

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)