



**DIPLOMADO EN
SISTEMAS DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

UNIVERSIDAD
UNIANDES

**CTT DE
LOS ANDES**

Objetivo

- Brindar herramientas para asegurar la calidad de los productos/servicios haciendo más eficientes las operaciones, mejorando la satisfacción del cliente, reduciendo riesgos y accidentes, y la productividad, entre otras herramientas.

Este programa está compuesto por 4 módulos con una duración de 160 horas.

- Módulo 1: Introducción a las Normas ISO
- Módulo 2: Gestión por procesos y mejora continua
- Módulo 3: Gerencia estratégica integral y sistemas de gestión de calidad
- Módulo 4: Formación de Auditores Internos de Calidad



I. INTRODUCCIÓN A LAS NORMAS ISO

CONTENIDO

Introducción a ISO 9001:2015

UNIDAD 1 / Principios fundamentales de la Gestión de la Calidad

- Conceptos Generales
- Normas. Proceso de normalización. Procesos de
- Certificación/Acreditación. Principios de la Gestión de la Calidad

UNIDAD 2 / ISO 9001:2015 - Generalidades y contexto de la organización

- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización

CONTENIDO

UNIDAD 3 / ISO 9001:2015 - Liderazgo, planificación y apoyo



- Liderazgo y compromiso, política, responsabilidades
- Planificación, riesgos, objetivos de la calidad, cambios
- Recursos, competencia, toma de conciencia
- Comunicación, información documentada

UNIDAD 4 / ISO 9001:2015 - Operación, evaluación y mejora



- Planificación y control operacional
- Productos y servicios. Diseño y desarrollo. Requisitos. Control de las salidas no conformes
- Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- Auditoría interna
- Revisión por la dirección
- No conformidad, acción correctiva y mejora continua

 | 40 horas

20 horas sincrónicas
20 horas asincrónicas

II. GESTIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

CONTENIDO

UNIDAD 1

- Gestión por Procesos
- Definición de procesos
- Elementos de un proceso
- Tipos de procesos y mapa de procesos
- Gestión por procesos
- Gestión por procesos vs. Gestión por departamentos



CONTENIDO

UNIDAD 2

- Mejora continua
- Herramientas para la gestión de procesos
- Caracterización de procesos
- Diagrama de flujo o flujograma
- Diagrama de análisis de procesos -DAP



UNIDAD 3

- Análisis de variabilidad de procesos
- Gráficas de control por variables
- Gráficas de control por atributos



UNIDAD 4

- Herramientas para la mejora de procesos con Software MINITAB
- Análisis de variabilidad capacidad de procesos
- Calculo e interpretación de índices de capacidad



CONTENIDO

UNIDAD 5

- Introducción al Pensamiento Esbelto
- Los 5 principios del pensamiento esbelto
- Las 3 Mus y los 8 Mudas (desperdicios)
- Herramientas Lean



UNIDAD 6

- Introducción a Six Sigma
- Definición
- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Controlar

6σ

 | 40 horas

20 horas sincrónicas
20 horas asincrónicas

III. GERENCIA ESTRATÉGICA INTEGRAL Y SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD



CONTENIDO

UNIDAD 1

- Planeación estratégica
- QFD
- Definición de la posición filosófica y estratégica de la organización a partir de la voz del cliente
- Despliegue de los objetivos y estrategias por parte del Gerente en toda la organización
- Preparación de tareas puntuales asignadas según el tema en estudio



CONTENIDO

UNIDAD 2



- Cultura de la calidad administración y mejoramientos de procesos bajo el enfoque de normas ISO
- Conceptos básicos, historias de la calidad
- La calidad y la cultura organizacional
- La ruta de la calidad
- Sistema de gestión de calidad modelo ISO9001

UNIDAD 3



- Servicio al cliente con enfoque de calidad
- Diseñar e implementar estrategias de servicio al cliente atractivas y significativas
- Diseño de estrategias para recuperar los clientes a través del servicio de calidad

 | **40 horas**

*20 horas sincrónicas
20 horas asincrónicas*

IV. FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD



CONTENIDO

UNIDAD 1 / Introducción a la implementación de los sistemas de calidad y el enfoque de la administración de procesos

- Los 8 principios de los sistemas de gestión.
- 7 elementos estratégicos de los sistemas de gestión
- La administración por procesos, elementos de un proceso, tipos de procesos, interacción de procesos

UNIDAD 2 / Introducción a la Norma ISO9001

UNIDAD 3 / Revisión e interpretación de los capítulos: (4) Contexto de la organización, (5) Liderazgo, (6) Planificación para el sistema de gestión de calidad

- Levantamiento del proceso a defender y a auditar
- Interacción de los procesos
- Política y Planificación

CONTENIDO

UNIDAD 4 / Revisión e interpretación de los capítulos: (7) Soporte, (8) Operaciones, (9) Evaluación de desempeño, (10) Mejora.

- Suficiencia en la Norma Prueba

UNIDAD 5 / Revisión Norma 19011

- Realización de auditoría

 | **40 horas**
20 horas sincrónicas
20 horas asincrónicas



Modalidad
Virtual



Duración total
160 horas



Contacto
098 754 6769







**CTT DE
LOS ANDES**

