



Curso Virtual en: **ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Las organizaciones que trabajan con un enfoque en procesos, pueden lograr alcanzar sus objetivos estratégicos con mayor efectividad debido a que el enfoque de procesos tiene una relación causa efecto directo con la satisfacción del cliente y en la productividad; y en consecuencia en la rentabilidad de una empresa. Por lo cual, una de las acciones que las empresas deben enfocarse para lograr el buen desempeño es el control y mejora de sus procesos.

Contar con manuales de procedimientos permite a las organizaciones:

- Estandarizar actividades, variables, controles y registros.
- Aclarar y delimitar autoridades y responsabilidades de cada actividad.
- Facilita la capacitación e inducción del personal.
- Permite demostrar la forma de trabajo a entidades reguladoras.

Finalmente, los manuales de procedimientos se constituyen en una base para el análisis y mejora.

OBJETIVO

Proporcionar conocimientos y aplicar herramientas que permitan la estandarización de los procesos mediante procedimientos, instructivos y diagramas de flujo de acuerdo a los lineamientos de la familia de normas ISO.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los participantes tendrán los enfoques, habilidades y herramientas para:

- Comprender el principio de enfoque en procesos.
- Documentar procedimientos.
- Elaborar diagramas de flujo.
- Elaborar documentos que cumplan con los requisitos de las normas ISO.

DIRIGIDO A

- Profesionales que trabajan como responsables de sistemas de gestión de calidad.
- Gerentes, propietarios, jefes de área que estén interesados en buscar mejorar el desempeño de sus empresas a través de garantizar la predictibilidad y repetitividad de sus procesos.
- Toda persona interesada en actualizar sus conocimientos y habilidades en la gestión por procesos.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a servicio de internet.
- Auriculares.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN AL ENFOQUE EN PROCESOS

- Evolución del concepto de calidad.
- Enfoque en procesos.

PROCESOS

- Introducción a métodos para el control de procesos.
- Clasificación de los procesos

ESTANDARIZACIÓN

- Diagramas de flujo
- Procedimientos
- Instructivos

DIRECTRICES PARA LA DOCUMENTACIÓN

- Norma ISO 10013:2002. "Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad"
- Norma ISO 9001:2015 Clausula 7.5 "Información documentada"
- Elaboración del listado Maestro de Documentos del SGC

METODOLOGÍA

Se aplicará una metodología de transferencia de conocimientos participativa virtual con las siguientes características:

Clases en sala de videoconferencias.

- Contamos con una sala de videoconferencias, donde se realizarán las clases en vivo y podrá interactuar con el eTutor.
- La aplicación para participar en la sala de videoconferencias es amigable y sencilla de manejar.
- A través del sistema de videoconferencia y con su autorización podremos ingresar de forma remota a su computadora y explicarle como si estuviésemos físicamente presentes junto a Ud.
- Todas las sesiones de videoconferencias serán grabadas, para que pueda repetirlas las veces que sean necesarias o también cuando no pueda asistir.

Plataforma virtual para el aprendizaje.

- El curso tiene un aula virtual debidamente confeccionado, para que pueda participar de acuerdo a la disponibilidad de su tiempo, donde encontrará: foros de trabajo colaborativo, foros de discusión temática, foros de pregunta y respuesta, salas de chats, recurso interactivos donde podrá subir y bajar material digital, wikipedia, mensajería interna, videos y otros servicios orientados a lograr un aprendizaje efectivo.

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Duración: 25 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de curso de capacitación en "Elaboración de Manuales de Procedimientos".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.



Patrocinada por:



Reservas: www.upb.edu/registro

Informaciones e Inscripciones: ☎ 655 10799