



CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS

En este curso se facilitan los conocimientos necesarios para producir el cambio hacia una organización y dirección orientada a procesos.

Se presentan modelos, metodologías, técnicas y herramientas para el diseño, desarrollo, implantación, seguimiento y mejora de los procesos de una organización, aportando valor añadido a clientes internos y externos, y aumentando gradualmente los niveles de competitividad.

Partiendo de los sistemas y conceptos actuales de gestión empresarial basados en el enfoque de procesos se establecen las bases para incorporar, evolucionar e integrar un nuevo enfoque de dirección por procesos en la organización.

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

Objetivos:

Los objetivos que se persiguen con este curso son:

- ✓ Presentar el marco conceptual para la dirección por procesos y el plan para su desarrollo e implantación, incluyendo las etapas, actividades y recursos necesarios.
- ✓ Introducir los conceptos fundamentales y elementos básicos de un sistema de dirección por procesos
- ✓ Proporcionar los conocimientos necesarios acerca de la calidad y su evolución hacia la gestión y dirección procesos.
- ✓ Identificar los aspectos a desarrollar para la dirección por procesos en el marco de los principales modelos de referencia a nivel internacional: ISO 9001 y Modelo de Excelencia EFQM.
- ✓ Recomendar la infraestructura organizativa necesaria para asegurar el éxito en la implantación del sistema: relación con valores culturales y estilo de dirección, estructura organizativa, sistemas de información, sistemas de evaluación y compensación.
- ✓ Facilitar guías, métodos y técnicas que permitan la medida y el seguimiento de los procesos en una organización, vigilando su correcto funcionamiento.
- ✓ Desarrollar una metodología de mejora continua de procesos, que permita con un enfoque práctico.
- ✓ Finalmente, aplicar los conocimientos adquiridos a la situación concreta de la Organización (individual) y Sector de Actividad (trabajo en equipo en la sesión final).
- ✓ Se realizará el diseño de un mapa de procesos y el despliegue de un proceso incluido la definición de las métricas e indicadores que permitan su control y mejora continua.



CURSO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Contenido:

MÓDULO I:

DE DÓNDE VENIMOS, DÓNDE ESTAMOS Y HACÍA DÓNDE VAMOS EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

1. De dónde venimos, dónde estamos y hacia dónde vamos en la gestión por procesos.
2. ¿Qué es un proceso?
3. La normalización de los procesos.
4. La satisfacción del cliente.

El Mapa de Procesos de la organización.

MÓDULO II:

GESTIÓN DE LOS PROCESOS

1. ¿Qué es Gestión?
2. El sistema de procesos.
3. Medición y seguimiento de los procesos.
4. Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos.
5. Los procesos en los referenciales de Calidad y Excelencia.

Identificación y gestión de los procesos clave.

MÓDULO III:

MEJORA Y ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

1. Control estadístico de procesos
2. Mejora de procesos
3. Mejora continua: Herramientas y metodologías
4. Mejora puntual: Reingeniería de procesos. Benchmarking.
5. El proceso de Gestión de la Innovación: cultura de empresa y proceso de negocio.

La organización por procesos.

