

# Mejora de Procesos

Este curso desarrolla habilidades en administración y manejo de procesos. Utiliza el Enfoque de Solución 4PAR® para identificar y solucionar problemas, así como tomar las decisiones adecuadas para lograr la mejora de procesos y alcanzar el resultado óptimo de los mismos en el negocio.

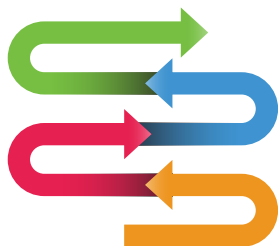


## A quién está dirigido

- Gerentes
- Supervisores
- Personal de Ventas y Mercadotecnia
- Áreas de Calidad, Ingeniería, Manufactura
- Logística
- Áreas Corporativas
- Áreas de Soporte

## Resultados Esperados

- Identificar la manera en la que actualmente operan sus procesos de trabajo, usando el Enfoque de Solución 4PAR®.
- Utilizar el modelo de Mejora de Procesos de 5 pasos:
  - 1) Reconocer la mejora del proceso y estar dispuesto a cambiar la situación actual,
  - 2) Identificar, Mapear y Analizar el Proceso Actual mediante SIPOC,
  - 3) Diseñar como debiera ser el Proceso acorde a la Visión y Core Business del negocio,
  - 4) Definir la Mejor Solución,
  - 5) Hacer el cambio y transformar el proceso.
- Desarrollar capacidad de cuestionamiento para reunir, organizar y analizar información para cada uno de los 5 Pasos del modelo.
- Integrar equipos de mejora para analizar los procesos de trabajo y proponer su transformación usando la información derivada de hechos y determinando los riesgos inherentes a la transformación que se realizará.
- Desarrollar un lenguaje común para analizar y mejorar procesos de trabajo de la organización.



## Programa de 3 días

Introducción  
 Caso de Descubrimiento  
 Panorama de los 5 Pasos  
 Identificación de Aplicaciones  
 Paso 1. Preparación  
 Necesidad del Cambio  
 Consenso Directivo - Patrocinador de la Mejora de Proceso  
 Caso de Práctica  
 Aplicación al Trabajo 1  
 Paso 2. Identificar  
 Clientes, Necesidades, Productos (SIPOC)  
 Indicadores de Desempeño  
 Mapeo de Proceso  
 Cadena de Valor  
 Matriz de Impacto – Procesos Prioritarios  
 Caso de Práctica  
 Aplicación al Trabajo 2

Revisión día 1  
 Habilidades de Cuestionamiento  
 Paso 3. Visión del Negocio  
 Mapa de Proceso  
 Identificar Actividades que no agregan valor  
 Caso de Práctica  
 Aplicación al Trabajo 3  
 Mejores Prácticas - Benchmarking  
 Oportunidad de Mejora  
 Análisis de Decisiones  
 Manejo de Riesgos Inherentes  
 Caso de Práctica  
 Aplicación al Trabajo 4

Revisar día 2  
 Paso 4. Mejor Solución  
 Diseño Técnico  
 Diseño Social  
 Aplicación al Trabajo 5  
 Paso 5. Transformación del Proceso  
 Identificar Problemas Potenciales  
 Identificar Causas Probables  
 Tomar Acciones Preventivas  
 Planear Acciones Contingentes y sus Disparadores  
 Mejora  
 Plan de Aplicación – Proyectos de Aplicación  
 Cierre y Evaluación de la Sesión de Trabajo – Entrenamiento

## Método de Entrega

- Tarea previa al programa.
- Desarrollo activo de conceptos con los participantes.
- Casos de práctica.
- Lecturas y tarea a desarrollar de manera individual al final de cada día.

