



Curso

# Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

Facilitador: **Guillermo Casal** (Argentina)



## Curso Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

Guillermo Casal (Argentina)

### Introducción

En cierto momento de su evolución, las organizaciones perciben una dificultad extrema para coordinar su actividad hacia el logro de metas comunes. Un factor recurrente en estos casos es la estructura jerárquica vertical, que especializa individuos y sectores, dificultando el ordenamiento horizontal hacia procesos orientados a satisfacer a los clientes finales y dar cumplimiento a la misión de la organización.

Este curso provee de herramientas, metodologías, ejercitación en casos prácticos y bibliografía dirigidos a asistir a las organizaciones a superar la parálisis burocrática y reinventarse para lograr el éxito en sus metas.

### Objetivos específicos

- Comprender y ser capaz de aplicar los principios teóricos y prácticos de la gestión por procesos.
- Proveer de un marco conceptual y herramental a gerentes y auditores empeñados en obtener de sus organizaciones un desempeño de clase global.

### Dirigido a

- Directivos de organizaciones públicas y privadas
- Responsables de Organización y Métodos
- Responsables de Recursos Humanos
- Auditores internos y externos

### Metodología

Curso taller, de 2 jornadas completas, en el cual se utilizará dos tercios del tiempo para la exposición de contenidos teóricos conceptuales y el análisis de videos atingentes a la materia, y un tercio dedicado a la resolución de casos prácticos.



## Nuestro Facilitador

### **Guillermo Casal** (Argentina)

- CPN, MBA, CIA, CFE, CISA, CCSA, CFSA, CGAP, CRMA
- Contador Público - Universidad de Buenos Aires.
- Master en Economía y Administración de Empresas.
- Se ha certificado como: Auditor Interno (CIA), Auditor de Sistemas de Información (CISA), Examinador de Fraudes (CFE), Especialista en Auto Evaluación de Riesgos (CCSA), y Auditor especializado en Servicios Financieros (CFSA).
- Ex-Director de Management Assurance Services de KPMG para el Cono Sur, y de Auditoría Interna en Banelco. Ha sido consultor forense y de auditoría interna de empresas internacionales en Latinoamérica, como KODAK, Xerox, MetroGas, entre otras.
- Es integrante de la división Compliance Audits & Fraud Investigations de IFPC- International Group Inc.
- Ex Presidente del Instituto de Auditores Internos de Argentina (2003-2005) y Director del Programa CIA de The Institute of Internal Auditors en Argentina.
- Desde 1998 ha participado y liderado la investigación de importantes casos de investigación de fraudes y lavado de activos en diversos países latinoamericanos.
- Es uno de los relatores internacionales más reconocidos en Latinoamérica en materia de prevención de fraudes y lavado de dinero, auditoría interna y gestión de riesgos.



# Programa del Curso

## Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

### 1. Introducción

- Evaluación histórica de la organización
- Establecimiento del modelo de gestión por procesos
- Conceptos básicos de la gestión por procesos
- Ventajas de la gestión por procesos
- Bibliografía, lecturas y casos de éxito.

### 2. Modelación de Procesos

- Niveles de la modelización: estratégico, táctico y operativo.
- El mapa de procesos y la ficha de procesos
- Los procedimientos como el elemento operativo del proceso
- Diagramación, reglas de negocio y automatización.
- Documentación y Manuales de la Gestión por Procesos
- Casos prácticos: genéricos y específicos
- Bibliografía, lecturas y casos de éxito.

### 3. Sistema de Gestión

- La gestión de procesos
- Planificar un proceso. Establecimiento de rendimientos y objetivos de un proceso. Alineamiento estratégico de los procesos. Modelo de negocios
- Ejecutar un proceso. La toma de decisiones
- Monitorización de procesos. Indicadores de gestión y cuadro de mando
- Corrección de los Desvíos.
- La gestión por procesos desde el punto de vista estratégico: indicadores. Diferencia entre Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- Casos prácticos: genéricos de éxitos.
- Bibliografía, lecturas y casos de éxito.



#### 4. Mapas de procesos y fichas de procesos

- Alineamiento estratégico de los procesos
- Elementos del mapa de procesos:
- Identificación de proveedores y clientes externos de los procesos
- Partes interesadas (stakeholders)
- Alianzas
- Tipos de procesos
- Estratégicos
- Centrales
- De soporte
- Fichas de proceso. Elementos componentes:
- Objetivos y riesgos del proceso
- Dueño de proceso y actores secundarios
- Inicio y fin de proceso
- Proveedores
- Insumos
- Salidas
- Cliente

#### 5. Optimización

- Diferentes tácticas para la optimización de los procesos
- Los sistemas de Mejora Continua
- El Rediseño de procesos.
- La Reingeniería de Procesos (BPR)
- Metodología para la optimización de los procesos. Método, técnicas y herramientas.
- Casos prácticos de optimización
- Bibliografía.
- Caso práctico: Ejercitaremos la modelación de procesos de una empresa manufacturera ficticia con uso de software gratuito entregado a los participantes para diseñar estructuras y procesos



# Información general

## CURSO Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

<b>Duración:</b>	16 horas
<b>Informaciones:</b>	<b>Tel:</b> (56-2) 23730170 / <b>Email:</b> <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
<b>Organismo Capacitador:</b>	CIDES Corpotraining Ltda. / <b>Rut:</b> 77.334.850-2
*Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación. No conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	

### Precios:

Este curso no se encuentra por el momento programado de forma abierta (con fecha), por lo que el valor indicado **es sólo referencial**.

Este valor está sujeto a **descuentos** para:

- Inscripciones grupales (2 ó más participantes).
- Inscripciones realizadas a través de **Org. Públicos o por particulares**.

El valor incluye, generalmente: almuerzo, coffee-breaks, documentación del curso y diploma (en formato digital).

### Valor referencial (modalidad abierta)

**\$420.000** por participante (precio estándar, sin considerar descuentos aplicables)

### Inscripciones:

Como este Curso no está aún programado, las inscripciones no se encuentran abiertas. Sin embargo, puedes dejar tu [interés de participación en el formulario](#) de arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de personas (mínimo 6).