

Calidad orientada a resultados

Objetivo general: Que el participante conozca los fundamentos de la gestión de calidad y la implementación eficaz de un sistema, con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente mediante el análisis de los problemas y la aplicación estratégica de herramientas y técnicas para la mejora de los procesos.

Duración: 20 horas

Temario

Módulo I. Fundamentos de Sistemas de Gestión de la Calidad

- Administración de la calidad

Módulo II. Implementación Eficaz de un sistema de calidad

- Gestión efectiva de los procesos
- Gestión del Riesgo de los procesos
- Administración de procesos a través de indicadores

Módulo III. Midiendo el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente

- Medición y monitoreo de la satisfacción del cliente
- Formación de auditores internos
- Análisis de causa raíz y resolución de problemas
- Herramientas estadísticas para la mejora

Herramientas estadísticas para la mejora

Módulo V. Sistema de gestión

Gestión de equipo. Formando equipos de alto desempeño.

¡Gracias!