

Actividad formativa	La gestión por procesos y el sistema de indicadores
Fechas de Ejecución	19-20 y 26-27 de enero 2021
Modalidad	Online
Destinatarios	Personal de Administración y Servicios
Duración en Horas	14 horas
Total Participantes	
Nº de Ediciones	1
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender la importancia de gestionar adecuadamente los procesos 2. Estructurar y elaborar el mapa de procesos a nivel de organización, área o departamento 3. Entender el concepto del enfoque a riesgos aplicado a los procesos 4. Alinear los procesos con el cliente y con los objetivos de la organización 5. Aplicar métodos de seguimiento y medición de los procesos 6. Establecer un sistema de indicadores equilibrado y eficaz 7. Analizar el concepto de riesgo asociado al desempeño de los procesos 8. Implantar métodos de mejora de los procesos
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Características y tipos de procesos 2. Determinación y documentación de los procesos. Flujogramas 3. Concepto de riesgos asociados al desempeño de los procesos 4. Sistematización de la gestión del riesgo en los procesos 5. Medición de los procesos. Diseño de indicadores asociados al desempeño de los procesos 6. Características y tipos de indicadores. Aspectos clave 7. Formalización de indicadores. Métodos de cálculo 8. Puesta en marcha del sistema de indicadores 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 los procesos. Priorización y métodos de mejora 13. Ejercicios prácticos
Formador	José Manuel Pardo Álvarez
Organización	AENOR