

REINGENIERÍA DE PROCESOS

OBJETIVO:

El objetivo del curso es proporcionar al participante herramientas y procesos de aplicación inmediata para entender y lograr la reingeniería de procesos en sus negocios. Al finalizar el curso, el participante conocerá las características de la reingeniería de procesos y la administración por procesos.

DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas interesadas en la definición de alternativas viables para desarrollar una empresa flexible adaptable a los cambios del mercado. A quienes estén interesados en desarrollar una nueva estrategia y ventaja competitiva utilizando la reingeniería de procesos y su administración para diferenciarse de la competencia y consolidar su posición en el mercado.

DURACIÓN:

24 Hrs.

TEMARIO:

1. Procesos, procedimientos y estándares
 - 1.1 Definición de proceso
 - 1.2 Comprensión de los procesos
 - 1.3 ¿Por qué no se obtienen resultados finales satisfactorios?
 - 1.4 El efecto multiplicador de los errores
 - 1.5 Análisis de los objetivos departamentales
 - 1.6 Diseño del Sistema de Servicio
2. La nueva manera de pensar
 - 2.1 La orientación hacia los procesos
 - 2.2 La necesidad de dominar los elementos
 - 2.3 La Cadena de Valor
3. El encuentro del servicio
 - 3.1 El "Espejo de Satisfacción"
 - 3.2 Formas de evitar que se resquebraje el "Espejo de Satisfacción"
 - 3.3 El encuentro del servicio como inicio de la relación con el cliente
 - 3.4 De la relación con el cliente a la Administración por Procesos
 - 3.5 Trazo de mapas de Procesos
4. Procesos que entregan valor: Técnicas para mejora de procesos

REINGENIERÍA DE PROCESOS

4.1 El concepto de variación y su administración

Reingeniería
de Procesos

4.2 Búsqueda de Puntos de Innovación

4.3 El cliente como impulsor

4.4 Utilización de la “salida” de clientes como
oportunidades de aprendizaje

4.5 Mejora continua

4.6 La “voz del proceso” y la “voz del cliente”

4.7 “Mapas” de servicio Análisis de Pareto

4.8 Diagramas de causas efecto

Traduciendo las técnicas en resultado