Gestión por Procesos | ONLINE

Impulsa la Gestión por Procesos y consigue la mayor eficiencia y valor

FINALIDAD

¡PROMOCIÓN ESPECIAL «AEC ANTICÍPATE»!

Si reservas tu plaza antes del 6 de SEPTIEMBRE

-20% TODOS | -35% SOCIOS | -50% DESEMPLEADOS Y AUTÓNOMOS CON BAJA ACTIVIDAD

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 **identificarlos, diseñarlos, medirlos y mejorarlos** pero, ¿cómo se hace esto?

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

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.

Este programa de formación está creado para favorecer que el alumno que lo siga pueda tener una **visión clara de la gestión por procesos** y de cómo añade **valor al desempeño de las personas** de la organización, alineado con los objetivos de empresa y orientado a **satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.**

OBJETIVOS

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).

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** con el reconocimiento de la **Asociación Española para la Calidad en Gestión por Procesos.**

DIRIGIDO A

Gestión por Procesos | ONLINE

Impulsa la Gestión por Procesos y consigue la mayor eficiencia y valor

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

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

Nuestra metodología de formación online tutorizada combina a la perfección la flexibilidad y practicidad de la formación online con el acompañamiento personalizado de un tutor especializado, para sacar el máximo rendimiento a tu formación.

La tutorización del curso actúa como apoyo principal al autoestudio para favorecer, junto a la realización de ejercicios, el correcto aprendizaje de todos los conceptos. Los alumnos contarán con:

- Un **aula virtual** en la que se ordenan los contenidos teóricos en un **formato amigable y fácil de interiorizar.**
- Una evaluación continua que ayudará a reforzar los conocimientos adquiridos a través de **ejercicios de autoevaluación** para consolidar los principales conceptos y pruebas de evaluación para superar cada uno de los módulos.
- **Casos prácticos** de aplicación real a empresas y organizaciones.
- **Material audiovisual** de ayuda a la interiorización de los principales conceptos.
- **Foros** de resolución de dudas e **intercambio** de experiencias **con tutores y alumnos.**
- **Clases virtuales** por videoconferencia (en directo o en diferido) para profundizar en los conceptos más relevantes.

Este programa formativo también está **disponible en modalidad In Company**, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

- **Félix Gómez Cuenca.** Ex-Director Calidad, Innovación, Diversificación

PROGRAMA

MÓDULO I: EL ESTADO DEL ARTE EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

- De dónde venimos, dónde estamos y hacía dónde vamos en la gestión por procesos.
- **Clase virtual: Introducción y normativa de calidad. Un paseo por la historia de la calidad**
- ¿Qué es un proceso?
- La normalización de los procesos.
- **Clase virtual: Gestión por procesos**
- La satisfacción del cliente.
- **Clase virtual: Contexto de la organización y gestión de grupos de interés**
- **Clase virtual: Gestión y experiencia de cliente**
- El Mapa de Procesos de la organización.

MÓDULO II: GESTIÓN DE LOS PROCESOS

- ¿Qué es Gestión?
- **Clase virtual: Estructura de Alto Nivel de las normas ISO.**
- El sistema de procesos.
- Medición y seguimiento de los procesos.

Gestión por Procesos | ONLINE

Impulsa la Gestión por Procesos y consigue la mayor eficiencia y valor

- Herramientas para la medición y seguimiento de los procesos.
- Los procesos en los referenciales de Calidad y Excelencia.
- Identificación y gestión de los procesos clave.

MÓDULO III: MEJORA Y ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

- Control estadístico de procesos
- Mejora de procesos
- Mejora continua: Herramientas y metodologías
- Mejora puntual: Reingeniería de procesos. Benchmarking.
- El proceso de Gestión de la Innovación: cultura de empresa y proceso de negocio.
- **Clase virtual: Mejora e innovación**
- La organización por procesos.

*Algunas clases virtuales pueden planificarse en directo por videoconferencia.