

Introducción a la gestión por procesos

Mejora de resultados orientándose a resultados y procesos

Las empresas actuales se están moviendo de una gestión tradicional basada en silos departamentales a la introducción de la gestión por procesos. En pragmatic facilitamos la comprensión de este nuevo enfoque gracias al uso de la simulación Ease IT, que aplica de forma práctica el pensamiento lean, basado en eliminar cualquier tarea o fuente de "desperdicio" que no aporte valor real al cliente. Ease IT se ha usado en todo tipo de empresas (desde pymes a universidades) y todas ellas han aprovechado su forma reveladora, directa y divertida de transmitir los beneficios de una forma de trabajar orientada a resultados y procesos.



Lean Thinking

1 2 3 4 5 6

1

El Taller

Durante el taller de 16 horas se expondrán los conceptos básicos de la gestión por procesos y el Lean Thinking, poniéndolos en práctica mediante la simulación de negocio Ease IT. Tendremos por tanto, contenido teórico, práctico y análisis de ejemplos. Se impartirán los siguientes bloques:

1. Exposición de puntos básicos de la gestión por procesos
2. Evolución hacia el "lean thinking": en qué consiste, cómo implantarlo
3. Simulación de negocio Ease IT + análisis de resultados
4. Definición de un proceso real

2

El Juego

Partimos de una empresa de seguros en la que existen distintos departamentos y un complejo proceso para gestionar los partes de siniestro de los clientes, los participantes deberán introducir mejoras progresivas que pondrán de manifiesto las ventajas de la gestión por procesos.

Ease IT se ejecuta en varias rondas y, durante su transcurso, los participantes se ven adentrados en multitud de situaciones que, integradas en el juego de forma natural, les introducirán los problemas diarios de una organización. las situaciones que se crearán son completamente trasladables, tanto al día día de la mayoría de empresas, como a la teoría más actual.

3

Qué se consigue

1. Enseña los principios del trabajo orientado a resultados y la gestión por procesos de una forma diferente.
2. Resulta una forma divertida y ágil de abrir los ojos a los participantes ante la necesidad de simplificar. Eliminar lo superfluo. Centrarse únicamente en actividades que mejoran el producto final.
3. Los participantes se convencen mediante la experimentación, y no mediante explicaciones teóricas. La mejor forma de interiorizar los conceptos es mediante la implicación emocional.
4. Es estimulante y motiva a los participantes a analizar con criterio sus propios procesos de trabajo
5. Deja en evidencia la importancia de los buenos acuerdos, de derribar barreras y de compartir conocimiento. Fomenta el diálogo

4

A quién va dirigido

Equipos de calidad u organización

Empresas que quieran iniciarse en la gestión por procesos y resultados

Responsables de área interesados en rediseñar sus procesos

Equipos de trabajo desestructurados o nuevos equipos

5

Competencias adquiridas

Conceptos básicos de la gestión por procesos

Características básicas del Lean Thinking

Trabajo en equipo y conocimiento compartido

Orientación a resultados

Control de costes

Mejora de procesos

Orientación al cliente

6

Qué se necesita

Cinco mesas grandes, sillas para todos los participantes (grupos de entre 7 y 12 personas) y un rotafolios

