



Ingeniería de Negocios *Basada en ISO 9001:2008*

1. Introducción.

A pesar de que la aplicación de la norma ISO 9001:2008 ha demostrado ser el instrumento más poderoso para la gestión de empresas de clase mundial, en todos sus tamaños (pequeñas, medianas, grandes), la mayoría de los empresarios mexicanos se resisten a aplicarla de manera rigurosa. ¿Por qué? ¿no se adapta a nuestra cultura? ¿es muy complicado utilizarla? ¿es mera burocracia? El nombre del juego es "DISCIPLINA", que debe aplicarse a todos los niveles de la empresa comenzando por la alta dirección. Trabajando con una organización disciplinada se logran resultados impresionantes.

2. Objetivo general.

Este es un curso de alta dirección de empresas, basado en prácticas de clase mundial. Presenta y discute los conceptos fundamentales de la aplicación de la norma ISO 9001:2008, con una marcada orientación hacia la dirección general de la empresa (alta dirección). El curso se enfoca principalmente en los fundamentos del sistema de gestión de la calidad (Punto 4 de la norma) y en la responsabilidad de la dirección (Punto 5 de la norma), así como en las actividades de medición, análisis y mejora (Punto 8 de la norma). Naturalmente, al enfocarse en la alta dirección, responsable de todos los procesos de la organización, se discutirán todos los puntos de la norma desde un punto de vista estratégico. El curso aporta valor desde la definición de objetivos, la medición sistemática del producto y del desempeño de los procesos, los instrumentos para una evaluación objetiva de las fortalezas y debilidades de la empresa, las evaluaciones de desempeño, la provisión de recursos, así como las técnicas para una planeación estratégica eficiente, todos ellos cabalmente alineados con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

3. A quiénes está dirigido.

A empresarios, directores generales, directores de división, gerentes, ejecutivos y profesionistas interesados en el desarrollo de sus habilidades de gestión empresarial en alineación con la norma ISO 9001:2008.

4. Valor que adquiere el participante.

- Conocerá los fundamentos del control de procesos, herramienta fundamental en la aplicación de los sistemas de gestión de calidad.
- Revisará las premisas básicas de las normas ISO 9001, destacando la importancia de satisfacer cabalmente los requisitos del cliente.
- Conceptualizará el sistema de gestión de calidad empresarial, con una alineación total con los requisitos generales que la norma establece para este propósito.
- Conocerá los documentos de gestión que requiere la norma (obligatorios), así como la forma correcta de diseñar dichas herramientas; política de la calidad, objetivos de la calidad y manual de la calidad.
- Comprenderá los fundamentos de los seis procedimientos de gestión que requiere la norma (obligatorios), así como su aplicación estratégica-operativa dentro de la empresa.
- Identificará la importancia de contar con procedimientos operativos, como guía de trabajo para todos los procesos de la empresa, tales como responsabilidad de la dirección, compras, provisión de recursos, infraestructura, recursos humanos, procesos relacionados con el cliente, entre otros.
- Analizará en detalle los requisitos establecidos por la norma para el proceso de responsabilidad de la dirección, así como su aplicación eficaz y eficiente en las diversas actividades de la empresa.
- Comprenderá la importancia que reviste la planificación del SGC, diseñando el tablero de control directivo y aplicando una metodología eficaz para la planeación estratégica de la empresa.
- Diseñará en detalle los mecanismos de análisis medición y control para los procesos de la empresa, de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma.
- Contará con un sólido paquete de herramientas directivas, desarrolladas mediante una amplia experiencia en dirección empresarial, el cual permite traducir los beneficios de la aplicación de la norma ISO 9001:2008 en resultados tangibles para el corto, mediano y largo plazo.

5. Contenido del curso.

I. Fundamentos de gestión de calidad.

- a) El concepto de control.
- b) Familia de normas ISO 9000.
- c) Sistema de gestión de la calidad.
- d) Enfoque basado en procesos.
- e) Metodología PHVA.
- f) Satisfacción del cliente.
- g) Beneficios del SGC.

II. Requisitos generales del SGC.

- a) Requisitos generales del SGC.
- b) Procesos de la organización.
- c) Control de procesos externos.
- d) Requisitos de la documentación.
- e) Documentos de gestión.
- f) Procedimientos operativos.
- g) Control de los documentos.
- h) Control de los registros.

III. Responsabilidad de la dirección.

- a) Responsabilidad de la dirección.
- b) Compromiso de la dirección.
- c) Enfoque al cliente.
- d) Planificación del SGC.
- e) Responsabilidad y autoridad.
- f) Representante de la dirección.
- g) Comunicación interna.
- h) Revisión por la dirección.
- i) Provisión de recursos.
- j) Recursos humanos.
- k) Planificación de la realización del producto.
- l) Diseño y desarrollo.
- m) Compras.
- n) Producción y prestación del servicio.
- o) Infraestructura/Ambiente de trabajo.

IV. Medición, análisis y mejora.

- a) Medición, análisis y mejora.
- b) Satisfacción del cliente.
- c) Auditoría interna.
- d) Seguimiento y medición de los procesos.
- e) Seguimiento y medición del producto.
- f) Control del producto no conforme.
- g) Análisis de datos.
- h) Mejora continua.
- i) Acción preventiva.
- j) Acción correctiva.

6. Perfil del instructor.



Raúl G. Morales obtuvo el título de Ingeniero Químico de Proceso del Tecnológico de Monterrey en diciembre de 1978, siendo distinguido como el mejor promedio de su generación y reconocido en 1979 por la institución "Los Mejores Estudiantes de México".

Inició sus actividades profesionales en la División de Tecnología de Hylsamex/Alfa (hoy HYL Technologies), donde ocupó puestos ejecutivos en la Dirección Comercial, después de ocupar puestos diversos en las áreas de ingeniería y proyectos. Sus responsabilidades profesionales le permitieron realizar actividades de negocios en más de 40 países, en colaboración directa con empresas de Alemania, Reino Unido, Japón y los Estados Unidos. Durante ese período, realizó también un proyecto, con estancia de 2 meses, en Cilegón, Indonesia.

Fue profesor de cátedra en el Departamento de Ingeniería Química del Tecnológico de Monterrey durante 11 años (1980-1991), siendo reconocido como uno de los 400 profesores que dejaron huella en las 105 generaciones de egresados de la institución (70 aniversario del ITESM).. Además impartió asignaturas de Ingeniería Química en la Universidad de Monterrey durante un período de 1 año (1993). Ha impartido también cursos diversos de educación continua en el Tecnológico de Monterrey.

Dentro de su experiencia profesional se incluye la Dirección Comercial de una Empresa Mexicana de Energía Solar (pionera en 1994), siendo también accionista de esta empresa.

Ha sido además autor de numerosos artículos técnicos, presentando ponencias en importantes foros internacionales realizados en 11 países.

A partir de enero, 2001, el Ingeniero Morales se desempeñó como Consultor Independiente en Desarrollo de Negocios. Colaboró con empresas involucradas en giros diversos, tales como franquicias de desarrollo de negocios, soluciones de ahorro de energía y servicios de educación y entrenamiento. Fue consultor por un período de un año (2002) en Essen, Alemania, apoyando las actividades técnico-comerciales de una empresa alemana de prestigio en el campo de la ingeniería y construcción, con funciones en análisis de procesos, mercadotecnia y ventas de plantas metalúrgicas (reducción directa de minerales de hierro) a nivel mundial. En marzo, 2003, el Ingeniero Morales fundó la asociación de profesionistas independientes denominada "Market-Ing: El Arte de la Mercadotecnia-La Ciencia de la Ingeniería", la cual se ha especializado en Ingeniería de Negocios a través de la Eficiencia.

A partir de un proyecto de desarrollo estratégico (asesoría dirigida/asesoría integral), realizado para la empresa *Multiceras* (2004-2009), ocupó los puestos de Marketing Manager, Director de Desarrollo Estratégico, así como la Dirección General de la empresa por un período de 8 meses (2008-2009). Durante un período de 3 años (2010-2012), el Ingeniero Morales se desempeñó como Director General de *Empresas Vilher en* Guadalajara, Jalisco, dirigiendo a un talentoso grupo de 50 personas en la comercialización de ingredientes de especialidad para las industrias alimenticia, agropecuaria y de transformación. Esta experiencia le permitió reforzar su especialidad en Ingeniería de Negocios basada en ISO 9001:2008.

Convencido de la importancia de mantener una formación continua, se apoya permanentemente en la lectura como fuente primaria del conocimiento, en temas diversos como filosofía, psicología, desarrollo humano, historia, ciencias, literatura, negocios, política, entre otros.