

Curso

# MODELAMIENTO Y GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS ORGANIZACIONES

2021

32 horas



## Justificación

---

La calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción. Si se planifican, depuran y controlan los procesos de trabajo, aumentará la capacidad de la organización y su rendimiento. Pero, además, es necesario indagar con cierta regularidad sobre la calidad que percibe el cliente y las posibilidades de mejorar el servicio que recibe.

Los clientes, normalmente, no forman un conjunto homogéneo y, a menudo, es preciso considerar el cliente en un sentido amplio (consumidor, intermediarios, terceros afectados, sociedad en general, etc.). Además, los atributos que le satisfacen también han de ser considerados en un sentido amplio: pueden ser cualesquiera de los elementos que habitualmente maneja el marketing (especificaciones tangibles, plazo de entrega, trato recibido, financiación, etc.).

## Destinatarios

---

Dirigido a profesionales que participan en la gestión de sus empresas o que desean adquirir conocimientos específicos en el área, analistas de sistemas, asesores de implementación de sistemas, coordinadores de proyectos y recursos, consultores financieros, auditores de calidad, jefes de sección y de proyectos jefaturas de nivel táctico y operacional, dueños de pequeñas empresas y a todos los profesionales que buscan la eficiencia a través de los procesos.

## Objetivo General

---

Reconocer los procesos de modelamiento futuros y actuales de las organizaciones. Determinando las competencias necesarias para llevar la gestión de estos procesos a través de del análisis de las transformaciones dentro de la misma organización.

## Descripción de módulos

### Módulo 1:

# INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE PROCESOS

### Objetivo Específico

- Identificar los elementos que permiten llevar a cabo una gestión de procesos de excelencia mediante el análisis de las dimensiones que se encuentran involucradas en los procesos de producción.

### Contenidos

- Definición de proceso: ¿Qué es la gestión de procesos?
- Beneficios de la Gestión de procesos.
- La Excelencia operacional: priorizar procesos, responsabilidad social, gestión de riesgos.
- Mayor productividad.
- Orientación a todas las partes interesadas.
- Modelación visual participativa: componentes, modelos y beneficios.
- Patrones de procesos.

08 horas



## Descripción de módulos

### Módulo 2:

## MEJORA Y DISEÑO DE PROCESOS

### Objetivo Específico

- Determinar los aspectos que apuntan al mejoramiento de los procesos a través del estudio del diseño de estos.

### Contenidos

- Rediseño de procesos completo.
- Situación del proceso: evaluación, selección de la variable crítica, medir la situación actual, cuantificar la brecha, datos para cuantificar.
- Proceso para la mejora continua.
- Orientación al cliente con las 3 C.
- Diagnóstico de procesos con base en el MIC.

## Descripción de módulos

### Módulo 3:

# VISUALIZACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE DATOS

### Objetivo Específico

- Reconocer la etapas de un proceso de producción a través de la identificación de datos entregados por gráficos que permitan el análisis de estos.

### Contenidos

- Introducción a la visualización de datos: definición operativa, funcionalidad y recomendaciones.
- Mapa de Procesos: procesos de estrategia, misión y de apoyo.
- Identificar las etapas de un proceso.
- Convenciones de diagramación de mapa de procesos.
- Representación de procesos: elaboración y componentes de un flujograma de información (FI).

07 horas



## Descripción de módulos

### Módulo 4:

## PERFECCIONAMIENTO DE PROCESOS

### Objetivo Específico:

- Determinar las acciones y mecanismos por los cuales se pueden efectuar mejoras en los procesos dentro de la empresa. Desarrollando estrategias de mejora continua dentro de la gestión de estos procesos.

### Contenidos

- Preguntas de facilitación.
- Análisis de contingencia.
- Oportunidades de mejora futura.

07 horas 

### Módulo Final:

### Contenido:

- Test global.

02 horas 

