

RP-01

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE CURSO  
DE ESPECIALIZACIÓN  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (ISO 9001)**

**I. GENERALIDADES**

<b>Código</b>	<b>SGC0</b>	<b>Horas teóricas</b>	<b>150</b>
<b>Duración del Curso de Especialización</b>	<b>8 meses</b>	<b>Horas prácticas</b>	<b>90</b>
<b>Carrera</b>	<b>Todas las carreras</b>	<b>Horas totales en el ciclo</b>	<b>240</b>

**II. DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

El Curso de Especialización 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 generador de valor agregado en las organizaciones.

A través de este curso 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, permiten formar profesionales competentes, innovadores, emprendedores y éticos.

Se pretende que al finalizar el Curso de Especialización los estudiantes sean competentes para:

- Gestionar procesos siguiendo los estándares de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la búsqueda de hacer compatibles 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 9001:2015**.
- 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 9001:2015**.

- 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 aplicar acciones correctivas y preventivas.

El curso se desarrolla en 5 módulos de 48 horas cada uno, para un total de 240 horas que combinan la formación práctica y la formación teórica. La duración es de 30 semanas, distribuidas en 8 meses.

Es importante destacar que la formación por especialización tiene un nivel de exigencia académica acorde con 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: NORMA ISO 9001:2015**

Está orientado a que los participantes desarrollen los conocimientos para comprender el enfoque de la Norma ISO 9001:2015, 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 9001:2015, en su aplicación a las empresas e instituciones.
- Promover la cultura de la calidad como herramienta de competitividad.
- Estudiar los principios de Gestión de la Calidad 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).
- Concepto de la calidad.
- Ciclo de Calidad.
- Los principios de la Gestión de la Calidad. Familia de las Normas ISO 9000.
- Norma ISO 9000:2015, Conceptos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9001:2015 y su interpretación.
- Capítulos primarios de la Norma ISO 9001:2015 (Objeto y campo de aplicación, Referencias normativas y Términos y definiciones).
- Capítulo 4 Contexto de la Organización.
- Capítulo 5 Liderazgo.

- Capítulo 6 Planificación.
- Capítulo 7 Apoyo.
- Capítulo 8 Operación
- Capítulo 9 Evaluación del Desempeño
- Capítulo 10 Mejora

## **MODULO 2: GESTION POR PROCESOS**

Está orientado a que los participantes desarrollen competencias para gestionar procesos siguiendo los estándares de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en la búsqueda de hacer compatibles 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 y gestionar 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 (Ciclo de calidad).
- Alineación de los Procesos con la Estrategia.
- Niveles de los Procesos.
- Mapeo de Procesos.
- Técnicas para mapear y jerarquizar Procesos.
- Modelos modernos de Gestión.

## **MODULO 3: IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.**

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 9001:2015.

### **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**

- Diagnóstico inicial de la organización.
- El Papel de la Alta Dirección en la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Capacitación y Sensibilización del Recurso Humano antes de implementar un SGC.
- Proceso de la Implantación del SGC.
- Planeación estratégica (Misión, Visión, Valores, Política y objetivos de Calidad, entre otros).
- Implementación de la documentación de los Sistemas de Gestión.
- Gestión de riesgos.
- Implementación de Gestión por procesos aplicando el ciclo de calidad-PHVA.
- Generando Registros en la nueva Cultura de Calidad.
- Procesos de Comunicación.
- Mejoramiento de los procesos.
- Aplicar Acciones Correctivas y Preventivas.
- Proceso de certificación.
- Sistemas de Gestión Integrados.

## **MODULO 4: FORMACION DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9001:2015.**

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 según la Norma ISO 9001 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 al Sistema de Gestión de la Calidad.

## **CONTENIDO**

- Objetivos de las Auditorias de Calidad.
- Tipos de Auditorias.
- Técnicas de auditoría.
- Norma ISO 19011.
- Auditoria y su Ciclo de calidad.
- Criterios de auditoría.
- Rol del Auditor Interno de calidad (perfil, responsabilidad y procedimiento).
- Rol del líder del equipo auditor en SGC.
- Etapas previas de la auditoria.
- Conducción de una Auditoría Interna.
- Seguimiento a las AC, AP y AM.
- Auditoria de seguimiento.

## **MODULO 5: HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.**

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 aplicar acciones preventivas y de mejora.

## **OBJETIVOS**

- Conocer y aplicar herramientas de mejoramiento 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**

- Noción de variabilidad.
- Técnica de los cinco porqués.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de dispersión y correlación.
- Planillas de inspección (Hojas de control).
- Diagrama de Causa y Efecto.
- Histogramas.
- Estratificación.
- Control estadístico de proceso.

- Ruta de la calidad.
- FODA-CAME.
- Indicadores de Gestión.
- Norma ISO 9004 (herramienta para la mejora)

#### **IV. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

Estrategias que serán empleadas preferentemente:

- Clases expositivas.
- Lecturas guiadas.
- Investigación bibliográfica.
- Portafolio de evidencias.
- Talleres.
- Observación en la administración de pruebas.
- Práctica guiada de administración de pruebas.
- Estudio y resolución de casos (reales e hipotéticos).
- Otras que consideren convenientes los docentes-facilitadores de cada módulo.
- 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.

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

## VI. BIBLIOGRAFIA

- 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 las Normas ISO 9000, tercera edición. INCONTEC
- Normas ISO 9000:2015, 9001:2015, 9004:2009, 14001:2004, 18001:2007 y 19011:2011.
- ISO 9001:2015 y el Pensamiento Basado en Riesgo, Jesús Araque y Keyla Soteldo (EBook)
- Calidad Total: fuente de ventaja competitiva, Juan José Tarí Guilló (ISBN: 84-7908-522-3)
- Interpretación de la Norma ISO 9001:2015, Marife Montes Luna, 2015.



*Rolando Balmore Pacheco*

Aprobado por: Lic. Rolando Balmore Pacheco  
Dirección de Egresados y Graduados  
Fecha: Febrero de 2017

Elaborado por: Licda. Sarahi Maravilla

: