



Cursos y Talleres Especializados



Temarios 2012

Estimado Cliente:

Le agradecemos la oportunidad de presentarle nuestros productos y servicios de capacitación con la misión principal de ayudarlo a lograr exitosamente sus objetivos profesionales y de negocio.

Características de nuestros cursos y seminarios

- Cursos y seminarios actualizados con información y material de alta calidad y utilizando técnicas de aprendizaje y aplicación inmediata.
- Teoría 30 % y práctica 70 % lo cual permite aterrizar los conceptos teóricos a la realidad y necesidades de su organización.
- Instructores especializados en los temas y con amplio dominio de las herramientas llevadas a su aplicación práctica en las organizaciones.
- Podemos estructurar sus cursos de acuerdo a fechas disponibles y orientarlos a sus necesidades específicas.

Evaluación de la capacitación y resultados

- Al ser ejercicios prácticos en su mayoría se puede evaluar directamente el nivel de aprendizaje y aplicación de los participantes sobre el tema correspondiente.
- Al finalizar cada curso o seminario, se integra la información, resultados y conclusiones con lo cual cada participante regresa con la información obtenida de la aplicación práctica durante el curso o seminario correspondiente.

Beneficios de los Cursos, Seminarios y Diplomados

- Permiten obtener en un tiempo razonablemente corto un resultado bastante aceptable de documentación y aplicación del tema en los procesos de su organización, rompiendo el paradigma y sentimiento típico de: "Y ahora,... ¿Cómo lo aplico en mi trabajo?..."

Experiencia:

- Nuestro equipo de instructores posee amplia experiencia en la implantación y aplicación de las metodologías y temas anteriormente citados.
- La transferencia de conocimientos y habilidades se realiza mediante la aplicación de los conceptos en la práctica.



RELACIÓN DE CURSOS

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	5
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	6
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008	7
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2009 GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE UNA ORGANIZACIÓN	8
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 14001:2004. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	9
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA OHSAS 18001:2007. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	10
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 22000:2005 SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA	11
ANÁLISIS Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	12
ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS	13
AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 14001:2004.....	14
AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BASADO EN LA NORMA OHSAS 18001:2007	15
AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, BASADO EN LA NORMA ISO 22000:2005	16
AUDITOR LIDER ISO 9001:2008 CON BASE EN LA NORMA ISO 19011:2011	17
BALANCED SCORECARD	18
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)	19
CALIDAD EN EL SERVICIO	20
COACHING	21
COMUNICACIÓN ASERTIVA	22
CONSTRUCCIÓN Y GESTION DE INDICADORES	23
FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS INTEGRADOS (ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001)	24
FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2008 CON BASE EN LA NORMA ISO 19011:2011	25

GESTIÓN POR COMPETENCIAS	26
HABILIDADES GERENCIALES.....	27
IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S'S.....	28
LIDERAZGO	29
METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO	30
PLAN HACCP	31
PLANEACIÓN ESTRATEGICA.....	32
SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES	33
TECNICAS ESTADISTICAS.....	34
TRABAJO EN EQUIPO	35



ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

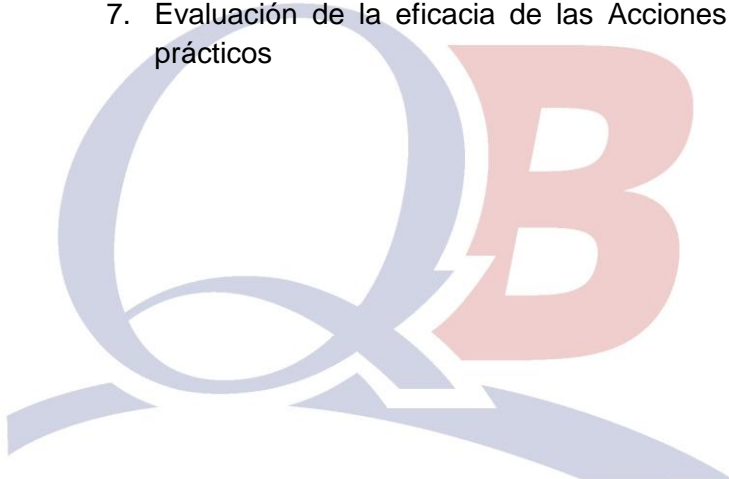
Habilitar a los participantes del conocimiento y práctica para la identificación, análisis causa raíz de no conformidades y problemas, aplicación de herramientas para la solución de problemas, así como la implementación de las acciones correctivas y preventivas.

Dirigido a:

Directores, gerentes, coordinadores y líderes de proyecto, personal administrativo, operativo y técnico que analice problemas y requiera aplicar las acciones correctivas y preventivas.

Contenido:

1. Conceptos generales de acciones correctivas y preventivas
2. Origen y documentación de las No Conformidades: Ejercicios
3. Metodologías de análisis y solución de problemas: Técnicas y herramientas
 - a. Identificación de problemas: Ejercicio
 - b. Definición de problemas: Ejercicio
4. Análisis Causa raíz
 - a. Método de análisis Causa – Efecto o Espina de Pescado: Ejercicio
 - b. Método de los 5 Por qué: Ejercicio
 - c. Método de las 8 disciplinas (8D) : Ejercicio
5. Ejercicios de aplicación de Acciones Correctivas
6. Ejercicios de aplicación de Acciones Preventivas
7. Evaluación de la eficacia de las Acciones Correctivas y Preventivas: Casos prácticos



ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS

Duración: 16 hrs.

Objetivos:

Desarrollar las habilidades y conocimientos para la administración exitosa de proyectos, basado en metodologías internacionales como PMBOK Guide aplicadas bajo herramientas prácticas al alcance de la organización.

Dirigido a:

Directores, Gerentes y líderes de proyectos. En general a todo personal que tenga a su cargo la administración y realización de proyectos en una organización.

Contenido:

1. Conceptos generales de proyecto
2. Fases de un proyecto
3. Inicio del proyecto
4. Planeación del proyecto
5. Ejecución del proyecto
6. Control del proyecto
7. Cierre del proyecto
8. Metodología práctica de administración de proyectos
9. Herramientas tecnológicas para la administración de proyectos



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

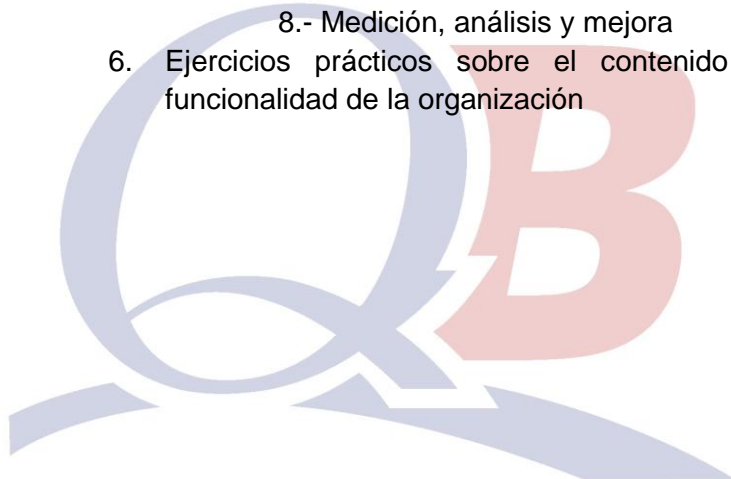
Analizar los elementos y requisitos de la norma ISO 9001:2008, así como los principales procedimientos y registros aplicables. Conocer la metodología para la implementación o en su caso, la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a resultados.

Dirigido a:

Responsables de Sistema de Gestión, Líderes de Proyecto, Equipo de implantación del proyecto y en general todo el personal que participa en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Contenido:

1. Antecedentes de la Norma
2. Conceptos básicos
3. Los 8 Principios de la calidad aplicados a la empresa
4. El Enfoque de Procesos
5. Estructura de la norma ISO 9001:2008
 - 0.- Introducción
 - 1.- Objeto y campo de aplicación
 - 2.- Referencias normativas
 - 3.- Términos y definiciones
 - 4.- Sistema de gestión de calidad
 - 5.- Responsabilidad de la dirección
 - 6.- Gestión de los recursos
 - 7.- Realización del producto (servicio)
 - 8.- Medición, análisis y mejora
6. Ejercicios prácticos sobre el contenido de la Norma orientados a la funcionalidad de la organización



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9004:2009 GESTIÓN PARA EL ÉXITO SOSTENIDO DE UNA ORGANIZACIÓN

Duración: 16 horas.

Objetivos:

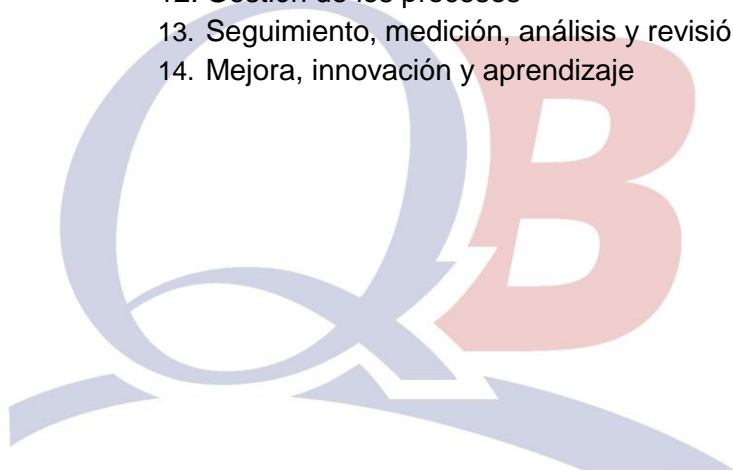
- Conocer los elementos que influyen en el éxito sostenido y sustentable de una organización con el fin de establecer acciones que permitan alcanzar los resultados esperados en un ambiente en constante cambio.

Dirigido a:

Gerentes, Coordinadores, Líderes de proyecto, y todo el personal ejecutivo y operativo que participa en la mejora de la organización.

Contenido:

1. Cultura de mejora y principios de gestión de la calidad
2. Clientes, necesidades y expectativas
3. Diferencias entre mantener vs mejorar vs innovar
4. Criterios para la elaboración de planes de mejora.
5. Principales herramientas de ISO 9004.
6. Estructura de la norma ISO 9004
7. Objeto y campo de aplicación
8. Términos y definiciones
9. Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización
10. Estrategia y política
11. Gestión de los recursos
12. Gestión de los procesos
13. Seguimiento, medición, análisis y revisión
14. Mejora, innovación y aprendizaje



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 14001:2004. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Duración: 16 horas.

Objetivo:

Analizar los elementos y requisitos de la norma ISO 14001:2004, necesarios para desarrollar el sistema de Gestión Ambiental.

Dirigido:

Responsables del SGA, así como el personal administrativo y operativo que participe en el Sistema de Gestión Ambiental.

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de gestión ambiental.
2. Objeto y Campo de aplicación.
3. Términos y definiciones importantes.
4. El Enfoque de Proceso.
5. Estructura de la Norma ISO 14001:2004.
 - a. Requisitos del sistema de gestión ambiental.
 - b. Política ambiental.
 - c. Planificación: Aspectos ambientales, Requisitos legales, Objetivos y programas, etc.
 - d. Implementación y operación: Recursos, Competencias, Comunicación, Control de documentos, Control operacional, etc.
 - e. Verificación: Seguimiento y medición.
 - f. Revisión por la dirección
6. Ejercicios prácticos sobre el contenido de la Norma orientados a la funcionalidad de la organización



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA OHSAS 18001:2007. SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Duración: 16 horas.

Objetivo:

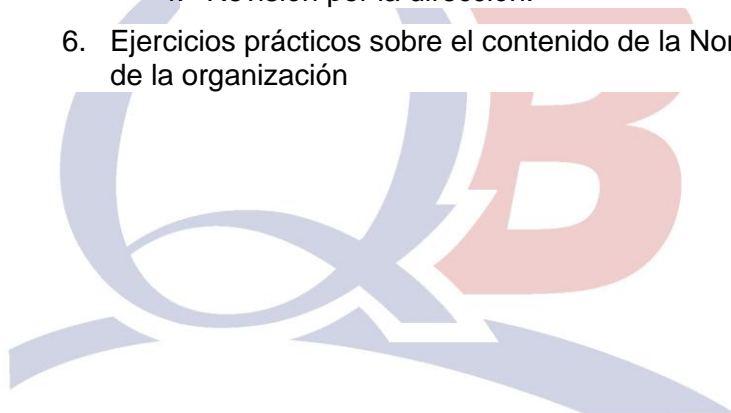
Analizar los elementos y requisitos de la norma OHSAS 18001:2007, necesarios para desarrollar el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dirigido:

Responsables del sistema SST, así como el personal administrativo y operativo que participe en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
2. Objeto y Campo de aplicación.
3. Términos y definiciones importantes.
4. El Enfoque de Proceso.
5. Estructura de la Norma OHSAS 18001:2007.
 - a. Requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
 - b. Política de seguridad y salud en el trabajo.
 - c. Planificación: Identificación de peligros y evaluación de riesgos, Requisitos legales, Objetivos y programas, etc.
 - d. Implementación y operación: Recursos, Competencias, Comunicación, Control de documentos, Control operacional, preparación y respuestas ante emergencias etc.
 - e. Verificación: Seguimiento y medición, Investigación de incidentes y accidentes, etc.
 - f. Revisión por la dirección.
6. Ejercicios prácticos sobre el contenido de la Norma orientados a la funcionalidad de la organización



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 22000:2005 SISTEMA DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA

Duración: 16 horas

Objetivo:

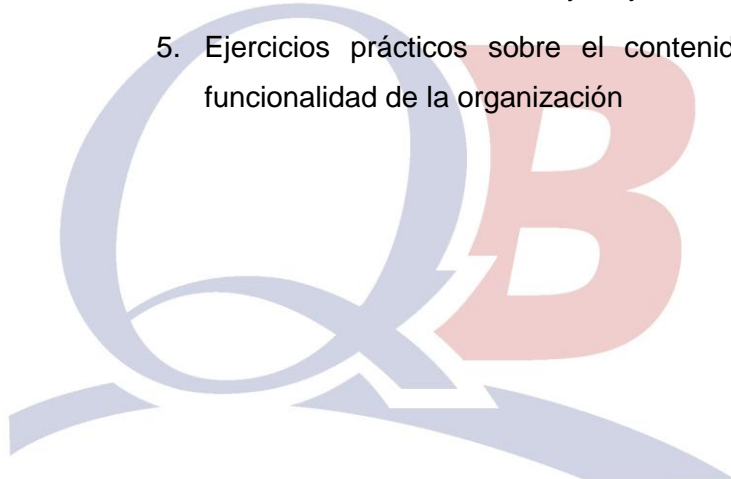
Analizar los elementos y requisitos de la norma ISO 2200:2005, necesarios para desarrollar el sistema de Gestión de la Inocuidad Alimentaria

Dirigido:

Líder y equipo HACCP, así como el personal administrativo y operativo que participe en el Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de Gestión de la Inocuidad Alimentaria
2. Términos y definiciones importantes
3. El Enfoque de Procesos
4. Estructura de la Norma ISO 22000:2005
 - a. Requisitos generales y de documentación
 - b. Responsabilidad de la dirección
 - c. Gestión de los recursos
 - d. Planificación y realización de productos inocuos
 - e. Validación, verificación y mejora del sistema de la inocuidad
5. Ejercicios prácticos sobre el contenido de la Norma orientados a la funcionalidad de la organización



ANALISIS Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

Analizar los procesos de la organización y elaborar el mapeo de procesos que permita comprender las entradas, salidas, interrelaciones, recursos e indicadores para su análisis y documentación de acuerdo a los requisitos de ISO 9001: 2008.

Dirigido a:

Equipo directivo, Gerentes, Coordinadores y Líderes de Proyecto, Equipo de implantación del proyecto y todo el personal ejecutivo y operativo que participa en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Contenido:

- 1.- Enfoque basado en procesos de acuerdo a ISO 9001:2008.
- 2.- Metodología de mapeo y análisis de procesos.
- 3.- Documentación de procesos Nivel 0 modelo de negocio.
- 4.- Documentación de procesos Nivel 1 Procesos clave de negocio.
- 5.- Documentación de procesos Nivel 2 Procesos específicos.
- 6.- Documentación de Procedimientos o Nivel 3.
- 7.- Modelo de interrelación de procesos
- 8.- Indicadores de seguimiento y medición de procesos.
- 9.- Identificación de oportunidades de mejora.
- 10.- Mejora de procesos.



ANALISIS Y MEJORA DE PROCESOS

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

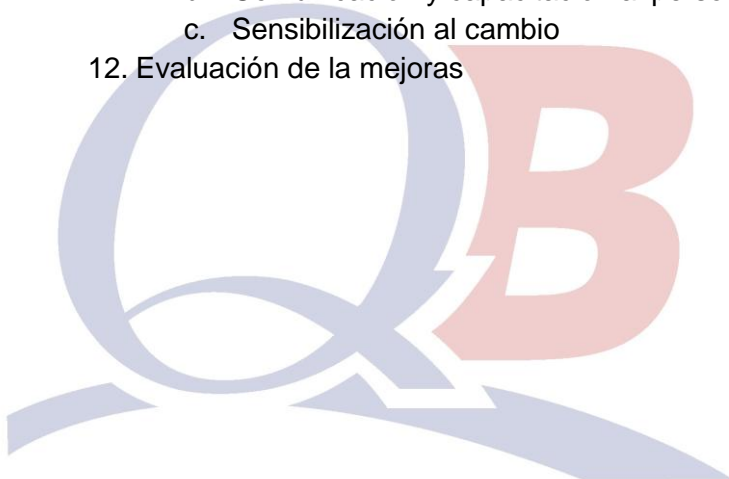
Analizar los procesos de la organización, a través de diversas herramientas con el fin de detectar oportunidades de mejora e implementar aquellas que conduzcan hacia la optimización de los mismos.

Dirigido a:

Equipo directivo, gerentes, equipo de implantación del proyecto y todo el personal ejecutivo y operativo que participa en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Contenido:

1. Enfoque basado en procesos de acuerdo a ISO 9001:2008.
2. Metodología de mapeo y análisis de procesos.
3. Identificación y selección de Procesos clave
4. Documentación de Procesos a mejorar
5. Análisis de los proceso a mejorar
 - a. Nivel de Satisfacción del Cliente
 - b. Evaluación del valor agregado
6. Medición de resultados de los procesos
7. Determinación de problemática de los procesos
8. Diagnóstico funcional de los procesos
9. Identificación de áreas de oportunidad
10. Definición de propuestas de mejora
11. Implementación de Mejoras
 - a. Programa de implementación
 - b. Comunicación y capacitación al personal involucrado
 - c. Sensibilización al cambio
12. Evaluación de la mejoras



**AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN
AMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA ISO 14001:2004**

Duración: 24 horas

Objetivos:

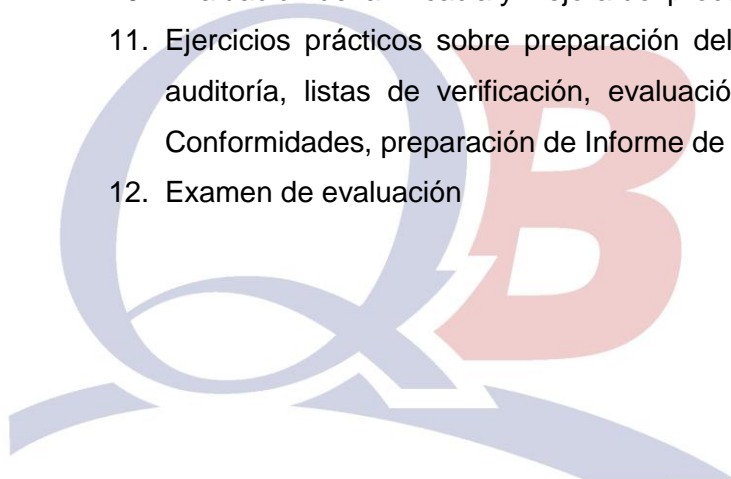
- Interpretar los requisitos de la norma ISO 14001:2004 en el contexto de una auditoría interna.
- Conocer la metodología de planificación y conducción de una auditoría de acuerdo a la norma ISO 19011:2011.

Dirigido:

Equipo seleccionado de auditores internos

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de gestión ambiental
2. Estructura de Norma ISO 14001:2004
3. Conceptos de la Auditoría interna
4. Tipos de auditorías
5. Objetivos de las auditorías
6. Responsabilidades de los auditores
7. Etapas de la auditoría
8. Competencia de los Auditores
9. Principales conductas durante la auditoría interna
10. Evaluación de la Eficacia y Mejora del proceso de la Auditoría
11. Ejercicios prácticos sobre preparación del programa de auditoría y plan de auditoría, listas de verificación, evaluación de hallazgos, redacción de No Conformidades, preparación de Informe de Auditoría, entre otros.
12. Examen de evaluación



**AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, BASADO EN LA NORMA OHSAS
18001:2007**

Duración: 24 horas

Objetivos:

- Interpretar los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 en el contexto de una auditoría interna.
- Conocer la metodología de planificación y conducción de una auditoría de acuerdo a la norma ISO 19011:2011.

Dirigido:

Equipo seleccionado de auditores internos

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST)
2. Estructura de Norma OHSAS 18001:2007
3. Conceptos de la Auditoría interna
4. Tipos de auditorías
5. Objetivos de las auditorías
6. Responsabilidades de los auditores
7. Etapas de la auditoría
8. Competencia de los Auditores
9. Principales conductas durante la auditoría interna
10. Evaluación de la Eficacia y Mejora del proceso de la Auditoría
11. Ejercicios prácticos sobre preparación del programa de auditoría y plan de auditoría, listas de verificación, evaluación de hallazgos, redacción de No Conformidades, preparación de Informe de Auditoría, entre otros.
12. Examen de evaluación

AUDITOR INTERNO CON ENFOQUE EN SISTEMAS DE GESTIÓN DE INOCUIDAD ALIMENTARIA, BASADO EN LA NORMA ISO 22000:2005

Duración: 24 horas

Objetivos:

- Interpretar los requisitos de la norma ISO 22000:2005 en el contexto de una auditoría interna.
- Conocer la metodología de planificación y conducción de una auditoría de acuerdo a la norma ISO 19011:2011.

Dirigido:

Equipo seleccionado de auditores internos

Contenido:

1. Introducción a los sistemas de gestión de gestión de inocuidad alimentaria (SGIA)
2. Estructura de Norma ISO 22000:2005
3. Conceptos de la Auditoría interna
4. Tipos de auditorías
5. Objetivos de las auditorías
6. Responsabilidades de los auditores
7. Etapas de la auditoría
8. Competencia de los Auditores
9. Principales conductas durante la auditoría interna
10. Evaluación de la Eficacia y Mejora del proceso de la Auditoría
11. Ejercicios prácticos sobre preparación del programa de auditoría y plan de auditoría, listas de verificación, evaluación de hallazgos, redacción de No Conformidades, preparación de Informe de Auditoría, entre otros.
12. Examen de evaluación

AUDITOR LIDER ISO 9001:2008 CON BASE EN LA NORMA ISO 19011:2011

Duración: 40 hrs.

Objetivos:

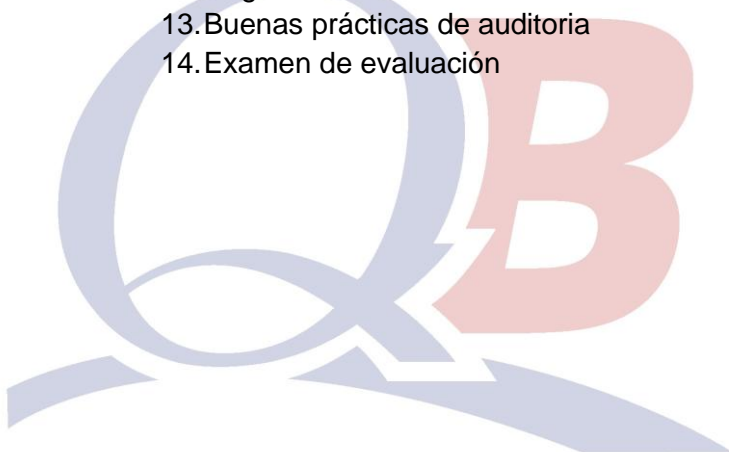
- Aplicar la metodología de planificación y conducción de una auditoria de Sistemas de Gestión de la Calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 e ISO 19011:2011.
- Realizar ejercicios prácticos relacionados con las responsabilidades del auditor líder en la preparación, ejecución, informe y seguimiento de las auditorias.

Dirigido a:

Audidores internos, coordinadores del Sistema de Gestión de Calidad, Líderes de Proyecto, Consultores en Sistemas de Calidad y personal que tenga conocimiento previo de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Contenido:

1. Antecedentes de los sistemas de calidad
2. Conceptos y definiciones
3. Análisis e Interpretación de la norma ISO 9001:2008.
4. Conceptos de auditoria
5. Objetivos, alcance y criterios de auditoria
6. Etapas de la auditoria
7. Preparación de la auditoria
8. Ejecución de la auditoria
9. Reporte de auditoria
10. Junta de cierre y recomendación
11. Seguimiento a las auditorias previas
12. Registros de auditoria
13. Buenas prácticas de auditoria
14. Examen de evaluación



BALANCED SCORECARD

Duración: 16 hrs.

Objetivos:

Comprender los conceptos y funcionamiento del Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral) así como la metodología para la definición de los indicadores estratégicos y los indicadores operativos que permitan la medición de los procesos alineados a las estrategias de la organización.

Dirigido a:

Directores, Gerentes, Jefes de Departamento y personal que analiza información y toma decisiones dentro de la organización.

Contenido:

- 1.- Fijando el rumbo: Visión, Misión, Valores y Objetivos
- 2.- Qué es el Balanced Scorecard y cuál es su utilidad
- 3.- Las perspectivas estratégicas del Balanced Scorecard
- 4.- Definición de Objetivo, Metas y Estrategias
- 5.- Identificación de los objetivos dentro del Mapa Estratégico
- 6.- Qué es un indicador y cómo se construye
- 7.- Definición de indicadores
- 8.- Diseño del indicador
- 9.- Implementación del mecanismo de seguimiento y medición
- 10.- Ajuste y validación del Indicador
- 11.- Definición de Límites de Control
- 12.- Análisis de resultados y toma de decisiones
- 13.- Evaluación de resultados y rendición de cuentas



BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Tiempo: 16 hrs.

Objetivos:

Conocer y utilizar prácticamente los requisitos para implementar las Buenas Prácticas de Manufactura o GMP (Good Manufacturing Practices) que permitan manejar segura e higiénicamente los insumos y productos terminados, incrementando la calidad, productividad y el ambiente de trabajo en la organización.

Dirigido a:

Director General, Gerentes, Dueños de Procesos, Coordinadores y líderes de proyecto, y en general personal que requiera aplicar buenas prácticas de manufactura, en los procesos de alimentos, empaque de alimentos (primario y secundario) o cualquier producto que tenga relación con el sector alimenticio.

Contenido:

1. ¿Qué son las Buenas Prácticas de Manufactura o BPM?
2. Disposiciones para el personal
3. Instalaciones físicas
4. Instalaciones sanitarias e hidrosanitarias
5. Servicios a instalaciones y planta
6. Equipamiento y herramientas de trabajo
7. Procesos de almacenamiento y producción
8. Control de plagas
9. Limpieza y desinfección de áreas



CALIDAD EN EL SERVICIO

Duración: 16 hrs.

Objetivos:

- Habilitar a los participantes de los conocimientos y conceptos del Servicio y su aplicación en la organización para mejorar la calidad en la atención a los clientes.

Dirigido a:

Directores, gerentes, mando medio, personal de ventas, servicio, atención a clientes y en general personal que interviene en el proceso de servicio y atención al cliente.

Contenido:

1. Conceptos de Calidad, Servicio y Cliente
2. El conocimiento del cliente y sus necesidades
3. El ciclo de servicio y los momentos de verdad
4. Fortalezas y debilidades actuales de nuestro servicio
5. Los criterios de calidad en el servicio
6. Evaluación del servicio por parte del cliente
7. ¿Cómo mejorar el servicio al cliente?
8. Manejo de quejas
9. Plan de acción para la mejora del servicio al cliente



COACHING

Duración: 8 hrs.

Objetivos:

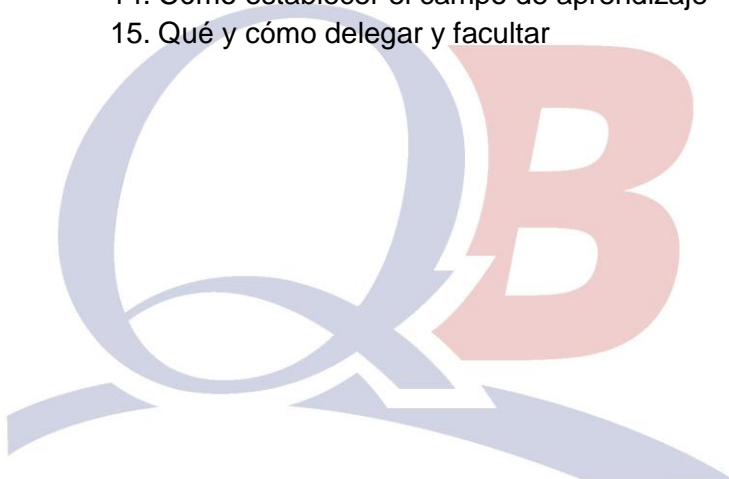
Obtener y desarrollar las habilidades básicas de coaching para asesorar, comunicar y dirigir el área de responsabilidad acorde a los objetivos institucionales en su unidad de negocio.

Dirigido a:

Directores y gerentes que tienen la responsabilidad de gestionar equipos de trabajo y desarrollar a su personal.

Contenido:

1. Coaching: un nuevo estilo de liderazgo de equipos triunfadores
2. Panorama general del coaching
3. Metas y beneficios del coaching efectivo
4. Comunicación eficaz
5. Liderazgo
6. Visión
7. Responsabilidad
8. Negociación
9. Manejo de conflictos
10. Perfil y Actitud del coach
11. El Coach como mentor y entrenador
12. Competencias del Coach
13. Comprender, valorar y desarrollar el talento
14. Cómo establecer el campo de aprendizaje
15. Qué y cómo delegar y facultar



COMUNICACIÓN ASERTIVA

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

Desarrollar las habilidades, actitudes y técnicas para mejorar los procesos de comunicación y la asertividad de los mismos, permitiendo un mejor ambiente de trabajo y su consecuente incremento en la eficacia de los procesos.

Dirigido a:

Directores, gerentes, personal administrativo, operativo y técnico que desarrolla actividades en equipo.

Contenido:

1. Importancia
2. Origen
3. Niveles de comunicación
4. Como mejorar la comunicación
5. Modelo de la comunicación
6. Problemas de la comunicación
7. Lo que comunicamos
 - a. El lenguaje verbal y no verbal
 - b. Las palabras y su influencia
8. Asertividad
 - a. Elementos de la comunicación asertiva
 - b. Técnicas de asertividad
 - c. Ventajas de la conducta asertiva



CONSTRUCCIÓN Y GESTION DE INDICADORES

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

Habilitar a los participantes de las herramientas para establecer indicadores y medidores de desempeño, basado en Normas Internacionales, que permitan conocer el funcionamiento actual de los procesos para la toma de decisiones oportuna.

Dirigido a:

Directores, gerentes, mandos medios y en general todo aquel personal que tiene la responsabilidad de medir el desempeño de los procesos y establecer y dar seguimiento a los indicadores de gestión.

Contenido:

1. Conceptos generales
 - a. Indicador
 - b. Objetivo
 - c. Estrategia
 - d. Meta
 - e. Variables
 - f. Cuadro de Mando
 - g. Metodología de Marco Lógico
2. Importancia y Paradigmas de la medición
3. Tipos de Indicadores
 - a. Indicadores de Resultados
 - b. Indicadores de Desempeño
4. Dimensiones de los indicadores (características y definición)
 - a. Eficacia
 - b. Eficiencia
 - c. Economía
 - d. Calidad
5. **Formas de cálculo de indicadores**
 - a. Índices
 - b. Tasas
 - c. Proporciones
 - d. Razones
6. **Ciclo de vida de los indicadores**
 - a. Determinación de Marco Conceptual
 - b. Diseño de Indicadores
 - c. Implantación
 - d. Seguimiento
 - e. Mejora Continua

FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS EN SISTEMAS INTEGRADOS (ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001)

Duración: 24 horas.

Objetivos:

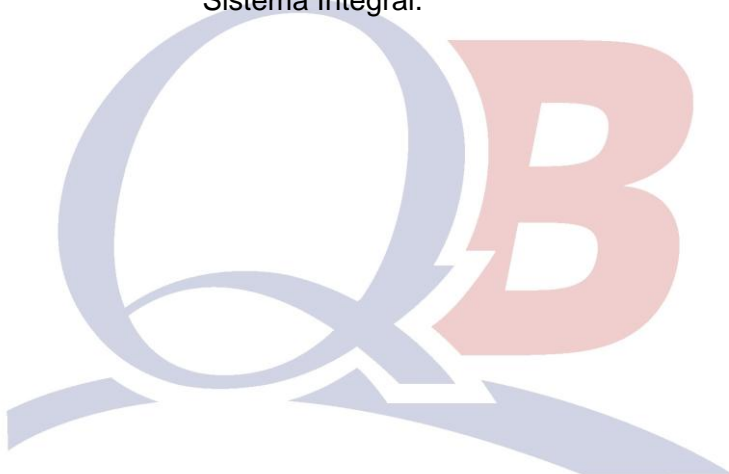
- Interpretar los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 en el contexto de una auditoría interna.
- Conocer la metodología de planificación y conducción de una auditoría de acuerdo a la norma ISO 19011.

Dirigido a:

Equipo seleccionado de auditores internos.

Contenido:

1. El Enfoque de Procesos
2. Concepto de Sistema Integral o Sistema Combinado
3. Aspectos generales de las normas de calidad, ambiental y de Seguridad y Salud en el trabajo
4. Conceptos de la Auditoría interna
5. Tipos de auditorías
6. Objetivos de las auditorías
7. Responsabilidades de los auditores
8. Etapas de la auditoría
9. Competencia de los Auditores
10. Principales conductas durante la auditoría interna
11. Evaluación de la Eficacia y Mejora del proceso de la Auditoría
12. Ejercicios prácticos sobre preparación del programa de auditoría y plan de auditoría, listas de verificación, evaluación de hallazgos, redacción de No Conformidades y preparación de Informe de Auditoría, en el contexto de un Sistema Integral.



**FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS ISO 9001:2008 CON BASE EN
LA NORMA ISO 19011:2011**

Duración: 24 hrs.

Objetivos:

- Interpretar los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en el contexto de una auditoría interna.
- Conocer la metodología de planificación y conducción de una auditoría de acuerdo a la norma ISO 19011:2011.
- Realizar ejercicios prácticos de planeación, ejecución, información y seguimiento de auditoría interna.

Dirigido a:

Gerentes, Coordinadores y Líderes de proyecto, equipo seleccionado de auditores internos.

1. El Enfoque de Procesos
2. Conceptos de la Auditoría interna
3. Tipos de auditorías
4. Objetivos de las auditorías
5. Responsabilidades de los auditores
6. Etapas de la auditoría
7. Competencia de los Auditores
8. Principales conductas durante la auditoría interna
9. Buenas prácticas de auditoría
10. Evaluación de la Eficacia y Mejora del proceso de la Auditoría
11. Ejercicios prácticos sobre preparación del programa de auditoría y plan de auditoría, listas de verificación, evaluación de hallazgos, redacción de No Conformidades, preparación de Informe de Auditoría, entre otros.
12. Examen de evaluación



GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

Identificar la fases de la metodología de competencias y sus productos que son requeridos para la implementación de la administración de las competencias laborales en una organización.

Dirigido a:

Directores, gerentes y mandos medios que tengan a su cargo la administración del capital humano, que tengan que seleccionar al personal de nuevo ingreso, medir el desempeño del personal o detectar necesidades de capacitación

Contenido:

1. Concepto e importancia
2. Descripción de competencias
3. Conductas observables
 - a. Niveles de conducta
 - b. Perfiles de competencias
 - i. Marcadoras
 - ii. Complementarias
 - iii. Conductuales
 - c. Matriz de competencias
4. Evidencias de desempeño
5. Evidencias de conocimiento
6. Medición de las competencias
7. Plan de capacitación derivado de la medición
8. Catálogo de competencias
9. Monitoreo y actualización de las competencias



HABILIDADES GERENCIALES

Duración: 16 hrs.

Objetivos:

Habilitar a los niveles directivos y gerenciales de las competencias necesarias para conducir y guiar los esfuerzos de sus equipos de trabajo hacia el logro de objetivos comunes.

Dirigido a:

Directores, gerentes, mandos medios y en general personal que dirige grupos en una organización.

Contenido:

- 1.- El rol del gerente en la organización.
- 2.- Competencias de un gerente: Habilidades técnicas y personales
- 3.- Ejercicio de Auto diagnóstico
- 4.- Habilidades de Liderazgo
- 5.- Habilidades de Planeación, Organización y manejo del tiempo
- 6.- Habilidades de desarrollo de equipos
- 7.- Habilidades de Comunicación
- 8.- Habilidades de Supervisión y Control
- 9.- Habilidades de Coaching
- 10.- Habilidades para la negociación y el manejo de conflictos
- 11.- Inteligencia emocional y Programación neurolingüística
- 12.- Evaluación de resultados



IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5 S's

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

Habilitar a los participantes de los conocimientos y conceptos de la filosofía de trabajo japonesa consistente en: Seiri (seleccionar), Seiton (organizar), Seiso (limpiar), Seiketsu (mantener) y Shitsuke (disciplina).

Dirigido a:

Directores, gerentes, coordinadores y líderes de proyecto, personal administrativo, operativo y técnico. En general este curso va dirigido a todo el personal y su implementación se realiza mediante cursos dirigidos a cada uno de los niveles mencionados.

Contenido:

- 1.- ¿Qué son las 5 s's?
- 2.- Conceptos y aplicación de Seiri (seleccionar)
- 3.- Conceptos y aplicación de Seiton (organizar)
- 4.- Conceptos y aplicación de Seiso (limpiar)
- 5.- Conceptos y aplicación de Seiketsu (mantener)
- 6.- Conceptos y aplicación de Shitsuke (disciplina)
- 7.- Evaluación y recorrido de las instalaciones: Evaluación inicial
- 8.- Identificación de oportunidades de aplicación
- 9.- Evaluación de plan de implantación
- 10.- Seguimiento de resultados



LIDERAZGO

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

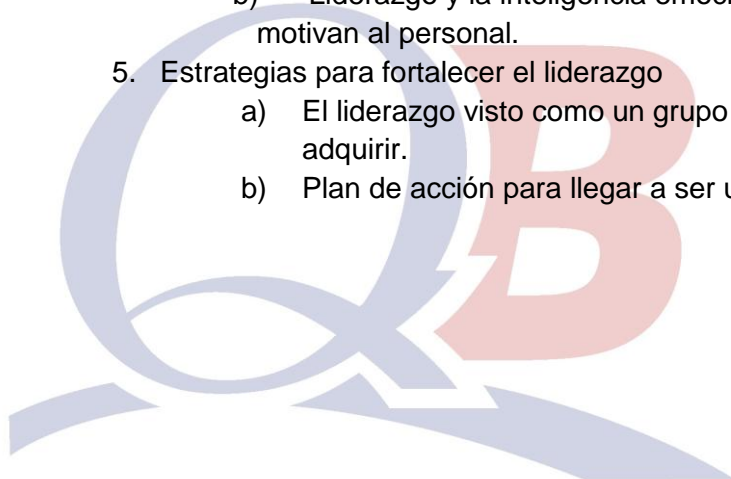
Obtener las competencias necesarias para la identificación de áreas de oportunidad gerencial en el logro de mejores resultados con equipos de trabajo, mediante el desarrollo de prácticas de identificación de las características del liderazgo.

Dirigido a:

Directores, gerentes, personal administrativo, operativo y técnico que desarrolla actividades en equipo.

Contenido:

1. El Líder nace o se cultiva
 - a) El liderazgo,
 - b) proceso de influencia mutua.
 - c) Resultados de las investigaciones sobre liderazgo.
2. Competencias del líder para el cambio
 - a) Estilos de Liderazgo y sus efectos en los colaboradores.
 - b) Liderazgo Ejemplar y Liderazgo Transformador.
3. Valores del líder
 - a) Liderazgo y trabajo en equipo.
 - b) Fuentes de poder del líder y el equipo.
 - c) Elaboración del contrato interno.
4. La influencia del líder en la motivación del personal
 - a) Teorías modernas de motivación.
 - b) Liderazgo y la inteligencia emocional Identificación de factores que motivan al personal.
5. Estrategias para fortalecer el liderazgo
 - a) El liderazgo visto como un grupo de competencias laborales a adquirir.
 - b) Plan de acción para llegar a ser un mejor Líder



METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

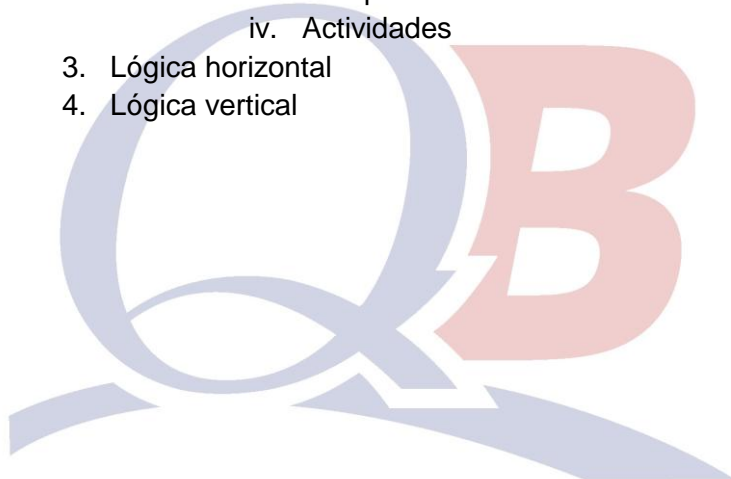
Utilizar la técnica del Marco Lógico, la Matriz de Indicadores de Resultados y herramientas complementarias para aplicarlos en el diseño, conceptualización y diseño de proyectos y programas.

Dirigido a:

Mandos superiores y mandos medios que tengan a su cargo la administración y realización de proyectos, manejo de indicadores y control presupuestal en el sector público.

Contenido:

1. Antecedentes
 - a. Presupuesto Basado en Resultados
 - b. Sistema de Evaluación del Desempeño
 - c. Relación Programa – Proyecto
2. Metodología de Marco Lógico
 - a. Antecedentes
 - b. Beneficios
 - c. Vinculación con el PBR
 - d. Concepto
 - e. Alcance
 - f. Etapas del MML
 - g. Planificación (Matriz de Marco Lógico)
 - i. Fin
 - ii. Propósito
 - iii. Componentes
 - iv. Actividades
3. Lógica horizontal
4. Lógica vertical



PLAN HACCP

Tiempo: 16 Hrs.

Objetivos:

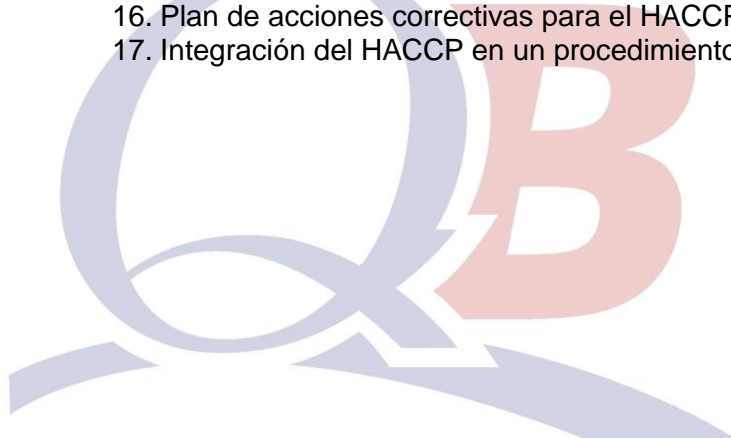
Conocer los conceptos y requisitos para el diseño, desarrollo e implantación del Plan HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

Dirigido a:

Directores, Gerentes de Planta o de Producción, Coordinadores de Sistema de Calidad, dueños de procesos, líderes de proyectos, auditores y personal que requiera implantar el Sistema de Gestión de Inocuidad en la industria alimentaria.

Contenido:

1. Introducción a la Inocuidad de Alimentos
2. el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) y sus principios de Sanidad e Higiene.
3. Historia del sistema HACCP.
4. Impacto de los programas HACCP en la inocuidad alimentaria.
5. Programas de prerrequisito: Interrelación entre Buenas Prácticas de Manufactura (GMP's), Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (SSOP) y HACCP.
6. Descripción de peligros biológicos, químicos y físicos.
7. Análisis de peligros y medidas de control.
8. Realización de un plan de análisis de peligro
9. Establecer límites críticos del HACCP.
10. Principios HACCP.
11. Fuentes de error en la implementación de planes HACCP.
12. Implementación y mantenimiento de plantas HACCP.
13. Papel del equipo HACCP, la gerencia y el personal de planta.
14. Experiencia en la implementación de HACCP.
15. Desarrollo e implementación de medidas de control.
16. Plan de acciones correctivas para el HACCP.
17. Integración del HACCP en un procedimiento documentado.



PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Duración: 16 hrs.

Objetivo:

Entender y analizar la organización y su entorno con el fin de desarrollar estrategias y planes de acción que permitan lograr las metas y objetivos de manera previsible y controlada.

Dirigido a:

Alta dirección, directores, gerentes, y en general personal que dirige los planes y estrategias dentro de la organización.

Contenido:

- 1.- El objetivo de la planeación estratégica
- 2.- Revisión de elementos estratégicos: Visión, Misión, Valores y Objetivos
- 3.- Análisis FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
- 4.- Elementos para realizar el análisis FODA
- 5.- Análisis PEST: Elementos Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos
- 6.- Objetivos del Negocio
- 7.- Planteamiento de las Estrategias de Negocio
- 8.- Planeación Táctica
- 9.- Planeación Operativa
- 10.- El despliegue organizacional
- 11.- Elaboración del plan de acción gerencial
- 12.- Indicadores de seguimiento y medición
- 13.- Evaluación de resultados y rendición de cuentas



SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Tiempo: 16 hrs.

Objetivos:

Conocer los aspectos básicos de la seguridad en el trabajo y sensibilizar al personal sobre las causas que generan accidentes y los métodos para prevenirlos con el fin de tomar las acciones que eviten su ocurrencia.

Dirigido a:

Director General, Gerentes, Dueños de Procesos, Coordinadores y líderes de proyecto, supervisores y en general todo el personal de la organización.

Contenido:

1. Definiciones básicas de Seguridad Industrial
2. Normatividad de seguridad en el Trabajo STPS y OHSAS
3. Identificación y manejo de sustancias peligrosas
4. Selección y uso del equipo de protección personal
5. Detección de riesgos de seguridad (Físicos, medioambientales y químicos)
6. Seguridad en los equipos y maquinaria
7. Riesgos eléctricos
8. Seguridad en la distribución y manejo de gas L.P.
9. Análisis y detección de riesgos de seguridad en áreas operativas
10. Generación y mantenimiento de una cultura de seguridad



TECNICAS ESTADISTICAS

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

Habilitar a los participantes del conocimiento y práctica para aplicar las herramientas estadísticas que permitan el análisis de datos para la mejora continua de los procesos.

Dirigido a:

Directores, gerentes, coordinadores y líderes de proyecto, personal administrativo, operativo y técnico que requiera la aplicación de las herramientas estadísticas para el análisis y mejora de los procesos.

Contenido:

- 1.- Introducción a herramientas estadísticas
- 2.- Recolección de datos: Ejercicios
- 3.- Lluvia de ideas: Ejercicios
- 4.- Gráficas de Pareto: Ejercicios
- 5.- Gráficas causa efecto: Ejercicios
- 6.- Diagramas de correlación o dispersión: Ejercicios
- 7.- Histograma de frecuencias: Ejercicios
- 8.- Distribución normal y capacidad del proceso: Ejercicios
- 9.- Gráficas de control: Ejercicios
- 10.- Construcción de gráficos en Excel: Ejercicios



TRABAJO EN EQUIPO

Duración: 16 Hrs.

Objetivos:

Habilitar a los participantes de las competencias necesarias para formar equipos de alto rendimiento que les permita mejorar de forma sobresaliente su desempeño.

Dirigido a:

Directores, gerentes, personal administrativo, operativo y técnico que desarrolla actividades en equipo.

Contenido:

- 1.- Diferencias entre grupo y equipo
- 2.- Objetivo del equipo de trabajo
- 3.- Organización del equipo de trabajo
- 4.- Roles y responsabilidades
- 5.- Reglas de trabajo y políticas del equipo
- 6.- Indicadores de desempeño del equipo e individuales
- 7.- Realización y seguimiento de programas de trabajo
- 8.- Técnicas para el análisis de problemas y toma de decisiones
- 9.- Comunicación efectiva
- 10.- Negociación y resolución de conflictos
- 11.- Manejo efectivo del tiempo
- 12.- Plan de acción por equipo e individual

