



OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

> OBJETIVO DEL CURSO

El objetivo de la optimización de procesos es el cambio continuo sobre el proceso que se realiza durante su vida útil, después de la modelación. Está dirigido por el dueño del proceso, coordinado por un área de mejora continua o por el área de procesos y cuenta con la participación de todos los actores del proceso. Buenos caminos para mejorar son Kaizen y Lean, interpretados como la filosofía de cambio que plantean, porque para efectos concretos contamos con un amplio abanico que técnicas que ambos comparten.

> CONTENIDO CURSO ONLINE

Módulo 1: Incorporación de la gestión de procesos en la organización

Reconocer los conceptos clave de la incorporación de la gestión de procesos en la organización.

Incorporación de la gestión de procesos a la organización:

- ¿Qué es la Gestión de Procesos?
- Lograr mayor productividad.
- La gestión de procesos y la organización.
- Reconocer los niveles de madurez.
- Incorporación de la Gestión de Procesos en la organización.
- Exponer la contribución.
- Planear la incorporación.
- Llevar a la estructura: métodos y funciones del área de procesos.
- Gestionar el cambio, modelo integral del cambio: estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.

Métodos de la gestión de procesos:

- Método SIPOC.
- Modelo SMART e indicadores de gestión.

Mapa de procesos:

- Componentes del mapa de procesos.
- Parámetros críticos de calidad (CTQ).

Módulo 2: Cómo intervenir los procesos

Distinguir las acciones que es necesario realizar sobre los procesos.

- Representación procesos mediante los flujogramas de información.
- Forma de elaborar los flujogramas de información.
- Concepto curso normal de los eventos.
- Evitar el uso de rombos.
- Los diagramas de flujo fueron creados para programar computadores, nada más.

- Listas de tareas.
- Efectos de transformación gracias al perfeccionamiento.
- Creación de valor.

Módulo 3: Mejora continua

Identificar las técnicas adecuadas para la mejora de procesos.

Importancia de la Mejora Continua:

- Un proceso de mejora continua.
- Ciclo de Deming (ciclo PHVA).
- Las 3C.
- Relación causal.

Filosofía Kaizen:

- Método Lean.
- Las 3C.
- Relación causal.

Módulo 4: Herramientas para lograr el cambio

Distinguir como elaborar un proyecto de rediseño de procesos.

Filosofía participativa para el cambio en los procesos:

- Importancia del diálogo.
- Talleres de mejora continua.
- Tormenta de ideas.

Herramientas básicas de la calidad:

- Relación causal de Kaoru Ishikawa.
- Hoja de verificación.
- Gráfico de control.
- Histograma.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de dispersión.
- Muestreo estratificado.
- Técnica de los 5 Por Qué.
- Técnica de las 5 Sistema.
- Análisis modal de fallas y efectos.

Método MAR (método de acción rápida) para optimizar una etapa de un proceso:

- Conocer el proceso.
- Evaluar para reconocer el problema de fondo.
- Buscar causas.
- Plantear soluciones.
- Armar una solución.



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 Weisselberger 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: 06/11/2019

Fecha término: 03/12/2019

Clase presencial: sábado 07/12/2019 de 9:30 a 13:30 hrs.

