



DISEÑO DE PROCESOS

> OBJETIVO DEL CURSO

El curso tiene como objetivo desarrollar las competencias de modelación, análisis y transformación de los procesos actuales y/o futuros de nuestra organización, analizando problemas e identificando y priorizando soluciones. Así, el colaborador podrá enfrentar procesos de operaciones y servicios complejos con herramientas simples para su mejor funcionamiento.

> CONTENIDO CURSO ONLINE

Módulo 1: Introducción a la Gestión de Procesos

Reconocer los conceptos clave de la gestión de procesos.

- Visión global de la gestión de procesos.
- Definiciones: proceso, actividad, tarea, instructivo, etc.
- Definición de gestión de procesos.

El ABC de un proceso de negocio

- Alcance del proceso.
- Objetivos del proceso.
- Mapa e integración de los procesos.
- Procesos de la estrategia.
- Procesos de la misión.
- Procesos de apoyo: recursos, gestión y personas.
- Mayor productividad gracias a la gestión de procesos.
- Orientación al destinatario de la misión.

Módulo 2: Modelación de un proceso

Modelación de un proceso con la Modelación visual participativa

- Mapa de procesos
- Representar procesos
- Perfeccionar procesos
- Elaborar el procedimiento
- Implantar el procedimiento

Perfeccionando procesos

- Preguntas de facilitación
- Análisis de contingencias
- Modelos visuales corregidos
- Oportunidades de mejora futura

Módulo 3: Mejora de procesos

> ESTE CURSO TE PREPARA PARA:

- Reconocer los aspectos clave de la modelación de procesos.
- Conocer como priorizar procesos y definir acciones sobre ellos.
- Distinguir técnicas para la mejora de procesos.

Identificando líneas de mejoras

- Importancia de la práctica
- Apoyo de la estrategia
- Certificar la competencia en el procedimiento
- Método para implantar el procedimiento

Priorizar las mejoras

- Identificar factores de decisión
- Ponderar los factores de decisión
- Seleccionar los procesos críticos
- Decidir cursos de acción
- Alinear intereses
- Responsabilidad social
- Gestionar riesgos

Módulo 4: Ejecución de la mejora de procesos

Articulando el plan de cambio

Ejes principales:

- Estrategia
- Personas
- Procesos
- Estructura
- Tecnología

Método para un proyecto de cambio

- Identificando el problema
- Seleccionar la variable crítica
- Causas del problema y costos
- Plantear y seleccionar alternativas de solución
- Propuesta de valor

Método para un gran proyecto de cambio

- Etapas del método GSP (Gestión Sistémica de Proyectos)
- Prácticas transversales.



Profesor
JUAN BRAVO

Doctor en Gestión de Procesos, Universidad de Lleida, España. Master en Dirección de Informática del IDE CESEM, España e Ingeniero de Ejecución en Sistemas de Información, Universidad Técnica Federico Santa María.

Con más de 30 años de experiencia como asesor y relator de seminarios, ha cooperado con organizaciones tales como: Carabineros de Chile, Xinerгия, FreshLand, Hidroeléctrica Itaipú (Paraguay), Servicios de Salud de Concepción y Los Andes, Tecnoimagen, Ripley, RedSaludUC, Saesa, Sitecna y Armada de Chile.

Antes, se desempeñó como gerente de procesos y sistemas en Weisberger y Cia., como jefe de proyectos en NCR de Chile y como analista de sistemas en Empremar.

Es autor de 24 libros: Gestión de procesos, Rediseño de procesos, Gestión integral del cambio y Liderazgo, entre otros. Entre sus actividades académicas se desempeña como Director del Diplomado en Gestión de Procesos en la Universidad de Chile (unegocios.uchile.cl). Profesor en programas de educación profesional de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile y ha participado en otras actividades académicas en Perú, Ecuador y Paraguay.

Valor: \$280.000

Horas: 28 hrs. on line + clase presencial de 4 hrs.

Fecha inicio: 5/9/2018

Fecha término: 2/10/2018

Clase presencial: sábado 29/9/2018 de 9:30 a 13:30 hrs.