



*Cómo
implementar la
Gestión por
Procesos*

Índice

¿Cómo utilizar este workbook?	3
Contenido del Curso Online Gestión por Procesos.....	4
1. Introducción	8
Conceptos básicos.....	10
Beneficios de la Gestión por procesos.....	11
Preguntas más frecuentes sobre la Gestión por Procesos.....	11
Los procesos y la relación con la calidad.....	13
2. Construcción de los procesos.....	15
A. Ciclo PHVA	15
B. ¿Cómo elaborar un proceso?	18
i. Identificar los procesos de tu organización	18
ii. Construir el Macroproceso	24
iii. Componentes de un proceso	29
v. Identificación de riesgos y Oportunidades de Mejora en los procesos	35
3. ¿Cómo medir los procesos?.....	41
4. Mejora.....	45
A. ¿Cómo administrar los procesos?	45
B. Planificación de las mejoras.....	47
C. Cómo tratar los resultados no deseados.....	48
D. ¿Cómo garantizar la seguridad en la información?.....	49

Contenido del Curso Online Gestión por Procesos

Este curso se compone de 4 módulos de enseñanza y 1 módulo con aspectos extra:

1. Introducción

En esta parte, abordaremos de los **conceptos básicos** de la gestión por procesos, a la vez enlistaremos los **beneficios** para una organización que decide adoptarla e incorporarla a su empresa.

Continuaremos con las **preguntas más frecuentes** que nos hacen al empezar a trabajar por procesos; y posteriormente, finalizaremos con la relación de los procesos con la calidad.

2. Construcción de procesos

Una vez hemos nos hemos introducido a la gestión por procesos, empezaremos hablando de su relación con cada una de las fases del **Ciclo de la mejora continua, o PHVA** (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Explicaremos cada una de las fases a profundidad, incorporando en cada etapa la forma correcta para aplicarlas en tu organización.

Posterior a la implementación del ciclo PHVA, procederemos a construir los procesos de nuestra organización. En esta parte:

- Te enseñamos cómo **construir el Macroproceso** de la empresa
- Aprenderás cómo **documentar cada uno de los procesos** de tu organización con su respectiva ficha, flujograma y procedimiento.
- Para finalizar, **identificaremos los riesgos y oportunidades de mejora** a nivel de cada uno de los procesos.

3. Medición

Una vez documentados los procesos, es hora de medir. Ya que como dice el dicho: “Lo que no se mide, no se puede mejorar”.

En este módulo te enseñaremos:

- **Cómo medir los procesos**, incorporando herramientas de medición y control, además de especificar el tiempo y las acciones que se tomarán con los resultados.
- **El seguimiento a aplicar a dichos resultados**. Especificaremos qué acciones tomar, cómo dar seguimiento y comunicar a las partes interesadas relevantes.

4. Mejora

Continuamos con la mejora. Porque sienta las bases para lograr la excelencia.

En este módulo aprenderás:

- Cómo administrar los procesos, una vez documentados.
- Planificación de las oportunidades de mejora a implementar en el proceso.
- Cómo tratar los resultados no deseados en los procesos
- Aspectos de seguridad y control en la información documentada.

5. Módulo Extra

El módulo extra está diseñado únicamente para complementar la información que te hemos dado en este Workbook. En este módulo aprenderás:

- Cómo diseñar y diagramar procesos en Microsoft Visio

- La forma para medir la satisfacción de los clientes y partes interesadas.
- Cómo dar tratamiento a las quejas de los clientes.
- La forma correcta para fomentar y promover la comunicación organizacional en tu organización.
- Aspectos claves a cumplir por el líder de la organización dentro de los procesos.
- Cómo certificarse bajo las normas ISO al trabajar por procesos.
- Casos de aplicación para reforzar conceptos de la Gestión por procesos
- Cómo tratar la resistencia al cambio
- La forma correcta para documentar perfiles de puestos y evaluaciones de desempeño.

Este módulo extra solo está disponible para aquellos que han comprado el Curso Online, por lo que si aún no lo has hecho, [inscríbete aquí para disfrutar estos beneficios.](#)

Ir al curso online de
procesos