

# MAPEO Y GESTIÓN POR PROCESOS

## OBJETIVOS

El objetivo principal de este curso es permitir que los participantes conozcan los antecedentes y la metodología para realizar un mapeo de procesos de las actividades que se realizan en el día a día, con el objetivo de hacer más eficiente su trabajo y el de sus entidades laborales. El mapeo de procesos, va ligado directamente a la gestión por procesos dentro de la empresa y es una de las herramientas más importantes dentro de la gestión de la calidad en una organización. Por ello, es importante conocer qué es la calidad y los distintos puntos de vista desde los que la podemos estudiar.

## METODOLOGÍA

La modalidad de formación online es muy flexible ofreciendo al alumno la posibilidad de formarse cuando y donde quiera a través de nuestro Campus Virtual, por lo que el ritmo de aprendizaje lo marca el alumno. Con acceso multiplataforma podrás asistir a clase desde cualquier dispositivo (Ordenador, Tablet, Móvil...)

- Claustro de profesores compuesto por profesionales en activo, con una gran experiencia profesional en las materias que imparten y que te tutorizarán y guiarán para conseguir tus objetivos.
- Encuentros en tiempo real que permiten el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.
- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, reconocido empresarialmente a nivel internacional.

## DURACIÓN, MODALIDAD y PRECIO

70 Horas  
Modalidad: Online  
Precio: 480 €

Ayudamos a tu empresa a **gestionar la bonificación** de este curso, contacte con nosotros 10 días antes del inicio del curso en [serviciobonificaciones@camaramadrid.es](mailto:serviciobonificaciones@camaramadrid.es).

## PROGRAMA (1/2)

### UNIDAD 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Introducción.
- Objetivos.
- La gestión de la calidad.
- La organización y la implementación del cambio.
- La gestión por procesos.

### UNIDAD 2. LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN. MAPA DE PROCESOS

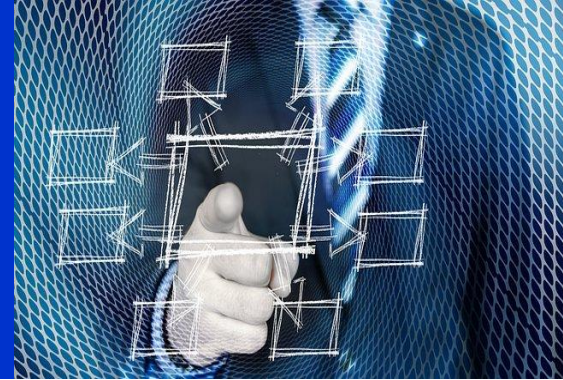
- Introducción.
- Objetivos.
- ¿Qué son los procesos?.
- Elementos y características de los procesos.
- Diseño de los procesos.
- Tipos de procesos.
- Representación de los procesos.
- Desarrollo de un mapa de interacciones.

### UNIDAD 3. CICLOS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Instrucción.
- Objetivos.
- El ciclo de gestión.
- Ciclo Deming o PDCA.
- Cómo gestionar un proceso.
- El valor añadido de la gestión por procesos.

### UNIDAD 4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Introducción.
- Objetivos.
- Medir en una gestión por procesos.
- Medición del servicio o producto y la satisfacción del usuario.
- Materiales de medición.
- Herramientas de medición.



## PROGRAMA (2/2)

### UNIDAD 5. NORMALIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- Introducción.
- Objetivos.
- Marco normativo.
- Sistemas de Gestión de calidad.
- ¿Qué son los certificados de calidad y qué aportan a las organizaciones?.
- El Modelo EFQM.
- La ISO 9001:2015.
- Diferencias entre la ISO 9001:2015 y el EFQM.



### INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS:

elearning@camaramadrid.es  
91 538 3838 / 91 538 3500

Escuela de Negocios  
C/ Pedro Salinas, 11  
28043 Madrid

