

DIPLOMADO EN ADMINISTRACIÓN DE

# GESTIÓN DE CALIDAD

ISO 9001:2015

# Generales:

Instructor: **Ing. Carlos Gilberto Chicaiza**

Sesiones: **12 sesiones de 8 horas c/u**

Inicio: **7 de noviembre de 2019**

Horario: **Jueves, viernes y sábados de 8:00 a 16:00 hrs.**

Lugar: **Universidad Cuauhtémoc plantel Aguascalientes**

Costo: **\$12,000 (ocho mil 00/100 m.n.)**

Correo: **v.empresarial@ucuauhtemoc.edu.mx**

Teléfono: **449 973 1122 Ext. 130**

# Contenidos:

## 1.- Fundamentos de un Sistema de Gestión de Calidad (12 horas)

Principios de un S.G.C.

Conceptos-definiciones ISO 9000

Estructura de alto nivel (SL) en sistema de gestión

Normas de apoyo en los sistemas de gestión de calidad

Sistema de gestión de calidad- sistemas integrados

## 2.- Planeación de un Sistema de Gestión de Calidad (12 horas)

Liderazgo

Contexto estratégico. Análisis de factores internos y externos.

Objetivos, estrategias, planes de Gestión

Determinación y enfoque por procesos- interacción de procesos

Método para implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Método como Liderar y Coordinar un sistema de Gestión de

Calidad

## 3. - Información Documentada del Sistema de Gestión de Calidad (4 horas)

Fundamentos básicos sobre información documentada

Como estructurar la base de la información documentada

Necesidades de información documentada en los sistemas de gestión.

## 4. - Gestión del Riesgo (8 horas)

Fundamentos sobre la gestión del riesgo, norma guía ISO 31000

Necesidades de tener un enfoque basado en el riesgo

Herramientas básicas para la identificación, valoración y gestión del riesgo como herramienta de mejora y oportunidad en el S.G.C.

# Contenidos:

## 5. – Planificación y Control Operacional (20 horas)

Aseguramiento de los Requisitos del Cliente  
Planificación Operacional  
Diseño de productos y servicios  
Control de proveedores de servicios, productos y procesos subcontratados  
Control de la Producción y/o provisión del servicio

## Módulo 6. – Planificación y asignación de Recursos

### de apoyo (8 horas)

Recurso de Infraestructura  
Recursos de Seguimiento y Medición (Metrología)  
Recursos Humano

## 7. - Herramientas de seguimiento y gestión de la mejora en el sistema de gestión de calidad (16 horas)

Control de Calidad de producto y servicio  
Satisfacción al cliente  
Análisis de datos  
No conformidades y acciones correctivas  
Acciones y herramientas para la mejora continua.  
Revisión Gerencial

## Módulo 8. - Auditoría interna (16 horas)

Conceptos, principios- y requisitos ISO 19011  
Roles y responsabilidades  
Riesgos de la auditoría  
Programa de auditoría, competencias del Auditor Interno  
Etapas para la realización de una auditoría P-H-V-A  
Simulacro de Auditoría SGC Aplicados Al Modelo del SGC ISO 9001:2015  
Preparación de documentos para la ejecución de una auditoría- Plan de auditoría, listas de chequeo  
Realización de una auditoría-actividades (Reunión de apertura, recolección de información, evidencias, entrevistas, reunión de cierre)

## Redacción de no conformidades-Informe(hallazgos)

## Seguimiento y cierre de no conformidades

Pasos para la certificación de un sistema de gestión de calidad

## Examen auditor interno

### INFORMES:

Tel. **973 11 22** Ext.**130**  
v.empresarial@ucuauhtemoc.edu.mx  
Universidad Cuauhtémoc

### INCLUYE:

Software de Gestión de Calidad ISO-ONE(Licencia por 1 año)  
Certificado de Auditor Interno  
Certificado de Administrador de SGC  
Dossier de Herramientas de aplicación de SGC

### COSTO:

\$12,000.00