

## **CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS E INDICADORES**

El curso permitirá a los alumnos participantes establecer el catálogo de los procesos de su empresa así como establecer la matriz y la elaboración de alguno de los procesos como caso práctico.

Igualmente se proponen ejemplos de indicadores en aquellos procesos analizados, todo ello a partir de herramientas informáticas

### **Curso dirigido a:**

Empresarios, profesionales independientes, emprendedores, autónomos y trabajadores por cuenta ajena con puestos de responsabilidad, que deseen mejorar sus conocimientos y aptitudes de gestión empresarial.

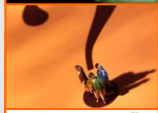
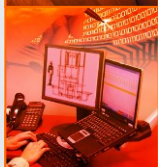
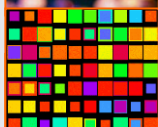
### **Características:**

Duración: jornadas de 4, 8 y 16 horas según curso.

Material de presentaciones en Power Point y diploma acreditativo.

Utilización de herramientas lúdicas innovadoras para la formación.

Sesiones eminentemente prácticas, de nivel básico y accesible para cualquier persona interesada en crear su propio negocio o mejorar la gestión de la empresa existente



## CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS E INDICADORES

### Contenido:

Misión, visión, valores

Catálogo de procesos

Enfoque de la gestión por procesos. Factores clave en la gestión de un proceso.

Características y tipología de los procesos. Identificación y determinación de procesos.

Tipos de procesos

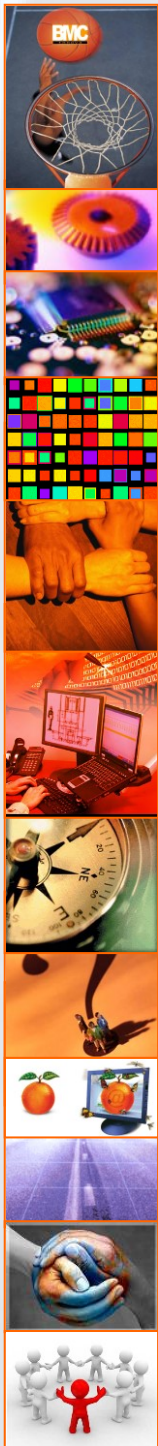
- ✓ procesos estratégicos
- ✓ procesos clave
- ✓ procesos de soporte

Fichas de procesos / Matrices de procesos

Flujogramas. Secuencia e interacción de procesos.

Configuración de mapas de procesos.

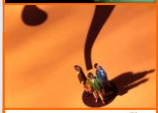
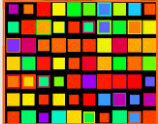
Análisis y mejora de los procesos





## Matrices de indicadores

Indicadores. Características y aspectos clave de los indicadores. Tipos de indicadores. Indicadores de resultado e inductores. Indicadores de eficacia y eficiencia. Indicadores de calidad objetiva y calidad percibida. Indicadores directos e indirectos. Indicadores compuestos.



## Selección de indicadores

Definición de la estrategia, política y objetivos. Despliegue de objetivos. Indicadores orientados a la consecución de objetivos. Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral, UNE 66175, EFQM, ...). Ciclo de vida de los indicadores. Mejora de procesos. Identificación de procesos críticos. Alternativas para la mejora de procesos.

## Taller de indicadores

