



## SEMINARIO | Escuela de Calidad y Productividad

### Seminario en Administración de Procesos para la Calidad

Conocer un sistema para la administración de la operación diaria del trabajo mediante la identificación de los procesos clave y de apoyo de la empresa, la clarificación de responsabilidades, clientes, indicadores de desempeño y la estandarización de los mismos, con el fin de mantener bajo control el trabajo diario y mejorarlo continuamente.



### La Administración de procesos y sus elementos

#### Objetivo

Identificar los beneficios y elementos de la administración de procesos a fin de asegurar la calidad y productividad de los mismos.

#### Duración

2 horas.

#### Tipo de curso

Autoaprendizaje

#### Contenido

1. Administración de procesos.
2. Definiendo procesos y subprocesos.
3. Beneficios de la administración de procesos.
4. Elementos clave en la administración de procesos.



## Determinación de la Misión, Responsabilidades y Clientes Internos

### Objetivo

Definir la misión y responsabilidades para un proceso clave, asegurando la satisfacción de sus clientes internos, con el fin de reducir los costos por producto no conforme.

### Duración

3 horas.

### Tipo de curso

Autoaprendizaje

### Contenido

1. Identificación de las necesidades del cliente.
2. Definición de la misión.
3. Diseño de los procesos clave.

## Diagramas de Flujo de Proceso

### Objetivo

Aplicar los diagramas de flujo de procesos e interdisciplinarios a través del desarrollo de un ejercicio específico y la revisión de un caso, que le proporcione al participante información profunda sobre el proceso que elija conocer.

### Duración

5 horas.

### Tipo de curso

Autoaprendizaje

### Contenido

1. Propósito y utilidad de los diagramas.
2. Diagramas de flujo.
3. Diagramas de proceso.
4. Diagramas de relaciones.
5. Diagramas interdisciplinarios.



## Establecimiento de Indicadores de Gestión

### Objetivo

Identificar y distinguir la importancia de los indicadores de gestión en el diseño de procesos de mejora continua a fin de conocer el comportamiento de los procesos para la toma de decisiones y acciones de mejora.

### Duración

3 horas.

### Tipo de curso

Autoaprendizaje

### Contenido

1. Tipos de indicadores.
2. Indicadores de productividad.
3. Indicadores de gestión y mejora continua.

## La Estandarización y la Mejora Continua

### Objetivo

Describir las acciones necesarias para estandarizar el proceso con la finalidad de mantener las mejoras comprobadas, asegurando el cumplimiento de las especificaciones de calidad.

### Duración

3 horas.

### Tipo de curso

Autoaprendizaje

### Contenido

1. Estandarización.
2. Mejora continua como sistema.



## Método Global de Operación del Sistema de Administración de Procesos

### Objetivo

Diseñar un sistema de administración de procesos de mejora continua acorde con las necesidades de la organización con el fin de incrementar su productividad. Identificar y analizar aquellos factores que resultan críticos administrar en forma estratégica, a fin de contar con elementos que nos permitan anticipar sus efectos negativos.

### Duración

3 horas.

### Tipo de curso

Autoaprendizaje

### Contenido

1. Estructura orgánica para la mejora continua.
2. Pasos a seguir para el diseño de un sistema de administración de procesos de mejora continua.