Q-65 Cuadro de mando integral — Taller práctico

EN ABIERTO IN-COMPANY

COLABORA:

ESTRATEGIA Y DIRECCIÓN

DIRIGIDO A

Directivos y profesionales que participen en el despliegue de la estrategia de la compañía.

OBJETIVO

- Desarrollar el concepto de despliegue de la estrategia como parte fundamental del proceso de planificación estratégica
- Familiarizarse con el concepto de Cuadro de Mando Integral *(Balanced Scorecard)*
- Identificar y definir el mapa estratégico: objetivos estratégicos, indicadores operacionales y sus metas

CONTENIDO

- Introducción al concepto de Cuadro de Mando Integral *(CMI)*
- La construcción del Cuadro de Mando
  - Identificación de metas, estrategias y objetivos estratégicos
  - Diseño del mapa estratégico
  - Identificación de indicadores operacionales y metas para cada objetivo estratégico
  - Establecimiento de planes de acción
- Taller práctico: El taller práctico se desarrolla a partir de un supuesto en el que los asistentes, en grupos de trabajo, van identificando los elementos del CMI
- Resumen y conclusiones

Q-64 Cartas de servicios

EN ABIERTO IN-COMPANY

ADEMÁS...

El alumno recibirá sin coste adicional:

- La Norma UNE 93200:2008 *Cartas de servicios. Requisitos*

DIRIGIDO A

Responsables de calidad, responsables de gestión de clientes y usuarios, responsables de comunicación, técnicos y profesionales de entidades y organizaciones que ofrezcan servicios a sus clientes y usuarios.

OBJETIVO

- Familiarizarse con las cartas de servicios como instrumento de gestión para establecer los compromisos en la prestación de los servicios, fomentando la transparencia y la responsabilidad de las organizaciones
- Conocer las metodologías de elaboración y revisión de cartas de servicios y el contexto actual de implantación de esta herramienta
- Aprender a utilizar las cartas de servicios como elemento de mejora de la calidad de los servicios prestados

CONTENIDO

- Definición de cartas de servicios
- Evolución de las cartas de servicios
- Gestión de las cartas de servicios. Requisitos de la Norma UNE 93200:2008 Cartas de Servicios:
  - Metodología de desarrollo y elaboración
  - Identificación de expectativas y grado de satisfacción de los usuarios
  - Definición de compromisos de calidad e indicadores
  - Estructura y contenido de las cartas de servicios
  - Herramienta de comunicación
- Las cartas de servicios como motor de mejora. Utilidades
- Integración con otras metodologías de calidad
- Ejemplos de aplicación y desarrollo de cartas de servicios en diferentes sectores
- Casos prácticos

CALENDARIO Y PRECIOS

Q-65

2 días - 12 horas. 1.er día de 10:00 a 19:00 y el 2.º día de 9:00 a 14:30.

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	06 - 07 / octubre / 11
Importe	530 € + 18% IVA

Q-64

2 día - 12 horas. 1.er día de 10:00 a 19:00 y el 2.º día de 9:00 a 14:30.

Lugar	Fechas de impartición
Madrid	11 - 12 / mayo / 11
Importe	530 € + 18% IVA

Miembros de AENOR 10% descuento.
Este coste incluye la documentación del alumno, los cafés, almuerzos y certificado.