



## Sistema de gestión de la calidad ISO 9001



## Objetivos

Dirigido a personas que con un amplio conocimiento en la anterior Norma, ISO 9001:2008 que deseen profundizar en el conocimiento de los requisitos derivados de la nueva revisión y, sobre todo, que deseen adquirir mayores conocimientos en materia de indicadores de gestión, imprescindibles para la mejora continua exigida por las diferentes normas internacionales, aplicados al ámbito de la calidad. Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades. En una organización se debe contar con el mínimo número posible de indicadores que nos garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como: efectividad, eficiencia, eficacia, productividad, calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Mediante este curso obtendremos diferentes perspectivas para el análisis de indicadores pero, sobre todo, para adquirir una lógica que nos permita intuir los factores que deben formar parte del sistema de indicadores en cualquier proceso u organización.

## Contenido

<b>1</b>	<b>Modificaciones de iso 9001-2008 a iso 9001-2015</b>
1.1	Modificaciones de iso 9001-2008 a iso 9001-2015
1.2	Cambios estructurales de la nueva norma
<b>2</b>	<b>Evaluación del desempeño - Indicadores</b>
2.1	Introducción
2.2	Seguimiento y control
2.3	Evaluación del desempeño
2.4	Diseño y construcción de indicadores
2.5	Metodología general para establecimiento de indicadores
2.6	Indicadores básicos de un negocio
2.7	Indicadores de efectividad
2.8	Indicadores de eficiencia
2.9	Indicadores de calidad
2.10	Indicadores de productividad
2.11	Indicadores de apalancamiento
2.12	Indicadores de rentabilidad
2.13	Indicadores de riesgo
2.14	Indicadores de competitividad
2.15	Indicadores de liquidez
2.16	Diseño de otros indicadores importantes
2.17	Conclusiones
2.18	Bibliografía
<b>3</b>	<b>Casos para trabajar en equipo</b>
3.1	Casos para trabajar en equipo
3.2	Casos para trabajar en equipo
3.3	Casos para trabajar en equipo
3.4	Casos para trabajar en equipo
3.5	Casos para trabajar en equipo
3.6	Casos para trabajar en equipo
3.7	Cuestionario: Cuestionario final