



REINGENIERÍA DE PROCESOS

DIRIGIDO A:

Empresarios, Gerentes, Jefes y Responsables de Pequeñas y Medianas Empresas, con interés en mejorar los procesos operativos y administrativos, para un mejor aprovechamiento del recurso humano y los demás recursos involucrados

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al participante las herramientas y procesos para la aplicación de la reingeniería de procesos en sus negocios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar a conocer las características de la reingeniería de procesos y la administración por procesos.
- Instruir sobre las pautas para realizar re ajustes del sistema de procesos actual.
- Enseñar las bases para monitorear los resultados de cada proceso, con base en técnicas de mejora.

CONTENIDO

1. PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES

- 1.1. Definición de proceso.
- 1.2. Orientación hacia los procesos.
- 1.3. Comprensión de los procesos.
- 1.4. Elementos del Proceso.
- 1.5. Cadena de Valor.
- 1.6. Desviaciones de los objetivos y metas.
- 1.7. El efecto multiplicador de los errores.
- 1.8. Análisis de los objetivos departamentales.
- 1.9. Diseño del Sistema (procesos, procedimientos y estándares).
- 1.10. Trazo de mapas de Procesos.
- 1.11. El cliente como retroalimentador.

2. TÉCNICAS PARA MEJORA DE PROCESOS

- 2.1. El concepto de variación y su administración.
- 2.2. Mejora continua.
- 2.3. La “voz del proceso” y la “voz del cliente”.
- 2.4. Análisis de Pareto.
- 2.5. Diagramas de causas – efecto.
- 2.6. Traduciendo las técnicas en resultados.

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Comprender los conceptos, importancia y utilidad de los Procesos, Procedimientos y Estándares.
- Desarrollar un Proceso con sus elementos, para su posterior replique en la empresa.
- Aplicar las Herramientas de Mejora Continua de los Procesos, para beneficio del cliente.
- Replicar los Conocimientos Adquiridos al interior de su Empresa.

DURACION: 20 HORAS