

# Gestión por procesos e indicadores



## CONOCIMIENTOS A ADQUIRIR

1. Introducción a la gestión por procesos.
2. Requisitos ISO 9001: 2015, EFQM, LEAN, BSC, CANVAS.
3. Re-ingeniería de procesos.
4. Tipos de procesos:
  - Estratégicos.
  - Claves.
  - Apoyo.
5. Construcción del mapa de procesos.
6. Fichas de procesos.
7. Gestión de indicadores.
8. Diferencia entre indicadores y KPI.
9. Gestión de indicadores y objetivos.
10. Planes de mejora.
11. Casos prácticos.

## OBJETIVO

Aportar a los participantes los conceptos básicos para implantar y mejorar un sistema de gestión por procesos y los indicadores asociados, tanto en el ámbito industrial, como de los servicios.

## DIRIGIDO A

Responsables de gestionar un sistema de gestión de calidad en su empresa, o que quieran iniciarse en este ámbito profesional. Técnicos de calidad de empresas certificadas o en proceso de certificación y que gestionan la mejora continua.

## METODOLOGIA: ONLINE

La formación se realiza a través de la Plataforma de e-learning INGECAMPUS en la que el alumnado tiene a su disposición los materiales del curso, actividades prácticas y espacios de comunicación.



## TUTORA

**Mercedes Cerrato**

Licenciada Ciencias Ambientales  
Consultora y coordinadora de  
plataformas de Ingecal.

## Duración

**20 horas**

**Convocatoria abierta**

## INSCRIPCIONES

[www.ingecal.cat/es/formacion-on-line/](http://www.ingecal.cat/es/formacion-on-line/)

[formacio@ingecal.cat](mailto:formacio@ingecal.cat)

93 237 83 90

## 150,00 € + IVA

**100% bonificable FUNDAE**  
Tramitación gratuita.  
Garantía de realización

## CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN



Colaboramos con la  
**Magic Line**  
donando **2€** de cada  
matrícula.



Solidaritat  
Sant Joan de Déu

