



Área Formativa: **Calidad**

Modalidad: **e-Learning**

Inicio/Convocatoria: **Consultar web**

Duración: **6 meses**

Precio: **Consultar web**

Idioma: **Español**



## Especialista en gestión y mejora de procesos

### Titulación:

Aquellas personas que completen de manera satisfactoria el programa formativo recibirán el siguiente título:

Certificado de **Especialista en gestión y mejora de procesos**. Titulación expedida por Bureau Veritas Business School.



El certificado de este curso utiliza blockchain como tecnología de certificación digital.

*Este sistema de verificación, mediante la inclusión de un código QR en el documento final, permite que puedas compartir con terceros, a través de un simple enlace, toda la información de tu certificado. Esta información es validada y confirmada en el sistema inmutable de la red evitando cualquier tipo de falsificación.*

### Presentación:

Los **procesos** constituyen los **métodos de trabajo llevados a cabo por una organización** para poder proporcionar a los clientes los productos o servicios demandados. Por ello es indispensable que las organizaciones tengan identificados todos sus procesos, así como las interrelaciones entre ellos.

Una adecuada gestión por procesos no solo requiere a las organizaciones disponer de un buen mapa de procesos y unos diagramas y fichas de procesos coherentes, sino también que se preocupen por conocer sus resultados, es decir, **toda organización debe asegurar que sus procesos tienen la capacidad suficiente para permitir que los resultados que obtienen cubran los resultados planificados**. Para ello se tiene que basar en datos objetivos, y estos datos deben surgir con la realización de un seguimiento y medición adecuados.

Los datos provenientes de ese seguimiento y medición hay que traducirlos en información que permita a las empresas determinar si el proceso está funcionando bien o no para la toma de decisiones y en este sentido las herramientas estadísticas son muy útiles.

Por otro lado, para mejorar los procesos que no están funcionando de manera eficaz se utilizan una serie de herramientas que ayudan a las organizaciones detectar el problema, así como determinar la causa raíz que lo genera y en consecuencia a solucionar dicho problema.

En esta acción formativa se aúnan las principales herramientas para realizar una adecuada gestión por procesos en las organizaciones, dando las pautas identificar y documentar los procesos, realizar un seguimiento y medición de los mismos, traducir los datos a información para la toma de decisiones y la aplicación de herramientas para la mejora de procesos.

## Destinatarios:

El curso de **Especialista en gestión y mejora de procesos** está dirigido a todas aquellas personas que quieran adquirir mecanismos que les permitan identificar, definir, documentar, medir y mejorar los procesos de una organización, alineándolos con los objetivos y aportando valor al cliente. Abarca a:

- Gerentes, mandos intermedios.
- Responsables y personal del área de sistemas de gestión.
- Empresas que deseen implantar o perfeccionar su sistema de calidad.
- Personal que participa en la gestión y control de una organización.
- Responsables de producción.
- Personal técnico.
- Consultores, asesores.
- Profesionales que quieran adquirir conocimiento acerca de la gestión por procesos.

## Objetivos:

Que los participantes adquieran las competencias, es decir, conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con **gestión integral de procesos en una organización**, tanto en el ámbito público como privado en la búsqueda de la mejora continua de las organizaciones.

Una vez finalizada la acción formativa, los participantes serán capaces de:

- Organizar, planificar y estructurar los procesos para aumentar los beneficios de la organización
- Definir y elaborar el mapa de procesos de la empresa
- Diseñar, representar y documentar adecuadamente los procesos
- Controlar los procesos a través del establecimiento de un sistema de indicadores
- Identificar los indicadores más idóneos y relacionarlos entre sí, con el fin de medir objetivamente la evolución de los procesos
- Conocer los mecanismos del control estadístico de procesos
- Llevar a cabo el seguimiento y la mejora de los procesos
- Conocer cómo construir un Cuadro de Mando Integral
- Conocer y utilizar diferentes herramientas estadísticas para la toma de decisiones en la empresa.
- Conocer los principios de excelencia y los modelos avanzados de gestión más extendidos.
- Determinar las causas que provocan los problemas en el entorno empresarial, a fin de ponerles solución.
- Aplicar las herramientas necesarias para la resolución de problemas para una mejora de la calidad.
- Poner en práctica la herramienta Análisis Modal de Fallos y Efectos (AMFE).
- Canalizar la voz del cliente a través del Despliegue de la Función de Calidad, Quality Function Deployment (QFD).
- Conocer las técnicas de Comakership y Benchmarking.
- Conocer las 5'S (5 eses) como técnica para mejorar el entorno de trabajo.

# Por qué Bureau Veritas lo recomienda:

Únete a la **filosofía pionera de gestión** para alcanzar el liderazgo.

Perfecciona tus competencias para aportar valor. Los beneficios de trabajar bajo las directrices de un sistema de gestión de la calidad son múltiples.

- Mejora la capacidad de la organización para suministrar productos/servicios que cumplan con los requisitos establecidos.
- Aumenta la satisfacción de clientes.
- Mejora los procesos y la gestión, aumentando la productividad, rentabilidad y satisfacción de todas las partes interesadas.

## PROGRAMA:

### Módulo 1: Gestión por procesos – Sistema de Indicadores

- Proceso: elementos y factores de influencia.
- Enfoque a procesos.
- Identificación, descripción y documentación de procesos.
- Establecimiento de un sistema de indicadores.
- Cuadro de mando integral.

### Módulo 2: Estadística aplicada al control y mejora de los sistemas de gestión

- Distintos conceptos de estadística y probabilidad.
- Contraste de hipótesis para la toma de decisiones.
- Procedimiento de muestreo de aceptación por atributos.
- Mecanismos de control estadístico de procesos.
- Características de los gráficos de control por variables.
- Características de los gráficos de control por atributos.

### Módulo 3: Excelencia sostenible – Metodologías de mejora continua

- Principios de excelencia y modelos avanzados de gestión.
- Distintas herramientas de calidad útiles para determinar las causas a los problemas.
- Distintas herramientas de calidad útiles para buscar soluciones a los problemas.
- Aplicación de la herramienta Análisis Modal de Fallos y Efectos (A.M.F.E.).

- Uso de la herramienta Quality Function Deployment (Q.F.D.).
- Uso de las herramientas Comakership y Benchmarking.
- Herramienta 5S.



**e-Learning**



**Consultar web**



**6 meses**



**Consultar web**



**Español**



**Calidad**



Bureau Veritas Formación



[formacion@bvbs.es](mailto:formacion@bvbs.es)



900921292

