

---

**Curso:**

**Indicadores de Calidad**

---

**Objetivo:** Dar a conocer los cambios en el sistema de gestión, los nuevos requisitos, análisis e interpretación de la norma.

**Dirigido a:** Directivos, responsables e integrantes del Departamento de la Calidad en empresas que tengan implementado un Sistema de gestión de la calidad según la NVC ISO 9001.

**Contenido:**

- Calidad Total. Importancia. Responsabilidad Gerencial. Casos de empresas sobre la calidad.
- Formulación de indicadores descriptibles e indicadores cuantitativos.
- Atributos de indicadores
- Aplicación de indicadores.
- La aplicación de los indicadores como herramientas de mejora continua.
- Elementos para lograr la calidad total. Evaluación y beneficios.
- Gestión de los recursos humanos y materiales.
- Estructura del sistema de calidad. Ciclo de la calidad. Parámetros para evaluar la calidad total.
- Beneficios de la calidad Total.
- Familia de las normas ISO: 9000, 9001, 9004, 19011. Evolución y actualizaciones.
- Sistema de mejoramiento. Toma de decisiones.
- Ciclo de solución de problemas.
- Diagrama de Pareto. Diagrama de Causa - efecto. Análisis ¿por qué?
- Auto- evaluaciones y aplicaciones prácticas.

---

**Duración:** 16 Horas

---