

Objetivos

- Proveer del conjunto de conocimientos metodológicos necesarios, para situar en control los procesos y enfocar la mejora continua de la organización.
- Practicar el proceso de alineación necesario para asegurar el enfoque al cliente y la consecución de resultados.
- Dotar de los criterios y técnicas de medición adecuadas para determinar los niveles de efectividad y eficiencia de la organización, practicando el proceso de identificación de indicadores de rendimiento.
- Conocer la metodología de evaluación de procesos y ubicar los diferentes conjuntos de herramientas aplicables para la mejora continua o incremental de los resultados.
- Determinar los elementos fundamentales de la implantación de la Gestión por procesos y los beneficios que la misma puede reportar.

Contenido

- Alineación de procesos
- Medición de procesos
- Ejercicio práctico
- Evaluación de procesos
- Mejora de procesos
- Rol del dirigente / Rol del propietario de proceso
- El proceso de implantación
- Debate y conclusiones

Metodología

Seminario altamente interactivo, ilustrado con ejemplos de casos prácticos provenientes de la experiencia directa de los formadores, así como la resolución de ejercicios por parte de los asistentes.

