

G E S T I Ó N P O R P R O C E S O S

Objetivos:	Conocer qué se entiende por procesos y llegar a disponer de una metodología de descripción, análisis y mejora de procesos.
Destinatarios:	Dirigido a todo el personal de administración y servicios.
Duración:	15 horas.
Profesorado:	Unidad de Racionalización de la Universidad de Zaragoza.
Certificado:	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90% del horario lectivo y la superación de las pruebas de evaluación de conocimientos que se realicen en el curso.
Contenidos:	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción: importancia del estudio y análisis de procesos2. Procesos Clave, de Soporte y Críticos3. Indicadores de rendimiento de un Proceso4. Descripción de Procesos: Diagramación5. Análisis de Procesos6. Mejora de Procesos7. El Mapa de Procesos como herramienta de gestión