



Transformando el conocimiento en valor.
Hacemos del conocimiento un activo

Diplomado Especializado

Diplomado en Gestión de Calidad en ISO 9001:2015



www.qualitypoint.com.do

- Programa diseñado para la implementación, gestión y mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001 en su nueva versión 2015
- El diplomado Incluye 2 seminarios de actualización y 5 talleres especializados certificables
- 60 horas de entrenamientos efectivo, fundamentado en nuestro modelo de formación por competencia orientada a la aplicabilidad inmediata .



Otorgando un nuevo significado a la capacitación empresarial

Fundada en 2008, QUALITYPOINT BUSINESS SCHOOL es una firma que ofrece soluciones de capacitación especializada en las áreas de: Gestión de Calidad, Gestión por Procesos de Negocios / BPM, ISO 9001, Medición y Gestión del Desempeño y Desarrollo Organizacional. En Qualitypoint nos esmeramos cada día para ofrecerle una verdadera experiencia de aprendizaje y profundización, a través de programas especializados de alto nivel, pensado y diseñado teniendo como objetivo principal la aplicabilidad inmediata y el enfoque a resultados, transfiriendo metodologías, técnicas y herramientas probadas y de éxito, con base a nuestra experiencia profesional y a las mejores prácticas empresariales.

Contamos con una amplia gama de servicios de formación y consultoría especializada y un equipo de consultores y facilitadores experimentados, lo que nos permite garantizar la completa satisfacción de nuestros clientes, siendo socios estratégico de su negocio.

NUESTROS CLIENTES

- Orange Dominicana
- Hospira
- Cemex Dominicana
- Tricom
- Grupo Ramos
- Scotia Seguros
- Claro
- Distribuidora Corripio
- Almacenes SEMA
- Banco Santa Cruz
- Daniel Espinal, C. por A.
- Molinos Modernos
- Laboratorio Rowe, C. por A
- AFP Reservas
- Industrias Banilejas, C. por A.
- Isidro Bordas, S.A.
- MAPFRE BHD
- Superintendencia de Bancos
- Ministerio de Hacienda
- Grupo Empresarial Alaska
- Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos
- La Colonial de Seguros, S.A.
- Cardnet Dominicana
- Jonhson & Jonhson
- Scotiabank
- ARS Humano
- Banesco
- Cortés Hermanos
- Banco Central
- Mercasid
- Marítima Dominicana
- Universidad APEC
- Ferretería Americana
- Banco Confisa
- Seguro Banreservas
- ROS Seguros
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco Popular
- Multigestiones, AYAX, S.A.
- César Iglesia, C. por A.
- Quala Dominicana
- Ministerio de Administración Pública
- INFOTEP
- ARS Constitución
- CEDIMAT
- Constructora Rizek & Asociados
- Industria Macier
- Banco Ademi
- Fosforera del Caribe, S.A.
- ONAPI
- Brugal & Co., C. por A.
- Cervecería Vegana, S. A
- Vinos. S.A.
- Banco BHD-León
- Gerdau Metaldom
- Dirección General de Aduanas
- IDAC
- Hormigones del Caribe
- Kinnos

PRESENTACIÓN

El Diplomado en Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001 es un programa de diseñado para formar especialista de alto nivel, preparados para abordar los desafíos de la gestión de la calidad en las organizaciones actuales. El mismo, ofrece una experiencia constructiva y orientada a resultados mediante el desarrollo de competencias en temas críticos como es la capacidad de diseñar, implementar, gestionar y mejorar continuamente un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice la satisfacción de clientes por medio de productos y servicios de calidad superior.

Este programa brinda a los participantes dominio pleno, confianza y seguridad para llevar a cabo un proyecto de implementación de certificación ISO 9001, en empresas de cualquier sector. Posee una duración de 60 horas de entrenamiento efectivo que incluye la impartición de dos seminarios de actualización y siete talleres especializados orientado a la formación integral de especialista en Gestión de Calidad en ISO 9001:2015 con amplio dominio en la Gestión de Procesos de Negocios / BPM. Los mismos serán impartidos por facilitadores expertos y consultores empresariales de vasta experiencia en la implementación de sistema de gestión de la calidad en empresas de diferentes sectores.

¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE DIPLOMADO?

- Responsables de la gestión de calidad, documentación de procesos y personas vinculadas a las áreas de calidad, procesos y productividad. Auditores de sistemas de calidad y responsables de los procesos de mejora en las organizaciones.
- Responsables de las diferentes áreas tales como: Producción, Operaciones, Desarrollo Organizacional, Planificación y Proyectos.
- Empresas certificadas en sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 que desean adoptar la nueva versión 2015

RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes estarán en capacidad de:

- Conocer los requisitos, cambios y novedades de la nueva norma ISO 9001:2015, así como adquirir las competencias necesarias para su implementación.
- Identificar, documentar, diagramar procesos y procedimientos, así como otras informaciones documentadas requerida por el Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001:2015 y acorde a la Gestión de Procesos de Negocios (BPM).
- Manejar metodologías, técnicas y mejores prácticas para el análisis y diagnóstico de procesos, así como definir planes de mejora para su rediseño y optimización
- Identificar, construir y evaluar indicadores de desempeño, a fin medir de la satisfacción del cliente, el desempeño de procesos, la calidad del producto y/o servicio, planes y proyectos y la efectividad de los sistemas de gestión de calidad.
- Aplicar técnicas y herramientas para la planificación, ejecución y conclusión de auditorías internas de calidad en ISO 9001:2015.
- Manejar herramientas y técnicas para el tratamiento eficaz de no conformidades y para la planificación e implementación eficaz de acciones correctivas.



ESTRUCTURA DE CONTENIDO

MODULO I:

Seminario especializado sobre la Norma ISO 9001 :2015

- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Introducción al sistema de gestión de la calidad
- Historia y evolución de las sistemas de gestión de la calidad
- La norma ISO: 9001 :2015: Principales cambios y novedades
- Nuevas conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015
- Nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015
- La familia de las normas ISO 9000 y compatibilidad con otras normas
- Principios de la gestión de calidad
- Estructura de la Norma ISO 9001 :2015
- Requerimientos importantes para certificarse en ISO 9001 :2015
- Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad
- Proceso de certificación
- Las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad

MÓDULO II:

Taller en Requisitos y Adaptación de la Norma ISO 9001 :2015

- Objetivo de la actualización de la Norma ISO 9001
- La Norma ISO 9001:2015: Principales cambios y nuevos requisitos
- Análisis comparativos entre Norma ISO 9001 :2008 e ISO 9001:2015
- Impacto de los cambios para las organizaciones certificadas y para aquellas en proceso de certificación.
- Estructura de alto nivel HLS (high level structure). Anexo SL
- Análisis detallado de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015
- Énfasis en el análisis de los cambios más relevantes y métodos para evidenciar el cumplimiento
- Planificación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo ISO 9001:2015
- Aplicación de la Gestión de riesgos en la ISO 9001:2015
- Análisis del contexto de la organización
- Integración con otras normas del sistema de gestión
- El procesos de transición a la nueva Norma ISO 9001:2015

“Nuestro norte es agregar valor a las personas y organizaciones, suministrándoles herramientas que contribuyan a mejorar el desempeño, la productividad y la competitividad para el desarrollo sostenible, en un mundo que se caracteriza por su constante cambio”

**MÓDULO III:****Seminario especializado: Introducción a la Gestión por Procesos
(Business Process Management / BPM)**

- Enfoque sistémico de la gestión por procesos
- ¿Cómo funciona una organización basada en procesos?
- Elementos y característica de los procesos
- Enfoque a funciones vs. enfoque a procesos
- ¿Porque la gestión por procesos?
- Influencia de la estructura funcional en los procesos
- ¿Cómo identificar los procesos?
- El análisis PEPSU
- Arquitectura de los procesos
- Mapa de procesos
- Secuencia e interacción
- Clasificación de los procesos y su interacción
- Jerarquía de los procesos
- El BPM y su vinculación e interacción con otros enfoques de gestión y dirección
- Aplicando el ciclo de gestión PDCA a la gestión por procesos

MÓDULO IV:**Taller en Documentación de Procesos**

- Importancia de la documentación de procesos
- Tipos de documentación utilizada en la Gestión por Procesos
- Fases del proceso de documentación
- Técnicas y herramientas para el levantamiento de procesos
- Creando el modelo "as is"
- Cómo realizar una descripción detallada del proceso actual: Formatos y técnicas a utilizar
- Aplicación de instrumentos para el levantamiento de procesos
- Cómo redactar las normas o reglas del proceso
- Manejo de formatos e instrumentos utilizado en la documentación
- Elaborando las fichas técnicas de proceso
- Descripción de procedimientos
- Validación, aprobación y distribución de procesos
- Implementación de procesos: Consideraciones importantes
- Diagramación de procesos: Representación gráfica de procedimientos
- Elaboración de manuales de procedimientos
- Información documentada requerida por la Norma ISO 9001
- Control de la gestión documental





MÓDULO V:
Taller en Análisis, Rediseño y Optimización
de Procesos

- Visión general del análisis, rediseño y optimización de procesos
- Cómo identificar área de mejora?
- Análisis de brechas
- Análisis crítico de los procesos
- Modelo para el diagnóstico de procesos
- Metodología para el análisis de procesos
- Herramientas facilitadoras del cambio
- Priorización de problemática
- Identificación de problemas y actividades que no agregan valor
- Tipos de mejoras en los procesos
- El análisis del proceso como insumo para su mejoramiento
- Propósitos y dimensiones del rediseño de procesos
- Generación creativa de soluciones
- Herramientas y técnicas para el rediseño de procesos
- Creando el modelo “to be”
- Implementación de proyecto de rediseño
- Benchmarking
- Reingeniería de procesos
- Conformación y funcionamiento de equipos de mejora

MÓDULO VI:
Taller en Medición a través de
Indicadores de Desempeño y KPI's

- ¿Qué es un indicador?
- ¿Por qué medir y para qué?
- El Balanced Scorecard e Indicadores claves de desempeño (KPI's)
- ¿Cómo operar un sistema de monitoreo de gestión?
- Características de los indicadores
- Clasificación de indicadores
- Identificación de indicadores
- Criterios para definir un indicador
- Indicadores claves para medir procesos, áreas funcionales, planes, proyectos y procesos
- Metodología para la construcción de indicadores
- Hoja de vida para la construcción de indicadores
- Relación entre objetivos e indicadores
- Implementación de indicadores
- Evaluación de indicadores
- Parámetros utilizados para la evaluación de indicadores
- Definición de planes y toma de decisiones





MÓDULO VII:
Formación de Auditor Interno de Calidad en
Norma ISO 9001:2015

- Definición de auditoría
- Tipos de auditorías
- Propósitos y beneficios de las auditorías
- Directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión según la Norma ISO 19011:2011
- Principios de auditoría
- Preparación de la auditoría
- Competencias y requisitos del auditor líder y auditor interno
- Conformación y funcionamiento del equipo auditor
- Revisión de la documentación para la auditoría
- ¿Cómo garantizar la efectividad del proceso de las auditorías?
- Programa de auditoría: diseño e implementación
- Plan de auditoría
- Ejecución de auditoría
- Recolección de evidencias objetivas en una auditoría
- Comunicación durante la auditoría
- Clasificación del hallazgo
- Redacción de informe de no conformidad y observaciones
- Informe de auditoría
- Actividades de seguimiento de las auditorías

MÓDULO VIII:
Gestión de Mejora Continua (Manejo de No Conformidades
y Acciones Correctivas)

- ¿Qué es una no conformidad?
- Las no conformidades en los sistemas de gestión
- Origen de las no conformidades
- Tratamiento de no conformidad como resultados de auditorías internas y externas
- Registro de las no conformidades
- Tratamiento de las no conformidades
- Responsabilidades de los involucrados
- ¿Qué es una acción correctiva?
- Herramientas y técnicas para la identificación y análisis de la causa raíz
- Soluciones centradas en la causa raíz
- Implantación y registro de las acciones correctivas
- Seguimiento a las acciones correctivas
- Eficacia de las acciones correctivas
- Fuentes de información y detección de oportunidades de mejora
- Cierre de no Conformidades



METODOLOGÍA

El diplomado se desarrolla con una metodología dinámica y participativa, a través de procesos de aprendizaje la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades para su aplicabilidad inmediata y enfatizando el enfoque a resultados. Todos los módulos están diseñados para producir un resultado en sí mismo, acorde a la realización de una función productiva específica. Dentro de las técnicas didácticas que se empleará se encuentran las siguientes:

- Exposiciones del facilitador
- Método del caso
- Transferencia de experiencias
- Aprendizaje orientado a la resolución de problemas
- Aprendizaje orientado a proyecto
- Ejercicios individuales
- Trabajo en equipo

INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR	Hotel Sheraton Santo Domingo
FECHA DE INICIO	09 de septiembre, 2022
HORARIO	Viernes de 6:00 p.m. a 10:00 p.m. y sábado de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
TOTAL DE HORAS	60 Horas
INVERSIÓN	RD\$ 59,995.00
Este programa Incluye: Manual del Participante, materiales complementario, asesoría personalizada, coffee breaks ejecutivo y certificación emitida por Qualitypoint Business School	
Calendario del Diplomado	Viernes 9 y sábado 10 de septiembre, 2022 Viernes 16, sábado 17 y viernes 23 de septiembre, 2022 Viernes 30 de septiembre, sábado 1, viernes 7 de octubre, 2022 Sábado 8, viernes 14 y sábado 15 de octubre, 2022 Viernes 21, sábado 22, viernes 28 y sábado 29 de octubre, 2022

“Nuestra experiencia acumulada a través de decenas de proyectos en consultoría empresarial, nos permiten transferir metodología y técnicas orientadas a resultados, así como las competencias necesarias para una aplicabilidad inmediata de los contenidos de nuestros programas”



FACILITADOR

Liber Jorge Montás, M.A.

Director Ejecutivo en Qualitypoint Business School
Consultor Empresarial | Auditor Líder certificado en ISO 9001 por el IRCA /
Lead Implementer ISO 9001, Lead Risk Manager ISO 31000 y Lead Auditor
ISO 9001 certificado por PECB

Es un reconocido Consultor y Facilitador Empresarial con más de catorce años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, ISO 9001, Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM) y Gestión de Riesgo / ISO 31000. Ha colaborado como consultor en empresas como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Block Bisonó, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, ONFED, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek y Asociados, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como Presidente de Qualitypoint Business School & Consulting donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.



Cuenta con una Especialización en Desarrollo Organizacional certificado por Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo graduado con honores en la Universidad Católica Santo Domingo. Es además, Auditor Líder en Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001 certificado por el IRCA. El Sr. Montás cuenta con una Especialización en Gestión de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano certificado Tecnológico de Monterrey de México.

Rafael Antonio Montalvo Lora

Consultor y facilitador empresarial
Especialista en Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM)

El Sr. Montalvo es un destacado experto en Gestión por Procesos de Negocio / BPM con amplia experiencia profesional en el ámbito de instituciones de servicios e industriales. Ha desarrollado su carrera en torno a la gestión de procesos y al uso de herramientas de sistema de apoyo para el modelamiento, diseño, rediseño, mejora, automatización, medición y control de los procesos de negocio.

Es Ingeniero Industrial egresado del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) y posee un Máster en Gestión de Empresas, con concentración en Operaciones por Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Es un destacado facilitador de programas formativos en su área de especialización en universidades e instituciones de capacitación del país. Ha acumulado una gran experiencia en proyectos de BPM, abarcando todas las etapas, desde el levantamiento, diseño y rediseño, hasta la implementación de la automatización, gestión del cambio y mantenimiento a procesos realizados. Los resultados de estos proyectos han impactado significativamente en mejoras tales como reducción de costos, incremento de la productividad, estandarización de procedimientos, incremento satisfacción de clientes, reducción de tiempo, disminución de errores y retrabajos, y la facilidad del control y gestión de los procesos.





INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

DIRECCIÓN

Ave. Núñez de Cáceres No. 302 Torre Hariannet IX, Suite 5B
El Millón. Santo Domingo, República Dominicana

TELÉFONO

809.334.1929

EMAIL

info@qualitypoint.com.do

WEB

www.qualitypoint.com.do

Contacta con nosotros para recibir más información. Consulta a nuestra página web:
www.qualitypoint.com.do

