

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

| | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Nombre de la asignatura: | Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión |
| Carrera: | Ing. en Gestión Empresarial |
| Clave de la asignatura: | SGD-1406 |
| (Créditos) SATCA ¹ | 2-3-5 |

2.- PRESENTACIÓN

Caracterización de la asignatura

En un mundo globalizado como el actual, para sobrevivir, la empresa no se puede considerar definitivamente instalada en un mercado con una calidad estática, debe por el contrario adoptar una postura de búsqueda constante de mejora en los sistemas de gestión.

Esta asignatura, aporta al perfil del Ingeniero en Gestión Empresarial, la capacidad para explicar, desarrollar e implementar las actividades involucradas en el proceso de certificación dentro de una empresa, organismo o institución. Esto demostraría, a sus clientes y a una empresa certificadora, que existe la capacidad de cumplir con estándares nacionales e internacionales de calidad basados en la Normas Internacionales ISO.

Para el estudio del Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión, se identifican temas experimentales, esto con la idea de que lo visto en materias anteriores se vea concluido con el proceso de certificación. De manera particular, lo trabajado en esta asignatura se aplica para lograr certificar una empresa, organismo o institución en cualquiera de las normas que establece ISO (International Standard Organization).

Con esta asignatura el Ingeniero en Gestión Empresarial, tendrá la capacidad para explicar el proceso de certificación y los organismos involucrados a nivel internacional, nacional, estatal y regional. A su vez manifestará a cuales instancias se debe acudir en cada actividad del proceso, con la finalidad de lograr la recomendación de una empresa, organismo o institución ante el Organismo Internacional de Estándares (ISO).

La asignatura de Proceso de Certificación de Sistemas de Gestión, contribuirá a la formación de nuevos líderes, que promuevan la gestión de la calidad total en las empresas mexicanas con corresponsabilidad a partir de la normatividad aplicable, donde se compromete a la empresa al seguimiento del producto y a la satisfacción del cliente, con la tendencia a lograr empresas de clase mundial.

¹ Sistema de asignación y transferencia de créditos académicos

Intención didáctica

Se organiza el temario, agrupando contenidos conceptuales de la asignatura en 4 unidades.

En la primera unidad, se vislumbran los orígenes de la certificación, abordando la evolución hasta el estado actual, analizando lo que empezó como un plus en las empresa hasta lo que hoy es una necesidad con lo que respecta a la globalización, se recalca la diferencia entre una certificación y una acreditación, observando las ventajas que genera a una empresa, organismo o institución contar con certificaciones; para este apartado de la unidad se trabajará con información de empresas de la región, el estado y en el país debidamente certificadas. Por otra parte se abordará la jerarquía de los organismos y empresas certificadoras, con la finalidad de que se ubique que tipo de empresas se requiere consultar en el proceso de certificación, entendiendo que son ellas las que hacen la recomendación a la Organización Internacional de Estándares (ISO) siendo esta última la que emite el certificado.

En lo que compete a la segunda, unidad se ven temas que aplican dentro de la empresa, institución u organismo interesado en lograr la certificación, esto partir de asignaturas anteriores donde ya se abordó la implementación de un sistema de gestión, en base a ello se trabaja con el nivel de sensibilización del personal de la empresa a certificar, se analiza la capacitación de dicho personal al momento de estar llevando sus actividades regidas por el sistema de gestión; para culminar en esta unidad se mide el grado de implementación del sistema de gestión, esto se refiere a conocer en que procesos y que procedimientos el sistema está aplicado, aquí es importante recalcar que se debe trabajar con una implementación de la totalidad de los procesos elegidos por la empresa a certificar.

Abordando la tercera unidad, la metodología de revisión y evaluación de las actividades vistas en la unidad anterior; es decir comprobar la sensibilización, la capacitación y la implementación del sistema de gestión, esta actividad pondrá a prueba lo visto en la materia de Auditoria a Sistemas de Gestión, debido a que se debe trabajar con auditorías internas y revisiones por la dirección como lo establecen la directrices de la norma ISO 19011 para auditorias.

Para concluir en la cuarta unidad, se trabaja con cuadros comparativos de empresas certificadoras, para elegir la mejor opción de empresa certificadora, una vez electa la empresa se trabajarán con otro tipo de auditorías como la pre-auditoría y la auditoría de certificación; posteriormente se pueden obtener dos situaciones: Recomendado o No Recomendado para la certificación. A su vez se recalca que el proceso no culmina en este punto debido a que la certificación se debe conservar mediante una recertificación en cierto tiempo, por eso la aplicación de las auditorias de seguimiento, con la finalidad de que la empresa no se relaje en lo que respecta a trabajar con calidad total.

3.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

| Competencias específicas | Competencias genéricas |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Identifica y compara los conceptos de certificación y acreditación para resaltar su importancia en la aplicación del Sistema de Gestión en la empresa</p> <p>Determina cual es la mejor manera de sensibilizar al personal para llevar a cabo la certificación, dependiendo de las necesidades y prioridades de la empresa.</p> <p>Aplica técnicas de sensibilización para llevar a cabo el proceso de certificación</p> <p>Define el programa de capacitación para el personal de la empresa que va a comenzar el proceso de certificación</p> <p>Aplica las directrices para las auditorías internas de acuerdo a la Norma ISO 19011-2012 y la Norma Mexicana NMX-CC-19011-INMC-2011.</p> | <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad de organizar y planificar. • Conocimientos básicos de la carrera. • Comunicación oral y escrita. • Habilidades básicas de manejo de la computadora. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. • Liderazgo Participativo <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Capacidad de aprender. • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Búsqueda del logro. |

4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

| Lugar y fecha de la elaboración o revisión | Participantes | Observaciones (cambios y justificación) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instituto Tecnológico Superior de El Grullo. 25 de septiembre al 24 de octubre de 2014. | Academia de Gestión Empresarial | Revisión y modificación de programa de estudios para la especialidad de Sistemas de Gestión. |

5.- OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DEL CURSO (competencia específica a desarrollar en el curso)

Fortalece la cultura de calidad e impulsa y demuestra, con base en evidencias, la competencia de los profesionistas del área de Gestión Empresarial, para lograr la certificación de una empresa, ya que por medio de esta actividad se contribuye en la competitividad económica de manera regional, estatal y nacional con el progreso de las empresas certificadas.

6.- COMPETENCIAS PREVIAS

- Demuestra el conocimiento y comprensión de los conceptos básicos para conocer los sistemas de gestión de una empresa.
- Identifica y define los conceptos empleados en el proceso de certificación basados en los organismos e instituciones certificadoras.
- Conoce e identifica los antecedentes de la Normatividad que rige a los distintos sistemas de gestión, así como los organismos que las proveen y las normas existentes en México.
- Desarrolla e implementa indicadores para medir la eficiencia y eficacia de los procesos de una organización.
- Identifica los requisitos específicos de los sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos.
- Identifica la terminología y conceptos fundamentales que aplican en la auditoría de sistemas de gestión.

7.- TEMARIO

| Unidad | Temas | Subtemas |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Certificación y acreditación. | <p>1.1 Certificación.</p> <p>1.2 Acreditación.</p> <p>1.3 Diferencia entre certificación y acreditación.</p> | <p>1.1.1 Concepto.</p> <p>1.1.2 Ventajas y beneficios (a nivel internacional, nacional, industria y consumidor).</p> <p>1.1.3 Pasos hacia la certificación.</p> <p>1.1.4 Entidades de certificación.</p> <p>1.1.5 Como elegir un organismo certificador.</p> <p>1.2.1 Concepto.</p> <p>1.2.2 Organismo acreditador en México.</p> <p>1.2.2.1 Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).</p> <p>1.2.3 Organismos acreditadores Internacionales.</p> <p>1.2.3.1 IAF</p> <p>1.2.3.2 IAAC</p> <p>1.2.3.3 ANAB</p> <p>1.2.4 Características de la acreditación.</p> <p>1.2.5 Importancia de la acreditación.</p> <p>1.2.6 Beneficios.</p> <p>1.3.1 Concepto de certificación</p> <p>1.3.2 Concepto de acreditación</p> |
| 2.Implementación y seguimiento | <p>2.1 Sensibilización.</p> <p>2.2 Capacitación.</p> <p>2.3 Implementación.</p> | <p>2.1.1 Concepto de sensibilización</p> <p>2.1.2 Como llevar a cabo la sensibilización</p> <p>2.2.1 Como se determina el programa de capacitación</p> <p>2.3.1 Como implementar un sistema de gestión</p> |
| 3 Revisión y Evaluación | <p>3.1 Auditoría Interna.</p> <p>3.2 Revisión por la dirección.</p> | <p>3.1.1 Quienes participan en la auditoria interna</p> <p>3.1.2 Elaboración de un programa de auditoria</p> <p>3.2.1 Concepto de revisión por la dirección</p> <p>3.2.2 Elaborar un programa de revisión por la dirección</p> |

| | | |
|----------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 Proceso de certificación | 4.1 Seleccionar organismo certificador. | 4.1.1 Identificar empresas que certifican 4.1.2 Elegir la mejor opción para certificar la empresa |
| | 4.2 Pre-Auditoría. | 4.2.1 Porque efectuar o no una pre auditoría |
| | 4.3 Auditoría de Certificación. | 4.3.1 Recomendación o No recomendación. |
| | 4.4 Auditoría de Seguimiento. | 4.4.1 Atender recomendaciones y no conformidades 4.4.2 Programa de auditoría de seguimiento |

8.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (desarrollo de competencias genéricas)

- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis en distintas fuentes de información como libros, Internet, artículos, entrevistas, encuestas.
- Integrar equipos de trabajo.
- Analizar y discutir las definiciones del tema en problemas reales y aplicarlos a los resultados del muestreo realizado.
- Organizar talleres de resolución de problemas.
- Exposición de temas relacionados con la materia.
- Resolver ejercicios planteados en clase.
- Fomentar el trabajo colaborativo con los estudiantes, complementando la información por parte del profesor y orientar en las dudas que se generen.
- Vincular con la academia correspondiente los contenidos de esta asignatura con otras materias.

9.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

- Examen de diagnóstico.
- Revisión y exposición de ejercicios extra clase.
- Análisis y revisión de las actividades de investigación.
- Participación individual en clase.
- Exposición de temas relacionados con la materia.
- Participación en talleres de resolución de problemas.
- Entrega de trabajos de investigación en equipo.
- Realizar investigación de campo.
- Resolver problemas prácticos en dinámicas grupales.
- Compilación de apuntes por unidades.

- Cumplir en tiempo y forma con las actividades encomendadas.
- Concluir sus prácticas en un 100%.
- Aprobar todos los exámenes parciales.
- Portafolio de evidencias.

10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad 1: Introducción al Proceso de Certificación

| Competencia específica a desarrollar | Actividades de Aprendizaje |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifica y compara los conceptos de certificación y acreditación para resaltar su importancia en la aplicación del Sistema de Gestión en la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un mapa mental con los aspectos básicos de la acreditación. • Por equipos presentar un informe sobre las aplicaciones y servicios que presta el EMA. • Realizar una opinión crítica sobre la importancia de la certificación de una empresa para su mayor satisfacción del cliente. • Elaborar un cuadro comparativo donde puedan plasmar las diferencias existentes entre la certificación y la acreditación. |

Unidad 2: Implementación y Seguimiento

| Competencia específica a desarrollar | Actividades de Aprendizaje |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Determina cual es la mejor manera de sensibilizar al personal para llevar a cabo la certificación, dependiendo de las necesidades y prioridades de la empresa.</p> <p>Aplica técnicas de sensibilización para llevar a cabo el proceso de certificación</p> <p>Define el programa de capacitación para el personal de la empresa que va a comenzar el proceso de certificación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mediante una encuesta detectar en las empresas que ya están certificadas cual fue el proceso para sensibilizar al personal para llevar a cabo la certificación y hacer entrega de los resultados mediante un informe. • Elaborar un programa de capacitación que apoye al proceso de certificación • Elaborar una guía que determine la manera de cómo se debe de llevar el proceso de implementación de la documentación y como se puede medir su implementación. |

Unidad 3: Revisión y Evaluación

| Competencia específica a desarrollar | Actividades de Aprendizaje |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aplica las directrices para las auditorías internas de acuerdo a la Norma ISO 19011-2012 y la Norma Mexicana NMX-CC-19011-INMC-2011. | <ul style="list-style-type: none">• Realizar un plan de auditoría interna para una empresa que ya tiene implementada la documentación.• Aplicar el plan de auditoría determinar si existen o no, no conformidades y levantar el informe de resultados de auditoría.• En dinámica de grupo por equipos representar la apertura y cierre de una auditoría interna.• En dinámica de grupo por equipos llevar a cabo una revisión por la dirección. |

Unidad 4: Proceso de Certificación

| Competencia específica a desarrollar | Actividades de Aprendizaje |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifica los organismos e instituciones certificadoras y determina cual es el óptimo para llevar a cabo la certificación. Aplica las directrices para las auditorías internas de acuerdo a la Norma ISO 19011:2012 y la Norma Mexicana NMX-CC-19011-INMC-2011. | <ul style="list-style-type: none">• Investigar los organismos e instituciones certificadoras y mediante un cuadro comparativo determinar cual es el más óptimo.• Elaborar y ejecutar un plan de auditoría de certificación.• Realizar visitas a empresas con la finalidad de recabar información de cómo fue su proceso de certificación. |

11.- FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Norma Internacional ISO 9000:2005, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
2. Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad.
3. Norma Internacional ISO 14001:2004, Sistemas de gestión ambiental
4. Norma OHSAS 18001:2007, Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional – Requisitos.
5. Norma Mexicana NMX-CC-9001-INMC-2008, Sistemas de gestión de calidad – Requisitos.

6. Norma Mexicana NMX-CC-10013-INMC-2002, Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
7. Norma Mexicana NMX-SAA-14001-IMNC-2004, Sistemas de gestión ambiental – Requisitos con orientación para su uso.
8. Norma Mexicana NMX-SAST-001-IMNC-2008, Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos.
9. Norma Mexicana NMX-CC-19011-INMC-2011, Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.

12.- PRÁCTICAS PROPUESTAS

- Realizar investigaciones en referencia al proceso de certificación.
- Investigar y comparar los organismos e instituciones certificadores.
- Diseño de planes de auditorías (internas, certificación y seguimiento).
- Diseño de reuniones de apertura y cierre de auditorías.
- Realizar visitas empresariales para conocer la aplicación de los procesos que llevaron a cabo para lograr la certificación.