



**CURSO**

# Gestión por Procesos

Las organizaciones y las personas logran una mayor eficiencia cuando gestionan sus actividades como procesos.

## INTRODUCCIÓN

Comúnmente las organizaciones están estructuradas y son gestionadas por departamentos. Las personas conocen cuáles son sus actividades (qué es lo que se debe hacer - funciones), pero no conocen o no logran identificar sus procesos (cómo y por qué se hacen las actividades).

Las empresas, que se gestionan por procesos, reconocen que cada proceso tiene un cliente, y que este puede ser interno o externo. Si gestionamos correctamente nuestros procesos se aumenta increíblemente la probabilidad de Satisfacer a nuestros clientes internos y externos, por lo que además de la satisfacción del cliente final, se obtiene también la del personal, logrando un mejor clima organizacional, más ordenado, eficaz y eficiente en sus actividades. Entre estos procesos se incluyen Diagramas de Flujo, Indicadores de desempeño, Controles, integración de requisitos entre otros.

## OBJETIVO

- ✚ Aprender a identificar los procesos existentes en cualquier tipo de empresa y brindar las herramientas que permitan diseñar estos Procesos de acuerdo a las Buenas Prácticas de ISO 9001.





## CONTENIDO

### **Módulo 1: Introducción a la Gestión por Procesos.**

- ¿Qué es la Gestión por Procesos?
- Modelo de Gestión tradicional.
- Modelo de acuerdo a ISO 9001:2015.
- Metodología de la Implementación.

### **Módulo 2: Identificación y Mapeo de Procesos.**

- Identificación de los Procesos.
- Mapeo de Procesos.
- Despliegue del Mapeo de Procesos.
- Elaboración de Diagramas de Flujo.

### **Módulo 3: Diseño de Procesos.**

- Fichas de Proceso.
- SIPOC.
- Integración de Requisitos a los Procesos

### **Módulo 4: Documentación de los Procesos.**

- Proceso de Control documental.
- Elaboración de documentos (Manuales, Procedimientos, Instructivos).
- Control de documentos.

### **Módulo 5: Control de los Procesos.**

- Controles a las entradas, salidas y durante el proceso.
- Indicadores de Control.
- Indicadores de Desempeño.
- Establecimiento de inspecciones, supervisiones y revisión de resultados.

### **Módulo 6: Mejora de los Procesos.**

- Rendición de Cuentas.
- Acciones Correctivas.
- Acciones de Mejora.
- Otras Metodologías de Mejora.



## Modalidad

- ✚ Online con clases en vivo
- ✚ Horario: martes y jueves de 6:30 a 8:30 pm
- ✚ Inicio: 22 de febrero 2022
- ✚ Duración: 6 semanas



## Inversión

- U\$ 250.00 (Doscientos cincuenta dólares netos)
- Formas de pago:
  - ✚ Matrícula: U\$ 100 y dos cuotas mensuales de U\$ 75.00
  - ✚ Tarjeta de Crédito Banpro (tasa cero)
  - ✚ Descuentos corporativos de dos personas a más

Hasta 12 meses sin intereses  
con tarjeta de crédito Banpro

**Banpro**  
Grupo Promerica





¡Educación Integral para desarrollar nuestro Potencial!

 +505 5774-9401

 [educacióncontinua@americancollege.edu.ni](mailto:educacióncontinua@americancollege.edu.ni)

 Educación Continua American College