

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y MEJORA

EL OBJETIVO: del curso es brindar a los participantes los conceptos, técnicas y herramientas que permitan abordar una efectiva gestión estratégica de los procesos organizacionales, con el fin de asegurar una gestión eficaz y eficiente.

El presente curso brindará al participante los conocimientos teóricos y prácticos básicos referidos a la Gestión por Procesos, como medir su rendimiento, como mejorar su eficiencia. A su vez, brindará nociones de Indicadores de Gestión y Conceptos de Calidad.

Para lograr estos objetivos, el curso adopta una modalidad teórico-práctica, mediante la cual los participantes abordan los conceptos de la metodología y ejercitan su aplicación a través de casos de análisis y ejercicios.

Al finalizar el curso el participante estará preparado para comprender cómo funciona una organización y cómo se puede mejorar su funcionamiento, al tiempo que adquirirán conocimientos y desarrollarán habilidades que les permitirán:

- Desarrollar los conceptos de la gestión por procesos
- Describir y mapear sus procesos.
- Identificar indicadores para medir el desempeño de sus procesos
- Aplicar la metodología de Mejora de procesos

TEMARIO:

1. Aspectos generales

- Definición de Proceso / Procesos de la empresa
- Elementos de un proceso / Características de los procesos
- Identificación de los procesos de una organización
- Metodología para la identificación de los procesos
- Clasificación de los procesos / Selección de los procesos clave

2. Herramientas para mapear y diagramar procesos

- Mapeo de Procesos
- Análisis de Procesos
- Diagrama de flujo
- Documentación de Procesos

3. Metodología para la Mejora de Procesos (PDCA)

- Ciclo de Mejora continua
- Implementación

4. Indicadores de desempeño

- Importancia de la medición / Definición
- Tipos de Indicadores
- Metodología para definición de indicadores
- Ejercicio sobre indicadores
- Balanced Scorecard e Indicadores de Proceso

5. Mejora de procesos y Seis Sigma

DURACIÓN: 12 horas