

# MAPEO Y MEJORA DE PROCESOS



INSTRUCTORES  
CERTIFICADOS  
REG STPS

AL PARTICIPAR..

Elaborará el Mapa de Procesos de su empresa, identificará las interacciones, planeará ejecutará, controlará y dará seguimiento a cada uno de los procesos para garantizar su adecuado control y cumplimiento de objetivos.

Contáctenos: 5611 2070 y 55 63 43 94  
Envíe Inscripción y ficha de Depósito al  
e-mail: [ilecc.contacto@gmail.com](mailto:ilecc.contacto@gmail.com)  
Ver más cursos en [www.competenciaslaborales.org](http://www.competenciaslaborales.org)

Depositar en Banorte en la Cta.0647461886 a nombre de:  
ILECC CONSULTORIA SA DE CV ó Transferencia bancaria:  
CLABE 072180006474618860

## LUGAR DEL EVENTO

CENTRO DE EVALUACION Y CAPACITACIÓN  
Detroit N° 9 Int 202  
Col. Nochebuena C.P. 03720  
Sobre Insurgentes y a un costado del Eje 6  
Al nivel de la Est. del MB Cd de los  
Deportes, CDMX

## FECHA

## HORARIO

## INVERSIÓN NORMAL

## INVERSIÓN PRONTO PAGO

(PAGANDO 10 DÍAS ANTES DEL CURSO)

A SOLICITUD DEL  
CLIENTE

A SOLICITUD DEL  
CLIENTE

**\$4000 + IVA**

**\$3750 + IVA**

22 JULIO 2019

08-19 HRS

25 NOVIEMBRE 2019

08-19 HRS

Se programan fechas especiales en la inscripción de 5 o más participantes Y SE APLICA EL 15 % de descuento

# MAPEO Y MEJORA DE PROCESOS

## TEMA R I O

### 1. FUNDAMENTOS DE ISO 9000

- 1.1 El enfoque de calidad, sus beneficios y proyección a futuro
- 1.2 Estructura general de la Norma ISO 9001:2015
- 1.3 Enfoque de Procesos y Principios del Sistema de Calidad

### 2. TIPOS DE PROCESOS E IMPORTANCIA

- 2.1 Procesos de la Alta Dirección, importancia y enfoques del sector
- 2.2 Procesos de realización ó sustantivos, importancia y enfoques del sector
- 2.3 Procesos de Apoyo, importancia y enfoques del sector
- 2.4 Otros procesos vinculados al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000
- 2.5 El enfoque de procesos Vs la Estructura Funcional de la Organización
- 2.6 Beneficios e implicaciones del Enfoque de procesos

### 3. MAPEO DE PROCESOS

#### 3. MAPEO DE PROCESOS

- 3.1 Técnica del Mapeo de Funciones de la organización, con enfoque en procesos
- 3.2 Mapeo de Procesos de la Alta Dirección
- 3.3 Mapeo de procesos de Realización
- 3.4 Mapeo de procesos de apoyo y administrativos
- 3.5 Comunicación y vínculos entre procesos
- 3.6 Seguimiento y medición de procesos (Objetivos, métricas e indicadores de medición)
- 3.7 Mecanismos de gestión de procesos: la planificación, la realización, la verificación y la Mejora de Procesos (círculo Deming de la Mejora Continua de Procesos)
- 3.8 Documentación de procesos y sus mecanismos de operación según ISO 9001:2015.

### 4. HABILIDADES PARA LA DOCUMENTACION DE PROCESOS SEGÚN ISO 9001:2015

- 4.1 Documentación de procesos/ Cédulas técnica de procesos
- 4.2 Documentación de mecanismos de operación de los diferentes procesos, procedimientos y descripción de actividades
- 4.3 Manual de procedimientos con enfoque de procesos, estructura y diseño

### 5. INTEGRACION Y COORDINACION DE EQUIPOS DE TRABAJO PARA EL MAPEO DE PROCESOS

- 5.1 Dueños de procesos, responsabilidades y autoridades
- 5.2 Definición de recursos para el cumplimiento de procesos
- 5.3 Integración de equipos
- 5.4 Seguimiento de Equipos de procesos
- 5.5 Comunicación y motivación de equipos
- 5.6 Estímulos y recompensas

### 6. RESULTADO DE PROCESOS VS RESULTADOS Y LOGRO DE LA EFICACIA DEL SISTEMA ISO 9000

- 6.1 Monitoreo de resultados de procesos
- 6.2 Identificaciones de procesos deficientes e implementación de acciones correctivas
- 6.3 Obtención del índice de Efectividad de la totalidad de procesos del sistema
- 6.4 Mecanismos de obtención de la eficacia del Sistema de Calidad
- 6.5 Mejora de la eficacia del sistema de calidad ISO 9001:2015