



**QUALITY MANAGER
ISO 9001:2015 CERTIFICADO
Con énfasis en gestión de riesgos
bajo la norma ISO 31000**



Este curso de certificación propone aspectos metodológicos para diseñar, implementar, operar, mantener, revisar y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales relativos a la calidad, con el propósito de apoyar a las organizaciones en el logro de los objetivos establecidos.

Este curso se basa en la norma internacional **ISO 9001:2015** aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio, logrando incrementar la consciencia de la organización sobre sus actividades y fortalecer su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y partes interesadas logrando la satisfacción con la entrega de productos o servicios que cumplan o excedan los requisitos acordados con sus principales interesados.

El curso está diseñado para que el participante adquiera o actualice sus conocimientos y fortalezca su experiencia, enterándose de primera mano de lecciones aprendidas por el instructor implementando y liderando Sistemas de Gestión de Calidad en reconocidas empresas internacionales.

OBJETIVO GENERAL

Adquirir o fortalecer los conocimientos y habilidades necesarias para liderar de manera efectiva la implementación, mantenimiento y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad SGC, con base en estándares internacionales y mejores prácticas del mercado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Promover programas de capacitación y sensibilización** al interior de la empresa, con el fin de lograr mayor grado de conciencia entre los principales involucrados en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Generar **fidelidad y confianza** en las partes interesadas, mediante la aplicación de mejores prácticas que permitan aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos de la organización.
- **Evitar costos** innecesarios estableciendo controles pertinentes orientados a disminuir errores en los procesos que afecten la calidad de los servicios ofrecidos por la organización.
- Conocer **lecciones aprendidas** por el instructor en sus años de experiencia diseñando, implementando, liderando y auditando Sistemas de Gestión de la Calidad en reconocidas empresas internacionales.
- Respalda el conocimiento y habilidad mediante una certificación como **Quality Manager ISO 9001:2015**, expedida por una empresa de reconocimiento internacional.
- Prepararse para recibir una auditoria externa.

COMPETENCIAS

Identificar y comprender los requisitos de la norma ISO 9001:2015 respecto al diseño, implementación, operación, mantenimiento, revisión, y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad S.G.C.

- Liderar equipos de trabajo involucrados en el diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Apoyar de manera demostrable el logro de los objetivos organizacionales.
- Establecer métricas e indicadores que permitan monitorear la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad
- Definir reportes periódicos con destino a los principales interesados como mecanismo de comunicación y soporte para la toma de decisiones
- Analizar y entender las responsabilidades del Líder de Calidad y su función de generar valor a la organización en la evaluación de la efectividad y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Identificar técnicas y herramientas que permitan verificar la eficacia de las acciones correctivas propuestas.

La formación incluye presentaciones magistrales, ejercicios prácticos y transferencia de lecciones aprendidas por el instructor en sus años de experiencia profesional.

CONTENIDO

MÓDULO 1

- Conceptos fundamentales sobre la calidad
- Principios del Sistema de Gestión de Calidad
- Modelo del Sistema de Gestión de la Calidad
- Taller: Términos y definiciones según ISO 9000:2015
- Enfoque basado en procesos
- Análisis del anexo A "Aclaración de la nueva estructura, terminología y conceptos"

MÓDULO 2

- Contexto de la organización
- Comprensión de la organización y su contexto
- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
- Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
- Liderazgo
- Política del Sistema de Gestión de la Calidad
- Roles, responsabilidades y autoridad en la organización
- Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

MÓDULO 3

- Soporte
- Definición de recursos para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Programas de capacitación y sensibilización
- Planes de comunicación interna y externa
- Información documentada para el Sistema de Gestión de la Calidad
- Planificación y control operacional
- Requisitos para los productos y servicios
- Control de procesos, productos y servicios suministrado por partes externas

MÓDULO 4

- Producción y prestación del servicio
- Entrega de los productos y/o servicios
- Control de salidas no conformes
- Monitoreo, medición y evaluación del desempeño
- Auditoria interna
- No conformidades, acciones correctivas y mejora continua
- Revisión por la Dirección
- Presentación del examen final
- Taller: Lecciones aprendidas sobre una implementación real de un Sistema de Gestión de la Calidad certificado.



DURACIÓN

- 22 horas de clase teórica/ práctica.
- 2 hora para presentación de examen final como **Quality Manager ISO 9001:2015**

CERTIFICACIÓN

Al final del curso se entregará a las personas que aprobaron el examen final, un certificado de finalización exitosa del curso **Quality Manager ISO 9001:2015 con énfasis en gestión de riesgo bajo la norma ISO 31000**, expedido por **ERCA** (Registro Europeo de Auditores Certificados); organización europea de certificación con sede principal en Bruselas. (Ver documento adjunto ERCA explicando el proceso para aplicar a la certificación internacional).

MATERIAL DE ESTUDIO

Se realizará entrega del material de estudio en archivo electrónico con formato pdf , el mismo día de finalizar el curso.

**CARLOS ALFONSO RESTREPO ORAMAS**

(CISA, CISM, CGEIT, CRISC, CBCP, Lead Implementer ISO 22301, ISO 27001, ISO 20000 Lead Auditor ISO 22301, ISO 27001, ISO 20000, Risk Manager ISO 31000, ITIL V3, Cobit 5).

Formador certificado por el Instituto Tecnológico de Monterrey México, con 20 años de experiencia profesional en el sector financiero colombiano; capacitando, diseñando, auditando, implementando, operando y liderando sistemas de gestión integral de riesgo y continuidad del negocio para empresas de reconocido prestigio internacional.

Carlos A. Restrepo se ha desempeñado en los últimos 17 años como: Gerente General en Restrepo&Oramas SAS, Gerente de Procesos y Riesgo en Visa_Colombia, Experto de Seguridad TI y Continuidad del Negocio en Synapsis Colombia, Consultor E.R.S en Deloitte&Touche, Jefe (e) de la Oficina de Control Interno de la hoy Superintendencia Financiera de Colombia y Director de Riesgo Operativo en IQ Outsourcing S.A".

Su capacidad de combinar conocimiento y experiencia como catedrático, consultor, auditor, implementador de Sistemas de Gestión Integral de Riesgo y Continuidad; así como ejercer su rol de Gerente de Procesos y Riesgos en VISA, le han permitido obtener las máximas calificaciones en calidad y satisfacción para la totalidad de los seminarios impartidos en México, Costa Rica, Honduras, Nicaragua, Guatemala, Panamá, República Dominicana, Colombia, Venezuela, Perú, Bolivia, Chile, Ecuador, Paraguay y Argentina.

