



# Gestión por procesos

Edición - 2017

## ÍNDICE

1. El Centro de Formación de la AEC
  - Modalidades formativas
2. Formación bonificada a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE)
3. Objetivos y Programa
4. Metodología de Formación
5. Proceso de inscripción
  - Inscripción
  - Cuotas de inscripción
  - Facilidades de pago
  - Formación bonificada a través de la FUNDAE.
6. Boletín de Inscripción

# 1. EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA AEC

La Asociación Española para la Calidad (AEC) es una entidad privada sin ánimo de lucro fundada en 1961 cuya finalidad es fomentar la implantación de la calidad en el tejido empresarial español. La AEC agrupa a más de 2.100 profesionales, procedentes de más de 1.200 empresas y organismos.

El Centro de Formación de la Asociación Española para la Calidad, creado en 1968, es el primer Centro en España en impartir cursos sobre Calidad, con más de 65.000 profesionales formados desde la fecha y más de 50 años formando a personas y empresas referentes.

## • MODALIDADES FORMATIVAS DEL CENTRO:

### • Formación Presencial

Una formación eminentemente práctica que facilita el intercambio de experiencias y la adquisición de habilidades y competencias.

- **Adquisición de conocimientos y habilidades**, que aplicarás de forma directa en tu organización.
- **Networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.
- **Profesores expertos** en la materia con experiencia profesional.

### • Formación Mixta

*(Presencial + Online Tutorizada)*

La integración perfecta de la formación online para la adquisición de conocimientos, con la formación presencial, ideal para el entrenamiento de habilidades y competencias.

- **Contenidos formativos online** adaptados a todos los dispositivos.
- **Profesores** altamente cualificados.
- **Networking y benchmarking** a través del intercambio de experiencias.



### • Formación Incompany

La formación a medida, para equipos y con el mejor aliado.

- **Todos los programas de la AEC** disponibles Incompany.
- **Formación validada** por empresas de prestigio.
- **Soluciones adaptadas** a las necesidades de la compañía.

### • Formación Online Tutorizada

La flexibilidad y practicidad de la formación online con el acompañamiento personalizado de un tutor especializado, para sacar el máximo rendimiento a tu formación.

- **Flexibilidad:** Aula\_AEC, con todos los materiales para el estudio, disponibles cuando quieras.
- **Contenidos formativos** adaptados a todos los dispositivos.
- **Tutores personales** especialistas en la materia.

## 2. FORMACIÓN BONIFICADA A TRAVÉS DE LA FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

La bonificación a través de la Fundación Estatal para Formación en el Empleo (FUNDAE), consiste básicamente en que las empresas por haber cotizado en concepto de formación profesional a la Seguridad Social generan un crédito a su favor frente a la Administración para financiar las acciones formativas que consideren oportunos y demanden para sus trabajadores que coticen por régimen general de la Seguridad Social.

Desde la Asociación Española para la Calidad se ofrece de manera gratuita la gestión de dicha bonificación para las empresas que lo soliciten.

## 3. OBJETIVOS Y PROGRAMA

Las organizaciones alcanzan la mayor eficiencia cuando el conjunto de sus actividades se gestiona como un sistema de procesos. Para ello es preciso que la organización sea capaz de identificar sus procesos, diseñarlos, medirlos y mejorarlos pero, ¿cómo se hace esto?

En general, las organizaciones conocen sus actividades, pero les cuesta identificar sus procesos, incluso puede que la organización conozca sus procesos, pero las dificultades comienzan a la hora de gestionarlos.

En la práctica es bastante difícil que las tareas comiencen y finalicen en un único departamento. La estructura organizativa tradicional de las organizaciones no tiene en cuenta que, para satisfacer a su cliente, la organización debe llevar a cabo una serie de actividades que tengan valor para dicho “cliente”. Estas actividades “fluyen” a través de la organización “atravesando” los distintos departamentos.

Para diseñar este curso, la pregunta que nos hemos hecho en la AEC ha sido la siguiente: ¿quién es el responsable de que el cliente esté satisfecho?, ¿el departamento de atención al cliente?, ¿el de producción?, ¿el de servicio postventa? La respuesta es obvia: en realidad, todos los que intervenimos en los procesos somos los responsables.

Analizada esta necesidad de las organizaciones, hemos diseñado este programa de formación para favorecer que el alumno que lo siga pueda tener una visión clara de cómo entender que la gestión por procesos añade valor al desempeño de las personas de la organización, dando un sentido finalista al trabajo de todos: alineado con los objetivos de empresa y orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

## Objetivos del curso:

- Entender cómo la gestión por procesos añade valor al desempeño de las personas de la organización al dar un sentido finalista al trabajo de todos: objetivos de empresa y clientes.
- Avanzar hacia una interpretación actualizada, y homogénea dentro de la empresa, de los términos gestión y proceso.
- Conocer la sistemática para la elaboración del Mapa de Procesos.
- Interpretar adecuadamente los requisitos y el enfoque de la norma ISO 9001.
- Entrenar varias herramientas para elaborar procedimientos, reduciendo al máximo la burocracia del Sistema de Gestión.
- Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad concebido como una herramienta de gestión para todos con una documentación que añada valor a la organización.
- Practicar diversas metodologías para la identificación de indicadores de proceso.
- Aprender a construir el Cuadro de Mando del proceso.
- Entrenar varias sistemáticas y criterios para la identificación y gestión de los Procesos Clave.
- Familiarizarse con algunas ideas para el eficaz funcionamiento del proceso de gestión de la mejora continua.
- Conocer metodologías para gestionar la mejora puntual (reingeniería).

## PROGRAMA

- Duración: 120 horas
- Número de módulos: 3
- Duración recomendada: 5 meses

### MÓDULO 1: EL ESTADO DEL ARTE EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

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

- 1.1. Del control a la gestión de la calidad.
- 1.2. Evolución de los principios y herramientas de gestión.
- 1.3. Gestión por procesos: una forma avanzada de gestión.

#### 2. ¿QUÉ ES UN PROCESO?

- 2.1. ¿Qué es un proceso?

- 2.2. Límites, elementos y factores de un proceso.
  - 2.3. Las interacciones de los procesos.
  - 2.4. El trabajo visto como un proceso: el modelo “cliente-proveedor interno”.
  - 2.5. Ventajas del enfoque a proceso.
3. LA NORMALIZACIÓN DE LOS PROCESOS.
- 3.1. El desarrollo de la organización.
  - 3.2. El trabajo sistemático.
  - 3.3. Documentación del proceso
  - 3.4. Representación gráfica de los procesos.
  - 3.5. Herramientas para la normalización de procesos.
  - 3.6. ¿Cuántos procesos a formalizar?
4. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
- 4.1. La visión del cliente.
  - 4.2. La “identificación del cliente”: atributos de calidad.
  - 4.3. La visión del suministrador.
  - 4.4. El cliente paga por el valor añadido percibido.
  - 4.5. Medición de la satisfacción del cliente.
5. EL MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN.
- 5.1. Tipos de procesos.
  - 5.2. El “Mapa de los procesos de la organización.”
  - 5.3. El “Mapa de interacciones”.
  - 5.4. Un ejemplo: “El Mapa de procesos del área de personal”.
  - 5.5. Gestión de la Calidad: procesos y responsabilidades.

## MÓDULO 2: GESTIÓN DE LOS PROCESOS

1. ¿QUÉ ES GESTIÓN?
  - 1.1. El ciclo de la Gestión- PDCA.
  - 1.2. La aplicación del ciclo de la gestión.
  - 1.3. ¿Cómo se gestiona un proceso?
  - 1.4. Características de un proceso bien dirigido y gestionado.
  
2. EL SISTEMA DE PROCESOS.
  - 2.1. Coherencia de los requisitos de medición, análisis y mejora.
  - 2.2. El sistema de gestión y su valor añadido.
  - 2.3. Integración de sistemas.
  
3. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.

- 3.1. Eficiencia, eficacia, flexibilidad y competitividad.
  - 3.2. Medición y competitividad.
  - 3.3. Tipos y niveles de control en la empresa.
  - 3.4. ¿Qué y para qué medir?
  - 3.5. Indicadores de funcionamiento y medidas de resultados.
4. HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS.
- 4.1. Perspectivas para la identificación de métricas.
  - 4.2. La Auditoría interna.
  - 4.3. La Autoevaluación, una herramienta de medición.
  - 4.4. El cuadro de mando del proceso.
  - 4.5. La “Ficha del proceso”.
5. LOS PROCESOS EN LOS REFERENCIALES DE CALIDAD Y EXCELENCIA.
- 5.1. Síntesis de los requisitos de ISO 9001.
  - 5.2. Modelo de enfoque basado en procesos y de sistema para la gestión.
  - 5.3. Posibilidades y limitaciones de esta norma.
  - 5.4. Algunas ideas para que el sistema de calidad sea una herramienta de gestión para todos.
  - 5.5. Los procesos en el modelo de Excelencia- EFQM.
6. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE.
- 6.1. Alineación “Escenario – Estrategia – Organización”
  - 6.2. Características y criterios para la identificación de los procesos clave.
  - 6.3. Algunos ejemplos de procesos clave.
  - 6.4. Gestión por procesos y su contribución a la competitividad.

### **MÓDULO 3: MEJORA Y ORGANIZACIÓN POR PROCESOS**

#### **1. CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESOS**

- 1.1. Control del proceso de producción.
- 1.2. Control estadístico de procesos.
- 1.3. ¿Qué es un Gráfico de Control?

#### **2. MEJORA DE PROCESOS**

- 2.1. Análisis y mejora del enfoque a proceso.
- 2.2. Modernización de procesos.
- 2.3. Gestión de la mejora continua: situación actual.
- 2.4. ISO 9004: Directrices para la Mejora.
- 2.5. Sistemáticas para la Gestión de la Mejora Continua.

#### **3. MEJORA CONTINUA: HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍAS**

- 3.1. Herramientas para la mejora. Despliegue de la mejora. Trabajo en equipo para la mejora.
  - 3.2. Metodologías avanzadas: Lean Manufacturing y Seis Sigma.
4. MEJORA PUNTUAL: REINGENIERÍA DE PROCESOS. BENCHMARKING.
- 4.1. Reingeniería de los procesos de empresa.
  - 4.2. Caso práctico: Reingeniería del proceso de entrega.
  - 4.3. Benchmarking: Evaluación comparada.
5. EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN: CULTURA DE EMPRESA Y PROCESO DE NEGOCIO.
- 5.1. Un modelo para gestionar la innovación.
  - 5.2. Captación y generación de ideas innovadoras.
  - 5.3. Priorización de ideas y selección de proyectos de innovación.
  - 5.4. Gestión de los proyectos de innovación.
  - 5.5. Implantación: condiciones para el buen funcionamiento de la innovación.
  - 5.6. Gestión de la innovación: un proceso de negocio.
6. LA ORGANIZACIÓN POR PROCESOS.
- 6.1. La situación actual: la organización piramidal y sus paradigmas.
  - 6.2. Principios de la organización por procesos.
  - 6.3. La cultura empresarial como condicionante del comportamiento de las personas
  - 6.4. El equipo del proceso y el nuevo rol del mando.
  - 6.5. El responsable del proceso.
  - 6.6. Caso práctico: organización por equipos de proceso.
  - 6.7. Caso práctico: organización matricial (equipos de proceso y de proyecto)
  - 6.8. Mecanismos de coordinación de la organización por procesos.
  - 6.9. Gestión del cambio.
  - 6.10. Ideas para la evolución hacia una organización por procesos.



## 4. METODOLOGÍA DE FORMACIÓN

El curso se imparte con la metodología formativa Online Tutorizada y se desarrolla según un calendario propuesto por el Centro de Formación AEC para que el estudio se realice de una forma continuada y de la forma más homogénea. Este calendario indica los hitos más importantes del curso: las fechas de comienzo de los módulos que componen el curso, las fechas en las que deberá entregar la prueba de evaluación de cada uno de dichos módulos, y la fecha de la jornada (8h.) presencial opcional en la que se explicarán los contenidos más importantes de los módulos además de realizar el caso práctico.

### Uso del Aula AEC

Al comenzar la formación el alumno recibirá unas claves de acceso personales al Aula AEC, desde la que podrá realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de objetivos. En el Aula podrá:

1. Acceder al material didáctico, desde cualquier ubicación y a través de ordenador, tablet o smartphone.
2. Realizar los ejercicios de aplicación, que aunque no son obligatorios para superar el curso, sí son muy recomendables para asimilar los conceptos que se estudian.
3. Contactar con el tutor y el resto de participantes en el curso.
4. Debatir mediante foros los temas que susciten dudas, comentarios, experiencias, etc. del temario.
5. Intercambiar información y documentos.
6. Realizar las pruebas de evaluación antes de la fecha final según calendario, necesarias para superar el curso con éxito.

### Tutorías

La AEC pone a disposición del alumno un tutor personal, experto técnico para apoyar y asesorar al alumno ante cualquier duda, dificultad o sugerencia o para aclarar cuestiones relacionadas con los contenidos de la formación.

El sistema de tutorías personalizadas se plantea como una herramienta eficaz para facilitar el aprendizaje de los alumnos. El alumno puede comunicarse con su tutor a través de la plataforma online o por teléfono. El horario de tutorías, si el contacto se quiere hacer de manera telefónica es de lunes a jueves de 09,00 - 14,00 h. y de 15,00 - 17,30 h.; y los viernes de 09,00 - 14,00 h., excepto festivos.

### Obtención del diploma con el reconocimiento de la AEC

Para la obtención del Diploma el alumno deberá superar cada una de las pruebas de evaluación incluidas en cada módulo, con al menos, el 60% de respuestas correctas. Además deberán visualizar el 80% de los contenidos del curso.

## 5. PROCESO DE INSCRIPCIÓN

### ● INSCRIPCIÓN

Puedes formalizar tu matrícula antes del inicio del curso utilizando para ello el boletín de inscripción adjunto.

- 1ª Convocatoria 28 de febrero de 2017
- 2ª Convocatoria 24 de mayo de 2017
- 3ª Convocatoria: 7 de noviembre de 2017

### ● CUOTAS DE INSCRIPCIÓN:

- Socios AEC: 795€ + IVA(\*)(\*\*)
- Otros: 1.000€ + IVA (\*)(\*\*)

La cuota de inscripción incluye el acceso al aula online con todo el material didáctico, el servicio de tutorías y la asistencia a la jornada presencial, cuando aplique. Una vez formalizada la matrícula y efectuado el pago, el alumno tendrá acceso al Aula AEC.

(\*) 2ª Inscripción y siguientes enviadas por la misma empresa a una misma convocatoria, 10% de dto.

(\*\*) Este curso se encuentra incluido dentro de nuestra modalidad In Company. Si desea ampliar información al respecto y pedir presupuesto sin compromiso, póngase en contacto con nosotros a través de nuestra página web: [www.aec.es](http://www.aec.es) o mandando un e-mail a: [for@aec.es](mailto:for@aec.es)

### ● FACILIDADES DE PAGO

El pago de la matrícula puede realizarse bien en su totalidad al comienzo del curso, o mediante pago fraccionado sin intereses. El número de fracciones coincidirá, como máximo, con el número de módulos del curso.

El alumno deberá indicar en el Boletín de Inscripción la modalidad en la que quiere realizar el pago.

### ● FORMACIÓN BONIFICADA A TRAVÉS DE FUNDAE

Desde la Asociación Española para la Calidad se ofrece de manera gratuita la gestión de la bonificación a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo para las empresas que lo soliciten.



## Gestión por Procesos

- Socio de la AEC: 795 € (+ IVA)
- No Socios de la AEC: 1.000€ (+ IVA)

Fecha de convocatoria: .....

### Datos del Alumno

Apellidos: .....  
Nombre: .....  
Empresa: .....  
N.I.F.: .....  
Cargo: .....  
e-mail: .....

¿Tiene alguna discapacidad? SI NO

¿Es socio de la AEC? SI NO

### Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Empresa ..... C.I.F./N.I.F.: .....  
Dirección ..... C.P.: .....  
Localidad: ..... Provincia: .....  
Teléfono: ..... Fax: .....  
E-mail: .....

Este curso cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FUNDAE).

Solicito la gestión GRATUITA de la bonificación de este curso

Solicito pago fraccionado sin intereses

Fecha y Firma:

*\* El importe del curso se puede abonar en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El acceso al material formativo se realizará previo pago del mismo.*

*Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC. Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC c/ Claudio Coello 92 – 28006 Madrid Fax: 915 765 258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.*

# Formación AEC

muy cerca de ti

Para cualquier información que necesites sobre programas formativos, modalidades inscripciones o soluciones a medida ponte en contacto con nosotros a través del medio que prefieras:



[for@aec.es](mailto:for@aec.es)



912 108 120/ 912 108 121



[www.aec.es](http://www.aec.es)

· Formación **Presencial**



· Formación **Incompany**

· Formación **Mixta**

*(Presencial + Online Tutorizada)*



· Formación **Online Tutorizada**

**QAEC**  
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD