



# La gestión por procesos y el sistema de indicadores. Taller práctico (G-02)

## MODALIDADES

Este curso está disponible en Presencial, Live Training (Virtual EN DIRECTO) e IN COMPANY

## DIRIGIDO A

Directores/as, personal técnico, responsables de calidad, control de gestión, *controller* económico-financieros, *marketing*, atención al cliente, con responsabilidad en la mejora de los resultados organizacionales a través de la gestión de los indicadores clave de desempeño.

## OBJETIVO

- Comprender la importancia de los procesos, aprender a identificarlos y documentarlos
- Estructurar y elaborar el mapa de procesos a nivel de organización, área o departamento
- Aprender a alinear los procesos con el cliente y con los objetivos de la organización
- Implantar un sistema de indicadores equilibrado y eficaz
- Dar cumplimiento a la Norma ISO 9001 en relación con la aplicación de métodos de seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño de los procesos

## CONTENIDO

1. Enfoque de la gestión por procesos
2. Características y tipos de procesos. Identificación y determinación. Flujogramas
3. Secuencia e interacción de procesos. Configuración de mapas de procesos
4. Indicadores. Características, tipos y aspectos clave
5. Medición de los procesos. Diseño de indicadores asociados a procesos
6. Formalización de indicadores. Métodos de cálculo
7. Puesta en marcha del sistema de indicadores
8. Seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño de los procesos en la Norma ISO 9001
9. Definición de la estrategia, política y objetivos. Identificación de los factores críticos de éxito (FCE). Indicadores orientados a la consecución de objetivos
10. Modelos de gestión de indicadores (Cuadro de Mando Integral, UNE 66175, EFQM, ACSI,...)
11. Indicadores clave de desempeño empresarial (KPI)
12. Mejora de procesos
13. Taller de indicadores



www.aenor.com • formacion@aeor.com • Tel.: 914 326 125

## DURACIÓN

2 días - 14 horas

## EL ALUMNADO RECIBIRÁ

Acceso a la Biblioteca Virtual de Campus AENOR durante dos meses.

En nuestra Biblioteca Virtual tendrás acceso a la norma UNE 66175: 2003 *Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la implantación de sistemas de indicadores.*, así como a una amplia selección de normas de diferentes sistemas de gestión.

En estos documentos podrás subrayar, hacer anotaciones y muchas funcionalidades más que podrás utilizar durante tu formación con AENOR.

## CERTIFICADO

Al realizar el curso el alumno/a recibirá un certificado de asistencia emitido por AENOR. Se expide a todos los alumnos/as que asistan al menos al 80% de la duración total del curso.

## IN COMPANY

Este curso también está disponible en exclusiva para su empresa bajo la modalidad de formación In-Company. Si tienes interés en esta modalidad, puedes ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente de modalidad In Company, y estudiaremos tu caso de forma personalizada, facilitándote un presupuesto de forma inmediata.

- Escríbenos a [formacion-ic@aeor.com](mailto:formacion-ic@aeor.com)
- Llámanos a (+34) 914 326 125