



CURSO

**CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD  
EN INSTITUCIONES DE  
SEGURIDAD SOCIAL**

Del 27 al 29 de octubre de 2021



# DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

La Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) siempre ha reconocido que la aplicación de metodologías de la calidad es un medio para generar productos y servicios que cubran las necesidades de clientes y usuarios y ha generado acciones de capacitación y formación en este rubro.

Por otro lado es un hecho que los países con mejor desempeño económico son aquellos que han podido conjuntar todos los factores de producción de manera eficiente y que han aplicado tecnologías y métodos de manufactura y de prestación de servicios de manera exitosa. Entre otros factores el éxito de una organización ya sea pública o privada, se fundamenta en la aplicación de metodologías de calidad que coadyuvan a incrementar la productividad y proporcionar productos y servicios mejorados.

Aunque existen muchas definiciones de calidad, muchas de estas coinciden en que la calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le permiten satisfacer los requisitos de un cliente, usuario y mercado. Sin embargo la calidad no es el elemento único para que una organización permanezca de manera exitosa en el mercado, ya que también es importante producir productos y servicios a precios adecuados, lo cual está relacionado con la capacidad de una organización para usar eficientemente todos los recursos. Esto significa entregar productos y servicios con calidad y con productividad organizacional.

Actualmente el mundo se ha visto impactado negativamente por la pandemia de la COVID 19, lo cual nos ha llevado a una crisis sanitaria con millones de muertos en todo el orbe, pero también a una crisis económica que se ha reflejado en empresas que han desaparecido o que han visto disminuidas sus operaciones. Esto ha tenido como consecuencia entre otras la pérdida de empleos, la disminución de los niveles salariales y la ampliación de la pobreza.

La historia nos ha mostrado que una manera para lograr la reactivación económica en tiempos de crisis de un país y sus organizaciones ha sido la aplicación de esquemas de calidad y productividad. Ejemplo de esto son Alemania después de la segunda guerra mundial o Corea del Sur después del conflicto armado con Corea del Norte. Quizás el ejemplo más conocido de lo anteriormente expuesto es el llamado “milagro japonés” que tras las bombas de Hiroshima y Nagasaki en septiembre de 1945 y su capitulación, Japón es actualmente reconocido como potencia económica y ejemplo de calidad y productividad.

Por lo anterior la propuesta de este curso es proporcionar los elementos fundamentales de calidad y productividad para que coadyuven a la reactivación económica postpandemia de nuestros países y para que las organizaciones ya sean públicas o privadas permanezcan de manera exitosa en el mercado.

**Alcance del  
curso**

La Conferencia Interamericana de Seguridad Social reconoce que la riqueza de los países está relacionada con la capacidad que tienen las organizaciones públicas y privadas que las conforman, para producir productos y proporcionar servicios de calidad usando procesos rentables y con productividad.

El contar con esquemas de calidad y productividad es particularmente importante en esta etapa de post pandemia de la COVID 19, la cual ha impactado fuertemente la economía de los países y de sus organizaciones públicas y privadas.

La apuesta es salir de esta crisis como organizaciones fortalecidas mediante la aplicación de metodologías y técnicas que redunden en el incremento de su sustentabilidad y competitividad.

Por lo anterior el alcance de este curso es proporcionar a los participantes las metodologías básicas de calidad que pueden ser aplicadas de manera inmediata en cada organización e impactar en corto y mediano plazo en la productividad organizacional y la entrega de productos y servicios mejorados.

**Tipo de curso**

Actualización profesional.

**Objetivo general**

Proporcionar los conceptos, metodologías y herramientas de calidad y reconocer sus beneficios, con el fin de incrementar eficazmente la participación de su personal para proporcionar productos y servicios de calidad, mejorando la productividad y competitividad organizacional, así como lograr una disminución de sus riesgos estratégicos y operativos. Todo esto orientado a coadyuvar a la obtención de la rentabilidad, sustentabilidad y competitividad de las organizaciones en la época de postpandemia.

**Objetivos  
específicos:**

- Comprender los conceptos de calidad, productividad, competitividad y su interrelación.
- Conocer la metodología de planeación de calidad y su impacto en la mejora continua de la organización.
- Reconocer el enfoque de procesos y su impacto en la mejora de calidad y la productividad.
- Comprender las herramientas básicas y avanzadas de calidad y sus beneficios.
- Elaborar indicadores de calidad y productividad.
- Conocer los conceptos de análisis de riesgos y la continuidad del negocio.
- Comprender los enfoques de sistemas de gestión de calidad y modelos de competitividad para la mejora y la productividad.

**Duración total de  
horas de la actividad:**

24 Horas.

**Becas**

Los participantes de instituciones de los países miembro de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social, podrán acceder al Sistema de Becas del CIESS de conformidad con el Reglamento Financiero de la CISS, Título VII. Becas.

<https://bit.ly/3glzy2L>

**Costo del  
curso**

250 USD  
(190 USD matrícula + 60 USD recursos tecnológicos)

**Cierre de  
inscripciones**

15 de octubre de 2021

# CRONOGRAMA

## CURSO

**1****Conceptos de Calidad, Productividad y Competitividad**

Fecha: 27 de octubre del 2021

**OBJETIVO:**

Comprender los conceptos de Calidad, Productividad, Competitividad y sus beneficios en la prestación de productos y servicios.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- 1.1 Definiciones de calidad
- 1.2 En que consiste la productividad
- 1.3 Competitividad de una organización

**2****Ciclo PHVA y la mejora continua**

Fecha: 27 de octubre del 2021

**OBJETIVO:**

Conocer la aplicación del ciclo PHVA y sus beneficios.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- 2.1 Ciclo PHVA
- 2.2 Mejora
- 2.3 Mejora continua

# 3

## Enfoque de procesos y análisis de procesos

Fecha: 27 de octubre del 2021

### OBJETIVO:

Comprender los conceptos del enfoque de procesos y su interrelación con los factores de la producción de productos y prestación de servicios.

### CONTENIDO TEMÁTICO:

- 3.1 Enfoque de procesos
- 3.2 Análisis de procesos
- 3.3 Metodologías de análisis de procesos
- 3.4 Mejora de calidad y productividad mediante análisis de procesos

# 4

## Herramientas Básicas de calidad

Fecha: 28 de octubre del 2021

### OBJETIVO:

Comprender las herramientas básicas de calidad y sus beneficios.

### CONTENIDO TEMÁTICO:

- 4.1 Diagrama de flujo
- 4.2 Hoja de recolección de datos
- 4.3 Diagrama causa efecto
- 4.4 Listas de verificación
- 4.5 Diagrama de Pareto
- 4.6 Histograma
- 4.7 Gráfica de dispersión
- 4.8 Graficas de control

## 5

### Herramientas avanzadas de calidad y metodologías de solución de problemas

Fecha: 28 de octubre del 2021

#### OBJETIVO:

Conocer las herramientas avanzadas de calidad y sus beneficios.  
Comprender los conceptos de Calidad, Productividad, Competitividad y sus beneficios en la prestación de productos y servicios.

#### CONTENIDO TEMÁTICO:

- 5.1 AMEF
- 5.2 Puka Yoke
- 5.3 QFD
- 5.4 Kaizen
- 5.5 Lean Manufacturing
- 5.6 5w
- 5.7 8 D´s

## 6

### Costos de no calidad

Fecha: 28 de octubre del 2021

#### OBJETIVO:

Comprender los conceptos de costos de no calidad y su relación con la productividad de la organización.

#### CONTENIDO TEMÁTICO:

- 6.1 Costos de calidad
- 6.2 Costos de no calidad
- 6.3 Costos de calidad y la productividad

**7****Elaboración de indicadores de calidad y productividad**

Fecha: 29 de octubre del 2021

**OBJETIVO:**

Comprender las metodologías para elaboración de indicadores de calidad y productividad.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- 7.1 Definición de indicadores
- 7.2 Tipos de indicadores
- 7.3 Indicadores de calidad
- 7.4 Indicadores de productividad

**8****Análisis de riesgos y continuidad del negocio**

Fecha: 29 de octubre del 2021

**OBJETIVO:**

Conocer los conceptos básicos de análisis de riesgos y de continuidad de negocio como herramientas para la mejora de calidad y productividad y responder a situaciones de crisis.

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- 8.1 Definiciones de riesgo
- 8.2 Metodologías de análisis de riesgo
- 8.3 Continuidad del negocio

## 9

**Enfoques de sistemas de gestión y modelos de competitividad para la mejora de calidad y productividad**

Fecha: 29 de octubre del 2021

**OBJETIVO:**

Comprender el uso y beneficios de la aplicación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 y de la aplicación de modelos de competitividad (Premio Deming, Premio Nacional de calidad)

**CONTENIDO TEMÁTICO:**

- 9.1 Sistemas de gestión de calidad ISO9001:2015
- 9.2 Premio Deming
- 9.3 Premio Nacional de Calidad
- 9.4 Modelo de Competitividad del Premio Nacional de Calidad

**Dinámica del curso**

Curso teórico-práctico con un total de 24 horas desarrollado en tres días de 8 horas. Cuatro horas en la mañana de desarrollo de temas de las 9:00 a 13:00 horas (sesiones virtuales vía Zoom) y cuatro horas en la tarde de desarrollo de actividades y ejercicios de las 13:00 a 17:00 horas.

**Producto esperado**

El participante adquirirá conocimientos y metodologías de calidad que podrá implementar en su ámbito de trabajo para la mejora de productos y servicios que impacten en el incremento de la productividad de su organización.

**Requisitos de ingreso**

Curso abierto a todo el público que esté involucrado o desarrolle actividades relacionadas con procesos y acciones orientadas a lograr la calidad, productividad y competitividad de una organización ya sea pública o privada.

### Requisitos de permanencia

Las personas participantes deben asistir al menos al 80% de las clases ya que cada clase es a la vez es un taller-laboratorio de aplicación.

### Requisitos tecnológicos

- Utilizar herramientas de comunicación en línea como correo electrónico, foros de discusión, chats, etc.
- Uso de programas de videollamadas y reuniones virtuales.
- Manejo de Word.
- Uso de cámara web y micrófono.
- Uso de navegadores web.
- Gestión de archivos y carpetas.
- Uso de motores de búsqueda y bases de datos de bibliotecas.

### Habilidades tecnológicas del participante (preferentemente)

- Utilizar herramientas de comunicación en línea como correo electrónico, foros de discusión, chats, etc.
- Uso de programas de videollamadas y reuniones virtuales.
- Uso de paquetería MS Office.
- Uso de cámara web y micrófono.
- Uso de navegadores web.
- Gestión de archivos y carpetas.

### Requisitos para la obtención de la constancia:

- Asistir a las sesiones virtuales
- Cumplir de forma satisfactoria con todas las actividades que se indiquen a lo largo del curso.
- Acreditar la evaluación del curso.

# RESUMEN CURRICULAR

## DEL COORDINADOR DEL CURSO



**Jorge Govea Villaseñor**

Maestro en Administración e Ingeniero Mecánico Electricista por la UNAM.

Actualmente se desempeña como consultor en el diseño, implantación y auditoría de sistemas de calidad con base en las normas ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (ambiental), ISO 45001 (seguridad y salud en el trabajo), ISO 31000 (gestión de riesgos), ISO 19011 (formación de auditores), ISO 15189 (laboratorios clínicos) y de las normas NOM-STPS de la Secretaría del Trabajo.

Fue Coordinador Nacional de Investiga-

ción y Desarrollo en Calidad en el Instituto Mexicano del Seguro Social desempeñando actividades de mejora de procesos y de calidad de servicios.

Tuvo a su cargo la puesta en marcha en México de la oficina de representación de Quality Management Institute-Canadian Standard Association donde realizó funciones de dirección y gerencia técnica.

Fue miembro fundador del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. (IMNC) donde se desempeñó

como Coordinador de Certificación.

Tiene una amplia experiencia como formador de profesionales, consultor y auditor líder. Cuenta con un amplio dominio en temas de planeación estratégica, desarrollo y aplicación de tableros de control y diseño de indicadores. Ha realizado estudios y rediseños de procesos, proyectos de mejora en empresas públicas y privadas.

Destacan sus logros como consultor de sistemas de gestión y modelos de competitividad para organizaciones participantes en el Premio Nacional de Calidad (PNC) y el Premio Iberoamericano de Calidad (PIC) de los cuales ha sido además evaluador, en el PNC de 2001 a la fecha y en el PIC durante los últimos

cinco años.

Ha participado en actividades de normalización de sistemas de gestión de calidad coordinando el desarrollo de normas nacionales y ha representado a México en actividades de normalización internacional en el comité ISO TC 176. Es fundador del Comité Nacional de Normalización de Sistemas de Gestión de Calidad (CTNN-9), donde desempeñó diversos cargos directivos como secretario técnico, Vicepresidente y Presidente.

Actualmente participa con la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) en el CTNN 10 en actividades de normalización internacional en materia de Evaluación de la conformidad.





+52 55 53 77.4740



[inscripciones@ciess.org](mailto:inscripciones@ciess.org)



[ciess.ciess-bienestar.org](http://ciess.ciess-bienestar.org)

Calle San Ramón S/N - Col. San Jerónimo Lídice  
Alcadía Magdalena Contreras - C.P. 10100 - Ciudad de México

© 2021 CIESS. Reservados todos los derechos