

Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

INTRODUCCIÓN

Con el fenómeno de la globalización y las nuevas reglas de juego para interaccionar con los mercados y las nuevas exigencias de los clientes, las empresas de servicios tienen que cumplir con mayor precisión lo que hacen.

Desde 1987 el ISO 9000 (el nuevo requerimiento para la gestión de la calidad en las empresas) ha ido acentuándose cada día con mas fuerza en todos los mercados. Para poder exportar y para poder competir localmente, las empresas necesitan del aval del ISO 9000 para demostrar que sus productos son generados por un sistema de calidad que esta implantado en conformidad con el estándar ISO 9001:2008. No importa la naturaleza de la empresa, bien sea de servicios o manufacturera, tiene que cumplir con el nuevo requerimiento.

Ante esta realidad las organizaciones tienen que conocer las estrategias factibles para en el menor tiempo posible y de la manera mas eficaz poder implantar el nuevo requerimiento de la calidad, el ISO 9001 versión 2008.

QUIENES DEBEN ASISTIR A ESTE SEMINARIO

- Empresarios, Directores, gerentes generales y profesionales de cualquier área funcional que estén interesados en desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad en su organización bien sea manufacturera o de servicios.
- Profesionales de las áreas de operaciones, calidad, producción, servicios y proyectos que deseen adquirir y/o afianzar sus conocimientos sobre los distintos aspectos estratégicos de la implantación del ISO 9001:2008 en un

contexto de servicios.(¿dónde lo implanto?, ¿qué cláusulas puedo excluir?
¿Cómo diseño el proyecto de implantación? ¿Cómo controlo el avance del
proyecto?

- Asesores empresariales que deseen mejorar sus técnicas para ayudar a las empresas a implantar el ISO 9001:2008.

BENEFICIOS

Al final de este seminario los participantes habrán alcanzado las siguientes competencias:

- Dotar a los participantes de un enfoque conceptual y metodológico para de una manera pragmática diseñar y gestionar un proyecto de implantación del ISO 9001:2008 en una empresa determinada.
- Enseñar los pasos estratégicos que deben seguirse para asegurar el éxito de la implantación del modelo a la brevedad posible en la empresa.
- Entender como el ISO 9001:2008, apoya la reducción de los costos operativos del negocio, y facilita el alcance de los objetivos estratégicos en las empresas.

EXPOSITOR

Alberto G. Alexander Ph.D. The University of Kansas, 1977, M.A. Northern Michigan University, 1974, Licenciatura en Administración, Universidad de Lima, 1972. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia académica en Instituciones de Post-Grado. Ha sido profesor a dedicación exclusiva en la Dirección de Post-Grado de la Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela (1977-1978). Fue profesor de Post-Grado de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela (1978-1979). Se desempeñó como profesor residente del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Caracas - Venezuela (1978-1983). Ha sido profesor afiliado de la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), Lima - Perú. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia en el diseño y dictado de Programas de



Desarrollo Gerencial para Ejecutivos. Sus áreas de interés, así como de experiencia en la Docencia y en Consultoría, son: Productividad, Calidad Total, Modelos de Aseguramiento de la Calidad, Sistema de Recursos Humanos y Planificación Estratégica. Ha publicado artículos y ensayos en revistas internacionales. Es ganador del Concurso Nacional Venezolano de Productividad "**Don Eugenio Mendoza**", patrocinado por **FEDECAMARAS**, en el año 1980. En el año 1990, la Federación Venezolana de Prensa le otorgó "**EL SOL DORADO**", en reconocimiento a sus aportes para el desarrollo y bienestar de Venezuela. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia internacional en el asesoramiento a empresas en áreas tales como: Modelos de Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000, Reingeniería de Procesos, Mejoramiento de la Calidad, Reducción de Costos de la Mala Calidad y Sistemas de Recursos Humanos. Es miembro activo de American Society for Quality. Es **auditor líder de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000**, certificado por el: International Register of Certificated Auditors (IRCA), Inglaterra. **Auditor de "Sistemas de Gestión de Seguridad de Información"** certificado por el International Register of Certificated Auditors" (IRCA) Inglaterra. Entrenado como auditor líder en **ISO 14000** certificado ante el EARA (Inglaterra) y el RAB (USA). Auditor de Sistemas **TL 9000**, certificado ante el **QuEST (USA)**. **Autor de los libros:** La Mala Calidad y sus Costos, 1994. Aplicación del ISO 9000 y Cómo Implementarlo, 1995. Ambos ejemplares publicados por la Editorial Addison Wesley, U.S.A., Manual para Documentar Sistemas de Calidad. Prentice Hall Hispanoamerica, 1999, México, Metodología Para el Mejoramiento Continuo. Prentice Hall Hispanoamericana 2001, México, e Implantación Estratégica del ISO 9000 versión 2000. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. 2003, Perú. Metodología para Documentar el ISO 9000 versión 2000, Prentice Hall, 2005, México. Su mas reciente publicación es Diseño y Gestión de un Sistema de seguridad de Información: Óptica 27001:2005, Editorial Alfaomega, Colombia, 2007. Se ha desempeñado como Director Gerente de la firma **EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.**, con sede en Caracas - Venezuela. Actualmente actua en las mismas funciones para las operaciones de latinoamerica, desde Lima, Perú. www.eficienciagerencial.com

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

Herramientas Metodológicas a Utilizar

- **Clases Lectivas:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema en formato Powerpoint.
- **Análisis de Casos y Distribución de Lecturas:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados.
- **Juegos de Simulación:** Se utilizarán juegos de simulación que replicarán situaciones reales en las empresas al tratar de implantar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

1. Naturaleza del ISO 9001 versión 2008 en las Empresas.

- El ISO 9000 la eficiencia y eficacia.
- Naturaleza del ISO 9001:2008 y la interpretación correcta de sus cláusulas.
- Utilización de la metodología "Visión de Helicóptero" para analizar procesos estratégicos de la empresa y determinar donde implantar el modelo.
- Caso de Simulación: Fase 1

2. Identificación Estratégica de las Exigencias de cada cláusula del estándar para las Empresas de Servicios y/o Manufactureras

- Identificación de las exclusiones permisibles.
- Decidir sobre qué cláusulas excluir.
- Mecánica de la documentación: la pirámide documental.
- Documentación de un manual de calidad en versión 2008.
- Los nuevos 19 registros que deben mantenerse como evidencia objetiva.

- Diseño de un modelo que permita identificar la interacción de los procesos en una empresa.
- Caso de Simulación: Fase 2

3. Pasos Estratégicos para el diseño de objetivos de calidad en Empresas de Servicios y/o Manufactureras.

- Hoshin planning y el nuevo concepto de objetivos de calidad.
- Técnicas para diseñar objetivos estratégicos de calidad en una empresa.
- Realización del despliegue de objetivos en la empresa: usos del sistema bandera.
- Establecimiento de políticas para controlar el avance de los objetivos.
- Los objetivos de calidad y la acción correctiva.
- Caso de Simulación: Fase 3

4. Diseño del Proyecto Para Implantar el ISO 9000 versión 2008 en las Empresas.

- Diseño y gestión del proyecto para implantar el ISO 9001:2008.
- Técnicas para enfocar la resistencia al cambio.
- Entrenamientos requeridos.
- Aspectos de la cultura organizacional que sustentan al ISO 9001:2008
- Diseño de un cronograma para implantar el modelo en una empresa determinada.
- Caso de Simulación: Fase 5

MATERIAL DIDÁCTICO

Cada participante recibirá la presentación y la documentación completa preparada por el expositor para la actividad.

INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

E-Mail: cursos@eficienciagerencial.com

Website: www.eficienciagerencial.com

Dirección: Av. Del Pinar # 134, Edificio El Pinar II, Ofic. 803, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima – Perú

Teléfonos: (511) 3721441 / 3721415

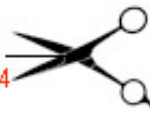
Fax (511) 436 6144

IN-COMPANY

Este seminario puede confeccionarse y adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y ser dictado de manera exclusiva.

Escribanos a: servicios@eficienciagerencial.com.

Favor completar y enviar vía email a cursos@eficienciagerencial.com o por fax al (511) 436-6144



FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa _____
RUC _____
Actividad Especifica de la Empresa _____
Dirección _____
Ciudad _____ Provincia _____
Teléfono _____ Fax _____

INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Nombres y Apellidos _____
Cargo _____
Email Empresa _____ Email Personal _____
Teléfono (Empresa) _____ Teléfono (Móvil) _____
Sexo

F	M
---	---

 Fecha Nacimiento (Día/Mes) _____

¿Cómo desea que aparezcan sus datos en su certificado de participación?

(Indique Nombres y Apellidos)

Objetivos que espera lograr asistiendo a este seminario

¿Cómo se enteró del curso?

Prensa Revista Email Google Website Un amigo

Otros, indique _____

DATOS DE FACTURACIÓN

Formas de Pago (*) Depósito en cuenta bancaria Pago en línea vía web EGP
<http://www.eficienciagerencial.com/tienda>
Facturar a Participante Empresa

Si eligió **facturar a empresa** llene la siguiente información:

Persona responsable de la inscripción _____
Departamento _____ Posición _____
Teléfono _____ Fax _____

(*) Datos para depósito en cuenta bancaria:

Abono en cuenta ahorro US \$:

- Banco: BBVA
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.
Cuenta US \$ N° 0011-0194-0200289850-86

Abono en cuenta corriente en nuevos soles S/:

- Banco: SCOTIABANK
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.
Cuenta N° 6459374

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

1. Nos reservamos el derecho de cancelar el curso si no se cumplen con las condiciones estipuladas, en este caso el costo de inscripción será reembolsado a los participantes.
2. No nos hacemos responsables por gastos de pasaje u hospedaje en el cual el participante haya incurrido. Toda notificación de cambio o cancelación por parte de nuestra empresa será indicada no menos de quince (15) días antes del inicio del curso.
3. Los asistentes que den por cancelada su participación en el curso quince (15) días antes del inicio del curso tendrán un cargo del 20% del valor de la inscripción del curso, correspondiente a gastos administrativos.

Cancelaciones después de este período no tendrán reembolso, sin embargo el cupo puede ser usado por otro participante de la misma empresa

4. Sólo el envío de la solicitud de inscripción debidamente llenada y el pago adelantado del importe del evento formalizará la inscripción.
5. El curso debe ser pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio.