

# Diplomatura de Experto en Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua

## Temario

### MÓDULO I: Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001

#### Unidad 1: Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001

##### Clase 1:

- Conceptos generales de la Calidad.
- Calidad en Servicios y productos.
- Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
- Principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad.

##### Clase 2:

- Interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
- Modelos de Calidad en Servicios. Norma ISO 9001-4:1994 de SGC de Servicios.
- Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación.

### MÓDULO II: Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001

#### Unidad 2: Implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001

##### Clase 3

- Planificación del Proyecto (Etapas).
- Mapeo de Procesos y dimensionamiento del alcance.
- Dimensionamiento de Tiempos y Recursos

##### Clase 4

- Implementación de un SGC ISO 9001:2015 (Etapas y técnicas para su cumplimiento)
- Experiencias en Implementaciones: Camino Crítico. Aprendizaje de errores comunes.

### MÓDULO III: Auditor de Sistemas de Gestión según la norma ISO 9001

#### Unidad 3: Auditor de Sistemas de Gestión según la norma ISO 9001

##### Clase 5:

- Concepto de Auditoría.
- Tipos de Auditoría.
- Auditores y Auditados. Competencias de Auditores.
- Proceso de Auditoría.
- Criterios de Auditoría.
- Evidencias de auditoría. Formas de obtenerla.
- Hallazgos y conclusiones.

##### Clase 6:

- Principios de Auditoría.
- Etapas de una Auditoría.

## Diplomatura de Experto en Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua

- Programa de Auditoría. Objetivos y amplitud.
- Alcance de Auditoría.
- Responsabilidades.

### Clase 7

- Plan de Auditoría. Recursos y procedimiento.
- Implementación del Plan de Auditoría.
- Registros del Plan de Auditoría.
- Seguimiento y Revisión del Plan de Auditoría.
- Criterios para la selección y calificación de auditores. Atributos personales, conocimientos y actividades.
- Evaluación del Auditor. Mantenimiento y mejora de la competencia como auditor.

### Clase 8:

- Proceso de Auditoría.
- Planificación.
- Evidencia de Auditoría.
- Actividades de Auditoría. Preparación de Actividades.
- Asignación de tareas. Preparación de documentación de trabajo. Listas de verificación.
- Realización de actividades de auditoría.
- Reunión de apertura.
- Recopilación y verificación.
- Entrevistas. Factores que influyen. Formas de manejarlas. Formas de preguntar. Ejemplos de preguntas. Tipos de Escucha.
- Tácticas del auditado.
- Hallazgos. Tipos. Documentación.
- Preparación del informe de auditoría.
- Seguimiento de hallazgos.
- Finalización y Seguimiento de Auditoría.

## MÓDULO IV: Gestión Estratégica

### Unidad 4: Gestión Estratégica

#### Clase 9:

- Conceptos generales: Planificación Estratégica.
- Atributos de la Información.
- Problemas de la gestión actual.
- Organización basada en la Estrategia.

#### Clase 10:

- Marco conceptual de la Planificación Estratégica.
- Fundamentos Estratégicos (Misión, Visión, Valores, Objetivos, Estrategias y Políticas).

## MÓDULO V: Gestión de Riesgos y Oportunidades según la Norma ISO 31000.

## Diplomatura de Experto en Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua

### Unidad 5: Gestión de Riesgos y Oportunidades según la Norma ISO 31000

#### Clase 11:

- Generalidades del proceso de gestión de riesgos (PGR).
- Requisitos de la norma ISO 31000:2018.

#### Clase 12:

- Elementos principales para gestionar riesgos y oportunidades en Sistemas de Gestión.
- Principales técnicas de evaluación de riesgos según la norma ISO 31010.

### MÓDULO VI: Resolución de Problemas y Gestión por procesos:

#### Unidad 6: Resolución de Problemas y Gestión por procesos

#### Clase 13:

- Concepto e historia del Kaizen.
- Ciclo de la Mejora Continua y Herramientas Kaizen.
- Innovación. Innovación vs Kaizen.
- Tipos de cambios.
- Métodos de Mejora. Selección de Metodología.
- Métodos de Mejora: Características, situaciones típicas y etapas.

#### Clase 14:

- Principio de Gestión por Procesos. Beneficios y aplicación.
- Gestión por Procesos vs Gestión Tradicional.
- Pasos para la Gestión por procesos:
  - Identificación de Clientes y Necesidades.
  - Definición de servicios / productos.
  - Definición de mapa de procesos.
  - Análisis de procesos.
  - Documentación de procesos.
  - Medición, Análisis y Mejora.

#### Clase 15:

- Metodología de los 7 Pasos:
  - Definición del Equipo de Mejora. Aplicación de Herramientas creativas.
  - Definición del problema.
  - Observación del problema.
  - Análisis de Causas.
  - Planificación e Implementación de la mejora.
  - Verificación.
  - Estandarización y Revisión.

### MÓDULO VII: Tablero de Control e Indicadores para la Gestión

#### Unidad 7: Tablero de Control e Indicadores para la Gestión

## Diplomatura de Experto en Sistemas de Gestión de Calidad y Mejora Continua

### Clase 16:

- Planificación Estratégica y Operativa.
- Sistemas de Indicadores según la norma UNE 66175.
- Indicadores de servicios: definición, elementos, características y clasificación.
- Tableros de comando como parte de los sistemas de monitoreo y evaluación.

### Clase 17:

- Experiencias con Tableros de Control. Aprendizaje de errores comunes.
- Desarrollo de un Tablero de Comando con Looker Studio.

### MÓDULO VIII: Introducción a los Sistemas de Gestión Integrada

#### Unidad 8: Introducción a los Sistemas de Gestión Integrada

##### Clase 18:

- Conceptos generales de los Sistemas de Gestión Integrada (SGI).
- Proceso de Integración de Sistemas de Gestión según la norma UNE 66177 y PAS 99.

##### Clase 19:

- Integración de Sistemas de Gestión de:
  - Q según la ISO 9001:2015.
  - SST según la ISO 45001:2018.
  - MA según la ISO 14001:2015.
  - SI según la ISO/IEC 27001:2022.
  - AS según la ISO 37001:2016.
  - TI según la ISO 20000-1:2018.

### MÓDULO IX: Implementación de Sistemas de Gestión Integrada

#### Unidad 9: Implementación de Sistemas de Gestión Integrada

##### Clase 20:

- Planificación del Proyecto de Integración (Etapas)
- Mapeo de Procesos y dimensionamiento del alcance..

##### Clase 21

- Dimensionamiento de Tiempos y Recursos.
- Implementación de un SGCI (Etapas)
- Experiencias en Implementaciones: Camino Crítico. Aprendizaje de errores comunes.

##### Clase 22:

- Implementación de un SGCI (Etapas)
- Experiencias en Implementaciones: Camino Crítico. Aprendizaje de errores comunes.