



QUALITY
ASSURANCE
PARTNERS



Programas de Formación: Calidad en Organismos de Evaluación de la Conformidad

Gestión 2011

© 2010 QUALITY ASSURANCE PARTNERS

PRESENTACION

Quality Assurance Partners (QAP) es una empresa independiente, constituida para prestar servicios técnicos a organismos de evaluación de la conformidad y a la industria.

La formación de los recursos humanos, el desarrollo de competencias y la calificación de personal técnico son aspectos críticos para asegurar el éxito en cualquier empresa. QAP es consciente de esta necesidad y para proveer nuestros servicios de capacitación contamos con docentes de amplia y destacada trayectoria profesional en actividades de evaluación de la conformidad y metrología.

QAP pone a disposición de sus clientes un programa de actividades abiertas de capacitación para organismos de evaluación de la conformidad (laboratorios de ensayo y calibración, organismos de inspección y organismos de certificación), metrología y gestión de las mediciones.

Los cursos tienen como objetivo primordial explicar requisitos y aclarar dudas desde una perspectiva de aplicación práctica de los conceptos, enfatizando una participación activa de los asistentes y la resolución de problemas mediante ejercicios prácticos individuales y grupales.

La experiencia acumulada durante años en la organización de cursos de formación, la cualificación y experiencia del personal docente y las altas valoraciones por parte de los asistentes avalan la adecuación de los objetivos, contenidos y programas de cada uno de los cursos.

Esperamos que el presente programa de capacitación responda a sus necesidades de formación y quedamos a su disposición para cuantas dudas y sugerencias nos formulen.

INDICE

Norma ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios	4
Diseño de sistemas de gestión para laboratorios de ensayo y calibración	5
Auditorias Internas en Laboratorios basadas en ISO 19011	6
Taller práctico para entrenamiento de auditores internos de laboratorios.....	7
Control interno de la calidad de los resultados en laboratorios de ensayo.....	8
Validación de métodos de ensayo	9
Otros cursos dirigidos a personal de laboratorios	10
Soluciones integrales de capacitación para laboratorios.....	11
Norma ISO/IEC 17020 Requisitos para la acreditación de organismos de inspección	12
Norma ISO/IEC 17021 Requisitos para la acreditación de organismos que certifican sistemas de gestión	13
Consultas e inscripciones.....	14
Condiciones del servicio.....	15

Norma ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios

OBJETIVO

Analizar y explicar los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025:2005 y los criterios aplicables en el proceso de acreditación de laboratorios.

Se busca que al finalizar el curso, los participantes manejen los conceptos contenidos en esta Norma y conozcan los pasos que deben dar para afrontar el proceso de implantación de la misma en las operaciones del laboratorio.

DIRIGIDO A

El curso está destinado a personas involucradas en el desarrollo o implantación de la Norma ISO/IEC 17025 en las operaciones de un laboratorio (gerentes de calidad, gerentes técnicos, analistas).

Los temas que se desarrollarán durante el curso también son de interés para profesionales que utilizan resultados de ensayo o calibración: gerentes de producción, responsables de control de calidad en la industria, personal de organismos reguladores (prefecturas, municipios), personal de organismos de certificación e inspección, consultores, investigadores y docentes universitarios.

CONTENIDO MINIMO

- Revisión de conceptos básicos
- Antecedentes de la Norma ISO/IEC 17025
- Principios detrás de la Norma ISO/IEC 17025
- Acreditación y certificación
- Ciclo de implementación de un sistema de gestión en el laboratorio
- Contenido de la Norma ISO/IEC 17025
- Requisitos de Gestión
- Requisitos Técnicos

DURACION

- 20 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Es altamente recomendable que el participante tenga experiencia en la realización de ensayos o calibraciones.

Diseño de sistemas de gestión para laboratorios de ensayo y calibración

OBJETIVO

Presentar herramientas para apoyar el proceso de implantación y diseño de Sistemas de Gestión para laboratorios en base a los requisitos establecidos en la NB-ISO-IEC 17025:2005. Se pone especial énfasis en el desarrollo de ejemplos, talleres prácticos para la elaboración de la documentación y en el intercambio de experiencias entre los asistentes.

DIRIGIDO A

Responsables técnicos de laboratorios, responsables de la calidad, consultores y estudiantes.

CONTENIDO MINIMO

- Requisitos para la competencia de laboratorios de ensayos y calibración
- Organización del laboratorio
- Formato y codificación de documentos
- Estructura de los documentos y política de calidad
- Documentación del sistema de gestión
- Gestión de la documentación y Gestión de registros
- Diseño de registros y formularios
- Modelos de informes de ensayos

DURACION

- 20 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Es altamente recomendable que el participante conozca los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025.

Auditorías Internas en Laboratorios basadas en ISO 19011

OBJETIVO

Desarrollar los aspectos esenciales concernientes al diseño y ejecución de un programa de auditorías en laboratorios de ensayo y calibración, cumpliendo los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025 y aplicando las directrices de la Norma ISO 19011.

DIRIGIDO A

Responsables técnicos de laboratorios, responsables de la calidad, auditores y consultores.

CONTENIDO MINIMO

- La Auditoría Interna, los Sistemas de Gestión de la Calidad y la Norma ISO/IEC 17025:2005
- Revisión de requisitos ISO/IEC 17025:2005
- Norma ISO 19011 (Propósito y definiciones)
- Gestión de un programa de auditoría en el laboratorio
- Actividades de auditoría
 - Actividades previas
 - Planificación
 - Ejecución
 - Informe
- Competencia y Evaluación de Auditores de laboratorio

DURACION

- 20 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Es altamente recomendable que el participante conozca los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025.

Taller práctico para entrenamiento de auditores internos de laboratorios

OBJETIVO

Permitir que durante un taller de carácter práctico, los participantes adquieran conocimientos y experiencia para identificar, registrar e informar hallazgos y desarrollar técnicas efectivas para recopilar información y habilidades interpersonales útiles durante las auditorías.

DIRIGIDO A

Responsables técnicos de laboratorios, responsables de la calidad, auditores de laboratorios en formación y consultores.

CONTENIDO MINIMO

El desarrollo del taller está basado en la simulación de un proceso completo de auditoría a un laboratorio, incluyendo las siguientes fases:

- Planificación de la auditoría interna
 - Confirmación del Programa Anual de Auditoría
 - Selección de equipos de auditoría
 - Asignación de procesos a auditar
 - Planificación de auditorías
 - Revisión documental
- Ejecución de la auditoría interna in situ
 - Reunión de apertura
 - Recolección de evidencia
 - Definición de hallazgos y preparación de conclusiones de auditoría
 - Reunión de cierre
- Informe de la auditoría interna
 - Elaboración del informe de auditoría
 - Aceptación de planes de acciones correctivas
 - Presentación y distribución del informe de auditoría
 - Taller de análisis conclusiones

DURACION

- 24 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Los participantes deben contar con evidencia de capacitación teórica en auditorías internas, con una carga horaria mínima de 20 horas, de preferencia orientadas a laboratorios de ensayo y bajo directrices de la Norma ISO 19011. Esta capacitación debe haber sido evaluada.

Control interno de la calidad de los resultados en laboratorios de ensayo

OBJETIVO

Desarrollar capacidades en los participantes para que, con el apoyo de herramientas informáticas, apliquen técnicas que les permitan realizar un control de la calidad efectivo de sus resultados de ensayo, tomando como base los requisitos de la Norma ISO/IEC 17025:2005.

DIRIGIDO A

Personal técnico de laboratorios de ensayo, analistas, responsables de control de calidad, investigadores.

CONTENIDO MINIMO

- Requisitos Normativos
- Identificación de Variables de Control
- Procesos de Control
- Errores en los procesos de medición
- Medidas rutinarias de Aseguramiento de Control de Calidad
- Introducción Estadística
- Blancos de Muestras
- Adición a Muestras Naturales
- Repetición de Ensayo usando el mismo método
- Repetición de ensayos en muestras retenidas
- Correlación de resultados
- Comparación Interlaboratorios
- Control de consistencia en los resultados
- Uso de las Tarjetas de Control
- Teoría de Rachas
- Recálculo de límites en base a datos históricos

DURACION

- 20 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Para aprovechar efectivamente el curso, los participantes deben traer consigo: Calculadora científica o computadora laptop con EXCEL y datos de control de calidad para un método de ensayo.

OBJETIVO

Desarrollar una metodología general de validación, con análisis de casos y uso de herramientas informáticas. Los participantes aplicarán estos conocimientos para validar a lo largo del curso un método de ensayo que utilizan en su laboratorio.

DIRIGIDO A

Personal técnico de laboratorios de ensayo, analistas, investigadores.

CONTENIDO MINIMO

- Requisitos Normativos
- Intervalo de Trabajo
- Limite de Detección y Cuantificación
- Precisión
- Diseño experimental Repetibilidad, Precisión Intermedia y Reproducibilidad
- Relación Concentración vs Niveles de Precisión
- Exactitud, Veracidad
- Diseño experimental
- Especificidad, Robustez
- Estimación de la Incertidumbre en base a datos de validación
- Informe de Validación

DURACION

- 20 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Para aprovechar efectivamente el curso, los participantes deben traer consigo: Calculadora científica o computadora laptop con EXCEL, un método de ensayo que le interese validar y datos de control de calidad del método de ensayo.

Otros cursos dirigidos a personal de laboratorios

Además de los cursos mencionados en los apartados anteriores, los docentes de QAP pueden ofrecer capacitaciones en temas específicos relacionados con las actividades de laboratorio como ser:

- Herramientas estadísticas y Excel para laboratorios
- Estimación de la incertidumbre de las mediciones
- Sistemas de gestión de las mediciones Norma ISO 10012
- Calibración, trazabilidad y calificación de equipos utilizados en mediciones químicas
- Calibración, mantenimiento y verificación de equipos para la medición de magnitudes físicas

Si alguno de estos temas es de su interés, consulte para obtener información adicional sobre posibles fechas de realización o la cotización para una capacitación cerrada.

Soluciones integrales de capacitación para laboratorios

La amplia experiencia de QAP en la formación de recursos humanos nos ha permitido reconocer que el personal de laboratorio requiere actuar en una variedad de roles para apoyar la implantación efectiva de un sistema de gestión y para mejorar sus operaciones técnicas.

QAP cuenta con programas completos de formación que permiten el desarrollo de competencias específicas para abordar actividades críticas en el laboratorio. Las personas que completan exitosamente cada uno de los cursos que componen un programa obtienen un certificado detallando la calificación obtenida.

MODULO (Curso)	PROGRAMA PARA CALIFICAR COMO:			
	Especialista en ISO/IEC 17025	Responsable de la calidad en laboratorios	Auditor interno de laboratorio	Analista de laboratorio
Norma ISO/IEC 17025:2005 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios	✓	✓	✓	✓
Diseño de sistemas de gestión para laboratorios de ensayo y calibración	✓	✓		
Auditorías Internas en Laboratorios basadas en ISO 19011	✓	✓	✓	
Taller práctico para entrenamiento de auditores internos de laboratorios			✓	
Mejora continua de los sistemas de gestión en laboratorios	✓	✓	✓	
Control interno de la calidad de los resultados en laboratorios de ensayo	✓	✓		✓
Validación de métodos de ensayo	✓			✓
Herramientas estadísticas y Excel para laboratorios		✓		✓
Estimación de la incertidumbre de las mediciones	✓		✓	✓
Sistemas de gestión de las mediciones Norma ISO 10012	✓		✓	
Calibración, trazabilidad y calificación de equipos utilizados en mediciones químicas				✓
Calibración, mantenimiento y verificación de equipos para la medición de magnitudes físicas				✓
HORAS ACADEMICAS TOTALES	160	120	124	140

Si alguno de estos programas es de su interés, consulte para obtener información adicional sobre posibles fechas de realización.

Norma ISO/IEC 17020 Requisitos para la acreditación de organismos de inspección

OBJETIVO

Analizar y explicar los requisitos de la Norma ISO/IEC 17020 y los criterios aplicables en el proceso de acreditación de organismos de inspección.

Se busca que al finalizar el curso, los participantes manejen los conceptos contenidos en esta Norma y conozcan los requisitos que deben implantar en sus actividades de inspección.

DIRIGIDO A

El curso está destinado a personas involucradas en el desarrollo o implantación de la Norma ISO/IEC 17020 en las operaciones de un organismo de inspección (gerentes de calidad, gerentes técnicos, inspectores).

Los temas que se desarrollan durante el curso también son de interés para profesionales que utilizan resultados de inspección: gerentes de producción, responsables de control de calidad en la industria, personal de organismos reguladores (prefecturas, municipios), personal de organismos de certificación y consultores.

CONTENIDO MINIMO

- Objeto y campo de aplicación (Alcances de acreditación en inspección)
- Definiciones (Superposición con otros sistemas de EC)
- Requisitos administrativos
- Independencia, imparcialidad e integridad
- Confidencialidad
- Organización y administración
- Sistema de calidad
- Personal (Supervisión efectiva)
- Instalaciones y equipo (Trazabilidad de las mediciones)
- Métodos y procedimientos de inspección
- Manejo de muestras y artículos de inspección
- Registros
- Informes de inspección y certificados de inspección
- Subcontratación
- Quejas y apelaciones
- Cooperación

DURACION

- 16 horas académicas.

OBSERVACIONES

- Es altamente recomendable que el participante tenga experiencia en la realización de inspecciones, muestreo, monitoreos o mediciones en campo.

Norma ISO/IEC 17021 Requisitos para la acreditación de organismos que certifican sistemas de gestión

OBJETIVO

Analizar y explicar los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021 y los criterios aplicables en el proceso de acreditación de organismos que certifican sistemas de gestión. Se busca que al finalizar el curso, los participantes manejen los conceptos contenidos en esta Norma y conozcan los requisitos establecidos a nivel internacional para realizar actividades de certificación de sistemas de gestión.

DIRIGIDO A

El curso está destinado a personas involucradas en el desarrollo o implantación de la Norma ISO/IEC 17021 en las operaciones de un organismo de certificación (gerentes de calidad, gerentes técnicos, auditores).

CONTENIDO MINIMO

- Conceptos básicos de Evaluación de la Conformidad y Acreditación
- Análisis y Comentarios
- Objeto y campo de aplicación
- Normas para consulta
- Términos y definiciones
- Principios
- Requisitos relativos a los procesos
- Requisitos generales
- Requisitos relativos a la estructura
- Requisitos relativos a los recursos
- Requisitos relativos a la información
- Requisitos relativos al sistema de gestión

DURACION

- 16 horas académicas.

Envíe sus consultas por correo electrónico a:

QUALITY ASSURANCE PARTNERS
info@quality-ap.com
Av. Hugo Ernest 6780
La Paz – BOLIVIA

También puede llamar al número de teléfono:

(591) 701 666 56

en horario continuo de 09h00 a 17h30 de lunes a viernes.

ADMISIÓN A LOS CURSOS

Se emitirán fichas de preinscripción para que las personas interesadas puedan solicitar una plaza en los cursos que organiza QAP. Las fichas llenadas deben enviarse por correo electrónico.

La selección de los participantes se realizará tomando en consideración el orden de llegada de las preinscripciones, teniendo preferencia los que cumplan con el perfil definido en el apartado "Dirigido a" de cada curso hasta completar las plazas disponibles.

La preinscripción se entiende como una solicitud de asistencia al curso y no implica en ningún caso una reserva efectiva de plaza. Una vez recibida la ficha y realizada la selección, QAP enviará una comunicación confirmando o denegando la reserva de plaza.

A los confirmados se les indicará lugar y horario definitivo del curso así como el modo de pago de la cuota de inscripción correspondiente.

1. El pago de la cuota de inscripción incluye la asistencia al curso, la documentación para el alumno, refrigerios, certificado de asistencia o certificado de aprobación (si cumple los requisitos establecidos).
2. Se otorgan descuentos a grupos institucionales de dos o más personas.
3. Un participante sólo podrá considerar que ha obtenido plaza efectiva en un curso cuando confirme a QAP su asistencia y entregue copia del documento de pago de la cuota establecida dentro de los cinco días siguientes a la confirmación de reserva de plaza dada por QAP. Pasado ese tiempo QAP se reserva el derecho de cancelar la reserva de plaza con el objeto de atender la siguiente preinscripción.
4. Si se desea cancelar una plaza, una vez efectuado el pago de la cuota correspondiente, el alumno puede:
 - Sustituir la plaza por otra persona de la misma empresa hasta el comienzo mismo del curso.
 - Anular la plaza, en este caso QAP se reserva el derecho de retener un 20% de la cuota abonada para cubrir gastos administrativos.
5. Para recibir el Certificado de Participación, el alumno debe cumplir con el mínimo de asistencia requerido (80%).
6. La nota mínima para recibir un Certificado de Aprobación es 70%, ponderado sobre la base de asistencia, participación en clase, ejercicios individuales o grupales y exámenes.
7. Las fechas de los cursos se confirmarán dependiendo de la cantidad de preinscripciones que se reciban y están sujetas a modificaciones.
8. Las fechas y el local donde se realizarán las actividades se confirmarán por correo electrónico con al menos diez días de anticipación.



QUALITY
ASSURANCE
PARTNERS

Avenida Hugo Ernest 6780
La Paz – BOLIVIA
E-mail info@quality-ap.com