



Programa de Educación Continua y Permanente

Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Nacional de Colombia

Curso

**COMO IMPLEMENTAR UN
SISTEMA DE GESTION DE
LA CALIDAD BASADO EN
EL MODELO ISO 9001:2015**

Objetivos

- Comprender el pensamiento sistémico, el concepto de sistema y su aplicación en el contexto de Gestión de la Calidad.
- Comprender el modelo ISO 9001:2015 y su relación con el Direccionamiento Estratégico y funcionamiento de una organización.
- Realizar la Planificación de la estructura del sistema de gestión, basada en el enfoque de procesos.
- Realizar la planificación estratégica del sistema de gestión.
- Analizar los procesos teniendo en cuenta el pensamiento basado en riesgos y oportunidades.
- Realizar la planificación operacional (del producto o servicio)
- Establecer los mecanismos para el análisis y toma de decisiones a partir de la información que genera el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer como se hace la revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección y su utilidad como herramienta de gestión.

Contenido temático

TEMA	CONTENIDO
¿Para qué un Sistema de Gestión de la Calidad?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pensamiento sistémico y concepto de sistema 2. Sistema de Gestión de la Calidad 3. Concepto de Gestión 4. Aproximación al modelo ISO 9001:2015 5. Una ruta de implementación
Entender la organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición mapa y red de procesos 2. Definición preliminar de los procesos y del contexto 3. Sistema predominante en el proceso y pensamiento basado en riesgos. 4. Las tareas a realizar
Direccionamiento Estratégico de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinación de la política de gestión 2. Despliegue de la política de calidad 3. Lineamientos para abordar los riesgos y oportunidades.
Lineamientos Generales para el funcionamiento del sistema de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejo de la información documentada 2. Acciones de mejora

gestión.	3. Manejo de riesgos y oportunidades y Planificación de los cambios en el sistema de gestión
Planificación de la Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los clientes y los requisitos 2. Planes de calidad para el producto servicio 3. Diseño del producto servicio. 4. Gestión de los proveedores 5. Gestión de las quejas y reclamos
Elementos a considerar en la operación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trazabilidad del producto servicio 2. Propiedad de los clientes y de los proveedores. 3. Preservación del producto 4. Liberación del producto y control de salidas no conformes. 5. Actividades posteriores
Fuentes de información para dar a conocer el desempeño del sistema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que medir como y cuando definirlo 2. Determinación de la satisfacción del cliente. 3. Auditorías internas: Planeación e información a generar

Metodología

Se realizarán presentaciones del docente sobre los elementos teóricos necesarios para la implementación del sistema de gestión de la calidad, teniendo como eje fundamental la utilidad para las organizaciones, más que simplemente cumplir con los requisitos del modelo. De cada tema se llevarán a cabo talleres con el fin de que los participantes puedan llevar a la práctica lo aprendido y apliquen herramientas que les lleven a la construcción del sistema de gestión. Estos ejercicios se llevarán a cabo en equipos de trabajo constituidos generalmente por 5 personas. Esto permite el aprender haciendo y facilita la realimentación durante las sesiones.

Perfil del Participante

Personas interesadas en implementar el Sistema de Gestión e la Calidad, en organizaciones privadas, de diferentes sectores de la manufactura, servicios, comerciales, con o sin ánimo de lucro.

Conferencista

MARIA DEL ROSARIO VELÁSQUEZ RUEDA

Ingeniera Mecánica y Especialista en Administración y Gerencia de Recursos Humanos – Universidad de los Andes (1986 y 1991 respectivamente) Especialista en Administración y Gerencia de Sistemas de Calidad y Magister en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás (2004 y 2012 respectivamente) Diplomada en Docencia Universitaria – Universidad Externado de Colombia 1998. Diplomada en manejo de ambientes virtuales para el Aprendizaje – 2010 USTA; Consultora en sistema de gestión de la calidad desde 1994, en empresas de diferentes sectores. Docente en programas de Gestión de la Calidad, Gerencia del Servicio y Gestión Humana en programas empresariales. Docente universitaria desde 1994 en programas de pregrado en universidades con la Konrad Lorenz, Externado de Colombia, Del Rosario. En postgrados desde 2002 en Externado de Colombia, Santo Tomás, Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito y Universidad Nacional de Colombia.

Certificación

La Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional otorgará certificado de asistencia y material escrito a los participantes que concurren como mínimo al 80% de las sesiones y se encuentren a paz y salvo con el Fondo Especial.

Información de interés

Intensidad, Fecha y Horario

Intensidad: Setenta y Dos Horas (72)

Fecha Inicio: Abril 17 de 2018

Fecha Finalización: Junio 12 de 2018

Horario: Martes a jueves de 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

Valor de la inversión

Formas de Pago:

- Efectivo
- Cheque de gerencia
- Tarjetas de Crédito o Débito VISA

Valor del Curso: \$ 2.520.000 *

* Este valor incluye refrigerios y material del curso.

Descuentos*

* Únicamente para pagos de contado

Descuentos Facultad de Ciencias Económicas	Porcentaje
Por pronto pago con un mes calendario de anticipación.	10%
Por pronto pago con tres semanas de anticipación	5%
A profesores, investigadores, funcionarios, pensionados, egresados y contratistas de la Universidad Nacional de Colombia.	20%
A estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional de Colombia	50%
A estudiantes de posgrado de la Universidad Nacional de Colombia	30%
A personas que se inscriban en el marco de alianzas para el desarrollo de la actividad	20%
A grupos de 4 o más personas para la misma actividad a través de un único comprobante de pago.	10%
A personas que realicen 3 o más cursos o diplomados al año en la UN.	15%
A hijos de pensionados, de docentes, de funcionarios, de contratistas y de estudiantes de la Universidad Nacional. A estudiantes del colegio IPARM y de la Escuela de la Universidad Nacional de Colombia de la Sede Medellín	10%
A adultos mayores, niños y adolescentes, personas de niveles 1 y 2 de Sisben, población en situación de discapacidad y desplazados inscritos en el registro de población desplazada.	10%
A estudiantes de otras universidades	10%
A extranjeros de países de frontera de la Sede de Presencia Nacional respectiva.	20%

Importante

Es indispensable que quien se acoja a estos descuentos se encuentre a paz y salvo con el Fondo Especial y envíe como soporte la copia del o los certificados de los cursos anteriores.

Los descuentos NO son acumulables. Son mutuamente excluyentes. Estos deben aplicarse en el momento de realizar la consignación luego no se realizarán reintegros de dinero

Cuando la inscripción a un curso se haga por tarjeta de crédito, los descuentos autorizados en los numerales anteriores se aplicarán disminuyendo un 5%.

Cancelación de asistencia y trámite de reintegros

La cancelación de la inscripción deberá hacerse a través de carta motivada presentada a la Dirección del Programa al menos tres (3) días antes de la fecha de inicio del Curso. Deberá especificar si desea se inicien los trámites de reintegro correspondientes o si desea se mantenga su inscripción para un próximo curso con vigencia de (6) meses.

Transferencia de cupos

Cuando una persona inscrita a un curso solicite mediante carta motivada le sea transferido el cupo a un tercero, este último recibirá los beneficios adquiridos por el primero, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos exigidos para tal efecto, de lo contrario deberá cancelar el valor adicional a que haya lugar. Esta solicitud solo se podrá realizar si ha transcurrido un máximo del 20% del curso.

Una vez se haya dado inicio al curso, el asistente sólo podrá realizar solicitud de transferencia de cupo a un tercero, en cuyo caso no se realizarán reintegros. De no hacerse la solicitud en este lapso de tiempo, la Facultad no dará curso a estas solicitudes.

Reserva de cupo (Personas Naturales)

Para realizar la inscripción formal y reservar el cupo a un Diplomado, deberá acercarse a nuestras oficinas, antes de dar inicio al mismo, ubicadas en la Cra. 30 N° 45 – 03, Facultad de Ciencias Económicas, edificio 310, Oficina 201, de lunes a viernes en el horario de 8:30 a.m a 5:00 p.m en jornada continua, o enviar por correo electrónico al monitor encargado los siguientes documentos:

- Original y copia de la consignación realizada o soporte del pago (Legible),
- Formato de inscripción completamente diligenciado, (Adjunto al correo),

- Fotocopia del documento de identidad ampliado al 150%
- Formato de terceros (Adjunto al correo).
- Quienes se hayan acogido a un descuento deberán anexar copia del documento soporte correspondiente, de no enviarlo antes de dar inicio al Curso, perderá dicho beneficio y deberá pagar el saldo correspondiente antes de finalizar el mismo, de lo contrario no se le podrá hacer entrega del certificado, cuando cumpla el requisito del 80% de asistencia exigido por la Universidad.

▪ EMISION DE FACTURAS (Persona Jurídicas)

Para solicitar facturas o para pagos con factura se debe entregar los siguientes documentos:

- Formato “**Documento de Compromiso persona jurídica**” firmado por el representante legal, autorizado o delegado.
- Documento donde conste la delegación o autorización del Representante Legal (cuando aplique).
- Certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio con fecha inferior o igual a noventa (90) días calendario a su presentación.
- Formato “**Autorización y manejo de datos personales**” firmado por el representante legal, autorizado o delegado.
- Copia del registro presupuestal, si se trata de una entidad pública.
- RUT
- Formato de inscripción completamente diligenciado, (Adjunto al correo)
- Fotocopia del documento de identidad ampliado al 150%

Sobre Consignación:

- Se solicite EXPRESAMENTE el mismo día en que se realizó la consignación en el banco, para lo cual debe hacer llegar carta de presentación y de pago, copia de Cámara y Comercio vigente, fotocopia de la cédula del representante legal, formato de inscripción, copia del RUT, quienes se hayan acogido a un descuento deberán anexar copia del documento soporte correspondiente.

Para Pago A un Mes

- Solo se realizan facturas a entidades legalmente constituidas y con los documentos anteriormente solicitados.
- Se realizará factura el día en que comienza el Curso o Diplomado al que se inscribió, y la entidad tendrá 30 días para pagar.

NOTA: Con este método de inscripción se pierde cualquier descuento.

NOTA 1:

Por ningún motivo se realizarán reservas verbales de cupos a un Curso o Diplomado.

NOTA 2:

Se realizarán facturas única y exclusivamente si se solicitan el día en que fue pagado y con los documentos antes mencionado.

NOTA 3:

Los 2 últimos días hábiles del mes, no se factura.

NOTA 4:

Tenga en cuenta que las facturas o los recibos de cajas serán emitidas únicamente a nombre de quien aparece en la consignación.

FORMAS DE PAGO

EFECTIVO

Consignación Banco Popular a la orden del Fondo Especial de la Facultad de Ciencias Económicas, cuenta de ahorros 012 72008-2, bajo el código 20151922, y seguir las instrucciones para realizar el proceso de reserva de cupo.

CHEQUE

Se aceptarán únicamente cheques de gerencia o de personas jurídicas, este debe contar con Visto Bueno de la Pagaduría de la Facultad de Ciencias Económicas, ubicada en el edificio 311 en el segundo piso, en el horario 8:30 a.m. a 11 .m. Y de 1.30 p.m. a 4 p.m., efectuar la correspondiente consignación en el Banco Popular y seguir las instrucciones para realizar el proceso de reserva de cupo.

TARJETAS DE CRÉDITO

Podrá cancelar el valor del Curso con tarjeta débito o crédito VISA en la pagaduría de la Facultad, ubicada en el edificio 311 en el segundo piso, de 8:30 am a 11 am o de 1:30 pm a 4 pm, presentando original y copia del formato de inscripción debidamente diligenciado, fotocopia de la cédula y fotocopia del soporte de descuento si ha de aplicar a alguno de ellos; **disminuyendo en 5 puntos porcentuales dicho descuento por el uso de este medio de pago.**

Una vez realizado este procedimiento diríjase al edificio 310, Oficina 201, para formalizar la inscripción.

Importante

La Universidad Nacional podrá cancelar la realización del Curso cuando no haya el número mínimo de participantes inscritos para su realización y se procederá a tramitar la devolución del valor.

Contáctenos

Informes

Universidad Nacional de Colombia

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera 30 N° 45 – 03

Edificio 310, Oficina 201

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua.

Línea de Información: 316 50 00 Ext. 12305/12306/12307

E-Mail: unie_i_fcebog@unal.edu.co

www.fce.unal.edu.co

ENCUENTRE EL FORMATO DE CONSIGNACIÓN EN LA PAGINA SIGUIENTE



ESTE ES SU BANCO
www.bancopopular.com.co

COMPROBANTE UNICO DE CONSIGNACIÓN

DILIGENCIA UN COMPROBANTE POR CADA OPERACION

No. **36470265**

CIUDAD **Bogotá D.C.** DIA **04** MES **02** AÑO **2018** LOCAL RECAUDO NACIONAL COMPROBANTE DE PAGO NACIONAL TARJETA DE CRÉDITO

DEPOSITANTE _____ C.C. O CODIGO _____

DIRECCION DEL DEPOSITANTE _____ TELEFONO _____

RELACION DE PAGOS	No. DOCUMENTO (FACTURA)	VALOR
	20151922	
	CURSO DE EDUCACIÓN CONTINUA: Implementación Gestión de Calidad	

SI ACEPTA EL PAGO PARCIAL ANOTE AL RESPALDO DEL (LOS) CHEQUE (S)
"ACEPTO PAGO PARCIAL"

NOMBRE DEL BANCO o (No. DE COMPENSACION)	No. CTA DEL CHEQUE	VALOR

TOTAL DE CHEQUES CONSIGNADOS

CUENTA CORRIENTE CUENTA DE AHORROS

NUMERO DE LA CUENTA

0 1 2 7 2 0 0 8 2

NOMBRE DE LA CUENTA o SOCIO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS UN

NUMERO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

FORMA DE PAGO EFECT. CANJE CTA CTE CHEQ. BANC.

EFFECTIVO	\$ 2.520.000
CHEQUES DE LA OFICINA DONDE CONSIGNA	
CHEQUES A CARGO DE OTROS BANCOS LOCALES	
TOTAL CONSIGNACION	\$ 2.520.000

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO AL RESPALDO

FAVOR ANOTAR EL No. DE SU CTA. CORRIENTE O AHORROS O TARJETA AL REVERSO DE CADA CHEQUE CONSIGNADO

FORMA 1-10-3-10231 REV. 1-2004

ESTE RECIBO NO ES VALIDO SIN LA IMPRESION DE LA MAQUINA REGISTRADORA EN SU DEFECTO SERA NECESARIO LA MARCA DEL PROTECTOR FIRMA Y SELLO DEL CAJERO

BANCO