



Guía para el profesor

Calidad en el Servicio
LSIN1812 / LTIN2103



Índice

Información general del curso	1
Metodología.....	2
Temario	4
Recursos especiales	7
Evaluación	8
Notas de enseñanza.....	9
Evidencia	18
Bibliografía y recursos especiales	20
Tips importantes	20

i Información general del curso

Modalidades

- Clave banner: LSIN1812 / LTIN2103
- Modalidad: Profesional

Competencia del curso

Desarrolla un programa de evaluación de la calidad del servicio de una empresa para su certificación por calidad.





Metodología

Un certificado es un programa académico breve que consta de varios cursos, cuyos contenidos se elaboran con base en experiencias laborales y tiene como objetivo desarrollar competencias específicas en el estudiante, preparándolo para desempeñarse correctamente en un empleo.

Cada certificado está compuesto por tres o cuatro cursos, siendo el último el desarrollo de un proyecto o taller en el que se demuestra el logro de la competencia global establecida.

Un curso se divide en módulos y cada módulo se divide en temas. En los temas se encontrará lo siguiente:

- **Explicación** que consiste en un conjunto de conceptos teóricos y ejemplos reales de la vida laboral que ayudarán a ampliar el conocimiento.
- **Recursos educativos** conformados por una selección de lecturas y videos disponibles en sitios Web que han sido debidamente curados por expertos y sirven como complemento de las explicaciones.
- **Actividades de aprendizaje**, cuyo propósito es aplicar y experimentar con los conceptos estudiados.
- **Evidencias** que consisten en actividades que engloban las habilidades de todo el curso y cuya función principal es demostrar que se ha alcanzado la competencia general del curso.

Los resultados de cada actividad o evidencia se deben enviar a través de la plataforma educativa y se evaluarán según los criterios o rúbrica que se indique.

Importante

Guarda una copia digital de todos los trabajos, actividades y evidencias que realices en tus cursos, pues estos archivos serán indispensables para poder realizar tu Proyecto Integrador (última materia del certificado). Con ellos formarás un portafolio personal de proyectos que será de mucha utilidad para organizar de manera estratégica el gran volumen de experiencias y aprendizajes obtenidos a lo largo de tu carrera; además, tu portafolio será un medio para enriquecer tu proyección profesional y demostrar todos tus conocimientos y habilidades, lo que permitirá exhibir tus logros ante posibles empleadores.

Asegúrate de respaldar todos tus documentos en un dispositivo de almacenamiento físico, así como en algún servicio de nube (OneDrive, Google Drive, iCloud).

Actividades

Diseñadas para apoyar el desarrollo de la competencia del curso. Estas se deben de enviar a través de la plataforma en la fecha indicada.

Evidencias

La evidencia consiste en evaluar el sistema de calidad de su empresa y definir un plan de acción para mantener y mejorar las áreas de la empresa, así como la calidad en el servicio.

Avance 1

El avance de evidencia consiste en elaborar una matriz para comparar y analizar las normas ISO-9001, ISO-14001, ISO-45001 y los modelos de calidad. El estudiante deberá presentar tres ejemplos de empresas reales que cuentan con estas normas. Después, seleccionará una de estas empresas que cuente con un sistema de gestión de calidad para realizar un análisis y conocer la situación actual de la empresa.

Entrega final

La evidencia final es un plan de acción de mejora continua con base en la matriz de diagnóstico ISO9001(2015) que el estudiante podrá encontrar en el siguiente enlace:

- Universidad Católica de Manizales. (s.f.). *Matriz de autodiagnóstico*. Recuperado de https://www.ucm.edu.co/sig/wp-content/uploads/docs/documentos_interes/matriz_autodiagnostico.xls

Elaborará un plan de acción de mejora en el que debe incluir las áreas con el puntaje más bajo y más alto con respecto a las tareas, responsable, tiempos, resultados esperados, y debe estar alineado a los estándares o modelos de calidad elegidos por la empresa. Finalmente, se crea un resumen ejecutivo donde presente si actualmente funciona el sistema de gestión de calidad.


Temario

Tema 1	Tipos de sistemas de gestión
1.1	Tipos de normas
1.2	Conjunto de normas de gestión
1.3	Características de las normas de gestión
Tema 2	Modelos generales de calidad a nivel mundial
2.1	Modelo Europeo EFQM (comunidad europea)
2.2	Malcolm Baldrige (USA)
2.3	Modelo para la calidad y competitividad de pymes (México)
Tema 3	Modelos integrados de gestión
3.1	Qué es un Sistema Integral de Gestión (SIG)
3.2	Generalidades de la Norma ISO-9001
3.3	Generalidades de la Norma ISO 14001 y OSHAS 18001
Tema 4	Fundamentos de la Norma ISO 9001
4.1	Objetivos básicos de ISO 9001
4.2	Definiciones básicas del SGC
4.3	Concepto de proceso y ciclo de mejora continua
Tema 5	Componentes de la Norma ISO 9001
5.1	Requisitos generales de la Norma ISO 9001: 2008
5.2	Revisión de los apartados
Tema 6	Diagnóstico inicial Norma ISO 9001
6.1	Preguntas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad SGC
6.2	Componentes básicos de un SGC aplicados a la organización
6.3	Procesos de auditoría
Tema 7	Proceso de implementación ISO 9001
7.1	Identificar los elementos básicos que afectan la calidad del producto y servicio

7.2	Definir una estructura para el sistema de gestión de calidad que satisfaga continuamente las especificaciones del cliente
7.3	Documentar y auditar los procesos definidos en la estructura
Tema 8	Manteniendo el sistema ISO 9001
8.1	Tipos de auditoría y propósitos
8.2	Actualización de la documentación
8.3	Actualización del plan de negocios y su interrelación al SGC
Tema 9	El negocio de los servicios
9.1	Concepto de servicio y sus propiedades
9.2	Categorías de los servicios
9.3	Elementos de un buen servicio
Tema 10	Creación de valor en un mercado competitivo
10.1	Medida de la calidad del servicio
10.2	Retroalimentación en la prestación del servicio
10.3	Capacitación del personal para dar un buen servicio
Tema 11	Diseño y planeación de la experiencia del servicio
11.1	Portafolio del servicio a ofrecer
11.2	Identificación de clientes con base al portafolio
11.3	Definición de la estructura para soportar el portafolio y satisfacer a los clientes
Tema 12	Administración del sistema de entrega del servicio
12.1	Elementos básicos para una prestación y entrega del servicio
12.2	Atención a clientes (momentos de la verdad)
12.3	Prestación del servicio y trato de clientes
Tema 13	Evaluación de la calidad del servicio
13.1	Encuestas de satisfacción
13.2	Mecanismos de atención a quejas y sugerencias
13.3	Reporte de la satisfacción y mejora continua
Tema 14	Administración de las relaciones con los clientes CRM
14.1	Planificación de las relaciones con el cliente

14.2 Venta y entrega de servicios

14.3 Administrar el cuidado del cliente y su lealtad

Tema 15 Integración de la administración en el servicio al cliente

15.1 Estrategia de atención ligada a misión, visión y política de calidad

15.2 Manual de capacitación del personal que da servicios al cliente

15.3 Desarrollo de políticas de atención y prestación del servicio



Recursos especiales

Laboratorio

No aplica.



Evaluación

Unidades	Instrumento evaluador	Puntos
15	Actividades	60
1	Avance 1 de evidencia	10
1	Evidencia final	30
	Total	100

Actividad	Ponderación
ACTIVIDAD 1	4
ACTIVIDAD 2	4
ACTIVIDAD 3	4
ACTIVIDAD 4	4
ACTIVIDAD 5	4
AVANCE DE EVIDENCIA 1	10
ACTIVIDAD 6	4
ACTIVIDAD 7	4
ACTIVIDAD 8	4
ACTIVIDAD 9	4
ACTIVIDAD 10	4
ACTIVIDAD 11	4
ACTIVIDAD 12	4
ACTIVIDAD 13	4
ACTIVIDAD 14	4
ACTIVIDAD 15	4
EVIDENCIA FINAL	30



Notas de enseñanza

Antes de impartir el curso, por favor revisa de manera general los datos y conceptos proporcionados en el mismo, con el fin de detectar y, en su caso, poder actualizar y/o enriquecer previamente la información específica al tiempo en que se está impartiendo el curso.

Un aspecto de gran importancia en el desarrollo de los temas es el involucramiento del facilitador para propiciar que la competencia del curso se cumpla, pero también ir preparando a los participantes para que vayan desarrollando propuestas de soluciones innovadoras a problemas actuales.

Las notas de enseñanza aquí mostradas son referencia para la versión presencial y en línea, a menos que se indique lo contrario en cada tema. Puedes revisarlas a continuación.

Tema 1. Tipos de sistemas de gestión

Antes de iniciar de lleno con el tema, es necesario repasar los tipos de normas que le servirán al estudiante a lo largo de todo el curso. Así mismo, podrá revisar el conjunto de normas de gestión y sus características.

Actividad 1 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. Esta actividad consiste en analizar un producto de uso cotidiano, identificando cómo aplican en él las normas de proceso, producto y gestión. Además, reflexionará sobre su impacto en la calidad, seguridad y sostenibilidad del producto.

Actividad 1 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. Esta actividad se enfoca en identificar los diferentes tipos de normas revisadas y su estructura en ejemplos reales de las Normas Oficiales Mexicanas.

Tema 2. Modelos generales de calidad a nivel mundial

Asegúrate que los alumnos conozcan lo que es Modelo Europeo EFQM (comunidad europea), el modelo Malcolm Baldrige (USA) y el modelo para la calidad y competitividad de pymes (México).

Actividad 2 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. Después, el estudiante seleccionará una empresa real o ficticia (puede ser una pyme, corporación, organización educativa, etc.) y realizará un análisis individual sobre cómo se reflejan en ella los elementos del Modelo EFQM. El ejercicio deberá enfocarse en los tres bloques del modelo (dirección, ejecución y resultados), integrando los siete criterios clave y utilizando la herramienta REDER como estructura de análisis.

Actividad 2 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para realizar una matriz comparativa de los tres modelos de calidad revisados.

Tema 3. Modelos integrados de gestión

Asegúrate que los alumnos conozcan qué es un Sistema Integrado de Gestión (SIG), además de las generalidades de las normas ISO-9001, la ISO 14001 e ISO 45001.

Actividad 3 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que elabore un documento en el que se simule la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conforme a los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015, tomando en cuenta su estructura de alto nivel y los elementos clave que la componen.

Actividad 3 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que pueda establecer una matriz comparativa de las diferentes normas de gestión revisadas en el tema.

Tema 4. Fundamentos de la Norma ISO 9001

Asegúrate que los alumnos conozcan los objetivos básicos de ISO-9001, las definiciones básicas del SGC, así como el concepto de proceso y ciclo de mejora continua.

Actividad 4 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que pueda analizar la aplicación de los objetivos básicos de la Norma ISO 9001 en una empresa real o simulada, mediante un diagnóstico del sistema de gestión de calidad, considerando procesos clave, estructura organizacional y cumplimiento de requisitos del cliente, con el fin de comprender el enfoque por procesos, la mejora continua y la orientación al cliente.

Actividad 4 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno entienda cómo identificar y desarrollar un diagrama de proceso, incluyendo sus entradas y salidas, y cómo podría mejorar.

Tema 5. Componentes de la norma ISO 9001

Asegúrate que los alumnos conozcan los requisitos generales de la Norma ISO-9001:2015, además de la revisión de los apartados.

Actividad 5 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno realice un diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de los requisitos generales de la Norma ISO 9001:2015 en una empresa real o simulada. Identificará cómo la organización implementa los elementos clave: contexto, liderazgo, planificación, soporte, operación, evaluación del desempeño y mejora.

Actividad 5 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno, a partir del análisis de los requisitos generales de la norma ISO 9001:2015, identifique cómo se integran las cláusulas del 4 al 8 en las fases del ciclo de mejora continua (PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar), aplicando el enfoque por procesos y considerando el alineamiento con la visión estratégica de la organización.

Avance 1- Evidencia 1

Para el desarrollo de esta evidencia, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. Deberá realizar una matriz para comparar las cláusulas y/o apartados de las normas ISO-9001, ISO-14001 e ISO-45001, así como los modelos EFQM, Malcolm Baldrige, PNC. Además, elegirá tres ejemplos de empresas reales que cuenten con certificaciones o modelos de calidad y realizará un análisis a partir de la matriz de comparación creada. Después, seleccionará una empresa que cuente con un sistema de gestión de calidad y realizará un análisis para conocer la situación actual, puede usar la matriz FODA. Posteriormente, evaluará el sistema de gestión, indicando si esta cuenta con una certificación o un modelo de calidad, y si cuenta con un ciclo de mejora.

Tema 6. Diagnóstico inicial Norma ISO 9001

Asegúrate que los alumnos conozcan las preguntas para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad SGC. Además de conocer los componentes básicos de un SGC aplicados a la organización, así como los procesos de auditoría.

Actividad 6 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para elaborar un diagnóstico básico de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), real o simulado, utilizando las preguntas clave propuestas por la Norma ISO 9001:2015. Este ejercicio le permitirá evaluar la existencia, claridad y efectividad de los procesos clave de la organización, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos del sistema.

Actividad 6 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno elabore un diagnóstico en la empresa donde labora o en alguna empresa con base en ISO 9001.

Tema 7. Proceso de implementación ISO 9001

Asegúrate de que los alumnos identifiquen los elementos básicos que afectan la calidad del producto y servicio. Asimismo, que definan una estructura para el sistema de gestión de calidad que satisfaga continuamente las especificaciones del cliente y la información documentada para los procesos definidos en la estructura.

Actividad 7 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que desarrolle un plan básico para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en una empresa ficticia o real, aplicando los conceptos clave de la norma ISO 9001:2015. Esto incluye el diagnóstico inicial, la identificación de procesos clave, el análisis SIPOC y la definición de la documentación necesaria.

Actividad 7 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno establezca los planes a seguir para la implementación de SGC.

Tema 8. Manteniendo el sistema ISO 9001

Asegúrate que los alumnos identifiquen los tipos de auditoría y propósitos. Además de conocer la actualización de la documentación, del plan de negocios y su interrelación al SGC.

Actividad 8 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que pueda analizar los tipos de auditoría establecidos por la norma ISO 9001 y su aplicación práctica, desarrollando un plan básico de auditoría interna en una organización hipotética. La actividad implica identificar desviaciones simuladas, clasificarlas y proponer acciones correctivas con base en metodologías apropiadas. Esto permitirá al estudiante integrar conocimientos sobre el propósito y estructura de una auditoría de calidad.

Actividad 8 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para definir un plan de acciones correctivas con base en los datos del caso.

Tema 9. El negocio de los servicios

Asegúrate de que los alumnos comprendan el concepto de servicio y sus propiedades. Además, deben conocer las categorías y elementos de los servicios.

Actividad 9 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para realizar un análisis práctico sobre un servicio que haya experimentado recientemente (restaurante, tienda en línea, centro de atención, etc.), evaluando sus

propiedades, elementos clave y calidad percibida. Esta actividad busca aplicar los conceptos teóricos sobre el servicio, sus características intangibles, y la importancia de la atención personalizada, tomando en cuenta las categorías de servicios, el momento de verdad y el triángulo del servicio.

Actividad 9 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que pueda definir una estrategia a fin de lograr una cultura de servicio usando el modelo de servicio al cliente.

Tema 10. Creación de valor en un mercado competitivo

Asegúrate que los alumnos comprendan la medida de la calidad del servicio. Además de la retroalimentación en la prestación del servicio y la capacitación del personal para dar un buen servicio.

Actividad 10 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para analizar un caso real o hipotético de una empresa de servicios, identificando su propuesta de valor y evaluando cómo mide la calidad del servicio. Aplicará principios de la norma ISO 9001 para diagnosticar fortalezas y debilidades, y propondrá una mejora concreta basada en indicadores clave, además de la percepción del cliente e innovación.

Actividad 10 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno, con base en los conceptos revisados, defina el SGC que permita lograr generar valor.

Tema 11. Diseño y planeación de la experiencia del servicio

Asegúrate de que los alumnos comprendan los conceptos del portafolio de servicios a ofrecer. Además, que identifiquen a los clientes con base en el portafolio y definan la estructura para soportar el portafolio y satisfacer a los clientes.

Actividad 11 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno desarrolle un portafolio de servicios detallado para una empresa (real o ficticia), con fichas técnicas de al menos tres servicios. Posteriormente, identificará a los clientes a quienes van dirigidos dichos

servicios y diseñará una estructura organizacional para soportar el portafolio, buscando mejorar la atención al cliente.

Actividad 11 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno elabore un diagrama de estructura de servicios, considerando unidades de negocio, tipos de servicios y segmentos de clientes. Esta actividad busca fortalecer la comprensión de cómo se organizan los servicios dentro de una empresa, cómo se vinculan con sus respectivas unidades de negocio y cómo se segmentan los clientes de acuerdo con sus características y necesidades. Además, se integrará un análisis de soporte organizacional y seguimiento al cliente.

Tema 12. Administración del sistema de entrega del servicio

Asegúrate que los alumnos comprendan los elementos básicos para la prestación y entrega del servicio. Además de la atención a clientes (momentos de la verdad), la prestación del servicio y trato de clientes.

Actividad 12 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para analizar los componentes esenciales involucrados en la prestación y entrega de un servicio, identificando los elementos humanos, tecnológicos y físicos que garantizan un servicio de calidad. Posteriormente, diseñará un esquema o plan que integre estos elementos para un servicio específico, enfocándose en asegurar una experiencia satisfactoria para el cliente.

Actividad 12 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información para que defina un plan de capacitación del personal que atiende los servicios.

Tema 13. Evaluación de la calidad del servicio

Asegúrate que los alumnos comprendan la importancia de las encuestas de satisfacción, los mecanismos de atención a quejas y sugerencias. Asimismo, el reporte de la satisfacción y la mejora continua.

Actividad 13 (Opción 1)

Para esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno desarrolle una encuesta de satisfacción del cliente para una empresa real o simulada, aplicando criterios y considerando los elementos clave para medir la calidad del servicio, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora como parte del proceso de mejora continua.

Actividad 13 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno diseñe una encuesta de al menos 10 preguntas para medir la satisfacción del cliente.

Tema 14. Administración de las relaciones con los clientes

Asegúrate de que los alumnos comprendan la planificación de las relaciones con el cliente, la venta y entrega de servicios. Además de que conozca cómo administrar el cuidado de los clientes y su lealtad.

Actividad 14 (Opción 1)

Para esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno desarrolle un modelo básico para la atención de quejas y sugerencias de los clientes, tomando en cuenta los elementos clave de un sistema eficaz según lo establecido en el tema. La actividad se centra en proponer un formato funcional, un flujo de atención y mecanismos de seguimiento.

Actividad 14 (Opción 2)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno investigue los sistemas CRM implementados por al menos tres empresas de diferentes sectores. E identifique las características principales de sus sistemas CRM y la ventaja competitiva que les aporta.

Tema 15. Integración de la administración en el servicio al cliente

Asegúrate de que los alumnos comprendan la estrategia de atención ligada a la misión, visión y política de calidad. Asimismo, que reconozcan la importancia del manual de capacitación del personal que da servicios al cliente y el desarrollo de políticas de atención y prestación del servicio.

Actividad 15 (Opción 1)

Para el desarrollo de esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que diseñe un mapa de procesos para la prestación de servicios, integrando los principios de la Norma ISO-9001:2015 y los elementos clave del servicio al cliente. Desarrollará un manual de capacitación para el personal de atención al cliente y definirá políticas de

servicio alineadas con la dirección estratégica de la organización. La actividad incluye el análisis FODA y la documentación clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Actividad 15 (Opción 2)

Para esta actividad, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica para que desarrolle la documentación solicitada del sistema.

Entrega final- Evidencia

Para el desarrollo de esta evidencia, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. El alumno tendrá por objetivo diseñar un plan de acción de mejora continua con base en la matriz de diagnóstico ISO9001 (2015) que el estudiante podrá encontrar en el siguiente enlace:

- Universidad Católica de Manizales. (s.f.). *Matriz de autodiagnóstico*. Recuperado de https://www.ucm.edu.co/sig/wp-content/uploads/docs/documentos_interes/matriz_autodiagnostico.xls

Elaborará un plan de acción de mejora en el que debe incluir las áreas con el puntaje más bajo y más alto con respecto a las tareas, responsable, tiempos, resultados esperados, y debe estar alineado a los estándares o modelos de calidad elegidos por la empresa. Finalmente, creará un resumen ejecutivo donde presente si actualmente funciona el sistema de gestión de calidad.



Evidencia

Desarrollar un programa de evaluación de la calidad del servicio de una empresa para su certificación.

Avance 1 - Evidencia

Para el desarrollo de esta evidencia, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. Deberá elaborar una matriz para comparar y analizar las normas ISO-9001, ISO-14001, ISO-45001 y los modelos de calidad. Deberá presentar tres ejemplos de empresas reales que cuentan con estas normas. Después, el estudiante seleccionará una de estas empresas que cuente con un sistema de gestión de calidad para realizar un análisis y conocer la situación actual de la empresa.

Los criterios de evaluación para el avance son:

Criterios	%
1. Elabora una matriz para comparar las normas ISO-9001, 14001, 45001 y los modelos de calidad.	5
2. Presenta tres ejemplos de empresas reales que cuentan con alguna norma o modelo de calidad.	5
3. Realiza un análisis sobre las normas y modelos de calidad a partir de la comparación entre ellos.	15
4. Identifica procesos de auditorías, servicio y ciclos de mejora.	5
5. Selecciona una empresa que cuente con un sistema de gestión de calidad y menciona los datos generales de la misma.	5
6. *Elabora un análisis para conocer la situación actual de la empresa.	15
7. Describe el sistema de gestión de la empresa e indica antigüedad y los indicadores que utilizan.	5
8. Evalúa el sistema de gestión considerando objetivos de la empresa, procesos y responsabilidades, mantenimientos.	10

9. Indica si la empresa está certificada en alguna norma ISO (cuál y desde cuándo) y si cuenta con algún premio de calidad.	5
10. Describe los procesos para realizar una auditoría mencionando encargados, periodos, responsables del seguimiento, hallazgos, incidencias, y planes para atacar las incidencias.	10
11. Menciona si la empresa cuenta con un ciclo de mejora y, en caso de no contar con él, escribe la justificación que proporciona la empresa.	10
12. Realiza un diagrama para describir el proceso de servicio a clientes.	10
Total	100

Avance final de Evidencia

La evidencia refleja la aplicación de los conceptos del curso. Para el desarrollo de esta evidencia, después de la explicación del tema, se sugiere que el alumno revise la información teórica. El alumno tendrá por objetivo diseñar un plan de acción de mejora continua con base a la matriz de diagnóstico ISO9001(2015) que el estudiante podrá encontrar en el siguiente enlace:

- Universidad Católica de Manizales. (s.f.). *Matriz de autodiagnóstico*. Recuperado de https://www.ucm.edu.co/sig/wp-content/uploads/docs/documentos_interes/matriz_autodiagnostico.xls

Elaborará un plan de acción de mejora en el que debe incluir las áreas con el puntaje más bajo y más alto con respecto a las tareas, responsable, tiempos, resultados esperados, y debe estar alineado a los estándares o modelos de calidad elegidos por la empresa. Finalmente, creará un resumen ejecutivo donde presente si actualmente funciona el sistema de gestión de calidad. Integrará todo en un portafolio junto con el avance 1 corregido.

Para la evidencia los estudiantes deberán cumplir con los criterios de evaluación que se encuentran en el curso.



Bibliografía y recursos especiales

Texto

No aplica.

Apoyo

- Alfinger, J. (2024). *Mejores Prácticas de Gestión de Personas para los Sistemas de Calidad (Gestión de Recursos Humanos nº 1)*. [Edición Kindle].
- Cartaña, M. (2024). *LA REVOLUCIÓN DE LA CALIDAD (GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL)*. [Edición Kindle].
- González, O., y Arciniegas, J. (2020). *Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO (2a ed.)*. Colombia: Ecoe Ediciones. ISBN: 978-9587719154
- Luthra, S., Garg, D., y Agarwal, A. (2024). *Total Quality Management (TQM): Principles, Methods, and Applications*. Estados Unidos: CRC Press. ISBN: 978-0367512842
- Ram, K. (2023). *Implementing An Effective Quality Management System (English Edition)*. [Edición Kindle].



Tips importantes

No aplica.