



ATALCLI 123

Adiestramiento & Asesoría Gerencial

ESTUDIO Y DESARROLLO DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

Facilitador:

Desarrollar en cada participante:

Un espíritu de identidad y de compromiso con su Empresa, que le permita pasar de una cultura signada por el incumplimiento, a una cultura de cumplimiento que promueva el mejoramiento sistemático de procesos de calidad.

Conciencia clara del rol fundamental que desempeña en los procesos de agregación de valor al cliente dentro de su área de trabajo.

La necesidad de ser cada día mejores, y de sentir orgullo por su profesión.

Contenido:

Conceptos, modelos y técnicas para el estudio y desarrollo de procesos orientados hacia el mejoramiento de la calidad en el trabajo.

La Cultura del Incumplimiento versus la Cultura del Cumplimiento, y la Cultura del Mejoramiento Sistemático en los Procesos de Calidad del Servicio al Cliente.

El Ciclo Básico del Dueño del Proceso: a) Disponer de procesos aptos: Metodologías y Técnicas para Estudiar las Necesidades del Cliente, tanto Interno como Externo. Análisis de los Requerimientos/Requisitos del Cliente. b) Control del Proceso. c) Rediseño del proceso.

El Estudio de los Procesos que Contribuyen y que No Contribuyen al logro de los Objetivos de su Unidad de Trabajo. Procesos Sistemáticos y Procesos Asistemáticos.

Desarrollo de Procesos bajo la Filosofía del Cero Defecto.

Las Culturas de Agregación de Valor en la Relación de Servicio al Cliente.

Análisis del Perfil Básico de un Buen Supervisor de Procesos.

Revisión y estudio de los mecanismos perturbadores de los procesos: a) A nivel individual. b) A nivel de supervisión. c) A nivel de la organización.

Estudio de Casos Prácticos dentro de su área de trabajo.

Dirigido a:

Ocupar el cargo de Supervisor, o estar en proceso de formación para ocupar cargos de igual responsabilidad.

Duración: 16 horas