

Reingeniería de Procesos

Versión en línea

Nota: Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

EXPOSITOR

M.A. HECTOR CIRILO HERNÁNDEZ

Matemático por la UNAM y grado de Maestro en Administración por el ITAM. Ha sido consultor de importantes empresas en las áreas de su especialidad y ha colaborado con diferentes instituciones y empresas. Cuenta con más de 30 años de experiencia docente en diferentes universidades e instituciones de prestigio tanto nacionales como extranjeras.

OBJETIVO

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 viales 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.

TEMARIO

1. Procesos, procedimientos y estándares

- Definición de proceso
- Comprensión de los procesos
- ¿Por qué no se obtienen resultados finales satisfactorios?
- El efecto multiplicador de los errores

3. El encuentro del servicio.

- El "Espejo de Satisfacción"
- Formas de evitar que se resquebraje el "Espejo de Satisfacción"
- El encuentro del servicio como inicio de la relación con el cliente

- Análisis de los objetivos departamentales
 - Diseño del Sistema de Servicio
- 2. La nueva manera de pensar**
- La orientación hacia los procesos
 - La necesidad de dominar los elementos
 - La Cadena de Valor
 - Búsqueda de Puntos de Innovación
 - El cliente como impulsor
 - Utilización de la “salida” de clientes como oportunidades de aprendizaje

- De la relación con el cliente a la Administración por Procesos
 - Trazo de mapas de Procesos
- 4. Procesos que entregan valor:
Técnicas para mejora de procesos**
- El concepto de variación y su administración
 - Mejora continua
 - La “voz del proceso” y la “voz del cliente”
 - “Mapas” de servicio
 - Análisis de Pareto
 - Diagramas de causas - efecto
 - Traduciendo las técnicas en resultado.