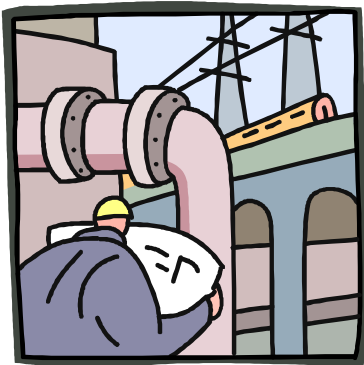




Justificación:

Toda organización necesita tener claridad en la forma en como determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su sistema de gestión, ya sea a partir de su plan estratégico, o bien de su sistema de calidad y evaluar dónde se puede realizar la mejora continua.



Objetivo del taller:

Conocer una metodología para poder desarrollar un conjunto de indicadores que sea de alta utilidad para la gestión estratégica y operativa de la organización, así como su interpretación y análisis.

Tabla de Contenidos



1 Aspectos generales

- Porqué se necesitan indicadores
- Utilidad de los indicadores
- Tipos de indicadores
- La Visión y la política de Calidad como insumos a un sistema de indicadores
- La importancia de contar con Objetivos para definir los indicadores

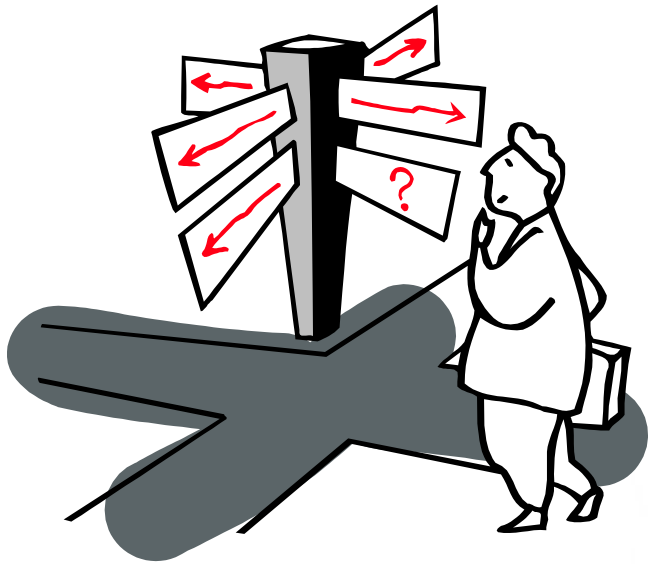
2 Metodología para el desarrollo de indicadores útiles.

- Indicadores de los sistemas de gestión
- Indicadores de Resultado
- Indicadores de proceso
- Sistemática para la definición de indicadores
- Criterios para definir indicadores
- Tipos de indicadores

3 Seguimiento e interpretación de los indicadores

- Proceso de formalización de indicadores
- Establecimiento de metas
- Utilización de los indicadores para la mejora continua de los procesos
- Presentación de indicadores (importancia de los semáforos)
- Introducción a las Herramientas básicas para el Análisis de indicadores.
- Indicadores y sistemas de compensación





“No se puede mejorar, lo que no se puede medir”

Instructor: MBA Gilberto Quesada Madriz

- Auditor Líder ISO 9001:2000
- Experto en Balance Scorecard

Requisitos:

- Conocimientos en ISO 9001:2000 e ISO 9000:2000.

Duración:

- 8 horas.

Incluye:

- Material y certificado de participación.