

Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL E INDICADORES DE GESTIÓN

DURACIÓN:

24.00 horas [19.00 hora(s) teórica(s) y 5.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: Definiciones básicas

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|----------|--|---|
| | "Principios de gestión de la calidad. Sistema de gestión de la calidad. Enfoque ISO Serie 9000. Componentes y recursos." | 4.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (5.00 horas totales) |

UNIDAD 2: Proceso

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|----------|---|---|
| | Definición. Descripción. Características. Mapas de procesos. Clasificación de los procesos. Diagrama del pulpo. Aplicaciones. Ejercicio. Análisis de riesgos de un proceso. Ejercicio. Diagrama de la tortuga. Aplicaciones. Ejercicio. | 4.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (5.00 horas totales) |

UNIDAD 3: Indicadores

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|----------|--|---|
| | Qué es un indicador. Indicadores de procesos. Tipos de indicadores. Metodología de identificación y definición de indicadores de gestión. Requisitos metodológicos. Indicadores de gestión y mejora continua del proceso. Selección de indicadores. Matriz de indicadores. Cuantificadores. Correlación. | 4.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (5.00 horas totales) |

UNIDAD 4: Política de la calidad.

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|----------|---|---|
| | Enfoque al cliente. Expectativas del cliente. Evaluación. Determinación. Importancia. Aspectos a evaluar. Estrategia de implementación. Establecimiento de metas. Formación del equipo guía. Responsabilidades. Herramientas de captación y análisis de información. Benchmarking | 4.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (5.00 horas totales) |

Programa Formativo (cont.)

UNIDAD 5: Objetivos estratégicos

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|----------|--|---|
| | Análisis interno. Matriz DOFA. Plan de acción. Problemas de causa especial y de causa común. Herramientas de control. Documentación. | 3.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (4.00 horas totales) |