



Curso Online

Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

Facilitador

Guillermo Casal (Argentina)

CIDES Corpotraining – www.cides.com – contacto@ides.com – +569 9320 2663

Av. Providencia 1650, Of. 806, Providencia, Santiago, Chile

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO CORPORATIVO LTDA.



Curso Online (Sincrónico)

Gestión por Procesos y Mapa de Procesos

Guillermo Casal (Argentina)

Presentación

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 dirigidas a asistir a las organizaciones a superar la parálisis burocrática y reinventarse para lograr el éxito en sus metas.

Objetivos

- 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 a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Las sesiones se desarrollarán en seguimiento de un PowerPoint presentado por el instructor, acompañado de diversos videos que ilustran los contenidos.
- Al final de cada una de las sesiones se proveerá a los asistentes de un caso práctico para ser analizado en la sesión siguiente

Usted Recibirá - en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Diversos materiales de lectura complementaria y de referencia, para acompañar el desarrollo de las sesiones
- Previamente al inicio de cada sesión, se entregará a los asistentes material para su consulta y referencia
- Certificado de participación y aprobación del curso

Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

1. **Certificado de Participación en el curso:**

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

2. **Certificado de Participación y Aprobación del curso:**

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence - en Chile y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo, hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.



Programa del Curso Online

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.
- 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 por 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 proceso desde el punto de vista estratégico: indicadores.
- Diferencia entre Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño.
- Casos prácticos: genéricos de éxito.
- 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

(Continúa en la página siguiente)

- 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:
- Las normas ISO. Conceptos clave: proveedores y clientes internos, costos de calidad y reemplazo del concepto de control de calidad por el de gestión de calidad. Documentación d la calidad. Manual de la calidad.
- Six sigma. Relevancia de la variabilidad y predictibilidad de los procesos. Uso de herramientas estadísticas para el monitoreo de procesos.
 - El Rediseño de procesos: metas y riesgos. La Reingeniería de Procesos (BPR)
- Metodología para la optimización de los procesos. Método, técnicas y herramientas.
- Casos prácticos de optimización
- Bibliografía.

6. Auditoría por procesos

- Auditoría por procesos vs. Auditorías departamentales. Objetivos y relevancia de la auditoría por procesos
- Diferente enfoque de los auditores operativos de procesos vs. auditores de calidad.
- Requisitos y metodología para el establecimiento de auditorías operativas de procesos.
- El perfil y bagaje profesional del auditor de procesos
- Involucramiento de la auditoría interna en:
 - Establecimiento de programas de calidad total y certificación en normas ISO
 - La reingeniería y rediseño de procesos
- Metodologías integradas: oportunidad de las revisiones de auditoría embebidas en el rediseño de procesos
- Tareas que puede desarrollar el auditor interno como consultor en la gestión de calidad y rediseño de procesos



Nuestro Facilitador **Guillermo Casal** (Argentina)

Es un experimentado consultor y capacitador argentino, con más de 40 años de experiencia en todos los países de Latinoamérica, Estados Unidos, España y Mozambique.

Se ha graduado como Contador Público en la Universidad de Buenos Aires, y como Máster en Economía y Administración en el ESEADE, de la misma ciudad.

Fue Presidente del Instituto de Auditores Internos de Argentina (2003-2005)

Su área de especialidad es la auditoría forense e informática, diseño de procesos administrativos e implementación de sistemas de control interno; habiendo obtenido las certificaciones de:

- Examinador de Fraudes (Certified Fraud Examiner),
- Auditor Informático (Certified Information Systems Auditor),
- Auditor de Entidades Financieras (Certified Financial Services Auditor),
- Auditor Gubernamental (Certified Governmental Audit Professional).
- Autoevaluación de Riesgos (CCSA) y Aseguramiento de Riesgos (CRMA), ambas expedidas por el IIA – Institute of Internal Auditors.

Lideró las unidades de auditoría interna de tres empresas de Argentina, y las áreas de auditoría forense del estudio de Luis Moreno Ocampo, ex fiscal penal de la Corte Internacional de la Haya, y de IFPC-IGI, firma de propiedad de Stephen P. Walker, ex agente especial del FBI.

Información general



CURSO ONLINE Gestión por Procesos y Mapa de Procesos	
Duración total:	16 horas totales - 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: contacto@cides.com
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	792
Especificaciones técnicas <ul style="list-style-type: none"> - Navegadores recomendados - Cómo unirse a la sesión - Micrófono - Acceso 	Google Chrome(38+) Mozilla Firefox(45+) Opera Desde un PC o notebook – No es necesario descargar ningún programa. Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$230.000	US\$310

CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.

