

# Contenido Temático

## Curso - Taller

### ISO 10004:2018

#### Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente

#### Directrices para el Seguimiento y Medición

#### (16 Horas)

#### Destino Principal:

Este Curso – Taller está dirigido principalmente a Directores, Gerentes, Ejecutivos, Empresarios, Líderes de Proyecto, Responsables de las Áreas de Calidad, Atención de Quejas y/o Servicio a Clientes, Coordinadores, Ingenieros, Consultores, Jefes de Área y/o Departamento, Supervisores, Auditores, Especialistas y en general a todas aquellas personas que requieran conocer, aplicar y cumplir las Directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018 para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

Uno de los elementos clave del éxito de la organización es la satisfacción del cliente con la organización y sus productos y servicios, por lo tanto, es necesario controlar y medir la satisfacción del cliente.

La información obtenida del monitoreo y la medición de la satisfacción del cliente puede ayudar a identificar las oportunidades de mejora de las estrategias, productos, servicios, procesos y características de la organización que son valorados por los clientes, y servir a los objetivos de la organización, estas mejoras pueden fortalecer la confianza del cliente y el resultado en beneficios comerciales y otros.



#### Alcance y Objetivos:

Al finalizar el Curso – Taller, los participantes serán capaces de aplicar las Directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018 para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente, ya que el objetivo fundamental del presente Curso – Taller es el de proporcionar una guía para la organización en el establecimiento de procesos efectivos para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

#### Desarrollo y Secuencia:

En una primera etapa se revisan las Directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018, se revisan casos de estudio y éxito y se llevan a cabo prácticas de aplicación.

En una segunda etapa se realizar un diagnóstico para la identificación de áreas de oportunidad y el establecimiento de acciones específicas para la implementación de directrices.

## Competencias Adquiridas al Concluir el Curso-Taller:

Al concluir el Curso – Taller los participantes serán capaces de aplicar en su organización las Directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018, así como diversos conceptos, herramientas y mejores prácticas relacionadas, entre las que destacan las siguientes:

- Directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018.
- Relación con las Normas ISO 9001:2015 e ISO 9004:2018.
- Directrices para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.
- Conceptos y principios rectores.
- Marco de seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.
- Planificación, diseño y desarrollo.
- Operación: Las expectativas de los clientes, análisis de datos y monitoring.
- Modelo conceptual de la satisfacción del cliente.
- Puntos focales para la identificación de las expectativas del cliente.
- Interrelación con ISO 10001:2018, ISO 10002:2018 e ISO 10003:2018.
- Mantenimiento y mejora
- Puntos focales para la identificación de las expectativas del cliente.
- La medición directa de la satisfacción del cliente.
- Puntos finos sobre el análisis de los datos de satisfacción del cliente.
- Revisión de casos de estudio y éxito.
- Ejercicio de Diagnóstico, Identificación de Oportunidades y Análisis de Brechas.
- Establecimiento de Planes de Acción e Iniciativas de Mejora.

## Contenido Temático y Anexos:

### I. Presentación, Objetivos, Alcance, Introducción y Conceptos Básicos.

Presentación, objetivos, alcance, introducción y conceptos básicos.

### II. La Norma Internacional ISO 10004:2018.

Estructura, objetivos, alcance y directrices de la Norma Internacional ISO 10004:2018.

### III. Directrices para el Seguimiento y Medición de la Satisfacción del Cliente.

Directrices para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

### IV. Interrelación con ISO 9001, ISO 9004, ISO 10001, ISO 10002 e ISO 10003.

Interrelación de la Norma Internacional ISO 10003:2018 con ISO 9001:2015, ISO 9004:2018, ISO 10001:2018, ISO 10002:2018 e ISO 10003:2018.

### V. Conceptos y Principios Rectores.

Conceptos y principios rectores, compromiso, capacidad, transparencia, accesibilidad, capacidad de respuesta, integridad de la información, responsabilidad, mejora, confidencialidad, enfoque orientado al cliente, competencia, puntualidad, comprensión y continuidad.

### VI. Marco para el Seguimiento y la Medición de la Satisfacción del Cliente.

Marco para el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente, contexto de la organización y establecimiento.

### VII. Planificación, Diseño y Desarrollo.

Planificación, diseño y desarrollo, la definición del propósito y los objetivos, determinación del alcance y la frecuencia, la determinación de los métodos y las responsabilidades de ejecución, y distribución de recursos.

### VIII. Operación. Las Expectativas de los Clientes.

Operación, la identificación de las expectativas del cliente, la identificación de los clientes, la determinación de las expectativas de los clientes, la determinación de los datos de satisfacción del cliente, las medidas directas de la satisfacción del cliente, los indicadores indirectos de la satisfacción del cliente y recogida de datos.

### IX. Operación. Análisis de Datos.

Análisis de datos, analizando los datos de satisfacción del cliente, preparación de los datos, determinación del método, realización del análisis, validación del análisis y resultados de información, recomendaciones y comunicación.

**X. Operación. Monitoring.**

Monitoring, examen de los clientes seleccionados, el examen de la información, acciones de seguimiento y evaluación de la eficacia de las medidas adoptadas.

**XI. Mantenimiento y Mejora.**

Mantenimiento y mejora, seguimiento, análisis y evaluación, y procesos de mejora continua.

**XII. Modelo Conceptual de la Satisfacción del Cliente.**

Modelo conceptual de la satisfacción del cliente.

**XIII. Puntos Focales para la Identificación de las Expectativas del Cliente.**

Puntos focales para la identificación de las expectativas del cliente.

**XIV. La Medición Directa de la Satisfacción del Cliente.**

La medición directa de la satisfacción del cliente.

**XV. Puntos Finos sobre El Análisis de los Datos de Satisfacción del Cliente.**

Revisión de puntos finos sobre el análisis de los datos de satisfacción del cliente.

**XVI. Revisión de Casos de Estudio y Éxito.**

Revisión de casos de estudio y éxito.

**XVII. Diagnóstico, Análisis de Brechas y Planes de Acción.**

Ejercicio de diagnóstico, identificación de oportunidades y análisis de brechas y establecimiento de planes de acción e iniciativas de mejora.

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

Evaluación, conclusiones, sigüientes pasos, entrega de constancias y cierre de curso – taller.

**Anexos:**

- Normas Internacionales ISO 10004:2018, ISO 10001:2018, ISO 10002:2018, ISO 10003:2018, ISO 9001:2015 e ISO 9004:2018.
- Material de referencia, enlaces, ejemplos y casos de éxito, ejercicios y prácticas.

## 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. 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: Normas Internacionales ISO 10004:2018, ISO 10001:2018, ISO 10002:2018, ISO 10003:2018, ISO 9001:2015 e ISO 9004:2018, 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 2025 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 Torres Adalid – C. Torres Adalid No. 21, Col. Del Valle Norte, Alc. Benito Juárez, Ciudad de México
    - ✓ GenSol® – Centro de Capacitación Parque Hundido – C. Insurgentes. Sur 1180, Col. Tlacoquemecatl Del Valle, Alc. B. Juárez, CDMX
    - ✓ 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).

## 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 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)
- PROY ISO 9001:2025 (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)
- PROY ISO 14001:2026 (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 – Auditoría Sist. de Gestión)
- Nuevo ISO 20121:2024 (Gestión de la 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)
- Nuevo ISO 22336:2024 (Directrices – Resiliencia Organizacional)
- 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)
- Nuevo ISO 37001:2025 (Sistemas de Gestión Antisoborno)
- ISO 37002:2021 (Sistemas de Gestión de Denuncias)
- Nuevo ISO 37301:2021 (Gestión de Cumplimiento – Compliance)
- ISO 39001:2012 (Gestión de la Seguridad Vial – RTS)
- Nuevo ISO 41017:2024 (Preparación y Gestión de Epidemias)
- ISO 44001:2017 (Gestión de Relaciones Comerciales)
- ISO 45001:2018 (Seguridad y Salud en el Trabajo)
- Nuevo ISO 45001:2023 (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)
- Nuevo ISO 56001:2024 (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)
- ISO/TS 22317:2021 (Análisis del Impacto en el Negocio | BIA)
- NMX-GT-002-IMNC-2008 (Gestión de la Tecnología – Proyectos)
- Sistemas de Gestión (Desarrollo, Implantación y Mejora)
- Sistemas de Gestión (Evaluación, Auditoría y Certificación)

### • Sector Turismo y Servicios Relacionados:

- ISO 13009:2015 (Requisitos para la Operación de Playas)
- ISO 13810:2022 (Visitas a Sitios Industriales y Culturales)
- Nuevo ISO 14785:2024 (Servicios de Información Turística)
- 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)

### • 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 – Planes de Calidad)
- ISO 10006:2017 (Gestión de la Calidad en Proyectos)
- ISO 10007:2017 (Gestión de la Configuración)
- Nuevo ISO 10009:2024 (Aplicación de Herramientas de Calidad)
- 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)
- Nuevo Sistema Nacional (Ley de Infraestructura de la Calidad)

### • 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 5665:2024 (Investigación de Incidentes de Consumo)
- ISO 14004:2016 (Guía – Implementación ISO 14001:2015)
- ISO 14031:2021 (Evaluación del Desempeño de SGA)
- ISO 14090:2019 (Adaptación al Cambio Climático)
- ISO 22313:2020 (Guía – Implementación de ISO 22301)
- ISO 30302:2022 (Directrices – Implantación de SGD)
- Nuevo ISO 37005:2024 (Desarrollo de Indicadores para Dirección)
- ISO 44002:2019 (Guía – Implementación de ISO 44001)
- Nuevo ISO 45004:2024 (Directrices – Evaluación del Desempeño)
- ISO 50004:2020 (Guía – Implementación de ISO 50001)
- ISO 55002:2018 (Directrices – Aplicación de ISO 55001)
- Nuevo ISO/TS 22360:2024 (Seg. y Resiliencia – Gestión de Crisis)
- ISO/TS 22318:2021 (Directrices – Aplicación de ISO 22301)
- Nuevo ISO/TS 30438:2024 (Medición del Desempeño del Personal)
- 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 (Sistema Armonizado – Sust. Químicas)
- 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)

• **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

• **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)
- PROY NOM-059-SSA1-2024 (BPF Medicamentos)
- NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002 (Protección Ambiental – RPBI)
- NOM-164-SSA1-2015 (BPF Fármacos)
- NOM-241-SSA1-2021 (BPF Dispositivos Médicos)
- PROY NOM-241-SSA1-2024 (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 (Operac. de Farmacovigilancia)
- PROY NOM-220-SSA1-2024 (Operac. de Farmacovigilancia)
- NOM-240-SSA1-2012 (Operación de Tecnovigilancia)
- PROY NOM-240-SSA1-2024 (Operación de Tecnovigilancia)
- NOM-073-SSA1-2015 (Estabilidad y Caducidad)
- NOM-072-SSA1-2012 (Etiquetado de Medicamentos)
- NOM-137-SSA1-2008 (Etiquetado de Disp. Médicos)
- PROY NOM-137-SSA1-2024 (Etiquetado de Disp. Médicos)
- ISO 15378:2017 (Acondicionamiento)
- ISO 22716:2007 (GMP's – Cosméticos)
- NOM-051-SCFI/SSA1-2010 (Etiquetado – Alimentos)

• **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 Prorrogas
- Permisos y Avisos de Publicidad
- Permisos de Importación y Traducciones
- Responsable Sanitario, Tecnovigilancia y Farmacovigilancia

• **Análisis y Gestión de Riesgos:**

- AMEF (Análisis de Fallas Potenciales)
- Análisis Causa – Efecto (Diagramas de Ishikawa)
- HACCP (Puntos Críticos de Control)
- Matriz de Riesgo (Riesgos y Semaforización)
- ISO 31000:2018 (Gestión de Riesgos / Directrices)

- 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)
- Productos Químicos (Sistema Globalmente Armonizado)

• **Laboratorios Médicos y de Ensayo y Calibración:**

- 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 15189:2022 (SGC en Laboratorios Médicos)
- ISO 22716:2007 (GMP's – Fabricación de Cosméticos)
- ISO/IEC 17025:2017 (Laboratorios de Ensayo y Calibración)

• **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 8 Disciplinas (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 | Los 6 Sombreros de Colores

- IEC 31010:2019 (Evaluación de Riesgos)
  - ISO 14971:2019 (Riesgos – Dispositivos Médicos)
  - ISO/IEC 27005:2022 (Gestión de Riesgos de SGSI)
  - NOM-035-STPS-2018 (Factores de Riesgo Psicosocial)
  - Nuevo 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.
    - Metodología SCRUM® (Gestión Ágil de Proyectos | Sprints)
    - 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)
    - 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)
    - Prevención y Atn. de Casos de Mobbing, Burnout y Acoso Laboral
    - Prevención y Atn. de Casos de Discriminación y/o Desigualdad
    - Liderazgo | Coaching | Trabajo en Equipo y Colaborativo
    - 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
    - Aplicación de Pruebas Psicométricas Clínicas y Escolares
    - Modalidades de Atención (Presencial | Online)
    - Especialistas en Psicología Clínica | Consultorios
- Herramientas Estadísticas
  - Diagramas de Afinidad (Método de KJ)
  - SCAMPER | Método Polya | Brainstorming
- **Seguridad de la Información:**
    - ISO/IEC 27001:2013 | TI Gestión de la Seguridad de la Información
    - ISO/IEC 27001:2022 | TI Gestión de la Seguridad de la Información
    - 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 | Gestión de la Privacidad de la Información
    - ISO/TS 22317:2021 | Análisis del Impacto en el Negocio | BIA
  - **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®)
  - **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
    - Nuevo ISO/IEC 38500:2024 | TI – Gobierno de TI para la Organización
    - LFPDPPP – Ley Federal de Protección de Datos Personales
  - **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 y Competencias Laborales
    - Diseño Organizacional
    - DNC – Detección de Necesidades de Capacitación
    - Clima Laboral y Diagnóstico Organizacional
    - Diagnóstico 4D
    - Medición de la Satisfacción del Cliente
    - Benchmarking y Monitoreo Tecnológico



## **GenSol®**

### ***Generación de Soluciones***

Servicios de Consultoría, Capacitación, Proyectos y Auditorías  
Especialistas en Calidad, Procesos, Gestión de Riesgos, BPF y Sistemas de Gestión

CYRUZ, S.A. de C.V. (RFC: CYR180618NG3)

GenSol Honduras, S. de R.L. de C.V. (RTN: 08019024096095)

Servicios Especializados de Consultoría Capacitación y Auditoría para  
México y América Latina, S.A.S. de C.V. (RFC: SEC240611B52)

Marca Comercial: GenSol® | Gensolmex | GENERación de SOLuciones

México | Centroamérica | Caribe | Sudamérica | España

WhatsApp **(56) 1900-0274** | Oficina **+52(55) 9232-3050**

[gensolmex@gensolmex.site](mailto:gensolmex@gensolmex.site)

[gensol\\_sa\\_mex@yahoo.com.mx](mailto:gensol_sa_mex@yahoo.com.mx)

[www.gensolmex.site](http://www.gensolmex.site)