

GESTIÓN POR PROCESOS

OBJETIVOS: *Proporcionar a los participantes los fundamentos sobre la Gestión por Procesos y generar la reflexión sobre este enfoque para mejorar los resultados de la organización desde la visión de la calidad.*

El objetivo central de este curso es desarrollar en el participante competencias básicas que le permitan conceptualizar la gestión en la empresa en base a procesos, así como efectuar un análisis de los procesos existentes, para luego proponer mejoras a los mismos.

Tal enfoque subraya la importancia de:

- *Clarificar los conceptos sobre los procesos y mapa de procesos en la organización*
- *Comprender del potencial de mejora que ofrece el enfoque de procesos.*
- *Saber identificar y definir los procesos, así como sus indicadores.*
- *Conocer herramientas que permitan la aplicación de éste enfoque en la estructura de cada organización.*
- *Presentar los beneficios de la gestión por procesos respecto a otras formas de organización*
- *Comprender claramente como se interconectan las actividades de los procesos.*
- *Identificar las actividades que agregan o destruyen valor en los procesos.*
- *Relacionar los puestos de la organización con los procesos.*

TEMARIO:

1. Marco Teórico

- *Teoría de Procesos*
 - *Definición de Procesos*
 - *Características de los procesos*
 - *Jerarquía de los procesos*
 - *Tipos de procesos*
- *Gestión por Procesos*
 - *Definición*
 - *Objetivos*
 - *Visión de procesos*
 - *Características de la gestión por procesos*
 - *Organización por procesos vs. Organización funcional*
 - *Beneficios de la gestión por procesos*
 - *Requisitos*

2. Estudio y modelamiento de procesos

- *Estudio del proceso*
 - *Definición*
 - *Elementos del proceso*

- *Modelamiento de procesos*
 - *Definición*
 - *Diagrama Estratégico de Procesos*
 - *Matriz Estratégica de responsabilidades de proceso*

3. Modelamiento y mejora de procesos

- *Modelamiento de procesos*
 - *Diagrama de procesos*
 - *Diagrama SIPOC*
 - *Matriz de Responsabilidades de proceso*
 - *Matriz de flujo de procesos*

- *Mejoramiento de procesos*
 - *Ciclo PHVA*
 - *Análisis de Valor*
 - *Auditoría de procesos*

DURACIÓN: 16 horas
