



Diplomatura

# ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

[calidad.pucp.edu.pe](http://calidad.pucp.edu.pe)

Diplomatura

# ISO 21001: Gestión de la Calidad para Servicios Educativos



## Sobre nuestra diplomatura



Duración  
**6 meses**



Modalidad  
**Online**



Certificado

**Doble  
certificación**

La norma ISO 21001 busca fortalecer la gestión de las Instituciones Educativas a fin de cumplir de manera efectiva y sostenible con requerimientos de calidad asociados a procesos de licenciamiento, acreditación o certificación. La norma se enfoca en tres elementos fundamentales: El conocimiento de la organización y de su contexto como elemento primordial para el logro de los objetivos, la gestión de riesgos para asegurar el logro de los resultados y el liderazgo que refuerza el compromiso con la calidad y la mejora continua de la organización. Nuestra diplomatura presenta una visión completa del modelo ISO 21001, **brinda las herramientas para interpretar sus requisitos, los mecanismos de control y las técnicas de auditoría que permita a los participantes contribuir activamente en la implementación y evaluación de un sistema de gestión de la calidad (SGC) ISO 21001.**

# Doble certificación

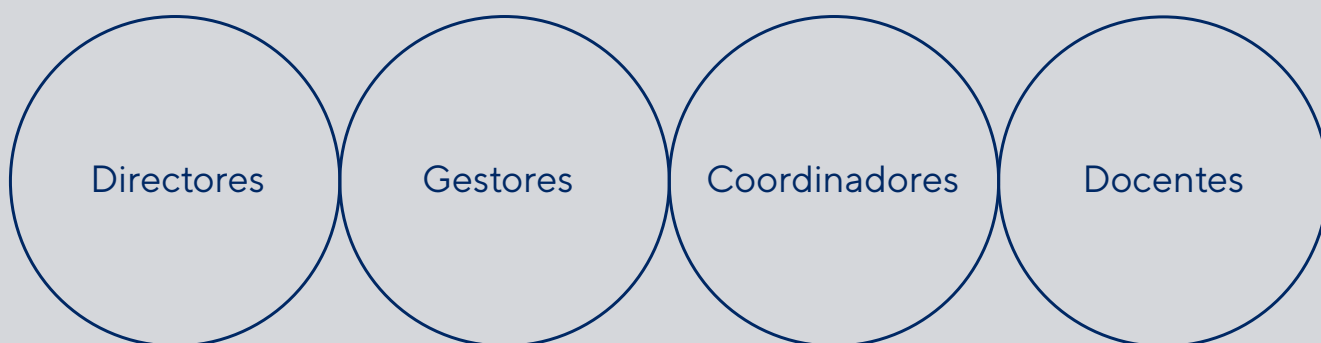


**Diploma digital en ISO 21001: Gestión de Calidad para Servicios Educativos** A nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.



**Certificado digital de Formación como Auditor Interno ISO 21001:2018** A nombre del Instituto para la Calidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

## Perfil del participante



y analistas o consultores que deseen conocer y aplicar los beneficios, enfoques y el **proceso de implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad para servicios educativos basado en la norma ISO 21001.**



## Objetivo

- Fortalecer las competencias de los profesionales para aplicar herramientas de análisis de la norma ISO 21001 desde un enfoque interpretativo para la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad en una organización determinada.

## Perfil del egresado

El egresado desarrollará las siguientes **competencias**:

- Elabora un plan de implementación de un sistema de gestión de calidad para una organización determinada previa evaluación diagnóstica con base en los requisitos de la norma ISO 21001.
- Aplica conceptos y herramientas para la propuesta de un programa de auditoría de un SGC con base en la norma ISO 21001.



# REQUISITOS

- Ficha de inscripción, firmada.
- Compromiso de honor, firmado.
- DNI (copia legible).
- Copia de bachiller o título profesional.
- CV (no documentado).
- Carta de compromiso de la empresa (solo en caso la empresa financie el programa).
- Se recomienda dedicación de horas adicionales a las formalmente propuestas en la estructura curricular, para un óptimo desempeño académico.
- Lectura previa de las Reglas de Actividades para Formación Continua del Instituto para la Calidad.

# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

## Módulos

1

### Gestión de la calidad por procesos

Brinda espacios para analizar conceptos clave y fundamentos sobre la gestión de la calidad necesarios para formular el plan de implementación de un SGOE basado en la norma ISO 21001.

2

### Interpretación de requisitos

Promueve el análisis de los requisitos de la norma ISO 21001 desde un enfoque interpretativo y de mejora continua como base para la evaluación diagnóstica del SGOE.

3

### Planificación de la Implementación

Permite aplicar metodologías y herramientas para la elaboración de un plan de implementación de un SGOE con base en la norma ISO 21001.

4

### Gestión del riesgo

Permite aplicar una metodología para la identificación y análisis de los riesgos de los diferentes procesos implementados del SGOE.



# Transformación a través de la experiencia

Durante el proceso formativo se encontrará inmerso en una experiencia de transformación enfocada en la mejora continua de sus desempeños profesionales a través de una ruta de aprendizaje que parte de la práctica y está orientada a la práctica.

## Módulos

5

### Formación como auditor interno ISO 21001

Brinda conceptos y herramientas para la gestión de un programa de auditoría de un SGOE de acuerdo con lo establecido en la norma ISO 21001 e ISO 19011.

6

### Habilidades directivas para la implementación y mantenimiento de un SGC

Brinda espacios para aplicar estrategias relacionadas con habilidades directivas para la implementación y mantenimiento de un SGC.

7

### Trabajo integrador

Brinda lineamientos para la elaboración del diagnóstico de la gestión de una organización educativa con su respectiva propuesta de un plan de implementación con base en la Norma ISO 21001.



# Docentes\*



## Victor Izaguirre

Especialización en sistemas de gestión, autoevaluación y acreditación de la calidad educativa. Consultor para la implementación de sistemas de gestión (ISO 21001 – ISO 9001), mejoramiento de procesos y acreditación en organizaciones educativas. Presidente del CTN139 Gestión de la Calidad en Organizaciones Educativas – INACAL. Doctor en Medicina (Universidad Miguel Hernández-España). Magíster en Ciencias (UPCH). Químico Farmacéutico (UNMSM).



## Mónica Puertas

Docente de la Facultad de Ciencias e Ingeniería – PUCP. Miembro del Comité de Normalización de Gestión y Aseguramiento de la Calidad del INACAL. Experiencia en Capacitación y Consultoría en Gestión de la Calidad y Ambiental, incluyendo ISO 9001, ISO 21001, ISO 14001, ISO/IEC 17025 e ISO 15189. Doctora en Ingeniería Industrial (University of South Florida-EE.UU.), MSc. en Ingeniería Industrial (Universidad de Puerto Rico y University of South Florida-EE.UU.). Ing. Industrial (PUCP). Estudios de Gestión de Calidad y Ambiental (Universidad de Reutlingen – Alemania). Auditor Líder ISO 9001 (Alemania).



## Javier Morán

Auditor interno ISO 21001:2018 por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Evaluador del SINEACE, Evaluador de ICACIT, ASEE (ID 120778). Cuenta con especialización en Acreditación y Gestión de la Calidad en Entidades Educativas (PUCP), Sistemas Integrados de Gestión (SGS), Auditor de Sistemas de Gestión de la Calidad (IRCA). Doctor en Ciencias de la Educación (UNE). MBA por la Universidad San Ignacio de Loyola (USIL). Máster en Coaching y Liderazgo (USIL). BSc. por la Universidad Nacional de Ingeniería, Director del Programa de Ingeniería Industrial en USIL, Decano(i) de la Facultad de Ingeniería (USIL), Secretario Técnico CTAI (ICACIT).



## Giselle Jo

Docente y Consultor en sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Miembro del Comité de Normalización ISO 14000 y del Comité de Normalización de Gestión de la Calidad en Instituciones Educativas de INACAL. Ing. en Industrias Alimentarias por la Universidad Nacional Agraria la Molina. Especialista en Gerencia de Proyectos (Project Management Institute-EE.UU.). Auditor Líder IRCA ISO 9001. Six Sigma Black Belt con especialización en Sistemas de Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo y/o Calibración ISO/IEC 17025 y Gestión Ambiental.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.



# Docentes\*



## Liliana Monteverde

Docente de la Diplomatura en Gestión, Mejora y Rediseño de Procesos, Instituto para la Calidad (PUCP). Magíster en Dirección y Administración de Empresas (Universidad Internacional de la Rioja - España). Administrador de Empresas por la Universidad de Lima. Especialización en Gestión e Ingeniería de la Calidad por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Experiencia en liderazgo de Gerencia en Unidades de Negocio, Servicio al Cliente, Calidad y Procesos, en empresas transnacionales y nacionales líderes en el mercado de servicios y producción.



## Yhony Mendoza

Docente del Programa de especialización en Business Process Management y Consultor en sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Lic. en Investigación Operativa por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Egresado de la Maestría en Administración (UNMSM). Diplomado en Sistemas Integrados de Gestión (PUCP). Taller en Modelamiento y Automatización de Procesos (BIZAGI). Diplomado Especializado en Gestión por Procesos (UNMSM e INCISPP). Experiencia en la implementación por procesos en diversos sectores productivos y en implementación de Sistemas Integrados de Gestión.



## Natalie Reynaga

Docente y Consultor en sistemas de gestión de la calidad en organizaciones educativas, Instituto para la Calidad (PUCP). Ing. de Alimentos (UNSLG). Especialización en Gestión de Calidad e Inocuidad de Alimentos (URP). Estudios de Maestría en Tecnología de Alimentos (UNALM). Experiencia en la gestión de sistemas integrados relacionados con inocuidad, buenas prácticas de manufactura, HACCP, ISO 21001 e ISO 22000. Miembro del Comité Técnico de Normalización de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria - INACAL.



## Mónica Peralta

Magíster en Microbiología por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Bióloga por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Cuenta con especialización en Gestión de la Calidad en Laboratorios de Ensayo y/o Calibración ISO/IEC 17025 (PUCP). Experta Técnica del Instituto Nacional de Calidad (INACAL). Experiencia en los Sistemas de Gestión con base en las Normas ISO 9001, ISO/IEC 17025, ISO 14001, ISO 45001 y Gestión de Riesgo. Experiencia como Coordinadora Técnica, Coordinadora de Calidad de Laboratorio en SEDAPAL y gestora de riesgos.



\* El Instituto para la Calidad PUCP se reserva el derecho de efectuar cambios en los docentes de acuerdo a su política de mejora continua.



INSTITUTO PARA LA  
**CALIDAD**  
**PUCP**

Av. Universitaria 1801 - San Miguel

**Correo:** [informes.calidad@pucp.pe](mailto:informes.calidad@pucp.pe)

**Whatsapp:** 987 511 806

[www.calidad.pucp.edu.pe](http://www.calidad.pucp.edu.pe)