

Contenido Temático

Curso - Taller

ISO 18091:2019

Directrices para la Aplicación de la Norma ISO 9001:2015

en el Gobierno Local – Interpretación

(16 horas)

Destino Principal:

Programa de formación dirigido principalmente a gobernadores, presidentes municipales, delegados, alcaldes, secretarios, subsecretarios, servidores públicos, síndicos, regidores, comisarios, coordinadores, titulares, administradores, gerentes, encargados de despacho, dirigentes políticos, directores, jefes de área, contralores, dueños de proceso, líderes de proyecto, supervisores, asistentes, auxiliares, responsables de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), auditores, consultores y en general a todas aquellas personas que requieran conocer y aplicar los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Gobierno Local, con base en la Norma Internacional ISO 18091:2019.

ISO 18091:2019 proporciona pautas para los gobiernos locales sobre la comprensión e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que cumpla con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 y las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y otras partes interesadas relevantes.



Uno de los grandes desafíos que enfrentan las sociedades hoy en día es la necesidad de desarrollar y mantener la confianza de los ciudadanos en sus gobiernos y sus instituciones, por lo que, al enfrentar este desafío, los gobiernos locales tienen la misión de permitir el desarrollo de una comunidad local socialmente responsable y sostenible.

Lograr y mantener un alto nivel de calidad en la forma en que operan los gobiernos locales puede resultar en una prosperidad económica sostenible y un desarrollo social a nivel local; Esto incluye interactuar con las políticas nacionales y regionales de manera coherente, consistente y compatible.

Los ciudadanos esperan que el gobierno local brinde productos y servicios públicos de alta calidad, como seguridad y protección, carreteras en buen estado, transporte público, procesamiento eficiente de documentos, transparencia y accesibilidad a la información pública, salud, educación e infraestructura, entre otros. Los ciudadanos quieren que el gobierno local los represente y proteja o mejore su forma de vida.

Es posible construir redes de políticas públicas más fuertes, confiables y efectivas a nivel nacional, regional e internacional si los gobiernos locales adoptan sistemas de gestión de calidad con el objetivo de mejorar sus productos y servicios públicos.

Mejorar el desempeño del gobierno local puede estimular a todo el sistema de gobierno para que brinde mejores resultados en general. La aplicación de un enfoque coherente en todo el gobierno puede ayudar a crear gobiernos confiables y sostenibles a nivel local, regional y nacional.

ISO 18091:2019 ofrece diversas herramientas y metodologías de soporte para los gobiernos locales, entre las cuales podemos destacar las siguientes:

- Modelo de diagnóstico, que pueden usarse como punto de partida para implementar un SGC para un gobierno local confiable.
- Metodología de diagnóstico para la evaluación del alcance y la madurez de sus procesos y productos y servicios.
- Apreciación de Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS de la ONU).
- Indicadores de las redes de políticas públicas que se encuentran en el modelo de diagnóstico.
- Información específica sobre los procesos típicos del gobierno local.
- Información sobre los procesos necesarios para proporcionar productos y servicios confiables a los clientes/ciudadanos.
- Herramientas para la creación de observatorios ciudadanos integrales.
- Herramientas para la participación ciudadana y para la rendición de cuentas del gobierno local, entre muchas otras.

ISO 18091:2019 ayudar a viabilizar políticamente lo técnicamente esencial en los gobiernos locales y sus territorios, estableciendo vínculos entre gobierno, ciudadanos y gobernantes, enfrentando las necesidades de los clientes/ciudadanos de manera integral.

Alcance y Objetivos:

ISO 18091:2019 es una Norma Internacional aplicable a todos los procesos del gobierno local en todos los niveles (es decir, estratégico, táctico-gerencial y operativo) para constituir un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) que se centre en el logro de los objetivos del gobierno local.

El objetivo principal del Curso – Taller es que los participantes puedan identificar y aplicar los principios de calidad para la atención y cumplimiento de los requisitos normativos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en el gobierno local, bajo ISO 18091:2019.

Desarrollo y Secuencia:

En una primera etapa se revisan los requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para la organización, y de manera particular con un enfoque hacia el gobierno local.

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|
| ➤ Gobierno Central (Federal) | ➤ Secretarías y Subsecretarías | ➤ Organismos Públicos Descentralizados |
| ➤ Gobierno Local (Estatal) | ➤ Jefatura de Gobierno | ➤ Instituciones Nacionales de Crédito |
| ➤ Gobierno Municipal (Municipios) | ➤ Direcciones y Subdirecciones | ➤ Instituciones Nacionales de Seguros y Fianzas |
| ➤ Alcaldías y Ayuntamientos | ➤ Comisiones Nacionales | ➤ Sociedades Hipotecarias Nacionales |
| ➤ Poder Ejecutivo | ➤ Consejeros Nacionales | ➤ Empresas de Participación Estatal Mayoritaria |
| ➤ Poder Legislativo | ➤ Tribunales | ➤ Entidades No Sectorizadas |
| ➤ Poder Judicial | ➤ Fondos y Fideicomisos | ➤ Partidos Políticos, e |
| ➤ Cámara de Diputados y Senadores | ➤ Bancos y Financieras | ➤ Institutos, entre otros |

En una segunda etapa, se llevan a cabo ejercicios y revisión de casos de éxito y estudio para el diseño, desarrollo, documentación, implantación, auditoría, certificación y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Gobierno Local, con base en los requisitos de la Norma Internacional ISO 18091:2019 y en atención de los requisitos normativos de ISO 9001:2015.

Aplicación Principal:

Al concluir el Curso – Taller los participantes serán capaces de utilizar y aplicar en sus organizaciones diversos conceptos, requisitos, estándares, metodologías, técnicas y herramientas relacionadas con los Sistemas de Gestión de la Calidad para el Gobierno Local, bajo ISO 18091:2019 y en atención de la Norma Internacional ISO 9001:2015, entre las que podemos destacar las siguientes:

- | | |
|---|--|
| ➤ Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). | ➤ Control de la Producción y Provisión del Servicio. |
| ➤ Revisión General de la Norma ISO 9001:2015. | ➤ Propiedad Perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos. |
| ➤ Interpretación de Requisitos de la Norma ISO 18091:2019. | ➤ Preservación y Actividades Posteriores a la Entrega. |
| ➤ Comprensión de la Organización y su Contexto | ➤ Control de los Cambios y Liberación de Productos y Servicios. |
| ➤ Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. | ➤ Control de las Salidas No Conformes. |
| ➤ Determinación del Alcance del SGC para el Gobierno Local. | ➤ Procesos de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. |
| ➤ Liderazgo y Compromiso | ➤ Satisfacción del Cliente. |
| ➤ Política y Enfoque al Cliente/Ciudadano | ➤ Evaluación del Desempeño y Desarrollo de Acciones Correctivas. |
| ➤ Roles, Responsabilidades y Autoridades en el Gobierno Local. | ➤ Procesos de Auditoría Interna y de Revisión por la Dirección. |
| ➤ Acciones para Abordar los Riesgos y las Oportunidades. | ➤ Procesos de Mejora Continua y Atención de No Conformidades. |
| ➤ Objetivos de Calidad y su Planeación para Lograrlos. | ➤ Herramientas de Evaluación del SGC en el Gobierno Local. |
| ➤ Procesos de Apoyo y Asignación de Recursos. | ➤ Procesos para la Gestión de la Calidad en el Gobierno Local. |
| ➤ Personas, Competencia y Toma de Conciencia. | ➤ Observatorios Ciudadanos Integrales. |
| ➤ Infraestructura y Ambiente para la Operación de los Procesos. | ➤ Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y Otros Sistemas de Medición y Gestión. |
| ➤ Recursos de Seguimiento y Medición. | ➤ Desarrollo, Documentación, Implantación, Auditoría, Certificación y Mejora de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para el Gobierno Local. |
| ➤ Comunicación y Conocimientos de la Organización. | ➤ Desarrollo de Ejercicios de Diagnóstico e Identificación de Áreas de Oportunidad, así como de Análisis de Brechas contra Requisitos Normativos (ISO 18091:2019). |
| ➤ Creación y Control de la Información Documentada. | ➤ Preparación para la Certificación. |
| ➤ Planeación y Control Operacional. | |
| ➤ Comunicación con el Cliente. | |
| ➤ Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios. | |
| ➤ Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados | |
| ➤ Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios. | |

Guía de Aplicación de la Herramienta de Evaluación del Gobierno Local para la Gestión de la Calidad:

1. Desarrollo Institucional para un Buen Gobierno

- Gestión Integral de la Calidad.
- Asociación y Colaboración Comprometida.
- Profesionalización de los Servidores Públicos.
- Finanzas Públicas y Responsabilidad Fiscal.
- TIC y Gestión de Datos.
- Estado de Derecho y Derechos Humanos.
- Transparencia y Comunicación.
- Participación Ciudadana.
- Protección Civil y Resiliencia.
- Seguridad Pública.

2. Desarrollo Económico Sostenible.

- Innovación y Competitividad.
- Trabajo Decente y Crecimiento Económico.
- Seguridad Alimentaria y Hambre Cero.
- Formación Profesional.
- Turismo.
- Movilidad.
- Sector Primario.
- Industria, Comercio y Consumo.

3. Desarrollo Social Incluyente.

- Servicios Públicos.
- Deporte, Recreación y Ocio.
- Migración e inclusión Étnica y Social.
- Igualdad de Género.
- Población Vulnerable y Personas con Discapacidad.
- Buena Salud y Bienestar.
- Educación de Calidad.
- Vivienda Digna.
- Convivencia Pacífica y Cultura Cívica.
- Patrimonio Cultural.
- Fin de la Pobreza.
- Niños, Jóvenes y Adultos Mayores.

4. Desarrollo Ambiental Sostenible.

- Calidad del Aire.
- Residuos Sólidos.
- Imagen del Entorno y Atractividad.
- Recursos Naturales, Biodiversidad y Ecosistemas.
- Planeación Urbana y Desarrollo.
- Agua Limpia, Saneamiento y Aguas Residuales.
- Protección del Suelo.
- Energía Asequible y Limpia.
- Acciones para el Cambio Climático y Educación Ambiental.

Contenido Temático:

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

Presentación, Objetivos, Alcance, Agenda, Introducción y Fundamentos.

II. La Norma Internacional ISO 18091:2019, Términos y Vocabulario.

Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), la Norma ISO 9001:2015, el Gobierno Local, Revisión de ISO 18091:2019 para los SGC en el Gobierno Local con base en ISO 9001:2015, Objetivo, Campo de Aplicación, Términos y Definiciones.

III. Contexto de la Organización y Liderazgo.

Contexto de la Organización y Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, Alcance y Aplicabilidad del SGC, SGC y sus Procesos, Enfoque Basado en Procesos, Liderazgo y Compromiso, Enfoque al Cliente, Política de Calidad, Roles, Funciones, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

IV. Planeación y Procesos de Apoyo.

Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, Objetivos de la Calidad y su Planeación para Alcanzarlos, Planeación de los Cambios al SGC, Procesos de Apoyo, Recursos, Personas, Infraestructura, Ambiente para la Operación de los Procesos, Recursos de Seguimiento y Medición, Conocimientos de la Organizacional, Competencias, Toma de Conciencia, Comunicación y Creación y Actualización de la Información Documentada.

V. Operación.

Planeación y Control Operativo, Determinación, Revisión y Cambios en los Requisitos para Productos y Servicios, Comunicación con el Cliente, D&D de los Productos y Servicios, Control de Procesos, Productos y Servicios Proporcionados Externamente, Información para los Proveedores Externos, Producción y Prestación de Servicios, Identificación y Trazabilidad, Propiedad Perteneciente a Clientes o Proveedores Externos, Preservación, Actividades Posteriores a la Entrega, Control de Cambios en Operación, Liberación de Productos y Servicios y Control de las Salidas No Conformes.

VI. Evaluación del Desempeño y Mejora.

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, Satisfacción del Cliente, Procesos de Auditoría Interna y de Revisión por la Dirección, Procesos de Mejora Continua y Atención de No Conformidades y Desarrollo de Acciones Correctivas.

VII. Guías y Herramientas de Soporte para el Gobierno Local.

Herramientas de Evaluación del SGC en el Gobierno Local, Procesos para la Gestión de la Calidad en el Gobierno Local, Observatorios Ciudadanos Integrales y Relación entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y Otros Sistemas de Medición y Gestión.

VIII. Prácticas de Interpretación de Requisitos Normativos ISO 18091:2019 y Revisión de Casos.

Prácticas de Interpretación de Requisitos ISO 18091:2019, Revisión de Casos de Estudio y Éxito, Listas de Verificación, Documentos de Soporte y Ejemplos de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para el Gobierno Local.

IX. Diseño, Desarrollo, Documentación, Implantación, Auditoría, Certificación y Mejora.

Estrategias para la Ejecución de Procesos para el Desarrollo, Documentación, Implantación, Auditoría, Certificación y Mejora de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para el Gobierno Local, esto a través del Cumplimiento de Requisitos Normativos de la Norma Internacional ISO 18091:2019.



X. Preparación para la Certificación y Normatividad de Referencia.

Preparación para la Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) para el Gobierno Local, bajo ISO 18091:2019, y la Relación de ISO 18091:2019 con otros Sistemas de Gestión, principalmente ISO 9001:2015.

XI. Diagnóstico, Identificación de Áreas de Oportunidad y Análisis de Brechas.

Desarrollo de Ejercicios de Diagnóstico e Identificación de Áreas de Oportunidad, así como de Análisis de Brechas contra Requisitos Normativos (18091:2019).

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

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

Anexos:

- Normatividad: ISO 18091:2019, ISO 9001:2015, ISO 31000:2018 e ISO 19011:2018, entre otras.
- Ejemplos de Estructuras Documentales, Casos de Estudio y Guía de Taller (Formatos y Plantillas).

Duración y Propuesta:

16 horas.

20% Teoría, 80% Prácticas

Ejercicios, Prácticas, Dinámicas, Test, Fotografías y Videos Temáticos, Revisión de Casos de Éxito y Auto-Diagnósticos (Análisis de Brechas).

Esquemas Factibles:

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



Material y Facilidades:

En lo general el Curso – Taller incluye lo siguiente:

- **Carpeta Profesional / Engargolado.** Personalizado con el Contenido del Curso – Taller. Modalidad Presencial.
- **Carpeta en Dropbox.** Con el Contenido del Curso – Taller, Herramientas, Casos, Normatividad y Anexos. Modalidad Online o Combinada.
- **Constancia de Participación.** Al Curso – Taller por Participante.
- **Registro del Curso-Taller en la S.T.P.S.** Registro del Curso – Taller en el Sistema de Registro de la Capacitación Empresarial / Agentes Capacitadores Externos (Secretaría del Trabajo y Previsión Social en México).
- **DC-3.** Constancia de Habilidades o Constancia de Competencias Laborales | Registro en la S.T.P.S (Secretaría del Trabajo y Previsión Social).
- **Constancia de Competencias Avalada por el Organismo de Certificación CNAC®.** – Consejo Nacional de Auditora y Certificación, con Acreditación ante la EMA (Entidad Mexicana de Acreditación) y la IAF (Foro Internacional de Acreditación | International Accreditation Forum).
- **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 8 Horas de Asesoría y Acompañamiento.** En Fechas Posteriores al Curso-Taller, esto Sin Costo Adicional (Online).
- **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.
- **Normatividad PDF.** Ejemplo. ISO 18091:2019, ISO 9001:2015, ISO 31000:2018 e ISO 19011:2018, entre otras
- **Si Aplica: Soporte y Respaldo.** Para la Emisión de Certificados (Ej. Auditores, Six Sigma o Lean) por parte del CNAC® – O.C. Acreditado EMA y IAF.
- **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.

Opciones Disponibles:

- **Esquemas:**
 - **Esquema Cerrado:** Sesiones de Capacitación “In Company” y en exclusiva para su personal.
 - **Esquema Abierto:** Para todo público y con base en el Calendario 2024 de GenSol®.
- **Modalidades:**
 - **Modalidad Presencial:** En sus instalaciones o en las nuestras a nivel nacional e internacional.
 - **Modalidad Remota:** De manera online (Streaming), vía Zoom, Microsoft TEAMS o Google Meet.
 - **Modalidad Combinada:** Modalidad presencial con asistentes conectados de manera remota (Online/Streaming).
- **Instalaciones GenSol®:**
 - **Centros de Capacitación (México):**
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Insurgentes – C. José María Velasco 101–5, Col. Insurgentes, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Torres Adalid – C. Torres Adalid No. 21–2, Col. Del Valle Norte, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Del Valle – Av. Universidad No. 749, Col. Del Valle, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Nápoles – C. Montecito 38 P-14 Ofic. 35 (WTC), Col. Nápoles, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México
 - **Centros de Capacitación Centroamérica (Honduras):**
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Tegucigalpa – HBC, Torre Nova, Piso 8, Parque Comercial Los Próceres, Tegucigalpa, Honduras
 - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación San Pedro Sula – HBC, Edificio Terravista Plaza Piso 10, San Pedro Sula, Honduras
- **Protocolos y Montajes:**
 - **Seguridad y Prevención en Centros de Trabajo:** En Modalidad Presencial (Sana Distancia, Cubre bocas, Alcohol Gel y Temperatura).
 - **Montajes:** Múltiples Montajes Tipo Escuela, Imperial, Mesa Rusa, Auditorio (Teatro), Ovalado (O Cerrada), Cóctel (Equipos) y Herradura (U).

Nuestros Especialistas:

Nuestra **Plantilla de Profesionales** está conformada principalmente por Ingenieros Industriales, 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 y Acompañamiento para el Desarrollo de Proyectos, el Análisis y la Gestión de Riesgos, el Desarrollo de Estudios, Diagnósticos y Análisis de Brechas para el Diseño, Desarrollo, Implantación, Evaluación, Certificación, Acreditación y Mejora de Sistemas de Gestión, Buenas Prácticas de Fabricación y la Aplicación de Protocolos, Guías, Directrices, Programas, Modelos, Normas, Controles, Procedimientos, Metodologías y Estándares Nacionales e Internacionales en la Organización.

• Sistemas de Gestión:

- ISO 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad)
- ISO 7101:2023 (SGC – Org. de Atención de la Salud)
- ISO 13485:2016 (SGC – Dispositivos Médicos)
- ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental)
- ISO 15189:2022 (SGC – Laboratorios Médicos)
- ISO 18091:2019 (ISO 9001:2015 en el Gobierno Local)
- ISO 18295-1:2017 (SGC – Call Centers)
- ISO 18295-2:2017 (Call Centers – Requisitos para Clientes)
- ISO 18788:2015 (Operaciones de Seguridad Privada)
- ISO 19011:2018 (Directrices para la Auditoría de SG)
- ISO 20121:2012 (Sostenibilidad de Eventos)
- ISO 20252:2019 (Social, Opinión y de Mercado)
- ISO 20400:2017 (Orientación para Compras Sostenibles)
- ISO 21001:2018 (Organizaciones Educativas)
- ISO 21500:2021 (Gestión de Proyectos y Programas)
- ISO 22000:2018 (Sistema Gestión Inocuidad Alimentaria)
- ISO 22301:2019 (Gestión de la Continuidad del Negocio)
- ISO 22320:2018 (Sistemas de Gestión de Emergencias)
- ISO 22716:2007 (GMP's – Fabricación de Cosméticos)
- ISO 23592:2021 (Excelencia en el Servicio)
- ISO 26000:2010 (Guía de Responsabilidad Social)
- 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 37002:2021 (Sistemas de Gestión de Denuncias)
- 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 45003:2021 (Gestión de los Riesgos Psicosociales)
- 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 | Análisis y Gestión de Riesgos
- CEP | Control Estadístico de Procesos
- Métodos Cuantitativos en la Mejora de Procesos
- Six Sigma | DMAIC
- 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

• 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/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 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 (Funciones 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-028-STPS-2012 (Procesos y Equipos Críticos)
- NOM-030-STPS-2009 (Servicios Preventivos)
- NOM-031-STPS-2011 (Construcción)
- 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 9001:2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad)
- ISO 7101:2023 (SGC – Org. de Atención de la Salud)
- ISO 13485:2016 (SGC – Dispositivos Médicos)
- ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental)
- ISO 15189:2022 (SGC en Laboratorios Médicos)
- ISO 22716:2007 (GMP's – Fabricación de Cosméticos)
- ISO/IEC 17025:2017 (Laboratorios de Ensayo y Calibración)

• 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

• 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 Almac. 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 Prórrogas
- 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)
- 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)

• Productos y Servicios Especiales:

- Diagnóstico 4D

• 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)

• 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: Assessment | 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 Causa – Raíz, Círculos de Calidad y Equipos de Trabajo
- Diagramas de Ishikawa (Espina de Pescado)
- 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 27001:2013 | TI – Sist. de Gestión de la Seguridad de la Inf.
- 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 ITIL®)

- **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)
- 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

- **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

- **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 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
Razón Social: CYRUZ, S.A. de C.V.
Marca Comercial: GenSol® | Gensolmex | GENERación de SOLuciones
Calle de la Rosas No. 12, Col. San Lorenzo Totolingo
Nauclupan de Juárez, Estado de México, México, C.P. 53426

Cobertura:

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