

CURSO: Mejora de Procesos (Process Improvement)

Ref.: 3015

<p>DESCRIPCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las empresas se crean con el fin de obtener beneficios a través de unos productos o servicios con los que satisfacer las necesidades de los clientes. ➤ Si bien habitualmente, se entiende que un proceso es un conjunto de fases sucesivas que conforman una actuación, el concepto que debemos contemplar es más amplio: Un Proceso es un conjunto de actividades coordinadas que crean valor para el cliente. Un proceso añade valor a una mezcla de entradas para que la salida sea más valiosa que la suma de las entradas. Los procesos se crean para la satisfacción del cliente. ➤ Al estudiar cualquier proceso, podemos considerar tres situaciones del mismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Proceso Real: El que se desarrolla de forma práctica sobre el terreno. ○ Proceso Teórico: El que está definido sobre el papel usualmente en forma de Norma, Procedimiento, etc. ○ Proceso Ideal: El que satisface plenamente los requisitos y expectativas del cliente con los mínimos recursos y sin desperdicios. ➤ El Objetivo de la Mejora de Procesos es unificar los procesos real, teórico e ideal. En la práctica, esto se conseguirá en la medida en que las limitaciones de la Organización donde se desarrolla el proceso lo permitan. 	<p>PROGRAMA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El ciclo de Mejora de Procesos. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Introducción. 1.2. Objetivos. 1.3. Ciclo de la mejora de procesos. 1.4. Ejercicios. 2. Identificar la oportunidad. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Objetivos. 2.2. ¿Qué mejorar? 2.3. Hacer el proceso visible. 3. Definir el alcance del proceso. <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Objetivos. 3.2. ¿Cuán grande? 3.3. Apertura del diagrama del proceso. 3.4. Diagrama de relaciones cliente-proveedor. 3.5. Definir el alcance del proceso. 4. Analizar el proceso actual <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Objetivos. 4.2. Diagrama de flujo del proceso. 4.3. Identificar los requisitos del cliente. 4.4. Análisis de las varianzas del proceso. 5. Diseñar el nuevo proceso. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Objetivos. 5.2. Comparación con los mejores. 5.3. Simplificación. 5.4. Generación de ideas. 5.5. Obtención de procesos alternativos. 5.6. Seleccionar el mejor concepto. 6. Experimentar el nuevo proceso. <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Objetivos. 6.2. Planificación de la experimentación. 6.3. Analizar la experimentación. 6.4. Revisar la satisfacción del cliente. 7. Implantar el nuevo proceso. <ol style="list-style-type: none"> 7.1. Objetivos. 7.2. Plan para la implantación. 7.3. Comunicar el nuevo proceso. 8. Normalizar el proceso. <ol style="list-style-type: none"> 8.1. Objetivos. 8.2. Documentar el nuevo proceso. 8.3. Publique el nuevo proceso. 8.4. Reconocimiento del equipo. 8.5. ¿Cuáles serán los siguientes pasos? 8.6. Resumen. 9. Taller Práctico.
<p>OBJETIVOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer una metodología que permite la optimización de procesos, tanto simples como complejos. • Utilizar las herramientas de gestión para la visualización de los procesos y la evaluación de su rendimiento. 	<p>DURACIÓN: 16 horas</p> <p>METODOLOGÍA: Enseñanza interactiva. Ejercicios prácticos.</p> <p>MATERIALES: Manual "Mejora de procesos" y material para las distintas actividades prácticas.</p> <p>RECOMENDACIONES: Número máximo de asistentes: 12</p>
<p>DIRIGIDO A:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Áreas administrativas. • Área de planificación. • Área de RR. HH. 	