

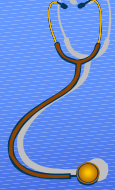
## Objetivo

- ✦ *Dar a conocer los principales conceptos de procesos y enseñar un método para orientar un sistema hacia la gestión de procesos*
- ✦ *Identificar los procesos claves de la organización*
- ✦ *Definir e implementar el uso de indicadores de calidad en los procesos de la organización*
- ✦ *Diseñar un Mapa de procesos bajo los criterios de las normas ISO 9000*
- ✦ *Elaborar fichas de procesos para los principales procesos organizacionales*
- ✦ *Suministrar métodos adecuados y efectivos para el análisis, simplificación y mejora de los procesos.*

## CONTENIDOS

### 1 Aspectos generales

- ✦ Definición de proceso
- ✦ Elementos y características de un proceso
- ✦ Cómo identificar y delimitar procesos
- ✦ Relación entre procesos y procedimientos
- ✦ Gestión por procesos y los modelos de gestión de la calidad contemporánea  
(Normas ISO 9000, ISO 14000 y OHSAS 18000)



## CONTENIDOS

### 2 Metodología para enfocar el sistema de gestión a Gestión por Procesos

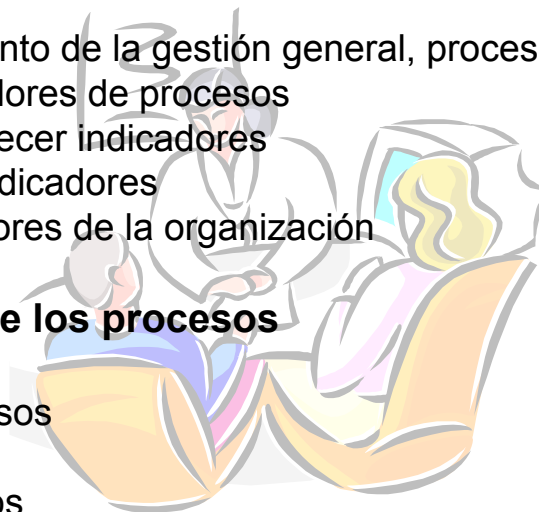
- ✦ Identificación y secuencia de los procesos de la empresa
- ✦ Selección de procesos clave
- ✦ Representación de procesos (Mapas de proceso y subprocesos)
- ✦ Descripción de actividades del proceso (diagramas del proceso)
- ✦ Descripción de las características del proceso (fichas de proceso)

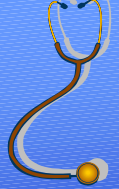
### 3 Seguimiento y Medición de Procesos

- ✦ Medición y seguimiento de la gestión general, procesos y productos
- ✦ Definición de indicadores de procesos
- ✦ Criterios para establecer indicadores
- ✦ Tipos y formas de indicadores
- ✦ Conjunto de indicadores de la organización

### 4 Mejora continua de los procesos

- ✦ Control de los procesos
- ✦ Ciclo P-H-V-A
- ✦ Auditoría de procesos
- ✦ Acciones correctivas- acciones preventivas





## Metodología

### Aspectos formativos

La actividad contará con sesiones magistrales y actividades prácticas. Las primeras solo se emplearán para ofrecer al participante un marco conceptual apropiado para la fase práctica. Cada sesión contará con su propio taller de trabajo, el cual permitirá la obtención de los productos requeridos (Mapa de Procesos y Fichas de Procesos). Cada taller será revisado mediante la presentación de los resultados de modo que el debate enriquezca la formación de los participantes en la adecuada gestión de procesos.

### Aspectos evaluativos

La actividad será evaluada mediante la realización de un trabajo práctico que consistirá en la preparación de los documentos requeridos para la planificación, gestión y control de los procesos de las áreas representadas por los participantes.

Instructor: **Carlos A. De Gracia Núñez**

- Ingeniero Industrial, UCR.
- Auditor Líder ISO 9000, QASNA - INTECO, USA y BVQI, México.
- Auditor Líder ISO 14001, AENOR, España.
- Auditor Líder Sistemas Integrados ISO 19011:2002. IRAM E INTECO.
- Education Chair. ASQ – IMU (Costa Rica).
- Miembro de ASQ, SETENA, INTECO, CFIA, INLAC

### Duración

20 horas. De 7:00 am a 11:00 am

### Incluye

- Material y certificado de participación.



### **Participantes :**

- Hasta un máximo de 25 para un mejor aprovechamiento del grupo.

### **Costo:**

- \$1750,00 por costo de instructor, materiales y certificado de participación.
- No incluye refrigerios, almuerzos, salon.
- Seminarios fuera del gran área metropolitana la empresa brindará hospedaje y alimentación, por los días del evento.
- La empresa contratante provee el salon, refrigerios y video bean para proyeccion por computadora.

**El Grupo Kaizen S.A.** cuenta entre sus clientes a empresas nacionales e internacionales tales como HB Fuller (Reca Química), Amanco, Grupo La Nación, Resintech, Atlas Eléctrica, Standard Fruit Co, Kimberly Clark etc.

**Teléfono 294 4728, Apartado 422-2010**

**[Info@grupokaizen.com](mailto:Info@grupokaizen.com)**