

Indicadores de Gestión de la Calidad

OBJETIVOS:

Proporcionar al participante conocimientos generales de los indicadores de gestión, clasificación y ejemplos prácticos que le permitan controlar la Gestión de los Procesos de la empresa y apoyar en la toma de decisiones de las organizaciones.

DIRIGIDO A:

Personal técnico, profesional y gerencial que están involucrados en establecer, medir y controlar la gestión de los procesos de una organización a través de los indicadores de gestión.

CONTENIDO

Unidad 1. Aspectos Conceptuales: Términos y Definiciones

Unidad 2. Relaciones entre las Mediciones y la Norma ISO 9001:2008: Modelo de un S.G.C. basado en Procesos ISO 9001:2008. Requisitos de la norma ISO 9001:2008 relativos a las mediciones

Unidad 3. Aspectos Generales de los Indicadores: Que hace un indicador. Algunas consideraciones acerca de los indicadores de gestión. Que debemos medir. Características de los indicadores. Ventajas del uso de indicadores. Atributos de un buen indicador. Tipos de indicadores. Indicadores asociados a objetivos y estrategias.

Unidad 4. Aspectos Relativos al Diseño de Indicadores: Matriz de mejoramiento continuo. Diseño de indicadores y cuadros de mando. Parámetros esenciales de medición. Metodología para el establecimiento de un sistema de indicadores.

Unidad 5. Como se Formalizan los Indicadores: Formalización de indicadores. Ejemplos de representación de indicadores. Normalización de indicadores (7 puntos). Indicadores típicos de algunas áreas de la organización.

En todas las unidades se realizan ejercicios prácticos para la fijación de los conocimientos.

INSTRUCTOR:

Ing. Pedro Lardieri: *Master en Ciencias en Ingeniería de Sistemas, USB (1995), Especialista en Ciencias Administrativas, Mención: Gerencia General UCV (1986), Ingeniero de Petróleo UCV (1977).*

Experiencia Profesional

Asesor de empresas en la implantación y mejoramiento de sistemas de calidad bajo la norma ISO 9001:2008; ambiente bajo ISO 14001, sistemas de seguridad OSHAS 18001 y sistemas de seguridad alimentaria ISO 22000. Líder de auditorías técnicas, de calidad, seguridad, higiene y ambiente, y en alimentos. Instructor de entrenamiento relativo a mejoramiento de sistemas de la calidad. Amplia experiencia en el diseño, control y mejoramiento continuo de sistemas de aseguramiento de la calidad en organizaciones públicas utilizando las normas ISO serie 9000. Se desempeñó como auditor de organizaciones públicas para alcanzar la certificación ISO 9001 versión 2008.

CERTIFICACIONES

Auditor Líder Certificado "ISO 9000:2008" I.R.C.A. N° A014698 (Inglaterra)
Sistemas Medio Ambiente ISO 14000 Perry Jhonson N° 146407986 (USA)
Auditor Líder de ISO 9000 por BVQI N° LA/98/VE/154 (Venezuela)

INCLUYE: Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia, Refrigerios.
CUPO MÁXIMO: 15 participantes.
HORARIO (16 HORAS): DE 8:00 am – 5:00 pm