

# SEMINARIO DE TITULACIÓN – DIPLOMADO

## Sistemas de calidad e inocuidad en el proceso de preparación y servicio de los alimentos

### TEMARIO

#### **Módulo 1. Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad que asegure cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes**

- Sistemas de gestión de la calidad
  - Norma ISO-9001
  - Herramientas de mejora
  - Cultura de la calidad
- Gestión de procesos
  - Enfoque de procesos
  - Clasificación de los procesos
  - Modelos de operación (Procesos, subprocessos, procedimientos)

#### **Módulo 2. Creación de valor. Calidad en el servicio. Medición de la calidad en el servicio a partir de la creación de valor y la mejora continua**

- Calidad en el servicio
  - Características de los servicios
  - Proceso de servicio
  - Momentos de verdad
  - Medir la calidad en el servicio
- Crear valor
  - Alineamiento: visión, misión, estrategias, proceso de negocio, objetivos
  - Creación de valor
  - Administrar y evaluar al personal a partir de la creación de valor

#### **Módulo 3. Desarrollo de una propuesta de mejora para la inocuidad de los alimentos, con base en la Norma 251 y HACCP**

- Enfermedades transmitidas por alimentos
  - Condiciones de desarrollo de procesos
- Normatividad en el proceso de alimentos
  - Antecedentes:**  
Norma NOM-093
  - Normatividad obligatoria:**  
Norma NOM-251-SSA1-2009
  - Normatividad voluntaria:**  
Distintivo H  
Sistema Cristal
- Seguridad higiénica COVID-19 (SARS-COV-2)
  - Antecedentes
  - Estrategias en caso de presentarse una situación de pandemia
  - HACCP, análisis de peligros y puntos críticos de control
- Propuesta de mejora
  - Requerimientos necesarios para la operación del establecimiento
  - Requerimientos para la seguridad del personal
  - Control de medidas
  - Evaluación y mejora

**Módulo 4. Plan de implementación y programa de capacitación. Elaboración del plan de implementación del sistema de gestión de la calidad, desarrollando el programa de capacitación en la parte de inocuidad**

- Plan de implementación
  - Objetivo
  - Programa por etapas
  - Indicadores y control
  - Seguimiento y evaluación
  - Programa de capacitación
- Programa de capacitación
  - Objetivo
  - Definición de cursos
  - Actividades
  - Técnicas
  - Evaluación
  - Desarrollo de las sesiones
  - Plan por sesión
  - Evaluación del aprendizaje de los y participantes
  - De la satisfacción de participantes y cliente
- Manual de capacitación
  - Desarrollo de manual del participante

### **Sesiones de asesoría para integración del Trabajo final**

- Integración y formato
- Criterios editoriales, aparato crítico, redacción y ortografía
- Cierre de Seminario

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- Se deberán aprobar todos los módulos con una calificación de, mínimo, 8.0.
- Se deberá contar con una calificación global de 8.0, mínimamente, para tener derecho a presentar el trabajo final.
- Deberá presentarse un trabajo final, individualmente, que será dictaminado.
- Se debe presentar un texto que cumpla con los requisitos académicos que exige la UCSJ.
- Se debe obtener una calificación mínima de 8.0, tanto en la revisión interna como en la externa, acorde con el formato de dictamen diseñado para el seminario.
- El número de faltas permitidas, de forma global, es de 5, y nunca continuas.
- Las faltas deberán estar plenamente justificadas.

## **CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO FINAL**

El Trabajo Final – Carpeta integradora considera la incorporación de las actividades desarrolladas durante los módulos del Seminario, con la estructura que da sentido al sistema y a la propuesta de inocuidad, que se complementa con la capacitación.

La extensión de la carpeta será de entre 60 y 80 cuartillas, y deberá explicar el contexto del caso de estudio, la propuesta de mejora, así como el plan de implementación del sistema.

Dicho Trabajo final deberá cumplir con los requisitos académicos que exige la UCSJ.

Al terminar las clases del Seminario, la Carpeta integradora se entregará a la Responsable Académica en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

**Todas las personas que se inscriban al presente Seminario de Titulación-Diplomado serán responsables del compromiso que adquieren, y deberán**



**cumplir con cada uno de los requisitos académicos y administrativos establecidos.**