

CURSO GESTIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

FUNDAMENTACIÓN

Proporcionar al alumno una visión general de la gestión de procesos, y hacer posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades, de la forma que ellos permitan alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

OBJETIVO GENERAL

Determinar los elementos constituyentes y los límites de cada proceso.

- Clasificar los procesos como estratégicos, principales como de apoyo y reconocer las variables críticas de los procesos.
- Aplicar conocimientos y herramientas de mejoramiento continuo, para, describir, documentar, comparar, medir, mejorar, rediseñar e insertar en la estrategia de negocios los procesos de la organización.

DIRIGIDO A

El programa está dirigido a profesionales y técnicos que participan en la gestión y administración de procesos en sus organizaciones o que desean adquirir conocimientos específicos en el área.

Pudiendo ser asesores de implementación de sistemas, coordinadores de proyectos y recursos, consultores financieros, auditores de calidad, jefes de sección y de proyectos, analistas de calidad, de clientes, comerciales, de control de gestión, de procesos y negocios, jefes de plataforma comercial, entre otros.

DURACIÓN

8 horas cronológicas

METODOLOGÍA

Para lograr una efectiva y eficiente transferencia de conocimientos y adquisición de habilidades, este curso considera la utilización del concepto de: aprender aplicando.

Se consideran las siguientes metodologías:

Horas Teóricas:

- Clases expositivas e interactivas, donde el alumno realiza y responde preguntas al relator con apoyo de material audiovisual (PowerPoint, transparencias, películas, etc.).

Horas Prácticas:

- Discusión y análisis colectivo de los principales tópicos con la ayuda del relator, con análisis de diversos ejemplos.
- Talleres y ejercicios prácticos.
- Evaluación del curso.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Asistencia

Los participantes deben cumplir con un mínimo de asistencia del **75%** durante la realización del programa.

Evaluación

Los participantes deben obtener una calificación final igual o superior a **4,0** en la escala 1,0 a 7,0 para aprobar el programa.

Los participantes que cumplan con las exigencias del programa, recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Universidad Bernardo O'Higgins.

Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.

PROGRAMA

Módulo I: Visión De Procesos

- Los principios de la gestión de la calidad.
- ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015 Modelo de enfoque basado en procesos.
- ISO 9004: 2010 Gestión para el éxito sostenido de una organización
- El diseño de un Sistema de gestión de Calidad
- Visión sistémica de procesos
- Segmentación de procesos
- Diseñar el mapa de los procesos de la empresa y determinación de Fichas de procesos
- Establecimiento de diagrama de flujo de procesos
- Identificar y gestionar Indicadores de procesos

Ejercicio Grupal 1: Describir el mapa de procesos de una organización y determinar los elementos constituyentes como las características de un proceso.

Módulo II: ¿Cómo gestionar e intervenir en los Procesos?

- Cultura Kainze (5'S)
- Simplificar la gestión de los procesos: Fichas de procesos, procedimientos, instructivos, y registros
- El Ciclo de la Gestión: PDCA./ PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
- Aplicación del Ciclo PDCA
- Auditoria de procesos

Ejercicio Grupal 2: Seleccionar un proceso y documentar las 7 preguntas clásicas del auditor conforme al Ciclo de la Mejora Continua: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

Módulo III: ¿Mejorar y/o Rediseñar Procesos para lograr su Optimización?

- Aseguramiento de calidad: mejoramiento, estandarización y calidad de los procesos
- Elaboración e implantación de procedimientos para procesos simples o complejos
- Rediseño de procesos: Completo con la GSP, Método de acción rápida(MAR), Rediseño programado y completo.
- Herramientas de apoyo para el mejoramiento de procesos: Quick wins, Talleres de mejoras participativas, benchmarking, técnicas de los 5 porqué, Técnicas de Ishikawa y Pareto
- Definición de los objetivos de cambio en las variables críticas de los procesos.

Módulo IV: Gestión de procesos para lograr el Éxito sostenido y la Excelencia Operacional

- Paradigmas para el cambio y la gestión del éxito sostenido de una organización.
- Política y estrategia.
- Gestión de recursos
- Gestión de los procesos: Planificación, control, responsabilidad y autoridad,
- Seguimiento, medición, análisis y revisión. de la información,

- Mejoramiento, innovación y aprendizaje

Módulo V: Gestión de Procesos Críticos para el Éxito Organizacional

- Alineación: Contexto (Interno - externo) - organización - estrategia.
- Características y criterios para la identificación de los procesos claves.
- Estrategia para concretar el proceso de elaboración, difusión, uso, seguimiento, y revisión para alcanzar los objetivos organizacionales.
- El proceso de elaboración del cuadro de mando.
- El proceso de aseguramiento y mejoramiento continuo de la satisfacción de los clientes.
- El proceso de gestión de riesgos.
- El proceso de gestión del conocimiento.
- El proceso de la innovación.
- El proceso de cambio.