

Curso de Especialización  
Sistema de Gestión de la Calidad Iso Aplicado a la Empresa como  
Estrategia Competitiva

**RP-01**

**I. GENERALIDADES**

Duración del curso	8 meses	5 módulos de 48 horas c/u
Total de horas	240 horas	Ciclo 01-2015
Horas teóricas	150	
Horas prácticas	90	Todas las carreras

**II. DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

El Curso de Especialización en *Sistema de Gestión de la Calidad ISO aplicado a la empresa como estrategia competitiva*, enfatiza el desarrollo de competencias (habilidades, actitudes y conocimientos) que le permitan al graduado tener una ventaja competitiva en su carrera profesional y poder ser un valor agregado en las organizaciones donde labore.

A través de este Curso de Especialización se estimulará el desarrollo de las competencias de: aprender a aprender, aprender a pensar, solucionar analítica y creativamente problemas e innovar para la excelencia y calidad, bajo una perspectiva de procesos.

Los Cursos de Especialización, como parte integrante del proceso académico-formativo del estudiante de la UFG, aportan a la consecución de la aspiración institucional de formar profesionales competentes, innovadores, emprendedores y éticos.

Se pretende que al finalizar el Curso de Especialización en *Sistema de Gestión de la Calidad ISO aplicado a la empresa como estrategia competitiva*, los estudiantes sean competentes para:

- Gestionar proceso siguiendo los estándares de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la búsqueda de hacer compatible las necesidades organizativas internas con las necesidades de los clientes.
- Aplicar en las organizaciones públicas y privadas el enfoque, cláusulas y regulaciones de la Norma ISO 9001:2008.
- Desempeñar el rol de Auditor Interno de Calidad dentro de sus organizaciones.
- Implantar la cultura de la calidad como elemento de desarrollo de competitividad y mejora continua de las organizaciones, bajo el enfoque ISO 9001:2008.
- Aplicar las técnicas y herramientas para la solución de problemas de las organizaciones, con el fin dar seguimiento a los procesos, analizar y resolver no conformidades y detectar acciones preventivas.

El Curso de *Sistema de Gestión de la Calidad ISO aplicado a la empresa como estrategia competitiva* se desarrollará en 5 módulos, de 48 horas cada uno, totalizando 240 horas que combinan la formación práctica y la formación teórica. El lapso de duración será aproximadamente de 8 meses.

Finalmente, es importante destacar que la formación por especialización tiene un nivel de exigencia académica acorde a la condición de un estudiante egresado, por lo que demanda de éste un alto esfuerzo para alcanzar los aprendizajes esperados.

### **III. DESARROLLO DE MÓDULOS**

#### **MODULO 1: GESTIÓN POR PROCESOS**

El módulo 1 está orientado a que los participantes desarrollen competencias para gestionar proceso siguiendo los estándares de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la búsqueda de hacer compatible las necesidades organizativas internas con las necesidades de los clientes.

#### **OBJETIVOS**

- Impulsar la filosofía de Gestión por Procesos como una alternativa de mejora institucional en las empresas interesadas.
- Promover la cultura de la calidad como herramienta de competitividad.
- Forjar las competencias necesarias en los participantes para que puedan modelar los procesos de sus organizaciones bajo el enfoque de procesos y dejar de lado el modelo tradicional.

#### **CONTENIDOS:**

- La Gestión Administrativa Tradicional.
- El enfoque de los Procesos
- Identificando Procesos en la Organización.
- El ciclo básico del funcionamiento de los procesos.
- Alineación de los Procesos con la Estrategia.
- Niveles de los Procesos.
- Mapeo de Procesos.
- Técnicas para mapear y jerarquizar Procesos.
- Arquitectura Estratégica.
- Políticas y Objetivos de Calidad.
- Construyendo Indicadores de Gestión.
- Modelos modernos de Gestión.
- Sistemas de Gestión Integrados.

## **MODULO 2: NORMA ISO 9001:2008**

El módulo 2 está orientado a que los participantes desarrollen los conocimientos para comprender el enfoque de la Norma ISO 9001:2008, estudiando la misma desde una perspectiva detallada en sus cláusulas normativas, su aplicación y regulaciones a los sistemas productivos.

### **OBJETIVOS**

- Propiciar un acercamiento a los conceptos básicos de la Norma ISO 9001:2008, en su aplicación a las empresas e instituciones.
- Promover la cultura de la calidad como herramienta de competitividad.
- Estudiar los principios de la versión 2008 y sus correspondientes aplicaciones en pro de la mejora de las organizaciones.

### **CONTENIDO**

- Antecedentes de la Calidad (evolución histórica de la calidad y su gestión).
- Ciclo de Deming.
- Conceptos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad y de la Norma ISO 9001:2008 y su interpretación.
- Familia de las Normas ISO 9000.
- Los 8 principios de la Gestión de la Calidad.
- Capítulos primarios de la Norma ISO 9001:2008.
- Capítulo 4 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capítulo 5 Responsabilidad de la Dirección.
- Capítulo 6 Gestión de los Recursos.
- Capítulo 7 Realización del Producto.
- Capítulo 8 Medición, Análisis y Mejora

## **MODULO 3: FORMACION DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001:2008.**

### **DESCRIPCIÓN**

El módulo 3 está orientado a que los participantes obtengan las competencias (conocimientos, habilidades y destrezas) clave para que puedan desempeñar el rol de Auditor Interno de Calidad dentro de sus organizaciones. Asimismo obtendrán la certificación como auditor interno de calidad en sistemas ISO aquellos participantes que aprueben el módulo con una calificación de 8.5 como mínimo.

## **OBJETIVOS**

- Desarrollar los conocimientos y habilidades para la realización de auditorías internas a los sistemas de gestión de la calidad.

## **CONTENIDO**

- Objetivos de las Auditorias de Calidad.
- Tipos de Auditorias.
- Auditoria y su Ciclo de vida.
- Rol del Auditor Interno (perfil, responsabilidad y procedimiento).
- Etapas previas de la auditoria.
  - a. Programa de auditoría.
  - b. Planificación de las auditorias (plan de auditoría).
  - c. Administración (listas de verificación).
- Conducción de una Auditoría Interna.
  - d. Reunión de Apertura.
  - e. Ejecución de Actividades.
  - f. Registro y administración de las No conformidades.
  - g. Elaboración del Informe.
  - h. Reunión de Cierre.
- Seguimiento a las AC, AP y AM.
- Auditoria de seguimiento.

## **MODULO 4: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

El módulo 4 está orientado a que los participantes obtengan los conocimientos prácticos para implantar la cultura de la calidad como elemento de desarrollo de competitividad y mejora continua de las organizaciones, así como desarrollar experiencia en la implementación de un modelo propio bajo el enfoque ISO 9001:2008.

## **OBJETIVOS**

- Promover la cultura de la calidad como herramienta de competitividad, para planear, comunicar y dirigir una implementación efectiva de los sistemas de gestión.
- Facilitar un mecanismo de mejora continua y control de los procesos de la producción en el desarrollo organizacional.
- Orientar en la implementación del SGC a través de un modelo práctico de fácil aplicabilidad, adaptable a los recursos y condiciones de la organización.

## **CONTENIDO**

- El Papel de la Alta Dirección en la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Planeación estratégica / Benchmarking de experiencias previas.
- Capacitación y Sensibilización del Recurso Humano antes de implementar un SGC.
- La Estructura Documental en los Sistemas de Gestión / Mapeo de Procesos.
- Auditoría e Inspección en un Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cronograma de la Implantación del SGC.
- Generando Registros en la nueva Cultura de Calidad.
- Iniciando mediciones primarias dentro del Sistema.
- Elaboración de Informes en el SGC.
- Preparando los Planes de Mejora.
- Retroalimentando el Modelo de la Organización.
- La Solicitud de la Certificación de Calidad.
- La Auditoría Preliminar.
- Identificando Acciones Correctivas y Preventivas.
- La Preparación para la Auditoría de Certificación.
- Informe de Certificación.

## **MODULO 5: HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.**

El módulo 5 está orientado a que los participantes manejen las técnicas y herramientas para la solución de problemas de las organizaciones, con el fin dar seguimiento a los procesos, analizar y resolver no conformidades y detectar acciones preventivas.

### **OBJETIVOS**

- Conocer y aplicar herramientas de gestión para la medición del SGC.
- Evaluar la eficacia del proceso, de salida (output) y de los factores del proceso.
- Recoger información sobre el funcionamiento y la eficacia de los procesos.

### **CONTENIDO**

- Coaching.
- Tablero de Mando / Indicadores de Gestión.
- Matriz Querer-Poder.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama ABC.
- Diagrama de Causa y Efecto.
- Matriz Causa Efecto Solución.
- Cronogramas de proyecto.

- Diagrama de Radar.
- Tablas de control.

#### IV. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Cuatro estrategias serán empleadas preferentemente:

- Clases expositivas.
- Lecturas guiadas.
- Juego de roles.
- Observación en la administración de pruebas.
- Práctica guiada de administración de pruebas.
- Con la finalidad de hacer el aprendizaje más significativo, durante el desarrollo del curso de especialización se emplearán metodologías que fortalezcan la vinculación de la actividad docente del aula con la realidad laboral de las empresas e instituciones. Entre dichas metodologías podrán desarrollarse: visitas guiadas a empresas e instituciones, ejecución de proyectos aplicados a contextos laborales relacionados con las temáticas del curso, estudio de casos reales o hipotéticos derivados de situaciones del mundo laboral, conferencias de profesionales externos provenientes del mundo laboral, entre otras.

#### V. EVALUACIÓN

La evaluación es parte integrante del proceso de enseñanza aprendizaje, por lo tanto debe estar al servicio de este y basarse en criterios de justicia, equidad y transparencia. Con base en lo anterior, el docente facilitador tiene libertad para establecer los medios y formas de evaluación que estime más pertinentes para valorar el aprendizaje de los alumnos.

La evaluación debe estar enfocada a la valoración de competencias superiores, privilegiando la comprensión, la aplicación contextualizada del saber y resolución de problemas.

Debe evitarse la excesiva evaluación grupal que esconde las deficiencias individuales y que hace avanzar al estudiante en su proceso académico arrastrando graves vacíos formativos. En tal sentido, el 70% de la calificación de cada módulo corresponderá a desempeño individual, mientras que el 30% a desempeño en equipos de trabajo.

**Nota importante: A quienes obtengan una calificación mínima de 8.5 como promedio final del módulo 3, se les entregará al final del curso de especialización una certificación como auditor interno de calidad en sistemas ISO.**

#### VI. TIEMPO

El curso completo constará de cinco módulos de cuarenta y ocho horas cada uno. Esto hace un total de ciento cuarenta horas. Cada módulo tiene una duración aproximada de seis semanas y todo el curso de 8 meses. Para quienes tomen el curso se les exigirá mucha lectura, así como el empleo de al menos 120 horas de trabajos ex aula para trabajos en equipo, investigaciones o ejercicios prácticos.

## VII. BIBLIOGRAFÍA

- Calidad, metodología para documentar el ISO-9000:2000
- Gestión por procesos, José Antonio Pérez Fernández de Velasco, 4ta. Edición, año 2010.
- Herramientas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Familia de normas ISO 9000, tercera edición. ICONTEC.
- Herramientas para implementar un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Familia de normas ISO 9000, tercera edición. ICONTEC.
- Normas ISO 9000:2005, 9001:2008, 9004:2009, 14001:2004, 18001:2007 y 19011:2011.



**Aprobado por: Lic. Rolando Balmore Pacheco.**  
**Dirección de Egresados y Graduados**

**Fecha:** 28 de febrero de 2015.