



CURSOS

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

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

MODULO 1: Visión De Procesos

Conocer que es un proceso, objetivos, límites, elementos y factores de un proceso.

Contenidos:

- 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

MODULO 2: ¿Cómo gestionar e intervenir en los Procesos?

Identificar técnicas para la mejora y rediseño de los procesos

Reconocer los controles adecuados a los procesos, ya sea en el paradigma de especialización o de integralidad

Contenidos:

- 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.

MODULO 3: ¿Mejorar y/o Rediseñar Procesos para lograr su optimización?

Aplicar las herramientas adecuadas de mejora o rediseño para lograr una optimización de los procesos.

Explicar la importancia de medir los procesos organizacionales, al menos en las variables básicas: calidad, costo y tiempo.

Contenidos:

- 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.

MODULO 4: Gestión de procesos para lograr el Éxito sostenido y la excelencia operacional

Entregar conocimientos y herramientas actualizadas para lograr el éxito sostenido y excelencia operacional en el rediseño de procesos como parte de Planificación estratégica de la Organización

Contrastar y recopilar información sobre el desarrollo de la empresa antes y después de realizar rediseño de procesos para ser utilizados como ejemplos prácticos a futuro.

Contenidos:

- 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

MODULO 5: Gestión de Procesos Críticos para el Éxito Organizacional

Determinar procesos claves asociados a la madurez y el éxito sostenido de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Contenidos:

- 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.

ANTECEDENTES GENERALES

FICHA TÉCNICA

Consulte por código SENCE o ID de Convenio Marco

Duración : horas
Fecha inicio :
Horario :
Lugar de realización : Calle Fábrica N° 1990, 2° piso Santiago (metro Rondizonni)
Valor por participante : \$

Consulte por descuentos y formas de pago.

La Universidad se reserva el derecho a posponer fecha de inicio o suspender la actividad, si no hay la cantidad de alumnos mínimos.

INFORMACIONES:

Dirección de Capacitación

Dirección : Fábrica 1990 P°2 – Santiago (Metro Rondizonni)
Teléfonos : 224772222 – 224772224 -224772225 - 224772226
e-mail : capacitacion@ubo.cl
Página web : www.ubocapacitacion.cl - www.ubo.cl

- Toda actividad de capacitación no es conducente a título o grado académico
- Toda actividad de capacitación deberá inscribirse en SENCE con al menos 48 horas antes de la fecha de inicio del curso (días hábiles).
- Una vez iniciada la actividad de capacitación, no se aceptará la postergación del curso, ni se hará devolución del dinero
- En cada actividad de capacitación, el alumno recibirá un material de apoyo, con los contenidos tratados en clases y con el reglamento interno de las actividades de capacitación.
- Si un alumno debidamente inscrito no cumple con los requisitos de aprobación, pierde el derecho a financiamiento de SENCE, no cabrá derecho a devolución de los montos cancelados a la Universidad y el contratante deberá hacerse cargo del pago del 100% del valor del curso para ese alumno si no existe un acuerdo previo. Si un alumno debidamente inscrito en las actividades de capacitación es retirado por el contratante, no cabrá devolución alguna de los montos cancelados por ese alumno.
- Mediante ficha de inscripción interna de la Dirección de Capacitación, orden de compra de la empresa o del Organismo Técnico Intermedio de Capacitación (OTIC) correspondiente, el cliente acepta los términos y condiciones establecidos en este documento.
- La Dirección de Capacitación de la Universidad Bernardo O'Higgins, realiza cursos cerrados a empresas, de acuerdo a sus necesidades de capacitación.