

# Contenido Temático

## Curso - Taller

### ISO 10005:2018

#### Sistemas de Gestión de la Calidad

#### Directrices para los Planes de la Calidad

#### (16 Horas)

#### Destino Principal:

Programa de Formación dirigido principalmente a directores, empresarios, gerentes, ejecutivos, jefes de departamento, supervisores, responsables de manufactura, operaciones y calidad, encargados de iniciativas de mejora, responsables de las áreas de gestión de la calidad, personal involucrado en procesos y programas de gestión de calidad, dueños de proceso, ingenieros, auditores, líderes de proyecto, responsables sanitarios, representantes de la dirección, consultores, profesionales y en general a todas aquellas personas que requieran **Elaborar y Administrar Planes de la Calidad, basados en las Directrices de la Norma Internacional ISO 10005:2018**, así como contribuir en el diseño, documentación, desarrollo, implantación, certificación, mejora y/o mantenimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad en su organización.



#### Alcance y Objetivos:

Conocer e interpretar los requisitos y directrices de la Norma Internacional ISO 10005:2018 para la elaboración y administración de los Planes de la Calidad para Sistemas de Gestión de la Calidad.

Que los participantes revisen a detalle las Directrices para los Planes de Calidad, ejecuten prácticas y ejercicios relacionados y puedan revisar casos de éxito para su mejor comprensión.

#### Desarrollo y Secuencia:

En una primera etapa se revisa la Norma Internacional ISO 10005:2018 - Gestión de la Calidad - Directrices para los Planes de la Calidad.

En una segunda etapa se llevan a cabo prácticas y ejercicios para la Elaboración y Administración de los Planes de la calidad, para Sistemas de Gestión de la Calidad. De igual manera se revisan casos de éxito para su mejor comprensión.

#### Competencias Adquiridas al Concluir el Curso-Taller:

Al concluir el Curso – Taller los participantes serán capaces de utilizar y aplicar en sus organizaciones diversos conceptos, técnicas y herramientas, entre las que destacan las siguientes:

- Directrices para los Planes de la Calidad
- Norma Internacional ISO 10005:2018
- Utilización de un Plan de la Calidad
- Desarrollo de un Plan de la Calidad
- Relación de los Planes de la Calidad con la Norma Internacional ISO 9001:2015 (SGC)
- Contenido de un Plan de la Calidad
- Operación y Control de un Plan de la Calidad
- Revisión de Formatos para Planes de la Calidad
- Enfoque a Procesos Aplicado a los Planes de la Calidad
- Administración de los Planes de la Calidad

## Contenido Temático y Anexos:

### Día 1

#### I. Presentación, Objetivos, Alcance, Introducción y Fundamentos.

Presentación, objetivos, alcance, agenda, introducción, fundamentos, conceptos básicos e Identificación de oportunidades de mejora.

#### II. La Norma Internacional ISO 10005:2018.

Sistemas de Gestión, Directrices para los Planes de la Calidad, la Norma Internacional ISO 10005:2018, y relación con la norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestión de la Calidad.

#### III. Enfoque a Procesos y Pensamiento Basado en Riesgos.

El enfoque a procesos, el pensamiento basado en riesgos, técnicas y metodologías para la Gestión de Riesgos.

#### IV. Utilización y Desarrollo de un Plan de la Calidad.

Utilización de un Plan de la Calidad, Solicitud y Gestión de los Planes de la Calidad de Proveedores Externos, Contexto del Plan de la Calidad, Alcances y Preparación del Plan de la Calidad.

### Día 2

#### V. Contenido, Operación y Control de un Plan de la Calidad.

Contenido de un Plan de la Calidad, Información Documentada, Operación y Control de un Plan de la Calidad, Implementación y Seguimiento.

#### VI. Formatos, Prácticas y Revisión de Casos de Éxito.

Revisión de Formatos para los Planes de la Calidad, Realización de Prácticas y Ejercicios, y Revisión de Casos de Éxito.

#### VII. Evaluación, Conclusiones, Sigüientes Pasos y Cierre de Curso – Taller.

Evaluación, Conclusiones, Sigüientes Pasos y Cierre de Curso – Taller.

#### Anexos:

- Norma Internacional ISO 9001:2015. En Formato PDF.
- Norma Internacional ISO 10005:2018. En Formato PDF.
- Norma Internacional ISO 19011:2018. En Formato PDF.
- Norma Internacional ISO 31000:2018. En Formato PDF.
- Casos de estudio (Herramientas y Empresas).
- Guía de revisión para caso práctico (Trabajo en Equipo).

## Duración y Propuesta de Formación:

**16 horas.**

**20% Teoría, 80% Prácticas**

Ejercicios, Dinámicas, Fotografías y Videos Temáticos,  
Casos de Éxito y Auto-diagnósticos.

**Esquemas Factibles:**

1. 2 días. Sesiones de 8 horas cada día
2. 4 días. Sesiones de 4 horas cada día



## Material de Apoyo y Facilidades:

**En lo general el Curso – Taller incluye lo siguiente:**

- **Carpeta Profesional / Engargolado.** Personalizado con el Contenido del Curso – Taller.
- **Carpeta en Dropbox.** Con el Contenido del Curso – Taller, Herramientas, Casos, Normatividad y Anexos.
- **Constancia de Participación.** Al Curso – Taller por Participante.
- **STPS.** Registro del Curso – Taller en el Sistema de Registro de la Capacitación Empresarial / Agentes Capacitadores Externos.
- **Constancia de Competencias o de Habilidades Laborales DC-3.** Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).
- **Reconocimientos.** Tazas Conmemorativas para Equipos Ganadores en Prácticas y Ejercicios.
- **Material.** Para Prácticas, Ejercicios, Normatividad, Formatos, Guías, Casos, Etc.
- **Memoria de Curso – Taller.** Resumen Ejecutivo del Curso – Taller y Prácticas Realizadas.
- **Set de Horas de Asesoría y Acompañamiento.** En Fechas Posteriores, esto Sin Costo Adicional.
- **Revisión de Casos Específicos y Aplicativos de la Organización.** Durante el Curso – Taller.
- **Precios y Facilidades Especiales.** Para Grupos Cerrados y Cortesías para Participantes Adicionales a los Registrados.
- **Fechas y Horarios.** Convenientes para su Personal, Pues Estos los Establece su Organización.
- *Si Aplica:* **Normatividad PDF.** Ejemplo: ISO 9001:2015, ISO 10005:2018, ISO 31000:2018, ISO 19011:2018, etc.
- *Si Aplica:* **Soporte y Respaldo.** Para la Emisión de Certificados (Ej. Auditores, Six Sigma o Lean) por parte del CENAC – O.C. Acreditado por EMA.
- *Si Aplica:* **Recorridos y Diagnósticos Aplicativos.** Para Identificar Áreas de Oportunidad y Brechas Existentes.
- *Si Aplica:* **Instalaciones y Facilidades.** Alimentos, Coffee Break Continuo, Video-Proyector, Pizarrón Blanco, Estacionamiento e Internet.

**Esquemas Disponibles:**

- **Esquema Cerrado y/o In Company:** Exclusivo para su personal, en sus instalaciones o en GenSol.
- **Esquema Abierto y para todo Público:** En las Instalaciones de GenSol, con base en Calendario 2023.
- **Protocolos de Seguridad y Prevención en Centros de Trabajo:** En Modalidad Presencial (Sana Distancia, Cubre bocas, Gel Alcohol, etc.).

## Plantilla de Consultores e Instructores:

Nuestra **Plantilla de Profesionales** está conformada principalmente por Ingenieros, Psicólogos, Químicos, Biólogos, Abogados, Informáticos, Mercadólogos, Diseñadores, Actuarios y Administradores con amplia experiencia en Proyectos de Consultoría, Capacitación y Auditoría en materia de Calidad, Procesos, BPF, Sistemas de Gestión, Mejora Continua y Gestión de Riesgos.

## Menú de Servicios:

Servicios y Esquemas de Consultoría, Asesoría, Auditoría, Capacitación Especializada y Acompañamiento.

Desarrollo de Proyectos, Estudios, Diagnósticos, Sistemas de Gestión, Auditorías, Soporte para la Certificación, Gestión de Riesgos e Iniciativas de Mejora.

### • Sistemas de Gestión:

- ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad)
- ISO 13485:2016 (SGC – Dispositivos Médicos)
- ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental)
- ISO 18091:2019 (ISO 9001:2015 en el Gobierno Local)
- ISO 18295-1:2017 (SGC – Call Centers)
- ISO 18788:2015 (Operaciones de Seguridad Privada)
- ISO 20121:2012 (Sostenibilidad de Eventos)
- ISO 20252:2019 (Social, Opinión y de Mercado)
- ISO 21001:2018 (Organizaciones Educativas)
- ISO 22000:2018 (Sistema Gestión Inocuidad Alimentaria)
- ISO 22301:2019 (Gestión de la Continuidad del Negocio)
- ISO 28000:2022 (Gestión Cadena de Suministros)
- ISO 29001:2020 (Petróleo, Petroquímica y Gas Natural)
- ISO 30301:2019 (Sistemas de Gestión de Documentos)
- ISO 30401:2018 (Sistemas de Gestión del Conocimiento)
- ISO 37001:2016 (Sistemas de Gestión Antisoborno)
- ISO 37301:2021 (Sistemas de Gestión del Cumplimiento)
- ISO 39001:2012 (Gestión de la Seguridad Vial – RTS)
- ISO 44001:2017 (Gestión de Relaciones Comerciales)
- ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo)
- ISO 46001:2019 (Gestión de la Eficiencia del Agua)
- ISO 50001:2018 (Sistemas de Gestión de la Energía)
- ISO 55001:2014 (Sistemas de Gestión de Activos)
- ISO 56002:2019 (Sistemas de Gestión de la Innovación)
- IATF 16949:2016 (SGC – Automoción – Sector Automotriz)
- ISO/IEC 27001:2022 (SGSI – Seguridad de la Información)
- ISO/IEC 27701:2019 (SGPI – Privacidad de la Información)
- ISO/IEC 20000-1:2018 (SGS / TI – Gestión de Servicios de TI)
- NMX-GT-002-IMNC-2008 (Gestión de la Tecnología – Proyectos)
- NMX-GT-003-IMNC-2008 (Sistema de Gestión de la Tecnología)
- Desarrollo, Implantación y Mejora de Sistemas de Gestión
- Evaluación, Auditoría y Certificación de Sistemas de Gestión

### • Sector Turismo y Servicios Relacionados:

- ISO 13009:2015 (Requisitos para la Operación de Playas)
- ISO 13810:2022 (Visitas a Sitios Industriales y Culturales)
- ISO 14785:2014 (Servicios de Información y Recepción)
- ISO 17680:2015 (Turismo y Servicios – Talasoterapia)
- ISO 18065:2015 (Áreas Naturales Protegidas)
- ISO 21101:2014 (Turismo de Aventura – Seguridad)
- ISO 21401:2018 (Alojamiento – Sostenibilidad)
- ISO 22483:2020 (Hoteles – Requisitos del Servicio)
- ISO 22525:2020 (Servicios Turísticos – Turismo Médico)
- ISO/PAS 5643:2021 (Sector Turismo – Políticas Sanitarias)

### • Sector Automotriz y Automoción:

- IATF 16949:2016 (SGC en Automoción – Sec. Automotriz)
- CQI's - Continuous Quality Improvement (Sector Automotriz)
- Core Tools
- CEP | Control Estadístico de Procesos
- Métodos Cuantitativos en la Mejora de Procesos
- Six Sigma | DMAIC
- Gestión de Riesgos
- La Metodología de las 8D's
- La Metodología de las 5S's
- Lean Manufacturing y Pensamiento Esbelto
- Ergonomía; Métodos de Evaluación
- Estudio de Tiempos y Movimientos

### • Calidad, Servicio y Atención a Clientes:

- Servicio y Atención a Clientes
- Servicio y Atención Telefónica
- Calidad en el Servicio | Medición de la Satisfacción del Cliente
- Centros de Atención Telefónica | Call Centers
- QFD | HoQ | Despliegue de la Función de Calidad
- Evaluación de Programas de Calidad Total
- Premio Nacional de Calidad (PNC)
- Modelo Nacional para la Transformación Organizacional
- Gestión de la Experiencia del Cliente | COPC® VMO Ver. 5.0

### • Gestión de la Calidad:

- ISO 9004:2018 (Gestión de Calidad – Éxito Sostenido)
- ISO 10001:2018 (Códigos – Satisfacción del Cliente)
- ISO 10002:2018 (Atención y Tratamiento de Quejas)
- ISO 10003:2018 (Resolución de Conflictos Externos)
- ISO 10004:2018 (Medición de la Satisfacción del Cliente)
- ISO 10005:2018 (Directrices para Planes de Calidad)
- ISO 10006:2017 (Gestión de la Calidad en Proyectos)
- ISO 10007:2017 (Gestión de la Configuración)
- ISO 10012:2003 (Gestión de los Procesos de Medición)
- ISO 10013:2021 (Desarrollo Información Documentada)
- ISO 10014:2021 (Beneficios Financieros y Económicos)
- ISO 10015:2019 (Directrices – Gestión de Competencias)
- ISO 10018:2020 (Participación de las Personas)
- ISO 10019:2005 (Consultores de Sistemas de Gestión)
- ISO/TS 9002:2016 (Directrices Aplicación ISO 9001:2015)

### • Aplicación de Normatividad y Estándares de Soporte:

- ISO 15226:1999 (Documentación Técnica del Producto)
- ISO 20400:2017 (Orientación para Compras Sostenibles)
- ISO 22320:2018 (Sistemas de Gestión de Emergencias)
- ISO 23592:2021 (Excelencia en el Servicio)
- ISO 26000:2010 (Guía de Responsabilidad Social)
- ISO 37002:2021 (Sistemas de Gestión de Denuncias)
- ISO 45003:2021 (Gestión de los Riesgos Psicosociales)
- ISO/PAS 45005:2020 (Trabajo Seguro durante la Pandemia)
- ISO/TS 54001:2019 (ISO 9001 – Organizaciones Electorales)
- ESIMM® Ver.3.0 (Estándar Investigación de Mercados)
- PAS99:2012 (Sistemas de Gestión Integrados)

### • Aplicación de Guías de Orientación y Directrices Particulares:

- ISO 14004:2016 (Implementación de SGA)
- ISO 14031:2021 (Evaluación del Desempeño de SGA)
- ISO 14090:2019 (Adaptación al Cambio Climático)
- ISO 18295-2:2017 (Call Centers – Requisitos para Clientes)
- ISO 22313:2020 (Guía de Implementación de ISO 22301)
- ISO 30302:2022 (Directrices – Implantación de SGD)
- ISO 44002:2019 (Guía de Implementación de ISO 44001)
- ISO 50004:2020 (Guía de Implementación de ISO 50001)
- ISO 55002:2018 (Directrices de Aplicación de ISO 55001)
- ISO/TS 22318:2021 (Directrices de Aplicación de ISO 22301)
- ISO/TS 55010:2019 (Func. Financieras y No Financieras)

### • Normas Oficiales Mexicanas (NOM's):

- NOM-001-STPS-2008 (Condiciones de Seguridad)
- NOM-002-STPS-2010 (Prevención contra Incendios)
- NOM-004-STPS-1999 (Prevención de Incidentes)
- NOM-005-STPS-1998 (Sustancias Químicas Peligrosas)
- NOM-006-STPS-2014 (Manejo de Materiales)
- NOM-009-STPS-2011 (Trabajos en Altura)
- NOM-010-STPS-2014 (Agentes Químicos)
- NOM-011-STPS-2001 (Ruido)
- NOM-015-STPS-2001 (Condiciones Térmicas Elevadas)
- NOM-017-STPS-2008 (Equipo de Protección Personal)
- NOM-018-STPS-2015 (Identificación de Sustancias)
- NOM-019-STPS-2011 (Comisión de Seguridad e Higiene)
- NOM-022-STPS-2015 (Electricidad Estática)
- NOM-024-STPS-2001 (Vibraciones)
- NOM-025-STPS-2008 (Iluminación)
- NOM-026-STPS-2008 (Colores y Señales de Seguridad)
- NOM-027-STPS-2008 (Actividades de Soldadura y Corte)
- NOM-028-STPS-2012 (Procesos y Equipos Críticos)
- NOM-029-STPS-2011 (Instalaciones Eléctricas)
- NOM-030-STPS-2009 (Servicios Preventivos)
- NOM-031-STPS-2011 (Construcción)
- NOM-033-STPS-2015 (Espacios Confinados)
- NOM-034-STPS-2016 (Trabajadores con Discapacidad)
- NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgo Psicosocial)
- NOM-036-1-STPS-2018 (Factores de Riesgo Ergonómico)
- NOM-037-STPS-2023 (Teletrabajo)

#### • Laboratorios:

- ISO 15189:2022 (SGC en Laboratorios Médicos)
- ISO/IEC 17025:2017 (Laboratorios de Ensayo y Calibración)

#### • Buenas Prácticas de Fabricación (BPF/GMP's):

- Buenas Prácticas de Fabricación (BPF)
- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM / GMP's)
- NOM-059-SSA1-2015 (BPF Medicamentos)
- NOM-164-SSA1-2015 (BPF Fármacos)
- NOM-241-SSA1-2021 (BPF Dispositivos Médicos)
- NOM-248-SSA1-2011 (BPF Remedios Herbolarios)
- NOM-251-SSA1-2009 (BPF Alimentos y Bebidas)
- NOM-259-SSA1-2022 (BPF Productos Cosméticos)
- NOM-220-SSA1-2016 (Inst. y Oper. de la Farmacovigilancia)
- NOM-240-SSA1-2012 (Inst. y Oper. de la Tecnovigilancia)
- NOM-073-SSA1-2015 (Estabilidad y Cálculo de Caducidad)
- NOM-072-SSA1-2012 (Etiquetado de Medicamentos)
- NOM-137-SSA1-2008 (Etiquetado de Dispositivos Médicos)
- ISO 15378:2017 (Materiales de Acondicionamiento)
- ISO 22716:2007 (GMP's – Fabricación de Cosméticos)
- NOM-051-SCFI/SSA1-2010 (Etiquetado para Alimentos y Bebidas)

#### • Buenas Prácticas Específicas:

- BPL – Laboratorio (Buenas Prácticas de Laboratorio)
- BPD – Documentación (Buenas Prácticas de Documentación)
- BPAD (GWP) – Almacén (Buenas Prácticas de Almacén y Distrib.)
- FSSC 22000 Ver. 5.0 (Alimentos: ISO 22000 + PAS 220)
- Distintivo H (Alimentos: NMX-F-605-NORMEX-2015)
- Desinfección (Alimentos: NMX-F-610-NORMEX-2002)
- Establecimientos (Alimentos: NMX-F-618-NORMEX-2006)

#### • Gestoría en Regulación Sanitaria:

- Registros Sanitarios
- Avisos de Funcionamiento
- Modificaciones Técnicas, Administrativas y Prorrogas
- Permisos y Avisos de Publicidad
- Permisos de Importación y Traducciones
- Responsable Sanitario, Tecnovigilancia y Farmacovigilancia

#### • Análisis y Gestión de Riesgos:

- AMEF (Análisis Modo Efecto de Falla Potencial)
- Análisis Causa – Efecto (Aplicación de Diagramas de Ishikawa)
- HACCP (Puntos Críticos de Control)
- Risk Focus (Análisis y Gestión de Riesgos)
- Matriz de Riesgo (Gestión de Riesgos y Semaforización)
- ISO 31000:2018 (Gestión de Riesgos / Directrices)
- IEC 31010:2019 (Técnicas de Evaluación de Riesgos)
- ISO 14971:2019 (Gestión de Riesgos a Disp. Médicos)
- ISO/IEC 27005:2022 (Gestión de Riesgos de SGSI)
- NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgo Psicosocial)
- NOM-036-1-STPS-2018 (Factores de Riesgo Ergonómico)
- Análisis y Gestión de Riesgos
- Planes de Contingencia
- Seguridad e Higiene Industrial
- Programas Internos de Protección Civil
- Manejo de Materiales y Residuos Peligrosos y/o Contaminantes
- PLD/FT (Prevención de Lavado de Dinero y Financ. al Terrorismo)

#### • Protocolos de Prevención y Seguridad Sanitaria:

- ISO/PAS 45005:2020 (Trabajo Seguro durante la Pandemia)
- Diseño y Desarrollo de Protocolos, Políticas y Lineamientos
- Apoyo para Certificación de Protocolos de Seguridad y Salud
- Soporte para Autoevaluación de Protocolos y Lineamientos

#### • Productos y Servicios Especiales:

- Aplicación de LEGO® Serious Play™
- Smart Data (Marketing)
- Diagnóstico 4D
- Desarrollo Transpersonal | Theta HEALING
- Guías y Plantillas: 8D's, 5S's, Kaizen y más
- Teatro Corporativo
- Psicología Laboral Aplicada
- Psicología Clínica | Apoyo Psicológico

#### • Seguridad, Higiene y Salud Laboral:

- Seguridad e Higiene Industrial
- Programas de Salud Laboral
- Combate de Incendios y Rescate | Programas de Protección Civil
- Integración de Brigadas de Protección Civil
- Manejo de Materiales y Residuos Peligrosos
- EPP | Equipo de Protección Personal
- Seguridad Sanitaria en Centros de Trabajo
- ESR | Empresa Socialmente Responsable
- Empresa Limpia | Certificación Ambiental

#### • Mapeo, Análisis y Rediseño de Procesos:

- Modelado y Documentación de Procesos
- Mapeo, Análisis y Rediseño de Procesos
- BPR (Business Process Redesign) – Rediseño de Procesos
- BPM (Business Process Management) – Metodología
- Evaluación de Procesos: Assesment | As Is | To Be | To Do
- Reingeniería de Procesos y Negocios – Metodología
- Metodología de Procesos Rummler – Brache
- Metodología IDEF
- Diagramas PEPSU | Diagramas SIPOC
- Diagramas de Tortuga
- Diagramas de Interrelación de Procesos
- Diagramas de Bloque de Procesos
- Mapas de Flujo de Valor (VSM)
- Documentación de Procesos | Elaboración de PNO's

#### • Pensamiento Esbelto y Aplicación de Herramientas Lean:

- Lean Manufacturing | Lean Office | Lean Logistics
- Lean Hospitality (Hotel) | Lean Healthcare (Hospital)
- Lean Design | Metodología Design Thinking
- Lean Six Sigma | Metodología Six Sigma
- ISO 13053-1:2011 (Six Sigma – Metodología DMAIC)
- ISO 13053-2:2011 (Six Sigma – Herramientas y Técnicas)
- Métodos Cuantitativos en la Mejora
- Hoshin Kanri | Matriz-X
- La Metodología de las 5S's – Despliegue y Aplicación
- Localización y Distribución de Planta y Oficinas
- Systematic Layout Planning (SLP)
- Systematic Handling Analysis (SHA)
- Tiempos y Movimientos | Therblings | Tiempos Estándar
- Métodos de Trabajo | Ingeniería Industrial | Takt Time (TT)
- Células de Manufactura | Balanceo de Líneas de Producción
- Andon | Sistemas de Control Visual
- Just in Time (JIT) | Pull System
- Heijunka | Jidoka | Gemba Walks | Ergonomía | MPT
- Sistemas Poka Yoke | SMED | 7 Mudras (Mermas) | Kanban

#### • Procesos de Mejora Continua:

- Gestión de Eventos Kaizen
- Procesos de Mejora Continua
- Análisis y Solución de Problemas | MASP
- La Metodología de las 8D's | 8D Global
- Análisis de la Causa - Raíz
- Círculos de Calidad y Equipos de Trabajo
- Análisis Causa - Efecto (Ishikawa)
- 5W + 2H | Los 5 Porqués de Toyota
- Herramientas Estadísticas
- Los 6 Sombreros de Colores
- Diagramas de Afinidad (Método de KJ)
- SCAMPER | Método Polya | Brainstorming

#### • Seguridad de la Información:

- ISO/IEC 27001:2022 | TI – Sist. de Gestión de la Seguridad de la Inf.
- ISO/IEC 27002:2022 | TI – Controles de Seguridad de la Información
- ISO/IEC 27005:2022 | TI – Gestión de Riesgos de SGSI
- ISO/IEC 27007:2020 | TI – Directrices para la Auditoría de SGSI
- ISO/IEC 27701:2019 | Sist. de Gestión Privacidad de la Información

#### • Servicios de TI:

- ISO/IEC 20000-1:2018 | Sistemas de Gestión de Servicios TI
- ISO/IEC 20000-2:2019 (TI – Aplicación de SGS)
- ISO/IEC TS 20000-5:2022 (TI – Implementación ISO/IEC 20000-1)
- ISO/IEC TS 20000-11:2021 (TI – ISO/IEC 20000-1 e ITILs)

#### • Gestión de Proyectos, Programas y Portafolios:

- Administración de Proyectos
- PMI® – Guía PMBOK® 7ma. Ed.
- ISO 21500:2021 (Gestión de Proyectos y Programas)
- ISO 21502:2020 (Gestión de Proyectos)
- ISO 21503:2022 (Gestión de Programas)
- ISO 21504:2022 (Gestión de Portafolios)

#### • Auditorías:

- Planeación y Ejecución de Auditorías Internas (1ra. Parte)
- Planeación y Ejecución de Auditorías a Proveedores (2da. Parte)
- Planeación y Ejecución de Auditorías de Certificación (3ra. Parte)
- Planeación y Ejecución de Pre-Auditorías de Certificación
- Soporte para la Atención de Auditorías de Certificación
- Soporte para la Atención de Auditorías de Vigilancia
- Formación, Calificación y Certificación de Auditores
- ISO 19011:2018 | (Directrices para Auditoría de SG)
- ISO/IEC 27007:2020 | (TI – Directrices para la Auditoría de SGSI)
- ISO/IEC 17020:2012 | (Evaluación de la Conformidad)

#### • Análisis Empresarial y Planeación Estratégica:

- Diagnóstico, Análisis y Evaluación Empresarial
- Diagnóstico en 4 Dimensiones
- Análisis de Brechas | Atención de Requisitos Normativos
- Gobierno Corporativo | Planeación Estratégica
- Matrices de Análisis (FODA, BCG® y PEYEA) – Estrategias
- Océanos Azules | Curvas de Valor para Nuevos Negocios
- Modelo CANVAS (Canvas de Modelo de Negocio)
- Análisis PESTLE | Hoshin Kanri | Matriz-X
- Análisis de Negocios (IIBA® – Guía BABOK® Ver.3.0)
- Indicadores de Calidad y Desempeño | KPI's
- BSC – Balanced ScoreCard (Tableros de Mando Integral)
- Reforma Laboral 2021 | Subcontratación
- Elaboración de Planes de Negocio

#### • Psicología Laboral Aplicada:

- ISO 45003:2021 (Gestión de los Riesgos Psicosociales)
- NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgo Psicosocial)
- NMX-R-025-SCFI-2015 (No Discriminación e Igualdad Laboral)
- Evaluación del Entorno Organizacional
- Prevención y Atn. de Casos de Mobbing (Bullying Laboral)
- Prevención y Atn. de Casos de Burnout y Acoso Laboral
- Prevención y Atn. de Casos de Discriminación y/o Desigualdad
- Liderazgo | Coaching | Trabajo en Equipo y
- Motivación, Autoestima, Superación Personal y Manejo del Estrés
- Aplicación de Técnicas de Inteligencia Emocional
- Aplicación de Pruebas Psicométricas Laborales

#### • Consultorio de Psicología Clínica:

- Psicología Clínica y Servicio de Apoyo Psicológico Profesional
- Especialidades Psicológicas, Evaluación y Terapia Psicológica
- Primeros Auxilios Psicológicos
- Atención Psicológica por Acontecimientos Traumáticos
- Aplicación de Pruebas Psicométricas Clínicas y Escolares
- Modalidades de Atención (Presencial | Online)
- Especialistas en Psicología Clínica | Consultorios

#### • Tecnologías de Información (TI):

- Tecnologías de la Información (TI)
- ISO/IEC 19770-1:2017 (TI – Gestión de Activos de TI)
- ISO/IEC 27004:2016 (TI – Seguimiento, Análisis y Evaluación)
- ISO/IEC 27009:2020 (TI – Aplicación Sector ISO/IEC 27001)
- ISO/IEC 27013:2021 (TI – ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 20000-1)

#### • Gobierno de TI y MAAGTIC-SI:

- MAAGTIC | MAAGTIC-SI
- PE, APCT, ADS, ACNF, ASI, ADP, APRO, AOP y OPEC
- ITIL®, v4 | COBIT®, 2019 | CGEIT®, | Gobierno de TI Empresarial
- El Riesgo de TI | Risk IT
- ISO/IEC 38500:2015 | TI – Gobierno de TI para la Organización

#### • Servicio Técnico:

- Mantenimiento a Equipo de Computo
- Informática y Redes

#### • Dirección y Gerencia:

- Administración del Tiempo
- Manejo de Juntas de Trabajo
- Liderazgo | Coaching
- Trabajo en Equipo y Colaborativo
- Team Leader | Equipos de Alto Desempeño
- Formación de Instructores | Imagen Ejecutiva
- Presentaciones Efectivas
- Herramientas Office para los Negocios
- Sistema para la Rendición de Rendición de Cuentas
- Herramientas para la Toma de Decisiones
- Inteligencia Emocional
- Estrategia Comercial
- Venta Efectiva y Cobranza
- Desarrollo de Habilidades Gerenciales y Directivas
- Finanzas para No Financieros | Administración y Control de Cambios
- Comunicación Efectiva y Asertividad
- Administración de Personal | Desarrollo del Capital Humano
- Técnicas de Negociación
- Prevención y Manejo de Conflictos
- Técnicas de Supervisión Efectiva
- Facultamiento (Empowerment)
- Relaciones Interpersonales
- Ética Empresarial
- Elaboración de Planes de Trabajo
- Creatividad e Innovación
- Motivación, Autoestima y Superación Personal

#### • Desarrollo de Estudios:

- Evaluación del Desempeño
- Competencias Laborales
- Diseño Organizacional
- DNC – Detección de Necesidades de Capacitación
- Clima Laboral
- Diagnóstico Organizacional
- Smart Data (Marketing)
- Diagnóstico 4D
- Medición de la Satisfacción del Cliente
- Benchmarking y Monitoreo Tecnológico

## GenSol.

### Generación de Soluciones

Consultoría, Capacitación, Proyectos y Auditorías  
Calidad, Procesos, Riesgos, Buenas Prácticas y Sistemas de Gestión  
México | Centroamérica | Caribe | Sudamérica | España  
Oficina +52(55) 9232-3050 | WhatsApp (56) 1900-0274  
gensol\_sa\_mex@yahoo.com.mx  
gensolmex@gensolmex.site  
www.gensolmex.site