



<b>DIVISIÓN:</b>	CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
<b>FACULTAD</b>	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>PROGRAMA ACADÉMICO:</b>	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL
<b>DENOMINACIÓN DEL ESPACIO</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
<b>METODOLOGÍA</b>	Presencial
<b>NATURALEZA DEL ESPACIO ACADÉMICO</b>	Teórico-práctico
<b>NÚMERO DE CRÉDITOS ACADÉMICOS</b>	Dos (2)

#### OBJETIVO/PROPOSITO

A partir de la estructura y requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015, el estudiante podrá diseñar, implementar y evaluar el sistema de gestión integral de la calidad y establecer planes de mejoramiento que permitan un mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos de la organización.

#### NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 5. LIDERAZGO.

Conceptualización y fundamentación.

- La empresa como sistema.
- Liderazgo y compromiso de la Gerencia.
- Importancia de la comunicación con los stakeholders.
- Reflexiones de la Norma ISO 9001:2015.

#### NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

Comprensión de la organización y de su contexto. Conceptualización y fundamentación.

- Conceptos básicos de Responsabilidad Social Corporativa. Reflexiones: Gobernanza de la organización, derechos humanos prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores- Ejemplos.
- Innovación. Conceptos, claves para innovar productos y servicios. Modelos de innovación.
- Calidad. Conceptos, autores más representativos. Calidad del servicio, Principios de la Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Seguimiento y evaluación.
- Productividad. Cadena de la productividad de Edward Deming.
- Necesidades, satisfacción y enfoque al cliente.
- Gestión del cliente y de mercados. Conceptualización: Mercado, clientes, por qué se quejan los clientes, empatía del cliente, imagen corporativa, marca, productos, servicios, clasificación, características de los productos. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

## **NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN**

Conceptualización y fundamentación.

- Gestión. Planeación estratégica, táctica y funcional.
  - Principios básicos de la administración.
  - Análisis de Contexto.
  - Diagnóstico Empresarial.
  - Importancia de la planeación.
  - Estructura de un plan estratégico: Ejes, objetivos, estrategias, metas, tiempos, responsables, presupuesto e indicadores
- Objetivos de la calidad. Redacción y ejemplificación.

Requisitos de la Norma.

## **NORMA ISO 9001:2015. CAPÍTULO 8. OPERACIÓN. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

Productos: Bienes y servicios: clasificación, características. Revisión de los requisitos para los productos y servicios. Precios, segmentación, promoción, publicidad, distribución. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

Requisitos de la Norma

## **NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.**

Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. Conceptualización y fundamentación.

- Identificación de procesos
- Mapa o red de procesos
- Caracterización de procesos.
- Recursos. Ambiente para la operación de los procesos. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Requisitos de la Norma.

## **NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN**

### **ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.**

- Gestión de Riesgos. Conceptos fundamentales. Identificación de riesgos, Análisis de riesgos, tratamiento de riesgos. Controles, Seguridad. Elaboración de Mapa de Riesgos.

Requisitos de la Norma.

## **NORMA ISO 9001:2015 – CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.**

Conceptualización y fundamentación.

- Auditorías, Tipos de Auditorías, papel del auditor. Estructura de la Norma ISO 19011.

Conclusiones y cierre del curso.