

Taller de Gestión avanzada de procesos

GS/GE/0579

FINALIDAD DEL CURSO

En muchas pequeñas y medianas empresas la certificación de sus procesos, bajo el modelo ISO 9001, reporta beneficios, resolviendo barreras en la contratación de sus servicios, el acceso a nuevos mercados, clientes, etc., sin embargo, hoy en día, y en numerosos casos, el sistema de ISO 9001, ha caído en la rutina, y se orienta más a "mantener o administrar el certificado", que a los principios que inspiran la gestión de calidad.

Por otro lado, existen ciertos aspectos que contribuyen a que el sistema ISO 9001, no termine de aportar el valor esperado, entre ellos: falta de alineamiento del mapa de procesos a la estrategia, falta de integración de los objetivos de calidad en los objetivos empresariales, alcance, que no contempla los procesos críticos por impacto en los resultados empresariales, etc...

En este contexto, es vital que los responsables de los sistemas de gestión exploren **modelos avanzados de gestión de procesos**, y sin abandonar ISO 9001, profundicen en sus principios, logrando **aportar un valor que inicialmente tenían los sistemas de gestión**, y que se ha ido perdiendo con el tiempo.

En este taller podrás resolver entre otros los siguientes retos:

- Identificar la línea base o nivel de madurez de mi actual sistema de gestión ISO 9001, de forma que pueda **mejorar el actual rendimiento** o grado de madurez orientándolo hacia el valor empresarial,
- **alinear los indicadores de los sistemas de gestión** (calidad, medio ambiente, salud y seguridad laboral,...) **con los indicadores empresariales**, y racionalizar e identificar no solo indicadores que verifican nuestros resultados, si no aprender a medir para orientarnos a nuestros resultados, enfocándonos en la eficiencia.

OBJETIVOS

- Saber gobernar los procesos, estableciendo de forma objetiva los propietarios de procesos inter-funcionales.
- Aprender a establecer el nivel de madurez de nuestra gestión de procesos.
- Aprender a establecer una adecuada arquitectura de procesos, de la cadena de valor hasta las SOP (Procedimiento Operativo Estándar).
- Aprender a modelizar de forma eficaz los procesos.
- Saber cómo identificar los riesgos en los procesos.
- Saber cómo identificar los procesos críticos por impacto en los resultados empresariales, y que procesos no existen en nuestra organización, y que de llevarlos a cabo nos ayudarían a mejorar nuestros resultados empresariales.
- Aprender a seleccionar los indicadores por proceso, tanto de resultado, como inductores, y saber en qué posición de nuestra arquitectura de procesos hay que fijarlos.
- Conocer las diferentes plataformas tecnológicas que nos ayudan a la modelización y gestión de procesos, saber seleccionar la que más nos interesa y practicar el modelado de procesos con algunas las open source líderes del mercado.

DIRIGIDO A

- Directores y responsables de calidad.
- Directores y responsables de sistemas de gestión.
- Personal técnico.
- Responsables de ingeniería.
- Profesionales que quieran adquirir un conocimiento profundo y operativo de la gestión por procesos.

DIRECCIÓN DEL CURSO

D. Antonio Garrido. CEO Strategos Inowa. Managing Partner España y Portugal de Sopheon (Accolade). Ganador del Premio Europeo de la Fundación Europea (EFQM) para la Gestión de la Calidad 1998. Co-Director del Título de Experto en Innovación Agroalimentaria de la Universidad Politécnica de Madrid. Director de la Escuela de Innovación de la EEN (Escuela Europea de Negocios). Profesor de Innovación y Design Thinking del Master de I+D+i del Instituto Tecnológico de Aragón. Profesor de Customer Experience, Modelos Predictivos de Satisfacción de Cliente, BPM y KAIZEN del MBA y MTA de Gestión Turística

Para cualquier duda o consulta llamar al **912 108 120 / 21**

Además, consulta en nuestra web otros programas formativos: www.aec.es



+ info o
inscripción
online en
www.aec.es

Taller de Gestión avanzada de procesos

PROGRAMA

1. **Cómo fijar el road map de Gestión de Procesos**
 - Road Map. Grado de Madurez de la Gestión de Procesos.
 2. **Gobierno y arquitectura avanzada de procesos**
 - Gobierno de procesos. Cómo fijar de forma objetiva la propiedad de procesos en los procesos inter-funcionales. Cuál es el rol y como estructurar el PDT (Equipo de Diseño de Procesos). Qué rol desempeña el sponsor del proceso.
 - Arquitectura de Procesos. Cómo construir un Mapa de Nivel Cero orientado hacia el valor empresarial. Mapa de Procesos vs. Cadena de Valor.
 3. **Modelado y valoración de procesos**
 - Modelado de procesos. identificar las brechas competitivas por proceso, tiempos de ciclo, costes por proceso, factores de calidad, factores críticos de éxito. Despliegue de factores críticos de éxito por proceso. Establecer y delimitar con claridad las responsabilidades, nivel de autoridad, y comunicación interna por actividad de proceso. Identificar las actividades críticas de proceso por impacto en la voz del cliente. Identificar los riesgos por proceso,
- y su interacción con el Mapa RADAR de Riesgos empresariales.

 - Selección de indicadores asociados a procesos. Qué procesos debemos medir y cuáles no. Cómo identificar métricas que nos orienten al cliente (interno y externo) del proceso. Cómo seleccionar indicadores que nos ayuden a mejorar la fiabilidad del proceso.
 - Auditorías de Proceso. Como pasar de una auditoría documental tipo ISO 9001, a una auditoría de proceso que identifique oportunidades por proceso con un claro impacto en los KPIs del proceso, tanto en los de carácter inductor como de resultado.
4. **Engagement y Benchmark del sistema de Gestión de Procesos**
 - Benchmarking de procesos. Cómo crear una comunidad de práctica (CP) encaminada a asegurar que los procesos se conviertan en procesos de alto rendimiento a nivel global.
 - Engagement. Cómo lograr el compromiso de las personas respecto de la propiedad, valoración y mejora del rendimiento de los procesos.
 - Tecnologías asociadas al modelado de procesos. Análisis de tecnologías “open source” asociadas a la gestión y modelización de procesos.

Este programa de formación se puede realizar a medida para su empresa.

Si está interesado, puede enviarnos sus datos a: for@aec.es y le informaremos sin compromiso

La AEC realiza gratuitamente las gestiones para la **bonificación de este curso a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.**