

# Gestión por Procesos | ONLINE - Oferta especial!

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

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Online	120 horas	1.000,00€ + I.V.A.	795,00€ + I.V.A.	09/03/2022 30/06/2022	AEC

Oferta «60 Aniversario»: -10% todos | -25% socios AEC | -50% ERTes, desempleados y autónomos con baja actividad.

\*Los descuentos correspondientes a esta campaña se aplicarán en factura. Descuentos no acumulables.

Descuentos especiales a partir de la 2ª inscripción corporativa: consulte condiciones.

Bonificación máxima FUNDAE: 900€

## FINALIDAD

¡ ÚLTIMA PROMOCIÓN «60 ANIVERSARIO AEC». RESERVA TU PLAZA !

-10% TODOS | -25% SOCIOS | -50% ERTES, 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 añade 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

- > Directores y responsables de calidad
- > Gerentes



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Gestión por Procesos | ONLINE - Oferta especial!

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

- > 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**. Technology & Innovation Lead de Exolum

## PROGRAMA

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

- > De dónde venimos, dónde estamos y hacia 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?
- > El sistema de procesos.
- > Medición y seguimiento de los procesos.
- > 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.



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

# Gestión por Procesos | ONLINE - Oferta especial!

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

- > **Clase virtual: Mejora e innovación**
- > La organización por procesos.

*\*Algunas clases virtuales pueden planificarse en directo por videoconferencia.*



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)