

**DATOS DEL CURSO:**

<b>Material:</b>	<b>Manual “Mejora de procesos”</b>	<b>Nº total horas:</b>	<b>16 horas</b>
<b>Metodología:</b>	<b>50% teoría – 50% práctica</b>	<b>Asistentes:</b>	<b>12 máximo</b>

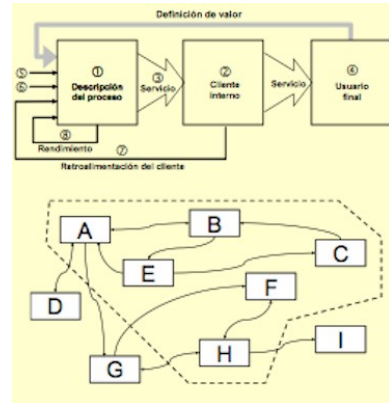
↓ Descripción ↓

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:

- **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.



**PROGRAMA:**

- El ciclo de Mejora de Procesos.**
  - 1.1. Introducción.
  - 1.2. Objetivos.
  - 1.3. Ciclo de la mejora de procesos.
  - 1.4. Ejercicios.
- Identificar la oportunidad.**
  - 2.1. Objetivos.
  - 2.2. ¿Qué mejorar?
  - 2.3. Hacer el proceso visible.
- Definir el alcance del proceso.**
  - 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.
- Analizar el proceso actual**
  - 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.
- Diseñar el nuevo proceso.**
  - 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.
- Experimentar el nuevo proceso.**
  - 6.1. Objetivos.
  - 6.2. Planificación de la experimentación.
  - 6.3. Analizar la experimentación.
  - 6.4. Revisar la satisfacción del cliente.
- Implantar el nuevo proceso.**
  - 7.1. Objetivos.
  - 7.2. Plan para la implantación.
  - 7.3. Comunicar el nuevo proceso.
- Normalizar el proceso.**
  - 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.
- Taller Práctico.**

**APLICACIÓN:**

- Diseño y desarrollo de procesos en el sector servicios.
- Diseño y desarrollo de procesos industriales.
- Mejora de procesos.
- Mejora del rendimiento.

**TÉCNICAS:**

- Diagramas de proceso.
- Diagrama de flujo
- Selección/síntesis de procesos.
- Análisis Modal de Fallos y Efectos.

**OBJETIVOS:**

- Comprender, visualizar y evaluar nuestros procesos.
- Optimizar los recursos.
- Mejorar procesos en base a su rendimiento, midiendo la mejora mediante los indicadores adecuados.
- Asegurar la fiabilidad de los procesos para el cumplimiento de sus funciones.

**DIRIGIDO A:**

Personal de las áreas de dirección, logística, producción, procesos, fabricación, planificación, compras y calidad.