

Training Services

Curso Toolkit for ISO Improvement

Curso de 2 días que le permitirá a la dirección de la empresa y a sus ejecutivos obtener un mayor rendimiento de su sistema de calidad, al alinearlo con la estrategia del negocio, mediante la revisión de los requisitos de la Norma ISO-9001:2000 con una perspectiva estratégica.

1. Revisión Gerencial.

Una nueva forma de administrar la empresa, del enfoque operacional al enfoque estratégico. **(4 Horas)**.

- Una nueva visión para la empresa.
- Análisis de la empresa como sistema abierto.
- Análisis de fuerzas competitivas.
- Factores críticos de éxito.
- Análisis de la Cadena de Valor.
- ¿Tiene mi Política un enfoque estratégico?
- ¿Tienen mis objetivos sentido estratégico?
- Alineación de ISO-9001 a la estrategia del negocio.
- Agenda de la Revisión Gerencial.

2. Enfoque al Cliente.

No sólo cumpla con la Norma ISO-9001:2000 al medir la satisfacción del cliente, convierta este proceso en la herramienta principal de Inteligencia de Mercado. **(4 Horas)**.

- Identificación de los requisitos del Cliente.
- Revisión de los requisitos.
- Comunicación con Clientes
 - Catálogo de Artículos
 - Folletos
 - Internet
 - E-mail.
 - Teléfono
 - Sugerencias
 - Quejas del Cliente

Training Services

- Medición de la Satisfacción del Cliente.
 - Cuestionarios
 - Entrevistas
 - Grupos de Enfoque.
 - Pruebas piloto.
 - Metodología.

3. Administración de Proveedores.

La administración de proveedores es un elemento clave para mejorar la calidad, productividad y competitividad de la empresa. **(2 Horas)**

¿Pero cuál es la relación que guarda actualmente con sus proveedores?

¿Es un vínculo fuerte de soporte y apoyo?

¿O sólo mantiene con ellos una relación mercantil?

- Enfoque tradicional Vs Enfoque Competitivo.
- Clasificación de Proveedores / Insumos.
- Selección de Proveedores.
- Evaluación de Proveedores.
- Medición del Desempeño.

4. Medición de Procesos y Análisis de Datos.

“Lo que no se mide no se puede mejorar”.

W. Edwards Deming.

¿Pero esta seguro que esta midiendo, lo que debe estar midiendo?

¿Se puesto a pensar en el tiempo que se pierde al tomar una decisión al no haber datos disponibles?

Training Services

¿Se puesto a pensar que tanto dependen sus decisiones de la calidad de los datos?

La medición de procesos y los datos que de ellos se derivan son clave para el mejoramiento continuo de su empresa, identifique sus áreas de oportunidad.

(2 Horas).

- Clasificación de los Procesos.
- Identificación de variables críticas.
- Identificación de Indicadores de Medición.
- Determinación del patrón de Medida.
- Recolección de Datos.
- Generación de Información.
- Distribución y Control de Información.

5. Identificación y Administración del Desarrollo de Competencias.

No se puede ser una empresa competitiva sino se cuenta con personal competitivo; ¿Pero realmente tenemos como empresa, un modelo que nos permita desarrollar la competencia de nuestros trabajadores? **(2 Horas).**

- Identificación de las competencias necesarias.
- Definición de las Competencias.
- Definición de un programa de desarrollo de competencias.
- Medición de la efectividad de las acciones de desarrollo.
- Control de registros de las competencias.

6. Mejora Continua y Aprendizaje Organizacional.

¿Son las acciones correctivas y preventivas exclusivamente usadas para proveer al auditor evidencia de cumplimiento con la Norma ISO-9001:2000?

¿O son la piedra fundamental para mejorar su eficiencia organizacional?
(2 Horas).

- La calidad y el aprendizaje organizacional.

Training Services

- Manejo adecuado de Acciones Correctivas.
 - Determinación del problema.
 - Contención del problema.
 - Identificación de la causa raíz.
 - Evaluación de la Nec. De acciones correctivas.
 - Implementación de acciones correctivas.
 - Registro de los resultados de las acciones tomadas.
 - Revisar las acciones correctivas tomadas.

- Manejo Adecuado de Acciones Preventivas.
 - Enfoque organizacional de prevención.
 - Identificación de fuentes de información.
 - Determinación de un problema potencial.
 - Identificación de la causa potencial.
 - Evaluación de la Nec. De acciones preventivas.
 - Implementación de acciones preventivas.
 - Registro de los resultados de las acciones.
 - Revisar las acciones preventivas tomadas.

DURACIÓN: 2 Días (16 Hrs.)