

# AENOR MÉXICO

Catálogo de Cursos 2010



*Impulso constante*

## COLABORADORES



El Colegio de Postgraduados es una Institución de Enseñanza, Investigación y Servicio en Ciencias Agrícolas, que en 1979, por decreto presidencial, se convirtió en organismo público descentralizado del gobierno federal con personalidad jurídica y patrimonio propios sectorizado en la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA).



El grupo Management Forum® es actualmente uno de los líderes internacionales en temas de actualización de directivos, programas de innovación y desarrollo de estrategias comerciales, así como gestión integral de empresas. A finales de la década de los años 70, nace el Grupo Management Forum ® en Alemania como institución privada dedicada a la formación de directivos.



TOHKIN, empresa de consultoría, venta y reparación de equipos computacionales. Experta en Tecnologías de la información con más de una década en el mercado, colocándose como líder en su sector.



En QUALITY CORPORATION Transformamos el Conocimiento y la Experiencia en Soluciones de Éxito para su Negocio Soluciones de Éxito en: Sistemas de Gestión, Desarrollo Organizacional y Capital Humano y Ventas y Mercadotecnia, a través de Servicios de Asesoría, Auditorías, Capacitación y Out Sourcing  
[www.solucionesdeexito.com](http://www.solucionesdeexito.com)



INTEGRIDATA, Soluciones y Servicios de Seguridad Informática y Continuidad del Negocio, tiene en el mercado más de diez años, como parte del negocio de Recuperación de Desastres. INTEGRIDATA provee, desde su Centro de Operaciones y Servicios de IntegriData (COSID), servicios tecnológicos diseñados para una disponibilidad continua mediante un diseño que impida la existencia de “puntos únicos de falla”.

# MODALIDADES DE CURSOS

## CAPACITACIÓN ABIERTA.

- Los cursos en modalidad abierta se realizarán en las fechas, lugares y horarios que figuran en cada programa.
- Las salas de capacitación donde se celebrarán los cursos están preparadas para el trabajo en equipo y dotadas con el más moderno equipamiento tecnológico.
- Centros bien comunicados y de fácil acceso.

## CAPACITACIÓN IN-COMPANY.

- La mayor parte de los cursos que figuran en este catálogo pueden realizarse en su organización, resolviendo aquellas necesidades reales, problemas o inquietudes que afecten a varias personas de su misma entidad. Para ello, AENOR México prepara las acciones formativas adaptando las fechas y los horarios a su conveniencia, ayudándole a escoger aquel programa más acorde con las características concretas de su empresa y equipo.
- La formación in-Company puede impartirse de forma presencial: el equipo docente se desplaza a sus instalaciones para impartir el programa preestablecido y on-line: a través de la intranet corporativa de su empresa o en el aula virtual de AENOR México.
- Los asistentes a estos programas recibirán, como en los cursos programados, toda la documentación y material utilizado durante el desarrollo del curso, así como su correspondiente certificado.

Para obtener más información al respecto, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en los teléfonos: + (55) 9138 4739 + (55) 5280 7755 o escribanos al correo electrónico: [formacion.mexico@aenor.com](mailto:formacion.mexico@aenor.com)

Le daremos de forma personalizada una solución y le facilitarán un presupuesto de manera inmediata.

## CAPACITACIÓN ON-LINE

AENOR Formación inaugura en 2008 una nueva aula virtual para la que se han optimizado al máximo las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Cursos virtuales sin tutoría. Son cursos en los que se tiene acceso durante dos meses, a un material multimedia para su estudio independiente. A partir de revisar conceptos teóricos y realizar actividades de aprendizaje, los participantes, obtienen la comprensión de los temas.
- Cursos Virtuales con tutoría. Son cursos en los que se tiene acceso a un curso multimedia, supervisado por un profesor. Se realizan actividades a partir de recursos multimedios y de tareas asignadas por el profesor. Un profesor califica, analiza y brinda retroalimentación sobre las tareas asignadas. Los participantes cuentan con un experto en el tema para solventar sus dudas e inquietudes.
- Conferencias vía Internet. Son eventos de capacitación programados a la medida, para brindar una conferencia prediseñada para tal fin, a una audiencia vía Internet. Las conferencias son capacitación de temas más específicos con una duración de una hora o hasta 3 horas.
- Desarrollo de soluciones en capacitación ISO.
- Diseñamos e implementamos la mejor solución de capacitación en normatividad ISO, de acuerdo a las necesidades de la empresa. Consulte a nuestros asesores para ofrecerle una solución a su medida.

# INSCRIPCIÓN Y FORMAS DE PAGO

## COMO INSCRIBIRSE

Envíe por correo, fax o correo electrónico la hoja de solicitud de inscripción. También puede inscribirse a través de la página Web de AENOR México ([www.aenormexico.com](http://www.aenormexico.com)). El envío de ésta solicitud de inscripción implica la aceptación y compromiso de pago y asistencia al curso seleccionado.

Aproximadamente quince días antes del inicio del curso, le confirmaremos por escrito mediante correo electrónico su reservación.

En dicho comunicado le informaremos:

- Lugar y dirección de celebración del curso.
- Programa y horario.
- Forma y fecha límite para realizar el pago (el pago debe realizarse antes de tomar el curso).

**IMPORTANTE:** Una vez confirmada su inscripción y firmado éste documento se considerará como contrato, por lo que en caso de anulación se aplicará de forma estricta lo dispuesto en el apartado "Anulación de Inscripción".

## ANULACIÓN DE INSCRIPCIÓN

AENOR México ruega que si una vez efectuada la reserva de plaza en el curso no desea mantener su solicitud, nos envíe antes de los 7 días previos al inicio del curso por escrito, fax o correo electrónico, la anulación de su solicitud.

El titular de la inscripción, en caso de no poder asistir, podrá ser sustituido por otro de la misma empresa. AENOR México se reserva el derecho de aplicar las retenciones siguientes en caso de:

- Cancelación dentro de los 7 días anteriores a la fecha de celebración del curso.
- Cancelación dentro de los 4 días anteriores a la fecha de celebración del curso se cobrará un 30% del importe.
- Cancelación en el día de comienzo del curso tendrá una retención del 100% del importe total.
- Cancelaciones anteriores a las fechas indicadas en los puntos anteriores, AENOR México devolverá la cantidad abonada.
- Hasta 5 días antes, AENOR México se reserva el derecho de cancelación o reprogramación de los cursos, dependiendo del quorum mínimo para impartirlo.

## CUOTAS DE INSCRIPCIÓN

El importe de cada curso es establecido por AENOR México y no incluye el 16% de IVA.

El costo de curso incluye:

- La docencia
- El material, la documentación técnica y la documentación de trabajo, constituida por los textos de las ponencias, los ejercicios realizados.
- Los certificados de asistencia y aprovechamiento serán para los alumnos que hayan asistido al menos al 80% de la duración del curso.

**IMPORTANTE:** El importe del curso deberá ser pagado al menos 10 días antes de la fecha de comienzo del mismo, notificando el pago mediante el envío a AENOR México el depósito bancario, transferencia bancaria, fotocopia por fax o por correo electrónico, indicando el título del curso, el nombre del asistente y empresa/persona que efectúa el pago.

## FORMA DE PAGO

Depósito bancario: A nombre de AENORMEXICO, S.A. DE C.V.  
BBVA Bancomer : AENORMEXICO, S.A. DE C.V.  
Cuenta No. 0449884548 Sucursal: 3465 POLANCO  
Cuenta CLABE: 01218000449884548-0

Enviar ficha de depósito al fax 5280-7880 antes del inicio del curso.

Pago directamente en AENORMEXICO, S.A. DE C.V. con cheque, efectivo o tarjeta de crédito.

**3 Y 6 MESES  
SIN INTERESES**



Pregunta por nuestras promociones de pago  
\* Aplican restricciones \* Solo con tarjetas Bancomer

# INDICE

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A01	Interpretación de ISO 9001:2008	Pág. 02
A02	Aprenda a Implantar y documentar un sistema de gestión de la Calidad. Taller Práctico.	Pág. 02
A03	Auditorías Internas de la Calidad. Metodología.	Pág. 03
A04	Formación de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad.	Pág. 04
A05	Intensivo de ISO 9000.	Pág. 04
A06	Sistemas de Gestión de la Calidad. Enfoque basado en Procesos.	Pág. 05
A08	Objetivos e Indicadores de Medida	Pág. 05
A09	Solución Sistemática de Problemas. Acciones Correctivas.	Pág. 06
A11	Establecimiento y planificación de Objetivos e Indicadores.	Pág. 06
A13	Herramientas para la Mejora Continua.	Pág. 07
A14	Actualización de Auditores.	Pág. 07
A15	Herramientas de Sistemas de Gestión.	Pág. 08
A16	Descripción Gráfica de los Procesos.	Pág. 09
A17	Evaluación de la Satisfacción de Clientes.	Pág. 09
A19	Implantación de un Sistema de Indicadores.	Pág. 10
A20	Análisis para la Solución de problemas y la Mejora Continua.	Pág. 10
A21	Claves para establecer Objetivos de Calidad.	Pág. 11
A22	Cartas de servicio.	Pág. 11
Q13	Implantar y auditor ISO 9000 en la Industria Alimentaria.	Pág. 12
A23	Actualización ISO 9001:2008.	Pág. 12
A27	Taller de solución de problemas.	Pág. 13
A28	Metodología de 8 disciplinas.	Pág. 13
F01	Taller de Introducción al Balanced Score Card.	Pág. 14
F04	Train of the trainers (Formación de instructores).	Pág. 14
D04	Interpretación y actualización de ISO/TS 16949:2009.	Pág. 15
D05	Formación de auditores internos ISO/TS 16949:2009 (Trazabilidad con IATF).	Pág. 15
D06	AMEF Análisis de modo de efecto y de las fallas (Diseño y proceso).	Pág. 16
D07	CEP Control estadístico del proceso.	Pág. 16
D08	PAPP Proceso de aprobación de partes de la producción.	Pág. 17
L01	Interpretación e implementación de ISO 17025.	Pág. 17
L02	Taller de acciones correctivas orientado a ISO 17025.	Pág. 18

## SISTEMAS DE GESTIÓN AEROESPACIAL

E01	Interpretación e Implementación de AS 9100.	Pág. 20
E03	Auditor interno en 9100.	Pág. 20

## SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

M02	Interpretación de Sistemas de Gestión Ambiental.	Pág. 22
M08	Auditorías Medioambientales. Metodología (Auditor Interno).	Pág. 23
M09	Auditorías ambientales para auditores de calidad.	Pág. 24
M10	Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales.	Pág. 24
M11	Legislación Ambiental.	Pág. 25
M12	Principios de la gestión ambiental.	Pág. 25
M06	Formación de Auditores Líder de Sistemas de Gestión Ambiental.	Pág. 26

## SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS

X04	Formación de Auditores Líder de sistemas integrados de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.	Pág. 28
-----	--	---------

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

X06	Responsabilidad Social	Pág. 30
-----	------------------------	---------

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

P02	Interpretación de OHSAS 18001:2007.	Pág. 32
P04	Formación de Auditor Líder de OHSAS 18001:2007.	Pág. 32

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

S01	Fundamentos de sistema de gestión de seguridad de la información.	Pág. 34
S02	Como implementar un sistema de seguridad de la información.	Pág. 34
S03	Taller práctico de análisis y gestión de riesgos de la información.	Pág. 35
S04	Métricas e indicadores de sistemas de gestión de seguridad de la información.	Pág. 35
S05	Gestión de la continuidad del negocio y planes de contingencia.	Pág. 36
S06	Metodología de auditores internos de sistemas de gestión de la seguridad de la información.	Pág. 36
S07	Formación de Auditores Líder en Sistemas de Gestión en Seguridad de la Información.	Pág. 37
S09	CMMI (Capability Maturity Model Integration).	Pág. 37
S10	Diplomdo en Seguridad en Tecnologías de Información y Comunicaciones.	Pág. 38

## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

<b>T01</b>	Fundamentos de ITIL Versión 3.	<i>Pág. 41</i>
<b>T02</b>	Interpretación e Implementación de ISO/IEC 20000:2005.	<i>Pág. 41</i>
<b>T03</b>	IT Governance ISO 38500.	<i>Pág. 41</i>

## INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, I+D+i

<b>I01</b>	Fundamentos de Investigación, Desarrollo e Innovación ( I+D+i ).	<i>Pág. 43</i>
<b>I02</b>	Como llevar acabo productos de factibilidad para proyectos de innovación.	<i>Pág. 43</i>
<b>I04</b>	Como Implementar un Sistema de Gestión de I+D+i ( UNE 166002).	<i>Pág. 44</i>
<b>I05</b>	Auditorías de los procesos de innovación.	<i>Pág. 44</i>

## SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD EN LOS ALIMENTOS

<b>Q15</b>	Taller de Análisis de peligros y puntos de control crítico en la industria alimentaria. (HACCP).	<i>Pág. 46</i>
<b>Q16</b>	Buenas Prácticas de Manufactura (GMP's) .	<i>Pág. 46</i>
<b>Q18</b>	Interpretación de la Norma ISO 22000:2005 para la gestión de la seguridad alimentaria.	<i>Pág. 47</i>
<b>Q19</b>	Formación de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Seguridad en los Alimentos.	<i>Pág. 47</i>
<b>Q22</b>	Reducción de Riesgos de Contaminación en la Cadena de Producción y Manejo del Café.	<i>Pág. 48</i>
<b>Q23</b>	Cuarentena Agropecuaria.	<i>Pág. 48</i>
<b>Q26</b>	Estándares Nacionales de calidad para productos vegetales de exportación.	<i>Pág. 48</i>
<b>Q27</b>	Plagas y enfermedades de importancia cuarentenaria en productos agropecuarios.	<i>Pág. 49</i>
<b>Q28</b>	Normatividad Fitosanitaria en México.	<i>Pág. 49</i>
<b>Q29</b>	Buen uso y manejo de plaguicidas en la cadena de producción de alimentos.	<i>Pág. 49</i>
<b>Q30</b>	Manejo postcosecha de productos hortofrutícolas.	<i>Pág. 50</i>



# 1

## Sistemas de Gestión de la Calidad



## A01 INTERPRETACIÓN DE ISO 9001:2008



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de gestión de la calidad o de otras áreas implicadas en la gestión de la calidad de su organización, que necesiten adquirir un conocimiento básico de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

### OBJETIVO:

Adquirir una visión general de los requisitos de la nueva edición de la norma ISO 9001:2008, facilitando su comprensión, las posibilidades de aplicación de los criterios que en ella se establecen y su énfasis en la orientación al cliente.

### CONTENIDO:

La evolución de la calidad

- La familia de normas ISO 9000
- Los sistemas de gestión de la calidad
- Objetivo y campo de aplicación del sistema de gestión de la calidad
- Definiciones y conceptos esenciales de un sistema de gestión de la calidad
- Beneficios que aporta un sistema de gestión de la calidad a la empresa
- Los principios de gestión de la calidad
- El enfoque basado en procesos:
  - Conceptos y definiciones
  - Tipos de procesos. Identificación e interacción de procesos

- Los procesos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Los beneficios de la implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001:2008
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Visión general e interpretación de los requisitos clave

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 17:00 pm ( 8 horas )

### FECHA Y LUGAR

11 Enero	Distrito Federal
2 Febrero	Distrito Federal
1 Marzo	Distrito Federal
19 Abril	Distrito Federal
3 Mayo	Distrito Federal
1 Junio	Distrito Federal
1 Julio	Distrito Federal
2 Agosto	Distrito Federal
1 Septiembre	Distrito Federal

1 Octubre	Distrito Federal
2 Noviembre	Distrito Federal
11 Mayo	Monterrey
5 Julio	Monterrey
9 Agosto	Monterrey
6 Septiembre	Monterrey
9 Noviembre	Monterrey
4 Junio	Querétaro
16 Agosto	Querétaro
4 Octubre	Querétaro
12 Noviembre	Querétaro
14 Junio	Puebla
30 Agosto	Puebla
11 Octubre	Puebla
19 Noviembre	Puebla



## A02 APRENDA A IMPLEMENTAR Y DOCUMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. TALLER PRÁCTICO



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y profesionales que asuman competencias en la gestión de la calidad.

### REQUISITOS:

Para un mejor aprovechamiento del curso, se recomienda tener conocimientos previos del concepto de calidad y de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001.

### OBJETIVO:

- Adquirir los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad tomando como modelo la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Conocer la flexibilidad de esta norma para cumplir los requisitos de una manera coherente con las necesidades de la empresa.
- Elaborar una documentación eficaz.

### CONTENIDO:

- Sistemas de gestión de la calidad: definiciones, objetivos y normas de aplicación.
- El sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008
- La documentación del sistema de gestión de la calidad:

- Manual, procedimientos, instrucciones y otros documentos.
- Requisitos documentales según ISO 9001:2008.
- El control de la documentación.
- Registros de la calidad.
- Control de los registros.
- Formatos.
- Preparación de la documentación del sistema de gestión de la calidad.
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua.
- Fases para la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Casos prácticos Adquirir una visión general de los requisitos de la nueva edición de la norma ISO 9001:2008, facilitando su comprensión, las posibilidades de aplicación de los criterios que en ella se establecen y su énfasis en la orientación al cliente.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 17:00 pm ( 24 horas )

### FECHA Y LUGAR

13 – 15 Enero	Distrito Federal
3 – 5 Febrero	Distrito Federal
8 – 10 Marzo	Distrito Federal
14 -16 Abril	Distrito Federal
12 – 14 Mayo	Distrito Federal
9 – 11 Junio	Distrito Federal
12 – 14 Julio	Distrito Federal
11 – 13 Agosto	Distrito Federal
8 – 10 Septiembre	Distrito Federal
6 -8 Octubre	Distrito Federal
3 – 5 Noviembre	Distrito Federal
24 – 26 Mayo	Monterrey
26 -28 Julio	Monterrey
25 -27 Agosto	Monterrey
28 -30 Septiembre	Monterrey
22 -24 Noviembre	Monterrey
25 – 27 Agosto	Querétaro
20 – 22 Octubre	Querétaro
17 -19 Noviembre	Querétaro
23 – 25 Junio	Puebla
11 – 13 Agosto	Puebla
13 -15 Octubre	Puebla
22 – 24 Noviembre	Puebla

**DIRIGIDO A:**

Directores, responsables, técnicos de la calidad y técnicos auditores de sistemas de gestión de la calidad, así como personas interesadas en adquirir una formación que puedan desarrollar en su carrera profesional en un futuro.

**REQUISITOS:**

Se requiere que los asistentes tengan conocimiento previo de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de la calidad:

- Identificar las etapas de una auditoría.
- Definir las responsabilidades de las personas implicadas.
- Conocer las funciones y las actitudes que debe adoptar un auditor.
- Aprender a identificar y redactar no conformidades.

**CONTENIDO:**

Las auditorías de la calidad:

- Definición.
- Requisitos.
- Tipos de auditoría.
- Objetivos y beneficios por tipos de auditorías.
- Auditoría interna como requisito de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Desarrollo del proceso de auditoría
- Formación del equipo auditor:
  - Criterios para la calificación de auditores.
  - Funciones y responsabilidades de los auditores.
  - Actitudes del auditor.
- Proyección de situaciones de auditoría y análisis de las mismas.
- Metodología para la realización de las auditorías:
  - Planificación.
  - Preparación.
  - Reunión inicial.
  - Desarrollo: recogida de evidencias.
  - Redacción de no conformidades.
  - Elaboración del informe final.
  - Reunión final.
- Establecimiento de acciones correctivas
- Conclusiones
- Caso práctico basado en la simulación de una auditoría de la calidad: revisión documental, búsqueda de evidencias, elaboración y presentación del informe final.

**CERTIFICADOS:**

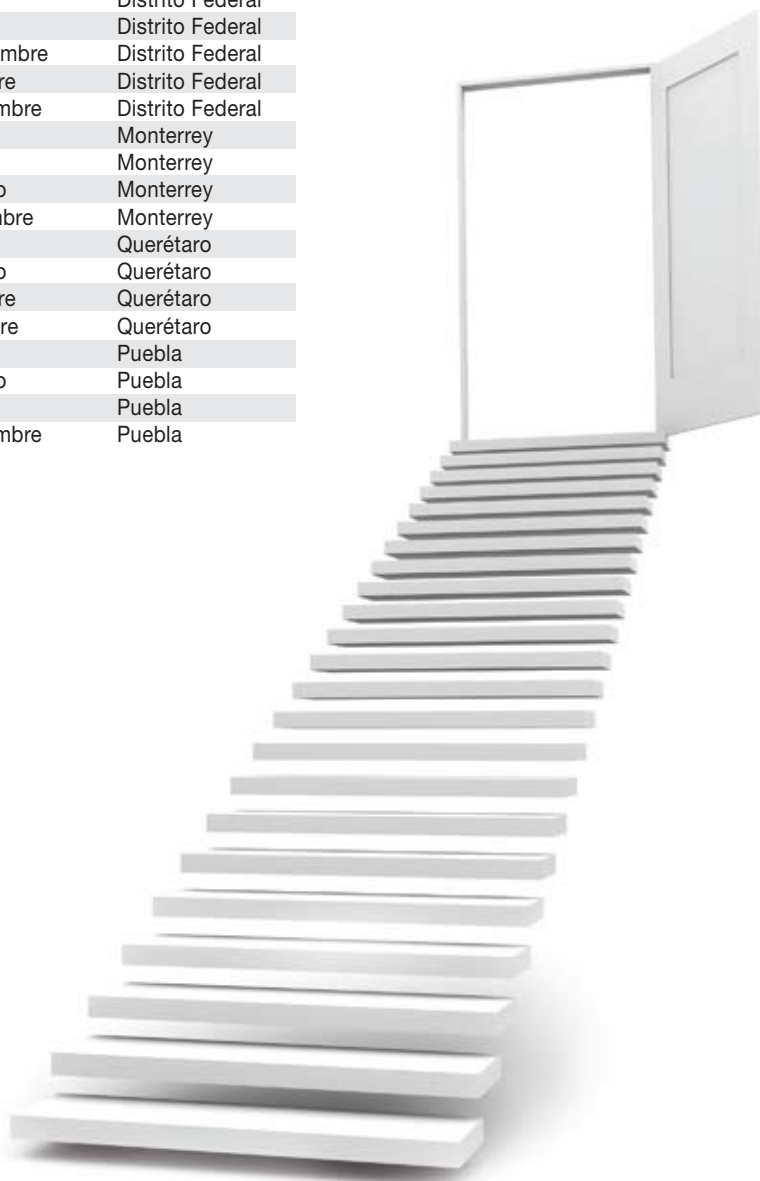
Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 17:00 pm (16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

18 -19 Enero	Distrito Federal
17 -18 Febrero	Distrito Federal
18 -19 Marzo	Distrito Federal
12 – 13 Abril	Distrito Federal
17 – 18 Mayo	Distrito Federal
17 – 18 Junio	Distrito Federal
22 – 23 Julio	Distrito Federal
18 -19 Agosto	Distrito Federal
13 – 14 Septiembre	Distrito Federal
18 – 19 Octubre	Distrito Federal
11 – 12 Noviembre	Distrito Federal
19 – 20 Mayo	Monterrey
19 20 Julio	Monterrey
23 – 24 Agosto	Monterrey
25 -26 Noviembre	Monterrey
15 -16 Junio	Querétaro
12 – 13 Agosto	Querétaro
25 – 26 Octubre	Querétaro
8 – 9 Noviembre	Querétaro
3 – 4 Junio	Puebla
23 – 24 Agosto	Puebla
4 – 5 Octubre	Puebla
25 – 26 Noviembre	Puebla





**DIRIGIDO A:**

Directores de la calidad, técnicos y profesionales familiarizados con la Norma ISO 9001 y los sistemas de gestión de la calidad.

**REQUISITOS:**

Se requiere que los asistentes tengan conocimiento previo de los requerimientos de la norma UNE EN ISO 9001:2008.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para capacitarse como auditor de sistemas de gestión de la calidad implantados de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

- Poder asumir responsabilidades en la realización de auditorías

**CONTENIDO:**

- Normativa de aplicación en las auditorías de sistemas de la calidad
- Revisión de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Definición, objetivo y tipos de auditoría
- La Norma UNE-EN ISO 19011. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- El programa de auditoría

- Las herramientas del auditor
- Preparación de la auditoría
- Desarrollo de la auditoría
- Comportamiento del auditor
- Redacción y clasificación de no conformidades
- Elaboración del informe final
- Competencia y evaluación de los auditores
- Las auditorías en el área de calibración
- Las auditorías en el área diseño y desarrollo
- Auditar el enfoque a procesos
- Auditar el enfoque al cliente
- Prácticas de realización de auditorías utilizando la metodología del caso

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

5 días – 9:00 am a 18:00 pm (40 horas)

**FECHA Y LUGAR**

25 – 29 Enero	Distrito Federal
22 – 26 Febrero	Distrito Federal
22 – 26 Marzo	Distrito Federal
26 – 30 Abril	Distrito Federal
24 – 28 Mayo	Distrito Federal
21 – 25 Junio	Distrito Federal
26 – 30 Julio	Distrito Federal
23 – 27 Agosto	Distrito Federal
20 – 24 Septiembre	Distrito Federal
25 – 29 Octubre	Distrito Federal
22 – 26 Julio	Distrito Federal
6 - 10 Diciembre	Distrito Federal
17 – 21 Mayo	Monterrey
5 – 9 Julio	Monterrey
2 – 6 Agosto	Monterrey
6 – 10 Septiembre	Monterrey
1 – 5 Noviembre	Monterrey
7 – 11 Junio	Querétaro
9 – 13 Agosto	Querétaro
11 – 15 Octubre	Querétaro
8 – 12 Noviembre	Querétaro
21 – 25 Junio	Puebla
23 – 27 Agosto	Puebla
25 – 29 Octubre	Puebla
8 – 12 Noviembre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Responsables de la calidad, técnicos y profesionales que tengan o vayan a asumir competencias en la gestión de la calidad.

**OBJETIVO:**

Conocer los conceptos fundamentales de los sistemas de gestión de la calidad y los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

Capacitarse para iniciar un proyecto de implantación de un sistema de gestión de calidad.

Obtener la información general necesaria para documentar y auditar el sistema.

**CONTENIDO:**

- Introducción a la calidad
- Evolución de la gestión de la calidad y de la familia de normas ISO 9000
- Principios de gestión de la calidad y sus beneficios
- La orientación a procesos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- La Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Análisis e interpretación de requisitos
- Sistema de gestión de la calidad
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de los recursos

- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora
- La documentación del sistema de gestión de la calidad
- Implantación de un sistema de gestión de la calidad orientado a procesos, cliente y mejora continua
- Auditorías de los sistemas de la calidad: objetivos y metodología
- Definición y tipos de auditoría
- Las auditorías internas como requisito de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- El programa de auditorías
- Realización de la auditoría
- El informe de auditoría
- Competencia y evaluación de los auditores
- Casos prácticos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm (24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

12 -14 Enero	Distrito Federal
8 – 10 Febrero	Distrito Federal
3 – 5 Marzo	Distrito Federal
14 – 16 Abril	Distrito Federal
5 – 7 Mayo	Distrito Federal
7 – 9 Junio	Distrito Federal
7 – 9 Julio	Distrito Federal
16 – 18 Agosto	Distrito Federal
1 – 3 Septiembre	Distrito Federal
18 – 20 Octubre	Distrito Federal
1 – 3 Noviembre	Distrito Federal
3 – 5 Febrero	Monterrey
19 – 21 Abril	Monterrey
2 – 4 Junio	Monterrey
13 – 15 Septiembre	Monterrey
8 – 10 Noviembre	Monterrey
15 – 17 Febrero	Querétaro
6 – 8 Septiembre	Querétaro
22 – 24 Noviembre	Querétaro
8 – 10 Marzo	Puebla
17 – 19 Mayo	Puebla
2 – 4 Agosto	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad también, profesionales de cualquier área implicada en la gestión de la calidad de su organización, que requieran realizar la conversión de su sistema de gestión de la calidad usando el enfoque basado en procesos.

**OBJETIVO:**

- Tomarán conciencia del papel que desempeña un facilitador de equipos para el desarrollo de procesos en el marco de la mejora continua.
- Conocerán las ventajas de un sistema de gestión de la calidad con un enfoque basado en procesos para lograr la satisfacción del cliente y las metas de la organización.
- Adquirirán las habilidades para diseñar y construir los procesos de dirección, de realización y de apoyo necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

**CONTENIDO:**

- El cambio de dirección.
- Las diferencias entre procesos y procedimientos.
- Los principios de la gestión de la calidad.
- La planificación del cambio.
- El modelo de la empresa centrado en el cliente.
- Los equipos para el desarrollo de los procesos.
- El análisis de los procesos.
- La construcción del sistema basado en los procesos.
- La validación del sistema con resultados positivos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

20 – 21 Enero	Distrito Federal
16 – 17 Marzo	Distrito Federal
3 – 4 Mayo	Distrito Federal
1 – 2 Julio	Distrito Federal
27 – 28 Septiembre	Distrito Federal
16 – 17 Noviembre	Distrito Federal
22 – 23 Marzo	Monterrey
13 – 14 Mayo	Monterrey
9 – 10 Septiembre	Monterrey
17 – 18 Junio	Querétaro
27 – 28 Octubre	Querétaro
8 – 9 Febrero	Puebla
5 – 6 Julio	Puebla
29 – 30 Noviembre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad.

**OBJETIVO:**

- Definir los objetivos estratégicos y operacionales de la organización.
- Los objetivos en las funciones y niveles apropiados de la organización.
- Definir indicadores de desempeño para evaluar el logro de los objetivos de calidad.
- Establecer un sistema de medición del desempeño de los procesos de la organización.

**CONTENIDO:**

- Gestión estratégica: Misión, visión, políticas. / Objetivos, estrategias, indicadores.
- Introducción al uso de objetivos e indicadores en un sistema de gestión de la calidad.
- Definición de objetivos de la calidad.
- Planificación y despliegue de objetivos estratégicos y operacionales.
- Definición de indicadores de desempeño.
- Diseño de sistemas de medición del desempeño.
- Análisis de resultados y patrones de desempeño.
- El uso de indicadores del sistema de gestión de la calidad para la mejora continua.
- Formalización de objetivos.
- Objetivos en la norma internacional ISO 9001:2008.
- Casos prácticos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

4 – 5 Febrero	Distrito Federal
14 – 15 Junio	Distrito Federal
2 – 3 Septiembre	Distrito Federal
29 – 30 Noviembre	Distrito Federal
3 – 4 Marzo	Monterrey
6 – 7 Mayo	Monterrey
20 – 21 Septiembre	Monterrey
22 – 23 Abril	Querétaro
24 – 25 Junio	Querétaro
6 - 7 Octubre	Querétaro
10 – 11 Febrero	Puebla
7 – 8 Julio	Puebla
1 – 2 Diciembre	Puebla



## A09 SOLUCIÓN SISTEMÁTICA DE PROBLEMAS ACCIONES CORRECTIVAS

### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad.

### OBJETIVO:

Los participantes:

- Conocerán una técnica de solución de problemas que es aplicable para aquellos problemas a los que no se encuentra solución y que de no resolverse de forma apropiada pueden crear un problema crónico.
- Adquirirán las habilidades para dar una respuesta o un patrón de respuestas que alteren la situación problemática de modo que ya no sea una dificultad para la organización, maximizando las consecuencias positivas y minimizando las consecuencias negativas.

### CONTENIDO:

#### Unidad 1 Introducción y formación de equipo

Las técnicas de solución de problemas se apoyan en una óptica multidisciplinaria.

#### Unidad 2 Declaración del problema

El objetivo de la declaración del problema es organizar la información que justifica el análisis de causa raíz y asegurar que todos los miembros del equipo de solución de problemas reciban el mismo mensaje.

#### Unidad 3 Diagnostico o análisis de causa raíz

El análisis de causa raíz descubre la causa raíz, no la causa remota. En la cadena causa-efecto, definimos las causas cercanas al efecto y las causas remotas a aquellas responsables del efecto.

#### Unidad 4 Verificación

La actividad de verificación se lleva a cabo antes de invertir recursos valiosos en la generación de la solución. Las herramientas de verificación aseguran que proporcionamos una confirmación objetiva y oportuna que hemos identificado la(s) causa(s) raíz (ces).

#### Unidad 5 Generación de la solución

Esta es la fase creativa de las habilidades de solución de problemas para desarrollar varias soluciones posibles. Una vez que la solución ha sido seleccionada, pondremos atención al sistema y revisaremos cuidadosamente su aplicación a otros procesos. Se prefieren soluciones a prueba de errores.

#### Unidad 6 Validación y asuntos estratégicos

Examinaremos los resultados de la implementación para validar que los requisitos del cliente, técnicos, proceso y producto son cubiertos satisfactoriamente. Exposición, equipos, estudio de casos practicos.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

15 Enero	Distrito Federal
5 Marzo	Distrito Federal
21 Julio	Distrito Federal
1 Octubre	Distrito Federal
12 Noviembre	Distrito Federal
27 Mayo	Monterrey
2 Septiembre	Monterrey
11 Noviembre	Monterrey
14 Junio	Querétaro
8 Octubre	Querétaro
6 Octubre	Puebla
3 Diciembre	Puebla

## A11 ESTABLECIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS E INDICADORES

### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad.

### OBJETIVO:

Establecer una metodología para los objetivos. Cómo planificar y lograr objetivos. Conocer la Metodología SMART para establecer objetivos.

### CONTENIDO:

- Elaboración: Misión, visión, políticas. / Objetivos, estrategias, indicadores.
- Formalización de Objetivos e Indicadores.
- Denominación del indicador
- Definición de Responsabilidades
- Enfoques relevantes de los principios de la calidad.
- Metodología SMART
- Diseño de Indicadores y Cuadros de Mando
- Implantación de un sistema de Indicadores
- Explotación de la Información
- Examen periódico del sistema de indicadores y del cuadro de mando.
- Ejemplos de Indicadores asociados a objetivos y estrategias
- Ejemplos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

11 – 12 Febrero	Distrito Federal
12 – 13 Julio	Distrito Federal
6 – 7 Septiembre	Distrito Federal
8 – 9 Noviembre	Monterrey
21 -22 Junio	Monterrey
16 – 17 Agosto	Querétaro
4 – 5 Noviembre	Puebla



## A13 HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA



### DIRIGIDO A:

Responsables del Proceso de Mejora Continua de las organizaciones que han implementado un Sistema de Gestión de la calidad.

### OBJETIVO:

Conocer los modelos actuales de mejora de la calidad y la productividad

- Aprender a utilizar las herramientas para la mejora de la calidad
- Aplicar la metodología para la mejora de procesos
- Seleccionar los indicadores más adecuados para definir planes de mejora eficaces

### CONTENIDO:

Metodologías para la mejora de la calidad y la productividad

- Gestión y mejora de procesos
- Indicadores de gestión y de la calidad
- Modelos de mejora.
  - Lean Manufacturing
  - Reingeniería
  - PDCA

Herramientas básicas para la mejora

- Brainstorming.
- Toma de datos ( muestreo)
- Histogramas y distribuciones.
- Simulación de procesos
- Diagramas de Pareto
- Diagramas causa-efecto
- Matriz de correlación.
- 5s (orden y limpieza).
- Fábrica/ empresa visual/Ambiente para la mejora/Sistemas de participación

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

25 – 26 Enero	Distrito Federal
11 – 12 Marzo	Distrito Federal
20 – 21 Mayo	Distrito Federal
1 – 2 Julio	Distrito Federal
8 – 9 Septiembre	Distrito Federal
28 – 29 Octubre	Distrito Federal
15 -16 Febrero	Monterrey
22 – 23 Septiembre	Monterrey
25 – 26 Marzo	Querétaro
22 – 23 Abril	Puebla

## A14 ACTUALIZACIÓN DE AUDITORES



### DIRIGIDO A:

Técnicos auditores de sistemas de gestión de la calidad.

### OBJETIVO:

- Revisar las técnicas de realización de auditoría
- Profundizar en los criterios de auditoría, prestando especial atención a procesos, clientes y mejora continua

### CONTENIDO:

Metodología para la realización de las auditorías

- Revisión de las prácticas de auditoría
- Criterios para auditar los requisitos de la Norma ISO 9001:2008
- Profundización en la auditoría de los aspectos clave de ISO 9001
- Seguimiento y medición de procesos
- Mejora continua
- Enfoque a cliente
- Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

18 Febrero	Distrito Federal
2 Marzo	Distrito Federal
16 Abril	Distrito Federal
30 Junio	Distrito Federal
2 Julio	Distrito Federal
17 Agosto	Distrito Federal
7 Septiembre	Distrito Federal
3 Septiembre	Monterrey
8 Noviembre	Monterrey
23 Junio	Querétaro
16 Noviembre	Querétaro
2 Junio	Puebla
10 Agosto	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Directores, técnicos y responsables de gestión de la calidad.

**OBJETIVO:**

- Adquirir una visión general de las responsabilidades de la dirección en el desarrollo y mejora de un Sistema de Gestión de la Calidad. Facilitar la comprensión de los requisitos de la nueva edición de la norma ISO 9001:2008 que aplican a la Alta Dirección.
  - Adaptar los conocimientos y la experiencia en auditorías de sistemas de la calidad ya adquiridos a la planificación y realización de auditorías ISO 9001:2008, prestando especial atención a procesos, clientes y mejora continua.
- a) Conocerán una técnica de solución de problemas que es aplicable para aquellos problemas a los que no se encuentra solución y que de no resolverse de forma apropiada pueden crear un problema crónico.
- b) Adquirirán las habilidades para dar una respuesta o un patrón de respuestas que alteren la situación problemática de modo que ya no sea una dificultad para la organización, maximizando las consecuencias positivas y minimizando las consecuencias negativas.

**CONTENIDO:**

**MODULO I**

- Principios de la Gestión de la Calidad.
- Familia de normas ISO 9001:2008.
- Enfoque basado en procesos.
- Sistema de Gestión de la Calidad Requisitos Generales.
- Responsabilidad de la Dirección.

**MODULO II**

- La norma UNE-EN ISO 19011:2002: Metodología de las auditorías.
- Auditar el enfoque a procesos.
- Auditar el seguimiento de los procesos.
- Auditar el seguimiento de la satisfacción del cliente.
- Auditar la mejora continua.

**MODULO III**

**Unidad 1 Introducción y formación de equipo**

- Las técnicas de solución de problemas se apoyan en una óptica multidisciplinaria.

**Unidad 2 Declaración del problema**

- El objetivo de la declaración del problema es organizar la información que justifica el análisis de causa raíz y asegurar que todos los miembros del equipo de solución de problemas reciban el mismo mensaje.

**Unidad 3 Diagnostico o análisis de causa raíz**

- El análisis de causa raíz descubre la causa raíz, no la causa remota. En la cadena causa-efecto, definimos las causas cercanas al efecto y las causas remotas a aquellas responsables del efecto.

**Unidad 4 Verificación**

- La actividad de verificación se lleva a cabo antes de invertir recursos valiosos en la generación de la solución.
- Las herramientas de verificación aseguran que proporcionamos una confirmación objetiva y oportuna que hemos identificado la(s) causa(s) raíz(ces).

**Unidad 5 Generación de la solución**

- Esta es la fase creativa de las habilidades de solución de problemas para desarrollar varias soluciones posibles. Una vez que la solución ha sido seleccionada, pondremos atención al sistema y revisaremos cuidadosamente su aplicación a otros procesos. Se prefieren soluciones a prueba de errores.

**Unidad 6 Validación y asuntos estratégicos**

- Examinaremos los resultados de la implementación para validar que los requisitos del cliente, técnicos, proceso y producto son cubiertos satisfactoriamente.
- Exposición, equipos, estudio de casos prácticos.

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

18 – 19 Enero	Distrito Federal
16 – 17 Marzo	Distrito Federal
12 – 13 Abril	Distrito Federal
27 – 28 Mayo	Distrito Federal
15 – 16 Julio	Distrito Federal
13 – 14 Septiembre	Distrito Federal
27 – 28 Septiembre	Monterrey
5 – 6 Agosto	Querétaro
21 – 22 Octubre	Querétaro
9 – 10 Agosto	Puebla



## A16 DESCRIPCIÓN GRÁFICA DE LOS PROCESOS



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad que deban describir un proceso o una instrucción (sea cual sea su actividad o nivel jerárquico), la metodología presentada satisface las exigencias en cuanto a la descripción de los procesos de la empresa.

### OBJETIVO:

Conocer una forma nueva y “gráfica” de reflexión que permita formalizar el Know How y los procesos de la organización, aportando un lenguaje pragmático y operativo, válido para describir situaciones relativas a la calidad, la organización, la gestión de las competencias y los conocimientos.

### CONTENIDO:

- Formalización del Know How
- Del pensamiento textual al pensamiento gráfico
- Los siete pilares del lenguaje
- Qualigramme
- Escritura gráfica Qualigramme
- Descripción de un proceso
- Redacción de un procedimiento
- Representación de una instrucción
- Implantación de un proyecto
- Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

20 – 21 Enero	Distrito Federal
18 – 19 Marzo	Distrito Federal
14 – 15 Abril	Distrito Federal
24 -25 Mayo	Distrito Federal
14 – 15 Julio	Distrito Federal
19 – 20 Agosto	Distrito Federal
29 – 30 Septiembre	Distrito Federal
18 – 19 Octubre	Querétaro



## A17 EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de la gestión de la calidad, marketing. Responsables del departamento de servicio al cliente.

### OBJETIVO:

La prevención de las quejas, utilizando un código de conducta apropiado para la satisfacción del cliente.  
El tratamiento interno de quejas, recepción de manifestación de insatisfacción  
La resolución de conflictos de forma externa, para aquellas situaciones en las que las quejas no pueden tratarse satisfactoriamente de forma interna.  
Conocer la Norma UNE- ISO 10001:2007. Satisfacción del cliente. Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones.

### CONTENIDO:

Relación con las Normas ISO 9001 e ISO 9004  
Relación con las Normas ISO 10002 e ISO 10003.  
-Objetivo y campo de acción  
-Principios de Orientación  
-Marco de Referencia del Código  
-Planificación, diseño y desarrollo  
-Implementación  
-Mantenimiento y Mejora.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

11 – 12 Marzo	Distrito Federal
19 – 20 Julio	Distrito Federal
6 – 7 Octubre	Distrito Federal
12 – 13 Abril	Monterrey
10 -11 Junio	Monterrey
11 – 12 Octubre	Monterrey
23 – 24 Marzo	Querétaro
17 – 18 Mayo	Querétaro

## A19 IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de calidad, marketing, atención al cliente, relaciones con clientes y postventa, implicados en la gestión de indicadores.

### OBJETIVO:

Determinar para qué procesos es necesario establecer indicadores y para cuáles no, qué indicadores interesa asociar a cada proceso y el número de indicadores adecuado por proceso

- Implantar de forma eficaz un sistema de indicadores de gestión
- Dar cumplimiento al seguimiento y medición de los procesos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, con el apoyo de la guía UNE 66175:2003

### CONTENIDO:

Los indicadores en la Norma ISO 9001:2008

- La Norma UNE 66175:2003 Guía para la implantación de sistemas de indicadores
- Características y tipos de indicadores

- Relación entre cuadro de mando, indicadores y objetivos
- Equilibrio del sistema de indicadores
- El ciclo de vida de los indicadores
- Selección y formalización de indicadores, métodos de cálculo, definición de umbrales y objetivos
- Qué indicadores interesa poner en marcha
- Qué procesos deben medirse; criterios de decisión, indicadores multiproceso
- Implantación del sistema de medición
- Validación del sistema de indicadores
- Comunicación de resultados y toma de decisiones
- Alineación de los indicadores de proceso con los indicadores de satisfacción del cliente
- Cuadro de mando de los procesos
- Integración del sistema de indicadores en el sistema de gestión de calidad

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

8 – 9 Febrero	Distrito Federal
26 – 27 Abril	Distrito Federal
8 – 9 Junio	Distrito Federal
12 – 13 Agosto	Distrito Federal
13 – 14 Octubre	Distrito Federal
21 -22 Julio	Monterrey
14 -15 Junio	Puebla



## A20 ANÁLISIS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y MEJORA CONTINUA



### DIRIGIDO A:

Responsables del proceso de mejora continua de las Unidades administrativas que han implementado un Sistema de Gestión de la Calidad y forman parte del Sistema Corporativo de Gestión de la Calidad.

### OBJETIVO:

Proporcionar a las participantes técnicas de solución de problemas y herramientas de mejora continua, que le permitan mantener operando con eficacia el sistema de gestión de la calidad en sus organizaciones.

### CONTENIDO:

#### PRIMER DÍA

- Relación e importancia entre el Análisis de Problemas y la Mejora Continua en los Sistemas de Gestión de la Calidad
- Requisitos de la norma involucrados
- Técnicas de solución de problemas
- Establecimiento de alternativas de solución
- Implementación de las acciones
- Verificación y Seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas

#### SEGUNDO DÍA

- Mejora Continua
- Oportunidades para el cambio
- Conceptos básicos PHVA
- Herramientas básicas de mejora continua
- Revisión y mejora de procesos existentes
- Implementación de proyectos nuevos
- Definición de objetivos y perfil del proyecto de mejora
- Planificación de la mejora de los procesos
- Implementación de la mejora
- Verificación y validación de la mejora del proceso
- Evaluación de la mejora lograda
- Relación con los objetivos de calidad
- Beneficios alcanzados

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

16 -17 Junio	Distrito Federal
29 – 30 Julio	Distrito Federal
2 – 3 Agosto	Distrito Federal
27 – 28 Septiembre	Distrito Federal
4 – 5 Octubre	Distrito Federal
29 – 30 Julio	Monterrey
20 – 21 Octubre	Querétaro
25 – 26 Octubre	Puebla

## A21 CLAVES PARA ESTABLECER OBJETIVOS DE CALIDAD



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de gestión de la calidad, así como responsables de cualquier departamento de la empresa involucrado en la planificación y consecución de los objetivos de la calidad.

### OBJETIVO:

- Aprender a establecer y formalizar los objetivos y metas de la compañía en el marco de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Conocer qué tipos de objetivos deben establecerse
- Desplegar las acciones de acuerdo con la misión de la organización
- Asociar indicadores de medida adecuados a los objetivos definidos

### CONTENIDO:

Objetivos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008. Interrelación entre los objetivos y los requisitos aplicables de la norma:

- Requisitos generales
- Política de la calidad
- Compromiso de la dirección
- Revisión por la dirección
- Análisis de la gestión estratégica:
- Despliegue: misión, visión, políticas, estrategias y objetivos

> Concepto y tipología de:

- . Misión
- . Visión
- . Estrategias
- > Despliegue de estrategias
- > Concepto de objetivo
- > Características de los objetivos
- > Errores habituales en la definición de objetivos
- > Casos prácticos:
  - . Discusión sobre definición de objetivos
  - . Planificación de objetivos
  - Formalización de objetivos
  - Despliegue de objetivos en procesos
  - Aspectos para el despliegue de objetivos
  - Planificación de objetivos de la calidad
  - Relación entre objetivos e indicadores
  - Objetivos como herramientas de mejora
- Exposición y debate

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

15 Junio	Distrito Federal
6 Julio	Distrito Federal
17 Septiembre	Distrito Federal
12 Octubre	Distrito Federal
21 Mayo	Monterrey
21 Julio	Monterrey
15 Octubre	Querétaro
1 Octubre	Puebla



## A22 CARTAS DE SERVICIO



### DIRIGIDO A:

Responsables de calidad, responsables de gestión de clientes y usuarios, responsables de comunicación, personal técnico y profesionales tanto de la administración pública como de la empresa privada.

### OBJETIVO:

- Familiarizarse con las cartas de servicios como instrumento para establecer los compromisos en la prestación de los servicios, tanto en la administración pública como en la empresa privada, fomentando la transparencia y la responsabilidad de la organización
- Utilizar las cartas de servicios como elemento de mejora de la calidad de los servicios prestados
  - Adquirir los conocimientos y herramientas necesarios que permitan comprender:
    - El contexto en el que se desarrolla esta herramienta de gestión
    - Las metodologías de elaboración y revisión de cartas de servicios
    - El contexto actual de implantación de esta herramienta

### CONTENIDO:

- ¿Qué son las cartas de servicios?
- Evolución de las cartas de servicios
  - Gestión de las cartas de servicios.
- Metodología de elaboración:
- Definición de procesos y servicios
  - Expectativas de los usuarios de los servicios
  - Identificación de compromisos
  - Establecimiento de indicadores de seguimiento
  - Vías de participación
  - Las cartas de servicios como motor de mejora
  - Relación con otras metodologías de calidad
  - Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

### FECHA Y LUGAR

22 – 23 Febrero	Distrito Federal
29 – 30 Abril	Distrito Federal
6 – 7 Septiembre	Distrito Federal
4 – 5 Noviembre	Distrito Federal
1 – 2 Marzo	Monterrey
11 – 12 Mayo	Querétaro
20 – 21 Octubre	Puebla

## Q13 IMPLANTAR Y AUDITOR ISO 9000 EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA



### DIRIGIDO A:

Directores, profesionales y técnicos de la industria alimentaria.

### OBJETIVO:

Adquirir los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la calidad en una empresa del sector alimentario teniendo en cuenta las características propias del sector y aplicando los principios y requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

- Conocer la metodología y técnicas aplicables a la planificación y desarrollo de las auditorías de la calidad en la industria alimentaria

### CONTENIDO:

Los conceptos de la calidad aplicados a las particularidades del sector de la alimentación

- La implantación de un sistema de gestión de la calidad en la industria alimentaria de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008

- La integración del Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) en un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Compatibilidad de un sistema de gestión ISO 9001 con protocolos y normas de seguridad alimentaria
- La Norma ISO 22000
- La auditoría de los sistemas de la calidad
  - Conceptos y normas de aplicación
  - Metodología de auditoría
  - Etapas del proceso de auditoría y actividades de cada etapa
- El auditor
  - Selección y calificación
  - Funciones y responsabilidades
- Presentación del informe de auditoría
- Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO:

4 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 32 horas )

### FECHA Y LUGAR

21 – 24 Septiembre	Distrito Federal
11 – 15 Octubre	Distrito Federal
16 – 19 Noviembre	Distrito Federal
25 – 29 Julio	Monterrey

## A23 ACTUALIZACIÓN DE ISO 9001:2008



### DIRIGIDO A:

Directores, responsables y técnicos de la calidad o de otras áreas implicadas en la gestión de la calidad de la organización.

### OBJETIVO:

Este curso le permitirá conocer en detalle los requisitos de la norma ISO 9001, como base de un sistema de gestión de la calidad eficaz. Asimismo, se destacarán los cambios introducidos en la nueva edición de la norma, comparando ISO 9001:2008 con la versión del año 2000, y recibirá la información necesaria para adaptar sistemas de gestión de la calidad ya existentes a la nueva norma ISO 9001:2008.

### CONTENIDO:

Introducción a la familia de normas ISO 9000

- La Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Análisis e interpretación de requisitos
  - Sistema de gestión de la calidad
  - Responsabilidad de la dirección
  - Gestión de los recursos
  - Realización del producto
  - Medición, análisis y mejora
- Diferencias de la Norma ISO 9001:2008 con la versión anterior ISO 9001:2000

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO:

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

28 Enero	Distrito Federal
11 Febrero	Distrito Federal
11 Marzo	Distrito Federal
28 Abril	Distrito Federal
4 Mayo	Distrito Federal
28 Junio	Distrito Federal
9 Julio	Distrito Federal
3 Agosto	Distrito Federal
17 Septiembre	Distrito Federal
8 Octubre	Distrito Federal
1 Noviembre	Distrito Federal
28 Mayo	Monterrey
10 Agosto	Monterrey
6 Septiembre	Monterrey
22 Junio	Querétaro
4 Octubre	Querétaro
10 Noviembre	Querétaro
16 Junio	Puebla
15 Octubre	Puebla



## A27 TALLER DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### DIRIGIDO A:

Responsables de calidad, responsables de gestión de clientes y usuarios, responsables de comunicación, personal técnico y profesionales tanto de la Administración Pública como de la empresa privada.

### OBJETIVO:

Identifique la Gestión por Procesos para determinar el monitoreo y análisis de indicadores de desempeño.

Identifique los elementos relacionados con los indicadores de desempeño de procesos para la toma de soluciones.

Conozca y maneje las herramientas para el análisis y solución de problemas

### CONTENIDO:

Enfoque a Procesos

SIPOC ( Supplier, Input, Process, Output, Customer )

Conceptos básicos de estadística ( Pareto, Histograma )

Herramientas para el análisis de datos

Herramientas para la Solución de Problemas

Cuadro de Mando Integral

Las 8 Disciplinas

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

15 Septiembre	Distrito Federal
5 Octubre	Distrito Federal
18 Noviembre	Distrito Federal



## A28 METODOLOGÍA DE 8 DISCIPLINAS

### DIRIGIDO A:

Directores, responsables y técnicos de la calidad, técnicos y administrativos o de otras áreas implicadas en la gestión de la calidad de la organización.

### OBJETIVO:

El objetivo de este curso es el de proporcionar una comprensión amplia del proceso de análisis y solución de problemas de una manera efectiva y con el aprovechamiento máximo de recursos.

Así como su aportación al proceso de mejora continua, haciendo uso de herramientas y métodos que nos proporciona la metodología de 8 Disciplinas (8Ds).

### CONTENIDO:

Generalidades

**2.-** El proceso de análisis y solución de problemas y su relación con las normas ISO.

**3.-** ¿En qué consiste el reporte de 8 disciplinas (8Ds)?

**4.-** Implementación del proceso de análisis y solución de problemas (8Ds).

**5.-** Revisión, seguimiento y cierre del reporte de 8 Disciplinas (8Ds).

**Anexo A.-** Diagrama de flujo del proceso de 8 Disciplinas (8Ds).

**Anexo B.-** Ejemplo de clasificación de problemas..

**Anexo C.-** Ejemplo de llenado de formato 8 Disciplinas (8Ds) (sencillo).

**Anexo D.-** Ejemplo de llenado de formato 8 Disciplinas (8Ds) (completo) .

**Anexo E.-** Instructivo de llenado del formato de 8 Disciplinas (del Anexo D).

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

22 Enero	Distrito Federal
12 Marzo	Distrito Federal
25 Mayo	Distrito Federal
5 Julio	Distrito Federal
16 Junio	Distrito Federal
1 Septiembre	Distrito Federal
8 Octubre	Distrito Federal
25 Noviembre	Distrito Federal

OBJETIVO:

- Aprender a establecer los objetivos y metas de la compañía, en el marco de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008
- Conocer que tipos de objetivos deben establecerse.
- Desplegar acciones de acuerdo con la misión de la organización
- Asociar indicadores de medida adecuados a los objetivos definidos.

CONTENIDO:

**1 Estrategia y Planificación Estratégica**

- a) Introducción al Balanced Scored card

**2 Creando la Estrategia de Servicio “Balanceada”**

- a) Identificar acciones claves de éxito  
 b) Establecer Objetivos estratégicos, Indicadores y metas  
 c) Diseñar mapa estratégico

**3 El Mapa Estratégico y el Diseño de la Estrategia**

- a) Crear mapa estratégico integrando Normas y Certificaciones.  
 Ejercicio Práctico.

**4 El Tablero de Indicadores**

- a) Construcción del tablero de indicadores.  
 Ejercicio Práctico  
 b) Configurar propiedades de los elementos.  
 Ejercicio Práctico.  
 c) Relación del tablero de indicadores con las Normas y Certificaciones.

**5 El Despliegue de la Estrategia en Términos Operativos**

- a) Identificar las iniciativas estratégicas  
 b) Identificar la contribución personal con el proyecto regional y desdoblarlo.  
 c) Consolidación de metas personales e iniciativas estratégicas al Tablero balanceado de cada Gerencia.

**6 Mecanismos de Seguimiento y Control**

- a) Ejecutar el uso del reporte de desviación.  
 b) Creación de Planes de acción, comentarios y acciones correctivas.  
 c) Reuniones de análisis estratégico, seguimiento y control de procesos.

CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

FECHA Y LUGAR

2 – 3 Septiembre	Distrito Federal
22 – 23 Noviembre	Monterrey
28 – 29 Junio	Querétaro
21 -22 Junio	Puebla



OBJETIVO:

Al finalizar el curso los participantes tendrán los conocimientos acerca de los elementos necesarios para el Diseño e Impartición de sesiones de entrenamiento, los cuales, le servirán de base para desarrollar sus habilidades para transmitir conceptos y conocimientos.

CONTENIDO:

**CAPÍTULO I “Teorías del aprendizaje”**

Teorías del aprendizaje  
 Educación para adultos

**CAPÍTULO II “Diseño de cursos de capacitación e instrumentos para su evaluación”**

Detección de necesidades de capacitación  
 Fijación de Objetivos  
 Guía de Instrucción  
 Instrumentos de evaluación del aprendizaje

**CAPÍTULO III “Diseño del material didáctico para cursos de capacitación”**

El manual del participante  
 Desarrollo de temas  
 La Bibliografía  
 El manual del instructor

**CAPÍTULO IV “Impartir cursos de capacitación grupales y presenciales”**

Preparar sesiones de capacitación  
 Conducir el proceso de capacitación

Sub capítulo IV.1 “Técnicas Instruccionales”

Técnicas Instruccionales  
 Dinámicas vivenciales o experiencias estructuradas.

Sub capítulo IV.2 “Dinámica de grupos”

Proceso de grupos  
 Proceso de motivación del grupo  
 Tipo de participantes en un grupo

Sub capítulo IV.3 El instructor

El instructor ante el grupo

Sub capítulo IV.4 “Medios didácticos”

**CAPÍTULO V “Evaluar cursos de capacitación”**

CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

FECHA Y LUGAR

22 – 24 Febrero	Distrito Federal
24 – 26 Marzo	Distrito Federal
17 – 19 Mayo	Distrito Federal
7 – 9 Julio	Distrito Federal
24 – 26 Noviembre	Distrito Federal
27 – 29 Septiembre	Monterrey
28 – 30 Junio	Querétaro





**DIRIGIDO A:**

Personal involucrado con la implementación de ISO/TS-16949:2009 en la empresa, Gerentes de Calidad y operaciones de empresas proveedoras de la industria automotriz.

**OBJETIVO:**

Conocerán el origen, alcance y beneficios de implementar ISO/TS-16949:2009  
Comprenderán y conocerán la interpretación de los requerimientos de la especificación técnica.

**CONTENIDO:**

Este es un curso que se desarrolla en dos días, en los cuales el expositor con ayuda de material didáctico y dinámicas los participantes se involucran y entienden la interpretación y los requerimientos de la ISO / TS 16949:2009.

Introducción a TS 16949:2009  
Generalidades de los Sistemas de Gestión  
Aportación de ISO 9000:2005 a TS 16949:2009  
Términos y definiciones  
Principios de la Gestión de Calidad  
Interpretación de los Requisitos de TS 16949:2009

**CERTIFICADOS:**

Especificaciones para la certificación  
Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

25 -26 Febrero	Distrito Federal
8 – 9 Marzo	Distrito Federal
20 – 21 Mayo	Distrito Federal
29 – 30 Julio	Distrito Federal
23 – 24 Septiembre	Distrito Federal
10 – 11 Noviembre	Distrito Federal
6 – 7 Septiembre	Cd. Juárez
2 – 3 Noviembre	Monterrey
14 – 15 Junio	Querétaro
22 – 23 Noviembre	Querétaro
23 – 24 Junio	Puebla
6 - 7 Diciembre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Personal designado para planear, conducir y/o desarrollar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO/ TS 16949:2009

**OBJETIVO:**

Conocerán la metodología para planear y desarrollar auditorías de primera parte  
Conocerán los requisitos para calificación de auditores  
Formará habilidades para la búsqueda y redacción de hallazgos, así como realización de entrevistas.

**CONTENIDO:**

- Introducción a ISO/TS 16949
- Elaboración
- Objetivo
- Versión/Esfuerzo adicional
- Ventajas
- Aportación de ISO 9001 a ISO/TS 16949
- Definiciones particulares de ISO 16949
- Ocho principios de la Gestión de calidad
- Enfoque de procesos
- Estructura de la norma

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

24 – 26 Febrero	Distrito Federal
16 – 18 Marzo	Distrito Federal
18 – 20 Agosto	Distrito Federal
29 – 30 Noviembre	Distrito Federal
7 – 8 Junio	Monterrey
29 – 30 Septiembre	Cd. Juárez
12 – 13 Julio	Querétaro
25 - 27 Octubre	Puebla





**DIRIGIDO A:**

Directores y/o Gerentes operación, producción y calidad, al personal involucrado en el desarrollo de (PPAP) y planeación avanzada.

**OBJETIVO:**

Conocerán el A M E F como una herramienta analítica que permita la identificación de posibles fallas potenciales en un diseño o proceso.

Conocerán la metodología para desarrollar A M E F'S

**CONTENIDO:**

Este es un curso cuyo diseño esta basado en el manual del A M E F de QS 9000, a través de este curso el participante se involucra y conoce la metodología para desarrollar A M E F'S, ya que el curso contiene casos prácticos para la identificación de fallas.

- Introducción
- Enfoque multidisciplinario
- Factores y métodos de control
- Desarrollo del AMEI
- Seguimiento

**CERTIFICADOS:**

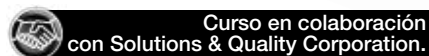
Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

**FECHA Y LUGAR**

12 Abril	Distrito Federal
17 Septiembre	Distrito Federal
14 Mayo	Monterrey
2 Febrero	Cd. Juárez
24 Mayo	Querétaro
25 Enero	Puebla
29 Octubre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

El personal involucrado en la implementación y uso de técnicas estadísticas y responsables del control estadístico del proceso así como departamentos de calidad y producción.

**OBJETIVO:**

Conocerá las técnicas estadísticas de mayor aplicación y la metodología para su selección y uso.

Conocerá la terminología básica de la estadística .

Tendrá las bases para la implementación de control estadístico del proceso.

**CONTENIDO:**

Este curso está diseñado para los departamentos o áreas de producción o de calidad interesados en la implementación de un control estadístico del proceso, dentro del curso se realizan ejercicios prácticos para aprender el uso correcto de las técnicas estadísticas.

Generalidades  
 Antecedentes  
 Estadística básica  
 Medidas de tendencia central  
 Medidas de dispersión  
 Distribución normal  
 Principios estadísticos  
 Histograma  
 Diagrama de pareto  
 Diagrama causa efecto  
 Graficas de control (Xbar-R, lecturas individuales, p, np, c, u)  
 Se recomienda que los participantes cuenten con conocimientos básicos de álgebra y nivel de estudios mínimo preparatoria. Calculadora

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

6 – 7 Mayo	Distrito Federal
8 – 9 Julio	Distrito Federal
30 – 31 Agosto	Monterrey
28 – 29 Junio	Cd. Juárez
23 – 24 Septiembre	Querétaro
3 – 4 Noviembre	Puebla

**DIRIGIDO A:**

Director y/o Gerente de Operación, Calidad y Producción, y al personal responsable del desarrollo de P A P P .

**OBJETIVO:**

- Conocerán los requerimientos para el desarrollo del P A P P.
- Conocerán los distintos niveles de presentación del P A P P.

**CONTENIDO:**

Es un curso diseñado en base al manual de P A P P de QS 9000, en el desarrollo del curso los participantes conocen los requerimientos de la industria automotriz para conformar el P A P P así como los documentos asociados y formatos aplicables.

- Propósito
- Aplicabilidad
- Corrida de Producción
- Requerimientos del PAPP
- Notificación al cliente
- Presentación del PAPP
- Retención de Registros

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

**FECHA Y LUGAR**

28 Mayo	Distrito Federal
13 Octubre	Distrito Federal
9 Noviembre	Monterrey
20 Septiembre	Cd. Juárez
19 Noviembre	Querétaro
17 Agosto	Puebla



**DIRIGIDO A:**

El curso se dirige a Responsables de Calidad de laboratorios de ensayo y calibración, Auditores internos de calidad. Técnicos de laboratorios de ensayo y calibración. Técnicos de laboratorios de ensayo y calibración.

**OBJETIVO:**

- Dotar a los asistentes de los conocimientos necesarios para implantar un Sistema de Gestión en los laboratorios según la norma ISO 17025 y el CGA/ENAC/LEC.
- Revisar y poner en práctica puntos específicos de la norma: Validación de métodos de ensayo, Inter comparaciones, control de calidad.
- Revisar la integración del Sistema de gestión según norma ISO 17025 dentro del Sistema de Calidad general de la empresa
- Resolver casos prácticos para diferentes escenarios de aplicación. Laboratorios externos y/o laboratorios internos

**CONTENIDO:**

**1. INTRODUCCION A LA NORMA ISO/IEC 17025**

**2. REQUISITOS DE GESTION**

- 2.1- Organización
- 2.2- Sistema de Gestión

- 2.3- Control de documentos
- 2.4- Revisión de pedidos, ofertas y contratos
- 2.5- Subcontratación de ensayos y calibraciones
- 2.6- Compra de servicios y suministros
- 2.7- Servicio al cliente
- 2.8- Quejas
- 2.9- Control de trabajos de ensayo o calibración no conformes
- 2.10- Mejora
- 2.11- Acciones correctivas
- 2.12- Acciones preventivas
- 2.13- Control de registros
- 2.14- Auditorías internas
- 2.15- Revisiones por la Dirección

**3. REQUISITOS TECNICOS**

- 3.1- Generalidades
- 3.2- Personal
- 3.3-Instalaciones y condiciones ambientales
- 3.4- Métodos de ensayo y calibración y validación de métodos de ensayo
- 3.5- Equipos
- 3.6- Trazabilidad de las mediciones
- 3.7- Muestreo
- 3.8- Manejo de ítems de ensayo y calibración
- 3.9- Aseguramiento de la calidad de los resultados de ensayos y calibraciones
- 3.10- Informes de resultados

**4. PROCESO DE ACREDITACION**

**5. CASOS PRÁCTICOS**

Análisis y discusión sobre situaciones reales en Laboratorios de calibración y ensayos externos e internos dentro de una organización

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas )

**FECHA Y LUGAR**

22 – 23 Marzo	Distrito Federal
3 – 4 Mayo	Distrito Federal
13 – 14 Septiembre	Monterrey
2 – 3 Junio	Cd. Juárez
15 – 16 Abril	Querétaro
16 – 17 Junio	Puebla

**DIRIGIDO A:**

El personal seleccionado para dirigir y desarrollar auditorías de ISO IEC 17025 de su empresa.

**OBJETIVO:**

Conocerán la metodología para evaluar y determinar la Conformidad de un ISO IEC 17025.

Conocerán los criterios de calificación para auditores internos.

Formarán actitudes y desarrollará habilidades para llevar a cabo auditorías al ISO IEC 17025

**CONTENIDO:**

Este curso ha sido diseñado para llevarse a cabo en tres días, en los cuales los participantes desarrollan casos prácticos de auditorías y visualizan situaciones de auditoría, al mismo tiempo que técnicas y herramientas de auditorías

- Introducción
- Definiciones
- Introducción a las Auditorías
- Auditoría de Calidad
- Sistema de Gestión de Calidad
- El Cliente
- Los procesos
- La mejora Continua
- El auditor interno
- Perfil del auditor
- Habilidades a desarrollar
- Técnicas de Auditoría
- Auditando Procesos
- Los conceptos de eficiencia y efectividad
- Acciones correctivas
- Seguimiento y cierre de la auditoría

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

17 – 19 Febrero	Distrito Federal
21 – 23 Abril	Distrito Federal
6 – 8 Octubre	Distrito Federal
20 – 22 Septiembre	Monterrey
5 – 7 Julio	Querétaro
24 – 26 Noviembre	Puebla



# 2

## Sistemas de Gestión Aeroespacial



## E01 INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE EN 9100



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de gestión de la calidad en empresas de los sectores aeronáutico, espacial y defensa

### OBJETIVO:

Conocer e interpretar los requisitos de la Norma EN 9100:2009 adquiriendo la capacidad necesaria para aplicar estos conocimientos a las circunstancias particulares de cada empresa

- Identificar los cambios entre las versiones 2003 y 2009 de la Norma EN 9100

### CONTENIDO:

Particularidades de los sectores aeronáutico, espacial y defensa

- Las normas de la serie EN 9100
- La Norma EN 9100:2009.  
Interpretación de requisitos
  - Sistema de gestión de la calidad
  - Responsabilidad de la Dirección
  - Gestión de los recursos
  - Realización del producto
  - Medición, análisis y mejora
- Evaluación de los cambios entre las versiones 2003 y 2009 de la norma EN 9100
- Aspectos clave en la Norma EN 9100:2009:
  - Gestión de proyectos
  - Gestión de la configuración: Norma UNE ISO 10007:2006
  - Gestión del riesgo
  - Inspección de primer artículo

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

1 – 3 Septiembre	Distrito Federal
25 – 27 Octubre	Monterrey
17 – 19 Julio	Querétaro



## E03 AUDITOR INTERNO EN 9100



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y responsables de gestión de la calidad en empresas de los sectores aeronáutico, espacial y defensa

### OBJETIVO:

- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de la calidad
- Conocer las responsabilidades, funciones y actitudes de los auditores
- Aprender a detectar y redactar no conformidades

### CONTENIDO:

- Las normas de la serie EN 9100  
La Norma UNE-EN ISO 19011 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
- Metodología para la realización de las auditorías:
  - Planificación
  - Preparación
  - Auditoría “in situ”: detección de no conformidades y recogida de evidencias

- Redacción de no conformidades
- Elaboración del informe final
- El equipo auditor:
  - Funciones y responsabilidades de los auditores
  - Actitudes del auditor
- Requisitos para la calificación de auditores
- Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

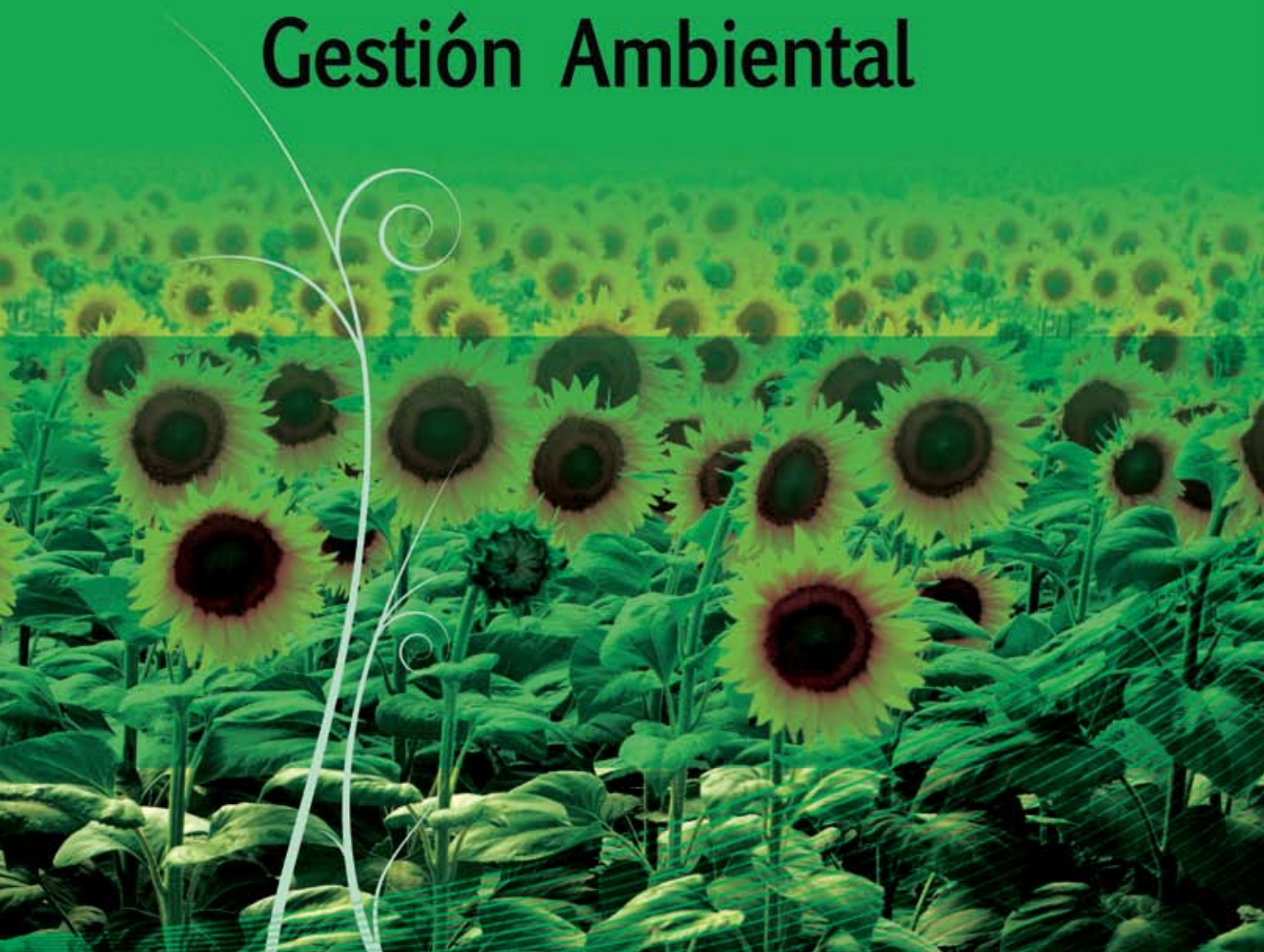
20 – 22 Octubre	Distrito Federal
24 - 26 Mayo	Monterrey
14 – 16 Julio	Querétaro





# 3

## Sistemas de Gestión Ambiental



**DIRIGIDO A:**

Directores, técnicos y responsables de sistemas de gestión ambiental, así como cualquier profesional con competencias en la gestión ambiental y personas interesadas en adquirir una formación que puedan desarrollar en su carrera profesional en un futuro.

**OBJETIVO:**

Conocer los conceptos fundamentales de los sistemas de gestión ambiental

- Comprender los objetivos y requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004, adquiriendo la capacidad necesaria para extrapolar dichos conocimientos a las circunstancias particulares de cada organización
- Optimizar los recursos y gestionar las actividades de la organización desde una perspectiva ambiental

**CONTENIDO:**

- Los sistemas de gestión ambiental:
  - Definición de un sistema de gestión ambiental y sus elementos
  - Descripción y objetivos de un sistema de gestión ambiental
  - Campo de aplicación
- La Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Análisis e interpretación de requisitos:
  - Política ambiental
  - > Definición y objetivos
  - > Requisitos de implementación y comunicación
  - Planificación
  - > Criterios de identificación y evaluación de aspectos ambientales
  - > Metodología de identificación y extracción de requisitos legales y otros requisitos
  - > Establecimiento de objetivos, metas y programas. Errores habituales
  - Implementación y operación
  - > Planificación de recursos y establecimiento de funciones, responsabilidad y autoridad

- > Metodología de identificación de necesidades de formación, competencia y toma de conciencia
- > Tipología de canales de comunicación
- Requerimientos de la documentación de un sistema de gestión ambiental y del control de documentos
- > Definición, objetivos y actividades sometidas a control operacional
- > Criterios de identificación de emergencias potenciales y metodología de respuesta ante emergencias
- Verificación
- > Actividades sometidas a seguimiento y medición
- > Metodología para realizar la evaluación del cumplimiento legal
- > Identificar no conformidades y establecer acciones correctivas y preventivas. Diferencias entre el tratamiento de las acciones
- > Criterios de cualificación, planificación y desarrollo de una auditoría interna
- Revisión por la dirección
- > Planificación, participantes y temas que se deben tratar
- Casos prácticos. Simulación de implementación de requisitos de un sistema de gestión ambiental: política, aspectos ambientales, objetivos, metas y programas, identificación de requisitos legales, control operacional y elaboración de no conformidades y acciones correctivas

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

11 – 12 Enero	Distrito Federal
2 – 3 Febrero	Distrito Federal
20 – 21 Mayo	Distrito Federal
10 – 11 Junio	Distrito Federal
1 – 2 Julio	Distrito Federal
1 - 2 Septiembre	Distrito Federal
4 – 5 Noviembre	Distrito Federal
3 – 4 Mayo	Monterrey
5 – 6 Agosto	Monterrey
8 – 9 Septiembre	Monterrey
11 – 12 Noviembre	Monterrey
2 – 3 Junio	Querétaro
12 – 13 Agosto	Querétaro
25 – 26 Noviembre	Querétaro
11 – 12 Octubre	Puebla





**DIRIGIDO A:**

Dirigido a:  
Directores de medio ambiente, directores de producción y responsables de realización de auditorías de los sistemas de gestión ambiental, así como cualquier persona interesada en adquirir una formación que pueda desarrollar en su carrera profesional en un futuro.

**REQUISITOS:**

Se requiere que los asistentes tengan conocimientos previos de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías ambientales

- Conocer las técnicas y la metodología que se debe seguir en las auditorías de los sistemas de gestión ambiental, así como los requisitos de cualificación del equipo auditor
- Conocer las funciones, responsabilidades y actitudes que debe adoptar un auditor
- Aprender a identificar, categorizar y redactar no conformidades

**CONTENIDO:**

- Definición, objetivos y tipos de auditoría
- Normas aplicables a las auditorías ambientales
- Fases de realización de una auditoría de un sistema de gestión ambiental:
  - Reunión inicial
  - Desarrollo de la auditoría
    - > Documentación de trabajo
    - > Evaluación de evidencias
    - > Preparación y elaboración del informe
  - Reunión final
- Técnicas y herramientas de auditoría
- Cualificación de auditores:
  - Responsabilidades y habilidades
  - Selección del equipo auditor
- Desarrollo de las entrevistas:
  - Definición

- Fuentes de información
- Desarrollo de la preparación y presentación
- Tipos de preguntas
- Actitud y enfoque. Actitudes que se deben evitar

**Búsqueda de evidencias:**

- Definiciones y tipos de evidencias
- Técnicas: trazado, muestreo, comprobación y corroboración
- Métodos para auditar
- Empleo de evidencias
- Categorización y redacción de las no conformidades
- Elaboración del informe:
  - Tipos
  - Objeto
  - Contenido
- Casos prácticos basados en una simulación de una auditoría ambiental: revisión documental, preparación, búsqueda de evidencias y desarrollo de auditoría

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

15 – 16 Febrero	Distrito Federal
11 – 12 Mayo	Distrito Federal
16 – 17 Noviembre	Distrito Federal
15 – 16 Julio	Distrito Federal
13 – 14 Septiembre	Distrito Federal
29 – 30 Septiembre	Monterrey
25 – 26 Octubre	Puebla



## M09 AUDITORÍAS AMBIENTALES PARA AUDITORES DE CALIDAD

### DIRIGIDO A:

Técnicos auditores de sistemas de gestión de la calidad, responsables de gestión de calidad con futuras competencias en gestión ambiental o en la realización de auditorías ambientales y personas interesadas en adquirir una formación que puedan desarrollar en su carrera profesional en un futuro.

### OBJETIVO:

Adquirir las habilidades específicas para la realización de auditorías ambientales, aplicando los conocimientos y la experiencia adquirida durante la realización de auditorías de la calidad

- Conocer las técnicas y la metodología que se debe seguir en las auditorías de los sistemas de gestión ambiental, así como los requisitos de calificación del equipo auditor
- Profundizar en la búsqueda de evidencias de carácter ambiental y categorizar las no conformidades

### CONTENIDO:

- Las auditorías ambientales
- Definiciones
  - Disposiciones
  - Actuaciones ambientales
  - Normas aplicables a las auditorías ambientales
  - Enfoque de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004
  - Compatibilidad con otros sistemas de gestión
  - Tipología y características de las auditorías ambientales
  - Visión general de los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004
  - Requisitos equivalentes y diferentes entre las Normas UNE-EN ISO 14001:2004 y UNE-EN ISO 9001:2008
  - Normativa y legislación ambiental aplicable según tipología
  - Determinación de requisitos extraídos de la normativa aplicable
  - Calificación de auditores ambientales según la Norma UNE-EN ISO 19011:2002
  - Evidencias que debe buscar un auditor
  - Casos prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

### FECHA Y LUGAR

8 – 9 Febrero	Distrito Federal
28 – 29 Octubre	Distrito Federal
19 – 20 Julio	Monterrey
17 – 18 Junio	Querétaro
9 – 10 Septiembre	Querétaro
19 – 20 Agosto	Puebla

## M10 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

### DIRIGIDO A:

Responsables de medioambiente, técnicos y profesionales con responsabilidades en la gestión ambiental.

### OBJETIVO:

Asimilar los conceptos de aspecto e impacto medioambiental asociados a las actividades, productos y servicios de una organización.

- Proponer una metodología para la identificación de los aspectos medioambientales.
- Desarrollar criterios para la evaluación de los aspectos medioambientales.

### CONTENIDO:

- Los conceptos de aspecto e impacto medioambiental.
- Origen de los aspectos ambientales, ámbito de identificación y cronología
- Métodos para la identificación de los aspectos ambientales
- Factores de éxito en la identificación de aspectos ambientales
- Identificación de aspectos medioambientales.
- Legislación medioambiental.
- Criterios para la evaluación de los aspectos medioambientales.
- Relación de la identificación y evaluación de aspectos ambientales con otros puntos de la norma
- Caso práctico.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

### FECHA Y LUGAR

4 – 5 Febrero	Distrito Federal
28 – 29 Junio	Distrito Federal
13 – 14 Octubre	Distrito Federal
8 – 9 Diciembre	Distrito Federal
21 – 22 Junio	Monterrey
29 – 30 Noviembre	Monterrey
10 – 11 Agosto	Querétaro
7 – 8 Octubre	Querétaro
12 – 13 Julio	Puebla



## M11 LEGISLACIÓN AMBIENTAL.

### DIRIGIDO A:

Responsables de medioambiente, técnicos y profesionales que requieren identificar, aplicar y dar cumplimiento a los requisitos legales y otros requisitos que aplican a una organización.

### OBJETIVO:

- Familiarizarse con la Legislación Ambiental Mexicana.
- Conocer las exigencias de los sistemas de gestión ambiental en materia de legislación.

### CONTENIDO:

- Antecedentes de la legislación ambiental en México
- Estructura de la SEMARNAT
- Niveles de Competencia: Federal y estatal
- Aspectos relevantes de Leyes, reglamentos y Normas oficiales Mexicanas.
- Ejercicios prácticos

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

18 Febrero	Distrito Federal
16 Marzo	Distrito Federal
14 Junio	Distrito Federal
4 Octubre	Distrito Federal
10 Diciembre	Monterrey
5 Mayo	Monterrey
17 Septiembre	Querétaro
16 Junio	Querétaro
15 Octubre	Querétaro
24 Noviembre	Querétaro
5 Octubre	Puebla



## M12 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL.

### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y profesionales que necesiten adquirir una visión general de los sistemas de gestión ambiental y de las repercusiones que tiene para las empresas la incorporación de la variable ambiental en su gestión.

### OBJETIVO:

- Conocer el enfoque general de la familia de normas ISO 14000 y los requisitos de la Norma UNE EN ISO14001:2004
- Comprender los principios de la gestión ambiental y los beneficios que de ella se derivan.
  - Adquirir los conocimientos sobre la aplicación real de los sistemas de gestión ambiental.

### CONTENIDO:

- Evolución de la gestión ambiental
- Problemática ambiental actual.
- Actuaciones ambientales.
- Enfoque del factor ambiental de las empresas.
- Actuaciones ambientales.
- Definición de los sistemas de gestión ambiental.
- Objetivo de los sistemas de gestión ambiental.
- Campo de aplicación del sistema de gestión ambiental.

- Norma UNE EN ISO 14001:2004.
- Metodología de la planificación.
- Metodología de la implementación y operación.
- Metodología de verificación.
- Definición de requisitos clave de la revisión por la dirección.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas )

### FECHA Y LUGAR

19 Mayo	Distrito Federal
13 Diciembre	Distrito Federal
4 Agosto	Monterrey
18 Noviembre	Monterrey



**DIRIGIDO A:**

Directores de medio ambiente, directores de operaciones y organización, responsables y técnicos de medio ambiente, consultores y asesores.

**REQUISITOS:**

Para un mejor aprovechamiento del curso, se recomienda tener conocimientos previos del concepto de medio ambiente y de los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001:2006.

**OBJETIVO:**

Para un mejor aprovechamiento del curso, se recomienda tener conocimientos previos del concepto de medio ambiente y de los requisitos de la Norma UNE EN ISO 14001:2006.

**CONTENIDO:**

Adquirir los conocimientos necesarios para auditar sistemas de gestión ambiental implantados según la Norma UNE-EN ISO 14001:2004

- Poder asumir responsabilidades en la realización de auditorías
- Las auditorías de los sistemas de gestión ambiental
  - Concepto, origen y tipos de auditoría
  - Definiciones
- Normativa de aplicación a las auditorías de los sistemas de gestión ambiental
- Requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Marco legal ambiental: requisitos derivados de la legislación de las Administraciones Públicas (central, autonómica y local)

- Metodología de auditoría
  - Preparación de la auditoría
  - Desarrollo de la auditoría
  - Conclusiones de la auditoría
  - Elaboración del informe final
  - Seguimiento de la auditoría
- Esquema Europeo EMAS sobre gestión y auditoría ambientales y comparación con la Norma UNE-EN ISO 14001:2004
- Prácticas de realización de una auditoría ambiental y elaboración del informe final utilizando la metodología del caso

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

5 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 40 horas )

**FECHA Y LUGAR**

22 – 26 Febrero	Distrito Federal
19 – 23 Abril	Distrito Federal
5 – 9 Julio	Distrito Federal
20 -24 Septiembre	Distrito Federal
8 al 12 Noviembre	Distrito Federal
24 – 28 Mayo	Monterrey
7 al 13 Junio	Querétaro
18 – 22 Octubre	Querétaro
22 – 26 Noviembre	Puebla





# 4

## Sistemas de Gestión Integrados



 Curso en colaboración con Solutions & Quality Corporation.

**DIRIGIDO A:**

- Directores y técnicos de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales que quieran afianzar las bases necesarias para el desarrollo de sus funciones.
- Profesionales con conocimientos previos de la norma UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14001 y OHSAS 18001, que desean profundizar en la integración o vayan a asumir la responsabilidad de un sistema integrado de gestión.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos necesarios para emprender un proyecto de implantación y aplicar una metodología de integración de un sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

- Identificar los elementos comunes y particulares de cada uno de los sistemas de gestión tomando como referencia los requisitos de las normas.
- Interpretar los requisitos de las tres normas de referencia y su interrelación.
- Establecer y comprender las semejanzas y diferencias entre los distintos requisitos
- Conocer las ventajas de disponer de un sistema integrado.
- Realizar el seguimiento y mejorar el sistema integrado de gestión
- Planificar y desarrollar auditorías integradas.

**CONTENIDO:**

Introducción a la integración.

- Integración de sistemas
- Definiciones, requisitos generales y políticos de la calidad, medio ambiente y de seguridad y salud en el trabajo
- Planificar, objetivos, metas y programas, aspectos ambientales y riesgos.
- Requisitos Legales y otros requisitos.
- Estructura, Responsabilidades, Formación Comunicación y Documentación.
- Auditorías de Sistemas Integrados.
- Cierre y No conformidades.

**CERTIFICADOS:**

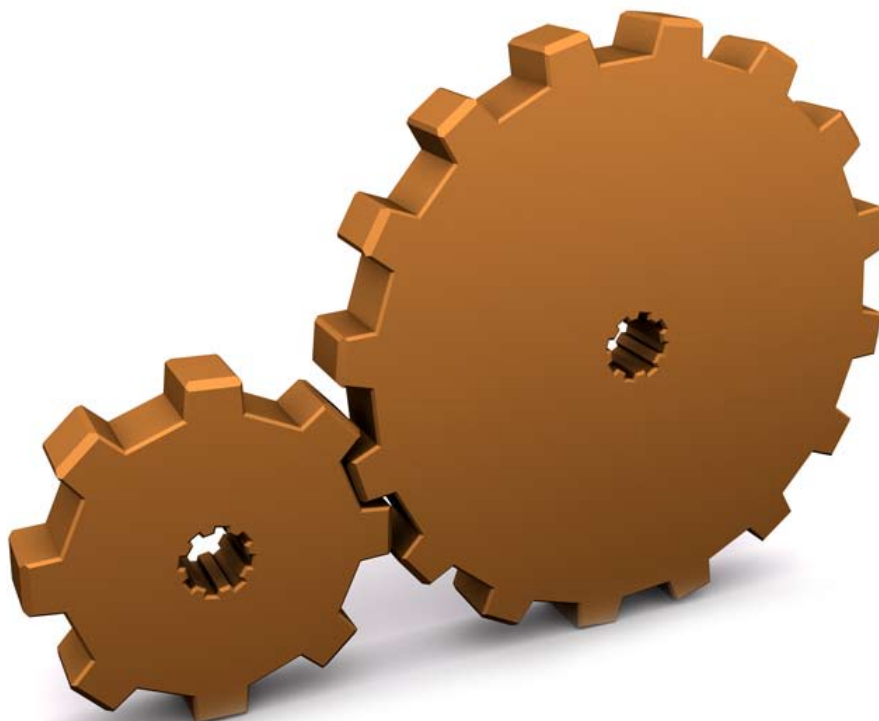
Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

5 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 40 horas )

**FECHA Y LUGAR**

8 – 12 Marzo	Distrito Federal
24 – 28 Mayo	Distrito Federal
5 – 9 Julio	Distrito Federal
20 – 24 Septiembre	Distrito Federal
8 – 12 Noviembre	Distrito Federal
6 - 10 Septiembre	Monterrey
21 – 25 Junio	Querétaro
11 – 15 Octubre	Querétaro
25 – 29 Octubre	Puebla





# 5

## Responsabilidad Social





**OBJETIVO:**

Entender el marco conceptual de la RSC y su situación actual a nivel nacional e internacional.

- Comprender las políticas y estrategias principales que las empresas tienen a su disposición para incorporar la RSC a su gestión.
- Conocer las herramientas disponibles actualmente en el mercado para llevar a la práctica los principios de la RSC.
- Analizar el peso que en la creación de valor en las empresas tiene la gestión de intangibles y el criterio de gestión financiera responsable.

**CONTENIDO:**

- Del medio ambiente a la sostenibilidad
- Marco de la RSC. Definiciones y terminología. El alcance de la RSC. Gestión de los grupos de interés. Datos de partida. Apoyos gubernamentales. Normativa vs. Voluntariedad de la RSC. Ejemplos y casos.
- Bases de la estrategia empresarial
- Estrategias sociales ( relaciones con el tercer sector, obra social, patrocinio y mecenazgo, inmigración ); estrategias medioambientales ( control de riesgos, emisiones cero, biodiversidad, control de proveedores ); estrategias laborales ( discapacidad y empleo, políticas de igualdad de la mujer y conciliación de la vida laboral y familiar, explotación infantil y derechos humanos, voluntariado ); estrategias de gestión económica y de buen gobierno. Ejemplos y casos.

- Instrumentos de gestión
- Sistemas de Gestión y Normalización de la RSC ( AA1000; SA 8000; UNE ISO 14063 ). Nuevas tecnologías: Training ( Chornos, Better Business Game, Food Force UN ).
- La creación de valor en la empresa
- Gestión de Intangibles: indicadores.
- Sistema de indicadores. Valor de marca. Valor reputacional. Valor ético. Gestión financiera responsable: inversión bajo criterios de RSC. Índices de sostenibilidad y Fondos de responsabilidad. Nuevos mercados financieros sostenibles ( microcréditos, banca ética, gestión de riesgos financieros medioambientales, productos financieros asociados al protocolo de Kyoto ). La comunicación de la RSC: memorias de sostenibilidad y guía de contenido. Comunicaciones de Progreso. Webs corporativas.
- Cuestionarios

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas )

**FECHA Y LUGAR**

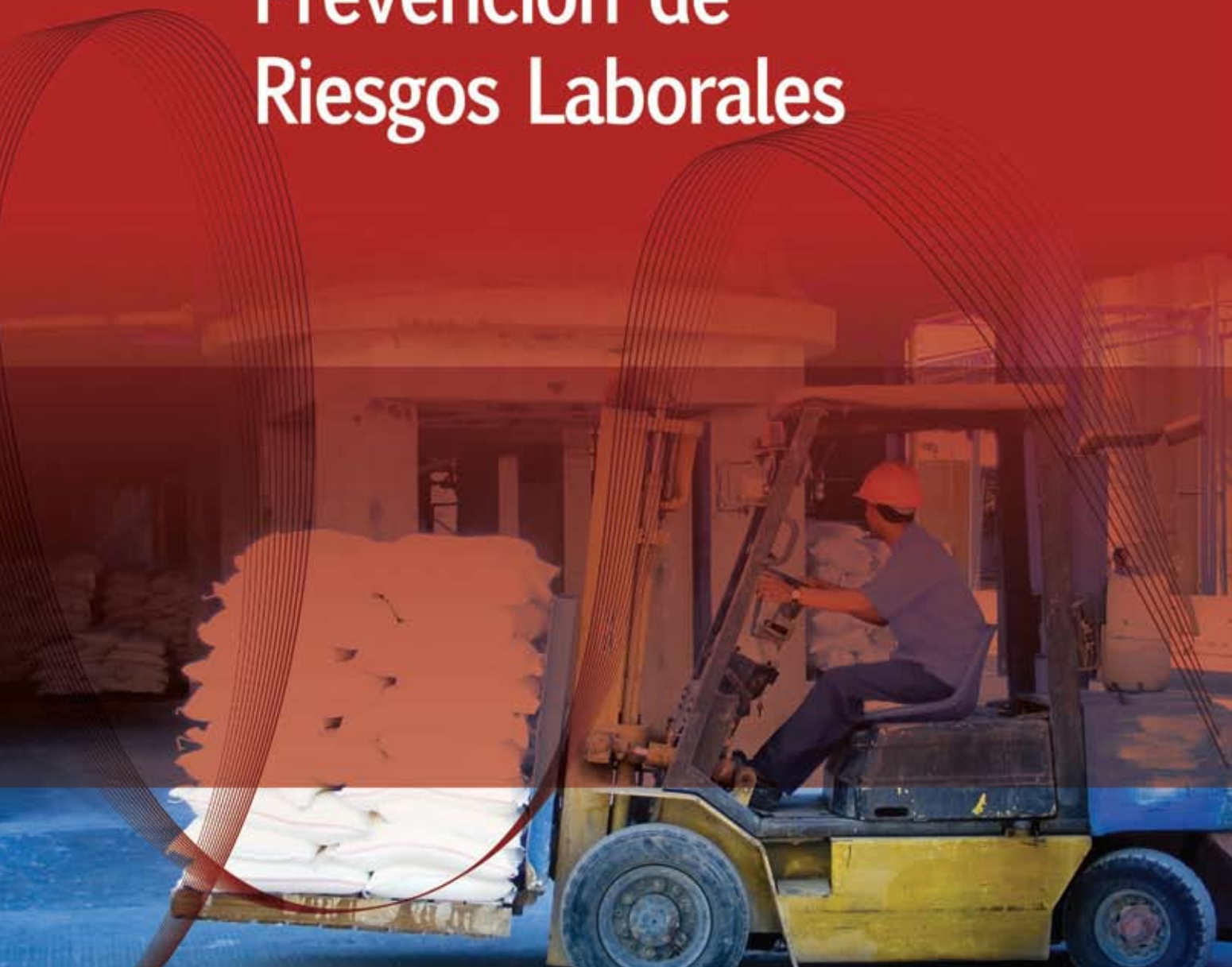
6 – 8 Septiembre	Distrito Federal
18 – 20 Octubre	Monterrey
8 – 10 Noviembre	Querétaro





# 6

## Prevención de Riesgos Laborales



## P02 INTERPRETACIÓN DE OHSAS 18001:2007



### DIRIGIDO A:

Responsables y técnicos de prevención, directores, gerentes, responsables del sistema de gestión, profesionales con competencias de la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### OBJETIVO:

Conocer los conceptos fundamentales de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- Comprender los objetivos y requisitos del Estándar OHSAS 18001:2007
- Aprender a interpretar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en conformidad con OHSAS 18001:2007

### CONTENIDO:

- La seguridad y salud en el trabajo y los sistemas de gestión
- Identificación de la legislación aplicable
- El estándar OHSAS 18001:2007. Análisis e interpretación de requisitos.

- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Plantificación
- Operación
- Verificación
- Revisión de la dirección
- Casos prácticos.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

10 Septiembre	Distrito Federal
22 Octubre	Monterrey
26 Noviembre	Querétaro



## P04 FORMACIÓN DE AUDITOR LÍDER DE OHSAS 18001:2007



### DIRIGIDO A:

Responsables, directores, gerentes y técnicos, responsables del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

### REQUISITOS :

Se requiere que los asistentes tengan conocimiento previo de los requerimientos del estándar OHSAS 18001:2007

### OBJETIVO:

- Conocer la metodología de realización de la auditoría de la prevención de riesgos laborales
- Conocer los requisitos que se exigen en este tipo de auditorías
- Comprobar que las actividades preventivas se ajusta a la normativa general y se adecuan a la capacidad de recursos de que dispone la empresa.
- Realización de auditorías de prevención de riesgos laborales.

### CONTENIDO:

- Requisitos de la auditoría de prevención de riesgos laborales
- Alcance y problemática
- Realización de la auditoría

- Visión general del proceso
- Elementos que hay que auditar
- Objetivos que se deben cubrir en cada uno de sus elementos
- Preparación de la auditoría
- Revisión de la documentación básica del sistema
- Equipo auditor
- Programa de auditoría
- Trabajo de campo
- Reunión inicial
- Visita a las instalaciones
- Hallazgos de la auditoría
- Búsqueda de evidencias
- Entrevistas con los responsables
- Examen de la documentación
- Reunión de auditores
- Reunión final de la auditoría
- Objetivo de la reunión
- Contenido y desarrollo de la reunión final
- Informe de auditoría
- Estructura y contenido
- Actividades de seguimiento
- Tratamiento de las no conformidades
- Cierre de las no conformidades
- Caso práctico.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

5 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 40 horas )

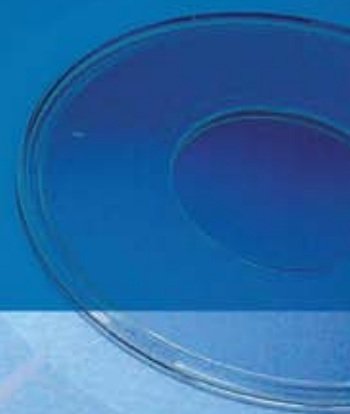
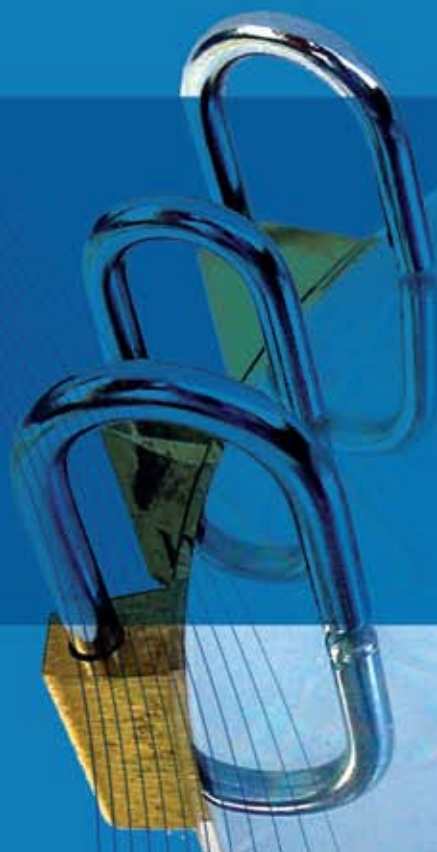
### FECHA Y LUGAR

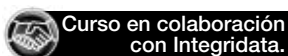
8 – 12 Febrero	Distrito Federal
1 – 5 Marzo	Distrito Federal
17 – 21 Mayo	Distrito Federal
12 – 16 Julio	Distrito Federal
6 – 10 Septiembre	Distrito Federal
22 – 26 Noviembre	Distrito Federal
24 – 28 Mayo	Monterrey
20 – 24 Septiembre	Monterrey
6 – 10 Diciembre	Monterrey
14 -18 Junio	Querétaro
4 – 8 Octubre	Querétaro



# 7

## Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información





**DIRIGIDO A:**

Directores y responsables de la protección y seguridad de los sistemas de información de su organización.

**OBJETIVO:**

- Conocer los fundamentos y conceptos generales de la gestión de la seguridad de la información
- Obtener una visión general y una comprensión de la Norma ISO/IEC 27002:2007 (Código de Buenas Prácticas relevo de ISO/IEC 17799:2005)
- Analizar las ventajas de implantar un sistema de gestión de la seguridad de la información.

**CONTENIDO:**

Conceptos de la seguridad de la información y de su gestión

- Origen y evolución de las normas de seguridad de la información relacionadas con la Norma ISO/IEC 27002:2007
- Entendimiento del contenido de la Norma ISO/IEC 27002:2007
- Iniciación a la implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información fundamentado sobre el análisis y gestión de riesgos
- Criterios de éxito para la gestión efectiva y práctica de la seguridad de la información.

**CERTIFICADOS:**

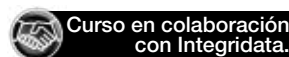
Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas )

**FECHA Y LUGAR**

14 Enero	Distrito Federal
25 Febrero	Distrito Federal
1 Marzo	Distrito Federal
6 Mayo	Distrito Federal
23 Junio	Distrito Federal
13 Septiembre	Distrito Federal
8 Octubre	Distrito Federal
30 Noviembre	Distrito Federal
12 Mayo	Monterrey
1 Julio	Monterrey
2 Agosto	Monterrey
10 Septiembre	Monterrey
4 Junio	Querétaro
9 Agosto	Querétaro
15 Octubre	Querétaro
11 Junio	Puebla
16 Agosto	Puebla
22 Octubre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Personal técnico que deba implementar las acciones necesarias para asegurar la protección y seguridad de los sistemas de información de su organización.

**OBJETIVO:**

Conocer y aplicar los métodos y procesos de la gestión de la seguridad de la información y aprender a realizar las acciones que permitan implementar un sistema de gestión de la seguridad de la información.

**CONTENIDO:**

Identificación de los elementos de actuación de las Normas UNE 71501, ISO/IEC 27002:2007 (Código de Buenas Prácticas relevo de ISO 17799 Actualmente ISO/IEC 17799:2005) y UNE-ISO/IEC 27001:2007

- Marco de procesos para definir un SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) según la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2007
- Estudio de los procesos y elementos de un análisis y gestión del riesgo
- Políticas, organización y concienciación para un SGSI
- Definición del ámbito de un SGSI
- Planificación para la implementación del sistema de gestión de la información según la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2007

- Análisis diferencial, análisis de riesgos, plan de tratamiento de riesgos

- Recomendaciones para la implementación
- Presentación de la documentación tipo
- Casos prácticos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas )


**FECHA Y LUGAR**

25 - 26 Febrero	Distrito Federal
17 - 18 Mayo	Distrito Federal
8 - 9 Julio	Distrito Federal
20 - 21 Septiembre	Distrito Federal
1 - 2 Noviembre	Distrito Federal
13 - 14 Mayo	Monterrey
29 - 30 Septiembre	Monterrey
8 - 9 Noviembre	Monterrey
17 - 18 Junio	Querétaro
28 - 29 Octubre	Querétaro
25 - 26 Octubre	Puebla



## S03 TALLER PRÁCTICO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LA INFORMACIÓN



 Curso en colaboración con Integridata.

### DIRIGIDO A:

Responsables de gestión de la seguridad, consultores e implementadores del sistema de gestión de la seguridad de la información.

### REQUISITOS:

Se requiere que los asistentes tengan conocimiento previo de los requerimientos ISO/IEC 27002:2007 (Código de Buenas Prácticas relevo de ISO 17799 Actualmente ISO/IEC 17799:2005), ISO/IEC 27001:2007.

### OBJETIVO:

Adquirir la capacidad para realizar y planificar una identificación y valoración de riesgos de los sistemas de información de una organización en línea con los requisitos de la Norma UNE ENISO/IEC 27001:2007

### CONTENIDO:

- Revisión de la importancia del proceso de análisis y gestión de riesgos en el contexto de un sistema de gestión de la seguridad de la información.
- Análisis de los riesgos.
- Proceso de identificación y valoración de riesgos.
- Gestión de los riesgos.
- Procesos de selección de controles.
- Evaluación del riesgo residual.
- Desarrollo de un proyecto de análisis y gestión del riesgo.
- Desarrollo de un caso práctico a lo largo del curso.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)


### FECHA Y LUGAR

15 – 16 Febrero	Distrito Federal
24 – 25 Mayo	Distrito Federal
5 – 6 Agosto	Distrito Federal
8 – 9 Septiembre	Distrito Federal
1 – 2 Diciembre	Distrito Federal
22 – 24 Septiembre	Monterrey
5 – 6 Julio	Querétaro



## S04 MÉTRICAS E INDICADORES DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



 Curso en colaboración con Integridata.

### DIRIGIDO A:

Directores y responsables de la protección y seguridad de los sistemas de información de su organización.

### OBJETIVO:

- Conocer los fundamentos y conceptos generales para la definición de métricas e indicadores en seguridad de la información
- Obtener una visión general sobre la gestión de un sistema de métricas en una empresa
- Analizar razones y métodos para la definición de métricas adecuadas a la organización y a sus objetivos de seguridad.

### CONTENIDO:

Conceptos y fundamentos en métricas e indicadores en seguridad de la Información

- Relación con las normas de gestión de la seguridad de la información y otras normas de gestión sobre sistemas de indicadores UNE 66175
- Iniciación a la implementación de un sistema de gestión de métricas de Seguridad
- Prácticas para la definición de métricas e indicadores de seguridad de la Información
- Criterios de éxito.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

1 día – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas )

### FECHA Y LUGAR

7 Julio	Distrito Federal
17 Septiembre	Distrito Federal
3 Noviembre	Distrito Federal
28 Septiembre	Monterrey
16 Agosto	Querétaro



## S05 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y PLANES DE CONTINGENCIA



Curso en colaboración  
con Integridata.

### DIRIGIDO A:

Directores del sistema de información, responsables de la gestión de la seguridad, responsables de la organización y consultores.

### REQUISITOS:

Para realizar este curso es recomendable contar con conocimientos de los fundamentos e implementación de UNE EN ISO/IEC 27001.

### OBJETIVO:

- Identificar las referencias y los conceptos sobre planes de continuidad de los negocios.
- Profundizar en los conceptos y principios de planes de contingencia y en la gestión de la continuidad del negocio.
- Conocer los procesos prácticos para su implantación.

### CONTENIDO:

Normativas sobre continuidad y contingencia:

- ITIL Service Delivery, NIST 800-34
- Seguimiento de una metodología para :
  - Inicio de un proyecto de Gestión de Continuidad de Negocio ( BCM)
  - Análisis de impacto en el negocio y valoración de riesgos (BIA, RTO, RPO)
  - Estrategias de prevención y de recuperación (PCN, DRP)
  - Desarrollo de planes de contingencia de TI y de funciones de negocio
  - Necesidades y organización para la gestión de la crisis
  - Gestión y mantenimiento de los planes: calidad, pruebas, formación, revisiones
- Recomendaciones para el éxito de la concienciación inicial y de la implantación
- Desarrollo de un caso práctico a lo largo del curso

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

14 – 15 Septiembre	Distrito Federal
14 – 15 Noviembre	Distrito Federal
18 – 19 Octubre	Monterrey

## S06 METODOLOGÍA DE AUDITORES INTERNOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



### DIRIGIDO A:

Directores de seguridad, técnicos, auditores y profesionales familiarizados con la norma UNE ISO/IEC 27002 (Código de Buenas Prácticas relevo de ISO 17799 Actualmente ISO/IEC 17799:2005) sobre buenas prácticas en la gestión de la seguridad y UNE ISO/IEC 27001 sobre sistemas de gestión de la seguridad de la información.

### REQUISITOS:

Para realizar este curso es recomendable haber realizado los cursos S01 – S02.

### OBJETIVO:

- Entender la justificación de las auditorías de sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Definir responsabilidades
- Conocer el proceso de certificación.
- Razones y objetivos para la realización de auditoría de un sistema de gestión de a seguridad de la información
- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de sistemas de gestión de la seguridad de la información
- Conocer tanto las técnicas de auditoría de sistemas de gestión de seguridad de la información.
- Definir responsabilidades
- Conocer el proceso de certificación.

### CONTENIDO:

- Razones y objetivos para la realización de auditoría de sistemas de gestión de la seguridad de la información.
- Normas aplicables a la auditoría de un sistema de gestión de la información: ISO/ IEC 27002 UNE ISO/IEC 27001.
- Auditoría de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Procesos y fases de la Auditoría.
- Caso Práctico.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 8 horas)

### FECHA Y LUGAR

11 – 12 Octubre	Distrito Federal
10 – 11 Noviembre	Monterrey
18 – 19 Noviembre	Puebla



Curso en colaboración  
con Integridata.





**DIRIGIDO A:**

Directores de seguridad, técnicos, auditores y profesionales familiarizados con la Norma ISO/IEC 27002:2007 (nueva codificación de la Norma ISO/IEC 17799:2005) sobre buenas prácticas en la gestión de la seguridad y UNE ISO/IEC 27001:2007 sobre sistemas de gestión de la seguridad de la información.

**REQUISITOS:**

Para realizar este curso es recomendable haber realizado los cursos S01 y S02.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación y realización de auditorías de seguridad de la información

- Identificar las etapas de una auditoría
- Definir las responsabilidades de las personas implicadas
- Conocer las funciones y las actividades que debe adoptar un auditor en seguridad de la información
- Aprender a identificar y redactar no conformidades

**CONTENIDO:**

Las auditorías de seguridad de la información

- Definición
- Requisitos
- Tipos de auditoría
- Objetivos y beneficios por tipos de auditorías
- Auditoría interna como requisito de la Norma UNE EN ISO /IEC 27001:2007
- Desarrollo del proceso de auditoría de un SGSI
- Formación del equipo auditor.
- Criterios para la calificación de auditores en SGSI

- Funciones y responsabilidades de los auditores en SGSI
- Actitudes del auditor de SGSI
- Proyección de situaciones de auditoría de SGSI y análisis de las mismas
- Metodología para la realización de las auditorías en seguridad de la información
- Planificación
- Preparación
- Reunión inicial
- Desarrollo: evidencias
- Redacción de no conformidades
- Elaboración del informe final de acuerdo a un SGSI
- Reunión final
- Establecimiento de acciones correctivas
- Conclusiones
- Caso práctico basado en la simulación de una auditoría de la calidad; revisión documental, búsqueda de evidencias, elaboración y presentación del informe final.

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

5 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 40 horas )

**FECHA Y LUGAR**

25 – 29	Enero	Distrito Federal
8 – 12	Marzo	Distrito Federal
4 – 8	Octubre	Distrito Federal
23 – 27	Agosto	Monterrey



Curso en colaboración con Integridata.



Curso en colaboración con Management FORUM.

**DIRIGIDO A:**

Directores de seguridad, técnicos, auditores y profesionales familiarizados con la Norma ISO/IEC 27002:2007 (nueva codificación de la Norma ISO/IEC 17799:2005) sobre buenas prácticas en la gestión de la seguridad y UNE ISO/IEC 27001:2007 sobre sistemas de gestión de la seguridad de la información y tecnologías de la información Norma ISO/IEC 20000-1:2007.

**REQUISITOS:**

Para realizar este curso es recomendable contar con conocimientos de seguridad de la información y tecnologías de la información.

**OBJETIVO:**

Actualizar al participante el cómo implementar el modelo CMMI en los sistemas de gestión de la información.

**CONTENIDO:**

Rasgos característicos de CMMI

- Representaciones de CMMI
- Identificar las diferencias entre los niveles de CMMI
- Identificar las ventajas que implicar lograr los niveles de CMMI de mejora continua IDEAL
- Conceptualización el proceso de mejora como un proyecto
- Como conocer los compromisos que implica un proyecto de mejora de procesos
- Como identificar las características y responsabilidades del patrocinador del proyecto
- Metodología

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas )

**FECHA Y LUGAR**

4 – 5	Marzo	Distrito Federal
16 – 17	Noviembre	Distrito Federal

**FUNDAMENTACIÓN:**

La evolución de la tecnología enfocada cada vez más a las necesidades y requerimientos de las organizaciones, ha derivado en una adopción inherente de la misma, en el desarrollo de sus operaciones diarias, aportando un soporte dinámico y flexible para cada una de ellas. Consecuentemente, el nivel de dependencia de las organizaciones sobre la SEGURIDAD Y CONTINUIDAD de sus procesos y servicios informáticos se ha incrementado de manera sensible, tanto como su exposición a la ocurrencia de un desastre.

Ahora bien, a lo largo de los últimos 20 años, la Seguridad Informática ha evolucionado de ser una oscura disciplina, primordialmente en instituciones gubernamentales, el ejército y la milicia e instituciones financieras, a ser una disciplina practicada en la mayoría de las empresas, desde PYMES, Entidades Gubernamentales y hasta grandes corporativos.

Existen numerosos y diversos factores que han permitido que la Seguridad Informática se posicione y aparezca en el mapa en donde actualmente se encuentra, siendo algunos de ellos:

1. Cumplimiento con certificaciones de seguridad, telecomunicaciones y continuidad del negocio
2. La expansión de Internet, conectividad y el anonimato se han combinado para visualizar un complejo y amenazador panorama.
3. La continua migración de la vasta mayoría de la información corporativa y de propiedad intelectual en medios digitales, aunado al hecho de que éstos son posteriormente conectados a Internet, crea una atmósfera de alto riesgo, en la que muchos desearían estar en control de esa información.
4. El rápido crecimiento de servicios Outsourcing ha requerido a las organizaciones realizar una reingeniería de controles para proteger la información corporativa y la propiedad intelectual.
5. Cumplimiento (Compliance) a las diversas regulaciones de la industria.
6. El crimen informático, los diversos ataques a infraestructuras tecnológicas y de negocio, así como las muy diversas leyes de los países, han aumentado la conciencia de las organizaciones.
7. El manejo de la Información Pública dentro de nuestro país se ha vuelto crucial.
8. Omnipresencia de Tecnologías de Información en los negocios, evolucionando, de automatizar procesos, a ser parte inherente de los negocios.
9. Globalización, necesidad de competir a nivel mundial.

La creciente concientización que las organizaciones van adquiriendo sobre la Seguridad Informática se han traducido en una gran demanda de talentosos y expertos profesionales en Seguridad Informática.

**DIRIGIDO A:**

Profesionales de Informática (y ramas a fin), Ingenieros en Sistemas Computacionales y Cibernética, administradores de sistemas, administradores de centro de cómputo, personal que conforma el área de Seguridad Informática, personal que conforma el Grupo de Respuesta a Incidentes, personal relacionado con Áreas de Riesgo y Cumplimiento y en general a todo profesional interesado e involucrado con el excitante y desafiante mundo de la Seguridad de la Información.

**REQUISITOS:**

Enviar currículo.

Realizar entrevista con el coordinador del diplomado.

Conocimiento o experiencia profesional en Áreas relacionadas a Informática, Cómputo, Comunicaciones, Administración de TI o relacionadas.

Comprensión adecuada de lecturas técnicas en inglés (para material adicional y bibliografía relacionada con los temas tratados en el Diplomado)

**OBJETIVO:**

Otorgar a los participantes las bases teóricas y de tecnología que les ayuden a conocer, entender y experimentar los principios de la Seguridad Informática, así como brindarles Metodologías, Mejores Prácticas y las herramientas que les permitan, de manera puntual la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

**Módulo I. Introducción y Administración de la Seguridad Informática ( 20 horas )****CONTENIDO:**

1. Evolución de la Tecnología de la Información
2. Seguridad de la Información
3. Evolución de la Seguridad en los Sistemas de Cómputo
4. Áreas de la Seguridad Informática
5. La Guerra de la Información
6. Hackeo y Ataques a Sistemas Informáticos
7. La Gerencia y la Seguridad de la Información
8. Internet y la Actividad en la Web
9. Capas de Protección para proteger Redes de diferentes Ataques
10. Una Vista Arquitectónica de la Seguridad Informática

11. Las Políticas y Leyes en relación con la Seguridad Informática
12. Educación en Seguridad Informática
13. Principios Básicos de Seguridad de la Información
14. Mecanismos de Protección
15. Administración / Control de Cambios
16. Clasificación de Datos
17. Políticas y Prácticas de Empleo
18. Roles en Seguridad de la Información
19. Políticas, Estándares, "Baselines", Guías y Procedimientos
20. Concientización, Entrenamiento y Educación sobre Seguridad de T/I
21. Planeación de la Administración de la Seguridad de T/I

**Módulo II. Administración de Riesgos ( 12 horas )****CONTENIDO:**

1. El Concepto de Riesgo
2. Tipos de Riesgos
3. El Concepto de Evaluación Riesgos
4. Terminología de la Evaluación de Riesgos
5. Métodos de Cuantificación de Riesgos
6. Metodología de Evaluación de Riesgos

**Módulo III. Control de Accesos a Sistemas Informáticos y Detección de Intrusiones ( 20 horas )****CONTENIDO:**

1. Introducción al Control de Acceso
2. Identificación, Autenticación, Autorización y Responsabilidad
3. Técnicas de Identificación y Autenticación
4. Técnicas de Control de Acceso
5. Modelos de Control de Acceso
6. Metodologías de Control de Acceso y su Implementación
7. Administración del Control de Acceso
8. El concepto de Monitoreo en Seguridad de TI
9. Detección y Prevención de Intrusiones (IDS / IPS)
10. Herramientas para IDS's
11. Métodos de Ataque
12. Pruebas de Penetración

**Módulo IV. Código Malicioso y Mecanismos de Protección ( 12 horas )****CONTENIDO:**

1. Introducción al Código Malicioso
2. Fuentes de Código Malicioso
  - a. Virus
  - b. Bombas Lógicas
  - c. Caballos de Troya
  - d. Gusanos

**3. Métodos de Ataque y Mecanismos de Protección**

- a. Ataques a Passwords
- b. Ataques de Denegación de Servicio
- c. Ataques a Aplicaciones
- d. Ataques de Reconocimiento
- e. Ataques de Enmascaramiento
- f. Técnicas de Atracción

**Módulo V. Seguridad en las Telecomunicaciones y en la Red ( 24 horas )**

**CONTENIDO:**

- 1. El concepto de Protocolo
- 2. El Modelo ISO/OSI
- 3. Seguridad en las Comunicaciones y en la Red
- 4. Componentes de las Redes Internet / Intranet / Extranet
- 5. Mecanismos de Seguridad de Protocolos y de la Red
- 6. Técnicas de Acceso Remoto y Telecommuting
- 7. Servicios de Protocolo y la Red
- 8. Tunneling
- 9. La VPN (Virtual Private Network)
- 10. NAT. Network Address Translation
- 11. Características de los Controles de Seguridad de la Red
- 12. Seguridad en el Servicio de Correo Electrónico
- 13. Seguridad en Faxes
- 14. Seguridad en Comunicación por Voz
- 15. Fronteras de Seguridad
- 16. Ataques a la Red de Comunicaciones y Mecanismos de Protección

**Módulo VI. Seguridad Física ( 8 horas )**

**CONTENIDO:**

- 1. Amenazas a la Seguridad Física
- 2. Requerimientos de Seguridad de las Instalaciones de Cómputo
- 3. Controles de Acceso Físico
- 4. Controles de Acceso Técnicos
- 5. Medioambiente y Protección de Vidas
- 6. Fallas de Equipos

**Módulo VII. Manejo de Incidentes de Seguridad ( 8 horas )**

**CONTENIDO:**

- 1. Principales categorías de Delitos Informáticos
- 2. Introducción al Manejo de Incidentes de Seguridad
- 3. Manejo de Incidentes de Seguridad
- 4. Tipos Comunes de Incidentes de seguridad
- 5. Actividad Anormal y Sospechosa
- 6. Confiscación de Equipo, Software y Datos
- 7. Integridad de los Datos del Incidente
- 8. Reportando Incidentes de Seguridad
- 9. El Código de Ética del (ISC)2
- 10. La Ética y el Internet

- 11. Investigación de Incidentes de Seguridad
- 12. Introducción a la Investigación de Incidentes de Seguridad
- 13. Evidencias
- 14. El Proceso de Investigación

**Módulo VIII. Seguridad en las Operaciones ( 8 horas )**

**CONTENIDO:**

- 1. Introducción a la Seguridad de Operaciones
- 2. Administración de Antivirus
- 3. Conceptos usados en la Seguridad de Operaciones
- 4. Requerimientos Legales
- 5. Actividades Ilegales
- 6. Retención de Registros
- 7. Información Sensitiva y Medios de Almacenamiento de Datos
- 8. Tipos de Controles de Seguridad
- 9. Controles de Seguridad de Operaciones
- 10. Actividades Inapropiadas
- 11. Otras Amenazas y Mecanismos de Protección

**Módulo IX. Seguridad en las Aplicaciones y el Desarrollo de Sistemas ( 8 horas )**

**CONTENIDO:**

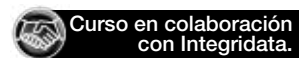
- 1. Introducción a la Seguridad en las Aplicaciones y Desarrollo de Sistemas
- 2. Problemática de la Seguridad en las Aplicaciones
- 3. Problemática de la Seguridad en Bases de Datos y Data Warehousing
- 4. Problemática de la Seguridad en el Almacenamiento de Datos
- 5. Consideraciones de Seguridad en el Desarrollo de Sistemas

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**FECHA Y LUGAR**

<b>Módulo I</b>	3 – 5 Febrero	Distrito Federal
	17 – 19 Marzo	Distrito Federal
<b>Módulo II</b>	25 -26 Marzo	Distrito Federal
	29 – 30 Abril	Distrito Federal
<b>Módulo III</b>	19 – 21 Abril	Distrito Federal
	26 -28 Mayo	Distrito Federal
<b>Módulo IV</b>	20 – 21 Mayo	Distrito Federal
	14 – 15 Junio	Distrito Federal
<b>Módulo V</b>	7 – 10 Junio	Distrito Federal
	21 – 24 Septiembre	Distrito Federal
<b>Módulo VI</b>	2 Julio	Distrito Federal
	21 Octubre	Distrito Federal
<b>Módulo VII</b>	31 Agosto	Distrito Federal
	12 Noviembre	Distrito Federal
<b>Módulo VIII</b>	27 Septiembre	Distrito Federal
	29 Noviembre	Distrito Federal
<b>Módulo IX</b>	14 Octubre	Distrito Federal
	3 Diciembre	Distrito Federal





# 8

## Sistemas de Gestión de Tecnología de la Información



## T01 FUNDAMENTOS DE ITIL VERSIÓN 3.



Curso en colaboración con TOHKIN.

### OBJETIVO:

Proveer el conocimiento, la comprensión y el aterrizaje de los conceptos, la terminología y los procesos clave de ITIL

### CONTENIDO:

El curso de ITIL-Foundations introduce los conceptos básicos del conjunto de Buenas Prácticas internacionales para la Gestión de Servicios de TI (IT Service Management - ITSM), las cuales contribuyen a proveer, medir y mejorar los servicios de TI brindados a los usuarios; detallando los procesos del modelo y resaltando las interrelaciones entre las diferentes actividades involucradas entre estos.

El contenido se centra en los siguientes tópicos:

- La gestión de servicios como una práctica.
- El ciclo de vida del Servicio.
- Principios y modelos clave.
- Conceptos Genéricos.
- Procesos esenciales.
- Roles principales.
- Funciones medulares.
- Tecnología y arquitectura.
- Esquema de Certificación de ITIL

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas )

### FECHA Y LUGAR

1 – 3 Septiembre	Distrito Federal
13 – 15 Octubre	Monterrey
3 – 5 Febrero	Querétaro
1 – 3 Diciembre	Puebla

## T02 INTERPRETACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE ISO/IEC 20000-1.



Curso en colaboración con TOHKIN.

### OBJETIVO:

Este curso proveerá a los estudiantes una base para el entendimiento del esquema de certificación ISO/IEC 20000 y de cómo debería ser aplicado en las organizaciones.

### CONTENIDO:

Facultar a los interesados a entender el estándar ISO/IEC 20000, así como los tópicos esenciales para la certificación

- Proveer una guía para evaluar la preparación del proceso de certificación en la norma ISO/IEC 20000

El curso esta orientado hacia:

- Tanto Service Manager y practicantes cuyos roles y responsabilidades incluyen la preparación de organizaciones en la adopción de la norma ISO/IEC 20000
- Gerentes de TI que están interesados en gestionar su implementación acorde con las “buenas prácticas” y entender como la norma ISO/IEC 20000 puede influirlos.
- Gerentes de Calidad que desean concientizarse acerca del impacto potencial de la norma ISO/IEC 20000

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas )

### FECHA Y LUGAR

16 -18 Marzo	Distrito Federal
23 – 25 Agosto	Monterrey
16 – 18 Junio	Querétaro
14 – 16 Diciembre	Puebla

## T03 IT GOVERNANCE ISO 38500



Curso en colaboración con TOHKIN.

### CONTENIDO:

ISO 38500, el estándar internacional para el Gobierno Corporativo de Tecnología de Información

- El reconocer la norma ISO 38500.
- El identificar como la norma provee un marco de referencia de los principios que los Directores podrán utilizar para evaluar, dirigir y monitorear el uso de Tecnologías de Información en sus organizaciones

### OBJETIVO:

Este curso provee la información básica a la Alta Gerencia y Dirección de los principios, las guías y el modelo para el Gobierno de Tecnología de Información a través de la evaluación, la dirección y del control. Así mismo, muestra como la norma establece 6 principios relevantes para la toma de decisiones dentro de los Diferentes procesos de gestión;

- Responsabilidad
- Estrategia
- Adquisición
- Rendimiento
- Cumplimiento y
- Comportamiento humano

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas )

### FECHA Y LUGAR

1 – 2 Julio	Distrito Federal
15 -16 Febrero	Monterrey



# 9

## Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica I+D+i



**OBJETIVO:**

Formar a los alumnos en los conceptos clave de la innovación, las estrategias y enfoques más adecuados desde el punto de vista empresarial y la comprensión del entorno político, tecnológico, económico, legal, normativo y fiscal que rodea el mundo de la I+D+i, con el fin de que sean capaces de formular estrategias de innovación y definir planes tecnológicos en sus empresas.

**CONTENIDO:**

- La innovación como factor clave de la competitividad
- Visión estratégica de los mecanismos e instrumentos para la gestión tecnológica
  - Instrumentos para la planificación estratégica
  - Modelo conceptual de un proceso de I+D+i
  - Definiciones
  - Diferencias fundamentales entre un proceso de Investigación, Desarrollo tecnológico y la Innovación
  - El proceso de integración la I+D+i a una organización
  - Talleres prácticos.
  - Evaluación de conocimientos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

24 Septiembre	Distrito Federal
1 Octubre	Monterrey
8 Noviembre	Querétaro
12 Noviembre	Puebla



**OBJETIVO:**

Ofrecer al participante estrategias y metodologías para implantar procesos permanentes de innovación en las empresas que les permitan incrementar los márgenes de utilidad de sus productos.

**CONTENIDO:**

- Modelo conceptual (norma UNE 166001)
- Definición del proyecto
- Definición de producto
- Análisis estratégico
- Análisis interno
- Análisis del entorno y del sector: análisis de la cadena de valor. Otros instrumentos de análisis
- Diagnóstico: Análisis DAFO

- Análisis de mercado
- Vigilancia tecnológica(Norma UNE 166006)
- Análisis de talentos
- Análisis financiero
- Análisis tecnológico de la empresa: diagnóstico tecnológico
- Plan tecnológico
- Formulación de objetivos estratégicos
- La innovación en la organización de la empresa
- La innovación y las tecnologías de la información

**CERTIFICADOS:**

Certificados: Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm (16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

29 – 30 Septiembre	Distrito Federal
7 – 8 Octubre	Monterrey
22 – 23 Noviembre	Puebla





**DIRIGIDO A:**

Directores, técnicos, profesionales, investigadores, consultores y auditores que trabajen o estén interesados en el área de I+D+i.

**OBJETIVO:**

- Entender los conceptos y las utilidades de las técnicas de gestión de la innovación como herramientas de competitividad para las empresas
- Conocer las claves para la implantación de un sistema de gestión de I+D+i aplicando los requisitos de la Norma UNE 166002:2006
- Adquirir los conocimientos necesarios para optimizar los procesos de I+D+i y mejorar el rendimiento obtenido mediante la implantación de un sistema de gestión de I+D+i

**CONTENIDO:**

- Tendencias
- Definiciones
- Modelo conceptual (ISO 166002)
- Alineación de la estrategia de la organización a la innovación

- Cuáles son los factores principales de éxito, indicadores, áreas de desarrollo, y software asociados.
- Análisis de la capacidad para innovar de empresas y organizaciones en general.
- Ciclo de vida de las innovaciones, innovación abierta, crowdsourcing. Análisis de la capacidad para innovar de empresas y organizaciones en general. Cuáles son los factores principales de éxito, indicadores, áreas de desarrollo, y software asociados.
- Cómo gestionar la innovación en las organizaciones, contacto con clientes y socios estratégicos, sistemas de auditoría de la innovación.
- Iniciativa y estrategia para la innovación
- Alineación de los procesos internos a la innovación
- Gestión de talentos y conocimientos
- Gestión de proyectos de Innovación
- Talleres prácticos
- Evaluación de conocimientos

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm (24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

1 – 3 Noviembre	Distrito Federal
24 -26 Marzo	Monterrey



**DIRIGIDO A:**

Directores, responsables de proyectos, responsables de I+D, responsables de ingeniería, personal técnico, profesionales, investigadores, consultores y auditores.

**OBJETIVO:**

- Adquirir los conocimientos necesarios para la planificación, realización, elaboración de informes y seguimiento de auditorías de sistemas de gestión de I+D+i, según la Norma UNE 166002:2006
- Formar a los asistentes en los principios y técnicas de auditoría (código de conducta, preparación, presentación, consecución y análisis de evidencias, resolución de conflictos, comunicación de resultados, etc.)

**CONTENIDO:**

- Conceptos de I+D+i: investigación, desarrollo e innovación
- Marco normativo de referencia
  - Norma UNE 166002:2006. Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i
  - Otras normas relacionadas: Norma UNE 166001:2006. Gestión de la I+D+i: Requisitos de un proyecto de I+D+i, Norma UNE 166006:2006 EX. Gestión de I+D+i: Sistema de Vigilancia Tecnológica

- La metodología de auditoría. Cómo planificar y realizar una auditoría que sea una herramienta real de mejora para la organización:
- Antes de la auditoría: auditoría documental y planificación de la auditoría
- Durante la auditoría: el trabajo y actitud del auditor, las evidencias, la redacción del informe final
- Después de la auditoría: el seguimiento y la mejora continua
- Los requisitos de la norma de referencia. El auditor debe conocer en profundidad los requisitos de la norma de referencia, su interpretación y las posibilidades de mejora que ofrece para la organización auditada:
- El sistema de gestión de I+D+i
- Aspectos específicos de los proyectos de I+D+i. Cómo auditar un proyecto de I+D+i.
- Aspectos específicos de las herramientas de I+D+i: evidencias de la adecuada implantación de las herramientas de I+D+i (creatividad, vigilancia tecnológica, análisis interno y externo, previsión tecnológica)
- Caso práctico: Simulación de una auditoría de sistema de gestión de I+D+i

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

27 – 28 Octubre	Distrito Federal
29 -30 Noviembre	Querétaro



# 10

## Sistemas de Gestión de Seguridad en los Alimentos





**Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.**

**DIRIGIDO A:**

Directores de producción, directores de la calidad y técnicos de empresas de la industria alimentaria y de empresas relacionadas; responsables de la implantación de un sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC), miembros de equipos APPCC; consultores y asesores de empresas relacionadas con la industria alimentaria.

**OBJETIVO:**

Conocer los principios de APPCC como sistema preventivo para asegurar la higiene de los productos alimenticios en la industria del sector secundario o terciario.

- Desarrollar una sistemática de implantación y seguimiento de un sistema de APPCC.
- Elaborar una documentación del sistema APPCC que genere registros adecuados para un buen autocontrol de empresa
- Incorporar un sistema de APPCC a un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma UNE EN ISO 9001:2008 ya implantado en la organización
- Aprender a motivar y formar al personal implicado en el sistema APPCC.

**CONTENIDO:**

- Introducción a la seguridad de la información
- El análisis de peligros y puntos de control crítico
  - Origen de APPCC
  - Concepto de APPCC
  - Razones para implantar un sistema APPCC
  - Definiciones
  - Principios del APPCC
  - Equipo APPCC
  - Fases de aplicación del APPCC
  - Metodología del APPCC
  - Implantación del APPCC
  - Documentación del APPCC
  - Herramientas de análisis en el APPCC
  - APPCC en ISO 9001
  - APPCC e ISO 22000
  - Caso práctico.

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

3 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 24 horas)

**FECHA Y LUGAR**

17 – 19 Febrero	Distrito Federal
11 – 13 Mayo	Distrito Federal
24 – 26 Noviembre	Distrito Federal
28 – 30 Junio	Querétaro
26 – 28 Abril	Querétaro
19 – 20 Agosto	Puebla



**Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.**

**DIRIGIDO A:**

Directores de producción, directores de la calidad y técnicos de empresas de la industria alimentaria y de empresas relacionadas

**OBJETIVO:**

Comprender los principios de las Buenas Prácticas de Manufactura, reconocer la importancia de la aplicación y definir el programa de Buenas Prácticas de Manufactura

**CONTENIDO:**

Introducción a las BPM

- Importancia de las BPM's en el sector alimentario
- Concepto de inocuidad alimentaria, ETA's, Fuentes de contaminación de los alimentos
- Regulación gubernamental nacional e internacional, Buenas Practicas de Manufactura, (definición y programas prerequisites), trazabilidad, requisitos para exportar alimento, buenas prácticas de manufactura y sistemas de gestión de inocuidad alimentaria: ISO 22000.

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

**FECHA Y LUGAR**

17 -18 Marzo	Distrito Federal
24 -25 Mayo	Distrito Federal
1 – 3 Septiembre	Distrito Federal
4 – 5 Noviembre	Distrito Federal
27 -28 Mayo	Monterrey
8 – 9 Noviembre	Monterrey
17 – 18 Junio	Querétaro
14 – 15 Octubre	Puebla





**DIRIGIDO A:**

Directores, responsables de producción, responsables de calidad, técnicos y profesionales de empresas involucradas en la cadena alimentaria.

**OBJETIVO:**

Conocer los principios de seguridad alimentaria y de los Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico (APPCC) desde el punto de vista de la Norma UNE-EN ISO 22000:2005

- Adquirir los conocimientos necesarios para implantar un sistema de gestión basado en la Norma UNE-EN ISO 22000:2005 en una empresa de la industria alimentaria

**CONTENIDO:**

- La Norma UNE-EN ISO 22000:2005 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria

- Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos: procesos subcontratados, requisitos legales, control de la documentación, etc.

- Responsabilidad de la dirección: política, comunicación, revisión por la dirección, plan de emergencia, etc.
- Gestión de los recursos: mantenimiento, ambiente de trabajo, formación, etc.
- Planificación y realización de productos inocuos: pasos preliminares, características del producto, uso previsto, plan HACCP, prerequisites operativos, verificación, trazabilidad, retirada de productos, etc.
- Validación, verificación y mejora del sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos: validación de las medidas de control, calibración, auditoría interna, etc.
- Integración de ISO 22000 en ISO 9001

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas )

**FECHA Y LUGAR**

26 – 27 Marzo	Distrito Federal
8 – 9 Julio	Distrito Federal
14 – 15 Septiembre	Distrito Federal
2 – 3 Noviembre	Distrito Federal
2 – 3 Junio	Querétaro
1 – 2 Mayo	Querétaro
20 – 21 Abril	Puebla
20 – 21 Septiembre	Puebla



**DIRIGIDO A:**

Directores de la calidad, técnicos y profesionales familiarizados con la Norma UNE EN ISO 22000:2005 y los sistemas de gestión de seguridad en los alimentos.

**OBJETIVO:**

Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para capacitarse como auditor de sistemas de seguridad en los alimentos implantados de acuerdo con la norma UNE EN ISO 22000:2005.

- Poder asumir responsabilidades en la realización de auditorías.

**REQUISITOS:**

Se requiere que los asistentes tengan conocimiento previo de los requerimientos de la Norma UNE EN ISO 22000:2005

**CONTENIDO:**

Normatividad de aplicación en las auditorías de sistemas de seguridad en los alimentos.

- Revisión de los requisitos de la Norma UNE EN ISO 22000:2005
- Principios de Codex Alimentarios
- Sistema APPCC y directrices para su aplicación
- La Norma UNE EN ISO 22000:2005

- Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos: procesos subcontratados, requisitos legales, control de la documentación, etc.
- Responsabilidad de la dirección: política, comunicación, revisión por la dirección plan de emergencia, etc.
- Gestión de los recursos: mantenimiento, ambiente de trabajo, formación.
- Planificación y realización de productos inocuos, pasos preliminares, características de producto, uso previsto, plan HACCP, prerequisites operativos, verificación, trazabilidad, retirada de productos, etc.
- Validación, verificación y mejora del sistema de la inocuidad de los alimentos: validación de la medida de control, calibración, auditoría interna.
- Definición, objetivo y tipos de auditoría
- La Norma UNE EN ISO 19011:2002
- El programa de auditoría
- Las herramientas del auditor
- Preparación de la auditoría
- Desarrollo de la auditoría
- Comportamiento del auditor
- Redacción y clasificación de no conformidades
- Prácticas de realización de auditorías utilizando la metodología del caso

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

5 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 40 horas )

**FECHA Y LUGAR**

5 – 9 Julio	Distrito Federal
6 – 10 Septiembre	Distrito Federal
22 – 26 Noviembre	Distrito Federal
17 – 21 Mayo	Monterrey
23 – 27 Agosto	Querétaro
7 – 11 Junio	Puebla

## Q22 REDUCCIÓN DE RIESGOS DE CONTAMINACIÓN DE LA CADENA DE PRODUCCIÓN Y MANEJO DEL CAFÉ.



### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos y profesionales, productores y transportistas que se encuentran inmersos del café.

### OBJETIVO:

Que el participante valore la importancia de las ocratoxinas en el café como un factor determinante en la movilización comercial de este producto.

### CONTENIDO:

- Importancia de las micotoxinas, importancia mundial, la ocratoxina del café (OTA's)
- Elementos que producen OTA's en el café, prevención de la OTA del café, HACCP para control de micotoxinas

- Identificación de los peligros de contaminación por micotoxinas,
- Diagrama de flujo para identificar las fases
- Medidas de control contra micotoxinas, Determinación de puntos críticos de control
- Límites críticos de control, Sistema de vigilancia para puntos críticos de control, Medidas correctivas
- Procedimientos de verificación,
- Sistema de documentación y registros

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

27 – 28 Septiembre Distrito Federal  
3 – 4 Marzo Monterrey



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

## Q23 CUARENTENA AGROPECUARIA.



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

### DIRIGIDO A:

Directores, técnicos agropecuarios y profesionales, agentes aduanales.

### OBJETIVO:

Que el participante adquiera los principios básicos que rigen las acciones de Cuarentena Agropecuaria en México

### CONTENIDO:

- Conceptos básicos de protección fitozoosanitaria
- Concepto de Cuarentena Agropecuaria y Cuarentena exterior,
- Cuarentena interior, System Approach, Área Libre de Plagas

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

24 -25 Junio Distrito Federal  
11 – 12 Octubre Distrito Federal



## Q26 ESTÁNDARES NACIONALES DE CALIDAD PARA PRODUCTOS VEGETALES DE EXPORTACIÓN



### DIRIGIDO A:

Gestores, empacadores, comercializadores del sector Hortofrutícola.

### OBJETIVO:

Relacionar al participante con la Normatividad Mexicana que regula la calidad de frutas y hortalizas de exportación.

### CONTENIDO:

- Normas y reglamentos técnicos sobre calidad de frutas y hortalizas frescas
- Muestreo para la inspección por atributos, Productos alimenticios no industrializados, para uso humano fruta fresca
  - Productos alimenticios no industrializados, para uso humano
  - Fruta Fresca-Determinación del tamaño en base al diámetro Ecuatorial

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

15 – 16 Abril Distrito Federal  
13 -14 Diciembre Puebla



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

## Q27 PLAGAS Y ENFERMEDADES DE IMPORTANCIA CUARENTENARIA EN PRODUCTOS AGROPECUARIOS



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

### DIRIGIDO A:

Personales del sector agropecuario, médicos veterinarios, zootecnistas, gestores e importadores

### OBJETIVO:

Que el participante conozca la distribución geográfica, signos, sintomatología, ciclo de vida y hábitos de las plagas exóticas y enfermedades detectadas como mayor frecuencia en puntos de ingreso a México

### CONTENIDO:

Plagas exóticas detectadas con mayor frecuencia en puntos de ingreso a México  
Plagas cuarentenarias de frutales  
Plagas cuarentenarias de ornamentales  
Plagas cuarentenarias de cultivos, granos, semilla productos deshidratados  
Principales plagas agrícolas de México, enfermedades y plagas de los animales.

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

22 – 23 Marzo Distrito Federal  
29 – 30 Noviembre Querétaro

## Q28 NORMATIVIDAD FITOSANITARIA EN MÉXICO



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

### DIRIGIDO A:

Técnicos del sector de alimentos, gestores, agentes aduanales, y profesionales de la industria alimentaria.

### OBJETIVO:

Que el participante valore los principios básicos para implementar un programa de manejo de plagas dentro de un esquema de reducción de riesgos de contaminación.

### CONTENIDO:

- Principales plagas en empaques de frutas y hortalizas: Aves, Roedores, Moscas, Fauna silvestre, cucarachas, avispas y abejas, Ingredientes activos para uso en empaques, Formulaciones para uso en empaques. Resistencia
- Medidas no químicas para manejo de plagas, Métodos preventivos: Sanidad, Exclusión, Diseño estructural, Trampas,
- Métodos físicos, Feromonas

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas)

### FECHA Y LUGAR

11 – 12 Febrero Distrito Federal  
28 – 29 Octubre Puebla

## Q29 BUEN USO Y MANEJO DE PLAGUICIDAS EN LA CADENA DE PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS



Curso en colaboración con Colegio de Posgraduados de Chapingo.

### DIRIGIDO A:

Técnicos del sector alimentario, aplicadores de plaguicidas, asesores, consultores en inocuidad de alimentos.

### OBJETIVO:

Que el participante valore la importancia de hacer un uso adecuado de plaguicidas durante el proceso de producción primaria y manejo de frutas y hortalizas.

### CONTENIDO:

- Conceptos básicos y clasificación de plaguicidas
- Selección correcta de plaguicidas, Mecanismos de resistencia
  - Técnicas de aplicación de plaguicidas
  - Tipos de aplicación, Calibración de equipos de aplicación
  - Riesgos del uso de plaguicidas
  - Pérdida de biodiversidad y contaminación ambiental
  - Daños a la salud de productores y consumidores,
  - Equipo personal de protección

### CERTIFICADOS:

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### HORARIO

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas )

### FECHA Y LUGAR

28 -29 Enero Distrito Federal  
18 -19 Noviembre Puebla

**DIRIGIDO A:**

Asesores, consultores, gestores, empacadores, comercializadores del sector hortofrutícola, centros de abasto y distribución de frutas y hortalizas, encargados de departamento de frutas y hortalizas.

**OBJETIVO:**

Que el participante adquiera los conceptos más relevantes en el manejo postcosecha de frutas y hortalizas para consumo en fresco..

**CONTENIDO:**

- Aspectos básicos de maduración
- Aspectos Fisiológicos
  - Enfermedades en postcosecha
  - Aspectos mecánicos
  - Sistemas para preservar la calidad de los productos frescos
  - Fisiopatías
  - Deficiencias nutrimentales
  - Daños por bajas temperaturas en campo
  - Índices de maduración y cosecha
  - Eliminación del calor de campo
  - Transporte, Recepción en empaque, Preenfriado y refrigeración comercial

**CERTIFICADOS:**

Al finalizar el curso, los asistentes que lo realicen de forma completa recibirán un certificado de aprovechamiento emitido por AENOR MÉXICO con validez ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

**HORARIO**

2 días – 9:00 am a 18:00 pm ( 16 horas )

**FECHA Y LUGAR**

22 – 23 Julio	Distrito Federal
18 -19 Octubre	Monterrey
30 – 31 Agosto	Puebla



# AENOR MÉXICO

Presidente Masarik, 473-3°Esquina Moliere Col. Polanco 11510 MÉXICO DF



Teléfono: +52 (55) 52 80 77 55

+52 (55) 91 38 47 39

email: [formacion.mexico@aenor.com](mailto:formacion.mexico@aenor.com)

web: [www.aenormexico.com](http://www.aenormexico.com)