

Programa
Académico

2022



2^{ra} emisión



21 al 23 de
septiembre

Curso

Calidad y Productividad



CISS
CONFERENCIA INTERAMERICANA
DE SEGURIDAD SOCIAL



CIESS
CENTRO INTERAMERICANO
DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD SOCIAL

DESCRIPCIÓN DEL **PROGRAMA**

Existen muchas definiciones de calidad, varias 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.

La calidad ha evolucionado con el progreso de las diferentes sociedades, sus valores, expectativas, métodos de producción y distribución, medios de comunicación, desarrollo de las tecnologías de la información. 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.

Desde que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara la emergencia de salud pública e interés internacional por COVID-19, los países han visto a prueba sus capacidades institucionales respecto a los sistemas de salud, pero también se han enfrentado a una crisis económica reflejada en empresas que han desaparecido o que han visto disminuidas sus operaciones. 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.

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 bienes y proporcionar servicios de calidad, siendo productivos.

Particularmente en la provisión de servicios de salud y prestaciones sociales es importante contar con esquemas de calidad y productividad 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 productividad y sustentabilidad.

Ante este panorama, el alcance del curso es proporcionar a los asistentes el marco teórico de la calidad, las metodologías básicas de calidad que pueden ser aplicadas de manera inmediata en cada organización que impacten a mediano y largo plazo en la productividad organizacional y la entrega de productos y servicios mejorados.

Tipo de curso

Actualización profesional

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/3qiDUfE>

Costo del curso

250 USD
(190 USD matrícula / 60 USD recursos tecnológicos).

Cierre de inscripciones

15 de septiembre 2022

Objetivo general

Proporcionar los conceptos teóricos, metodológicos y herramientas de calidad, reconociendo sus beneficios, con el fin de incrementar eficazmente la participación del personal proactivamente para proporcionar productos y servicios de calidad, mejorando la productividad y satisfacción de los usuarios, así como lograr una disminución de sus riesgos estratégicos y operativos, mediante la identificación asertiva y oportuna de ellos, lo que coadyuvará en la referenciada mejora de la productividad, decremento de riesgos, mejora del clima laboral y por ende, mejoras en las finanzas de la organización.

Objetivos específicos

- Comprender los conceptos de calidad y su relación con la productividad y su interrelación con la seguridad social.
- Conocer la importancia del análisis de riesgos, coadyuvante de la calidad.
- Conocer la importancia del liderazgo en la calidad.
- 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.
- Promover el involucramiento y motivación del personal de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de resultados y establecimiento de planes de mejora.

CURSO

CRONOGRAMA

1

Seguridad social y gestión de calidad.

Profesor: Mtro. Carlos Iván García

Fecha: 21 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Contextualizar la importancia de la calidad y la mejora continua en las organizaciones e instituciones de seguridad social.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 1.1 Marco conceptual.
- 1.2 Enfoque de la seguridad social y los procesos de mejora continua.
- 1.3 El sistema de gestión de calidad y la competitividad.
- 1.4 El diagnóstico situacional.

2

Costos de no calidad.

Profesores: Mtro. Carlos Iván García

Fecha: 21 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

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

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 2.1 Costos de la no calidad y sus consecuencias en la seguridad social.
- 2.2 Costos de no calidad.
- 2.3 Costos de calidad y la productividad.

3

Análisis de riesgos, elemento fundamental para la calidad.

Profesor: Dra. Irma Juárez Pérez

Fecha: 21 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Abordar los conceptos de análisis de riesgos, los elementos de no calidad en las organizaciones y las mejores prácticas diagnósticas tendientes a la calidad y productividad.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 3.1 ABE y método de árbol de causas.
- 3.2 Análisis de riesgos.
- 3.3 Gestión de riesgos y la planeación estratégica para la calidad.

4

Liderazgo para la calidad.

Profesor: Dra. Irma Juárez Pérez

Fecha: 22 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Enmarcar el liderazgo en la gestión de la calidad, como el eje fundamental en la organización para el otorgamiento de servicios con satisfacción de los usuarios, partiendo de la calidad del entorno del propio equipo de trabajo.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 4.1 Inteligencia emocional para el otorgamiento de servicios de calidad.
- 4.2 Modelo biopsicosocial.
- 4.3 Comunicación asertiva vs conflicto laboral.
- 4.4 Tipos de liderazgo.
- 4.5 Desempeño del líder para la calidad.

5

Ciclo PHVA para la mejora continua.

Profesor: Mtro. Jorge Govea Villaseñor Fecha: 22 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Conocer las herramientas avanzadas de calidad y sus beneficios.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 5.1 Ciclo PHVA.
- 5.2 Mejora.
- 5.3 Mejora continua.

6

Elaboración de indicadores de calidad y productividad.

Profesor: Mtro. Jorge Govea Villaseñor Fecha: 22 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

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

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 6.1 Definición de indicadores.
- 6.2 Tipos de indicadores.
- 6.3 Indicadores de calidad.
- 6.4 Indicadores de productividad.

7

Herramientas básicas de calidad.

Profesor: Mtro. Jorge Govea Villaseñor Fecha: 23 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Comprender las herramientas básicas de calidad y sus beneficios.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 7.1 Diagrama de flujo.
- 7.2 Hoja de recolección de datos.
- 7.3 Diagrama causa efecto.
- 7.4 Listas de verificación.
- 7.5 Diagrama de Pareto.
- 7.6 Histograma.
- 7.7 Gráfica de dispersión.
- 7.8 Gráficas de control.

8

Herramientas avanzadas de calidad y metodologías de solución de problemas.

Profesor: Mtro. Jorge Govea Villaseñor Fecha: 23 de septiembre de 2022

OBJETIVO:

Comprender las herramientas avanzadas de calidad y sus beneficios.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 8.1 AMEF.
- 8.2 Puka Yoke.
- 8.3 QFD.
- 8.4 Kaizen.
- 8.5 Lean Manufacturing.
- 8.6 5w.
- 8.7 8 D's.

Dinámica del curso

Curso teórico-práctico, con un total de 24 horas desarrollado en tres días de 8 horas. Cuatro horas matutinas sincrónicas de desarrollo de temas, de las 9:00 a las 13:00 horas (sesiones virtuales vía Zoom) y cuatro horas vespertinas asincrónicas 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.

Perfil de ingreso

Todo aquel personal de las instituciones de seguridad social inmerso en la mejora de procesos.

Requisitos de permanencia

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

Requisitos tecnológicos

El software y herramientas tecnológicas que se usarán, serán gratuitas para las personas participantes. Al ser un curso virtual, las personas participantes deberán tener acceso a Zoom, una conexión adecuada de internet y una computadora ya que el software y herramientas no se pueden manejar en el teléfono.

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 cámara web y micrófono.
- Uso de navegadores web.
- Manejo de word.
- Gestión de archivos y carpetas.
- Uso de motores de búsqueda y bases de datos de bibliotecas.

Requisitos para la obtención de la constancia

- Asistir al 80% o mayor de 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**



Mtro. 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 Investigación 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 partici-

pantes 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), dónde 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.

PROFESORES TUTORES



Dra. Irma Juárez Pérez

Doctora en Alta Dirección de Empresas en el Centro de Postgrados del Estado de México, en donde obtuvo Mención Honorífica.

Maestra en Seguridad e Higiene en el Trabajo por el Instituto Estatal para el Desarrollo de la Seguridad en el Trabajo y Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Actualmente, se desempeña como Coordinadora Académica del CIESS.

Fue coordinadora de seguridad en el trabajo en el Instituto Mexicano del Seguro Social del año 2001 al 2018.

Cuenta con diversos diplomados en temas como “Investigación y educación con enfoque integral para el personal de Salud en el Trabajo (IMSS)”; “Atención a la salud en el Trabajo (IMSS)”; “Planificación

de salud en el trabajo (IMSS)”; “Seguridad y salud en el trabajo (CIESS)” y “Alta dirección en atención de los servicios de salud (CIESS)”. Asimismo, destacan sus certificaciones como auditor de calidad por la Empresa AENOR (España) y recertificación por la empresa APPLUS (México); certificación en impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial y grupal, ECO0217; certificación de habilitación de instructores, competencias laborales por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social; vocal del comité de Calidad Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2017 de los Centros Regionales de Seguridad en el Trabajo, Capacitación y Productividad; certificación en liderazgo por Coaching Center.

De igual manera, tiene experiencia como docente al haber sido catedrática del

doctorado y maestría en Alta Dirección de Sistemas de Salud por el Centro de Posgrados del Estado de México; docente en el diplomado de Alta Dirección de Sistemas de Salud y de Seguridad Social (CIESS, emisión 2017-2021); catedrática titular de la materia de Ergonomía en la Maestría en seguridad e higiene ocupacional por el ISET (Instituto Estatal para el Desarrollo de la Seguridad en el Trabajo) de la Secretaría del Trabajo; ha dirigido tesis de licenciatura y maestría.

Ha sido consultora en la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Presidenta de la Asociación de Profesionales de Salud Ocupacional Tolloca; así mismo, ha sido ponente en diversos congresos nacionales e internacionales en materia de prevención de riesgos de trabajo, alta dirección, planeación estratégica y liderazgo.



Mtro. Carlos Iván García Díaz

Administrador público de formación, con posgrados en Planeación Estratégica Municipal por la Universidad de la Sierra Sur (UNSI) y en Gestión Pública por el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) (en curso).

Ha sido analista junior en el Programa Interdisciplinario de Política y Prácticas Educativas (PIPE) del CIDE. Se ha desempeñado como asesor y gerente de proyectos en la administración pública estatal en instituciones como la Unidad de Desarrollo de Políticas de Evaluación de la Jefatura de la Gubernatura; la Coordinación de Planeación y Evaluación para el Desarrollo Social (COPEVAL) y en la Secretaría de Desarrollo Social y Humano (SEDESOH) del estado de Oaxaca. Fue Jefe de Proyectos de Investigación

en la Escuela de Administración Pública de la Ciudad de México (EAP) y Asistente de Dirección en el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).

Ha realizado cursos y especializaciones en gobierno, gestión y políticas públicas, así como en evaluación de la política social y desempeño basado en resultados.

Fue coordinador de contenidos en programas de radio y, eventualmente, colabora en medios de prensa escrita.

Actualmente es investigador especialista de la Comisión Americana de Organización y Sistemas Administrativos (CAOSA) en el Centro Interamericano de Estudios de Seguridad Social (CIESS).



Calle San Ramón S/N
Col. San Jerónimo Lídice
Alcaldía Magdalena Contreras
C.P. 10200 - Ciudad de México

+52 55 53 77.4740 inscripciones@ciess.org www.ciess.org

© 2022 CIESS. Reservados todos los derechos

