



Curso Virtual en: GESTIÓN POR PROCESOS

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 directa 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.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar herramientas novedosas que nos permitan la identificación, estandarización y monitoreo de los procesos de una organización y realizar análisis de oportunidades y riesgos que nos permitan la mejora de los procesos de una organización.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

- Visualizar a la organización como un sistema de procesos interrelacionados.
- Documentar y diagramar procesos.
- Diseñar indicadores de proceso.
- Aplicar herramientas de mejora continua.

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.

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 repetir 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.

CONTENIDO DEL CURSO

- **Introducción**
 - o Conceptos básicos.
 - o Los siete principios para la gestión de la calidad.
 - o El enfoque de procesos.
 - o La clasificación de los procesos.
 - o Mapas de proceso.

- **Diagramación y documentación de los procesos.**
 - o Diagramas de flujo.
 - o Fundamentos de la Norma ISO 10013.
 - o Diagramación y documentación de los procesos de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 10013.
- **Control del producto o servicio en proceso**
 - o Introducción a los planes de calidad.
 - o Análisis de modal de fallos (análisis de riesgos de procesos).
 - o Formulación del plan de calidad.
- **Control y monitoreo de los procesos**
 - o Indicadores de eficacia y eficiencia.
 - o Tiempo del ciclo del proceso.
 - o Indicadores de satisfacción de clientes internos y externos.
 - o Formulación de indicadores y planes de control de procesos.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

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 Gestión por Procesos".

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.

Reservas:

www.upb.edu/registro

Informaciones e Inscripciones:

☎ 65510799