



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación

CAPACITACIÓN

Actualmente la capacitación es un tema de negocios. Está demostrado que el conocimiento es el soporte para la toma de decisiones relevantes y es una ventaja competitiva de las organizaciones líderes.

El área de Capacitación de KI&I pone a sus órdenes el curso de

Gestión de Procesos

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONTÁCTANOS:





Tel: 55-23-13-36
55-23-49-61

Sitio Web: <http://www.sysnet.net.mx>

Email: jangeles@sysnet.net.mx

Dirección: Indianápolis #4 Int 101 Col. Nápoles C.P 03810

Síguenos en :  

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A.



Gestión de Procesos

Diseño de Métricas e indicadores
Enfocado a establecer mediciones correctas sobre las actividades en las que participa el Service Desk

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A.



Temario

- **Marco Teórico sobre el Ciclo de Vida de los Procesos**
- ¿Qué es el Business Process Management (BPM)?
- Historia del BPM
- ¿Por qué orientar a la organización hacia un Modelo Basado en Procesos?
- Organizaciones orientadas a Producto vs Organizaciones orientadas a procesos
- **Modelamiento del Proceso (Diseño y Mapeo de Procesos)**
- Ciclo de Vida de los Procesos
- Introducción al Diseño y Mapeo de Procesos
- Estructura General de un Proceso
- Usos de los Diagramas de Procesos
- Tipos de Diagramas de Procesos
- **Implementación e integración de procesos**
- Consideraciones para implementar procesos
- Factores de éxito en la implementación de procesos
- Resistencia al cambio
- **Ejecución de procesos**
- Qué intervienen en la ejecución de Procesos
- Conceptos Básicos sobre indicadores
- Registro y Evidencia de ejecución de los procesos
- **Control y Gestión de los procesos**
- Conceptos de calidad y el ciclo de la mejora continua
- Introducción a un sistema de Gestión de Calidad



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación

Horario de 9:00 a 18:00



Gestión de Procesos

Las organizaciones que pretenden transformar sus sistemas de trabajo o simplemente mejorar la calidad de los resultados han comprendido que la gestión por áreas funcionales no es suficiente para lograr la efectividad y eficiencia deseables.

La Gestión de procesos aporta una nueva organización que destaca la creación de valor para los profesionales



OBJETIVOS DEL CURSO

- Establecer la importancia de una organización orientada a procesos.
- Entender en qué consiste el ciclo de vida de los procesos y los cambios que ocurren en la organización.
- Presentar las técnicas y estándares comunes para diseñar y diagramar procesos.
- Plantear los elementos básicos e indispensables para formalizar procesos en la organización.



DIRIGIDO A:

- Persona de niveles Operativos
- Gerenciales
- Líderes de Proyecto
- Responsables e involucrados de diseñar, implementar, gestionar, ejecutar y mejorar los procesos y/ la gestión, Así como los interesados en adquirir el conocimiento para iniciar la orientación hacia procesos en su organización

DURACIÓN Y HORARIO

Duración: 16 horas

Horario de 9:00 a 18:00

QUÉ APRENDERÁN

- Los participantes ganarán una base homologada para poner en práctica los conceptos necesarios para gestionar a una organización a través de procesos, permitiendo que con la madurez de los mismos su organización logre:
- Mejorar los procesos que operan actualmente
- Operar eficientemente a través de la optimización de recursos
- Identificar el re trabajo en sus operaciones eliminando los costos asociados



- Personal eficaz a través de la formalización de actividades y líneas claras de responsabilidad
- Estandarizar y apegar los procesos actuales de la organización hacia estándares y mejores prácticas de mapeo de procesos.
- Documentar sus procesos, esto es una señal de madurez en la operación de las organizaciones.
- Generar información útil a partir de la medición del desempeño de los procesos para detectar áreas de oportunidad y de mejora.

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A.