



# GESTIÓN Y MEJORAMIENTO DE PROCESOS



## DESCRIPCIÓN GENERAL

Los actuales ambientes de negocios dinámicos exigen a las organizaciones brindar la mayor atención a sus clientes (externos e internos), y que sean capaces de adaptarse a los desafíos y oportunidades que se les presenten para ser más competitivos. Para satisfacer efectivamente estos requerimientos es necesario diseñar, implementar, controlar y mejorar continuamente los procesos operativos y administrativos que integran la cadena de valor de la organización, alineado a la estrategia y visión del negocio, logrando de esta manera potenciar el aprovechamiento de los recursos más importantes de la empresa, el capital humano.

En este curso se presenta y analiza conceptos, métodos y herramientas para la gestión efectiva de los procesos, poniendo énfasis en su diseño, implementación, control y mejora continua.

## DIRIGIDO A

Profesionales que deseen mejorar sus conocimientos y habilidades sobre los fundamentos y técnicas para el diseño, normalización y mejora de los procesos en la organización, con el objetivo de lograr resultados tangibles en la gestión de los mismos e incrementando la satisfacción del cliente.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Desarrollar en el participante competencias que le permitan entender y aplicar la gestión basada en procesos, enfocado en el valor agregado que éstos entregan a los objetivos estratégicos de la organización, mediante un análisis crítico de los procesos existentes, mejorando los mismos y gestionarlos de manera efectiva.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Comprender el significado de la gestión por procesos en la organización, aplicando efectivamente los conceptos, metodologías y herramientas presentados en el curso.

- Comprender los beneficios y el valor agregado que se puede lograr en las organizaciones gestionadas con base a sus procesos y a su mejoramiento continuo.
- Comprender la necesidad en las organizaciones de gestionar sus procesos alineados a la estrategia de la organización.

## METODOLOGÍA

El método de enseñanza busca promover la participación activa del estudiante durante el desarrollo de las sesiones, mediante el desarrollo de trabajos aplicativos, la participación en clase y las discusiones acerca de temas propuestos en cada sesión.

La metodología del curso es eminentemente práctica y aplicativa girando alrededor de un trabajo aplicativo (a realizar en grupos de 4 o 5 participantes), basado en el análisis de los procesos en su organización y la propuesta de mejora a los mismos de acuerdo a los conceptos desarrollados en el curso. Los grupos de trabajo serán conformados al inicio del curso, presentarán sus avances semanalmente (uno o dos grupos) para la discusión general, y expondrán sus trabajos finales el último día del curso.

## TEMARIO

- Conceptos generales de enfoque gestión de Procesos: Visión de la Organización y la gestión de procesos. Competitividad, Productividad y Calidad.
- El Entorno de la Gestión de Procesos: El Enfoque de Calidad en la Gestión de Procesos. El Enfoque de Costos. El Enfoque Estratégico.
- Modelamiento de Procesos: Macroprocesos, Procesos, Actividades y Procedimientos. Identificación y Mapeo de Procesos.
- Definición de Procesos: Definición, alcance y límites de los procesos. Ficha Técnica de Procesos. Diagrama de Flujo de Procesos.
- La medición del proceso: Indicadores de Gestión de Procesos. Control estadístico de procesos. Beneficios de la medición. El Cuadro de Mando Integral (BSC).
- Proceso de Mejora Continua: Calidad. El ciclo PDCA. Mejoras Graduales de Procesos. Total Quality Management (TQM). Seis Sigma. Metodología y Herramientas de Mejora Continua.
- Rediseño de Procesos: Mejoras Radicales de Procesos. Reingeniería. Técnicas de Análisis y Mejoramiento de Procesos. Procesos de Innovación.
- Presentación de trabajos aplicativos: análisis y mejora de proceso de una organización real.

## EXPOSITOR: DAVID PINTO YOSHINARI

El profesor Pinto es Consultor, auditor e instructor senior especializado en Administración Estratégica, Modelos de Excelencia en la Gestión, Gestión de Procesos, Indicadores de Gestión, Liderazgo, Gestión de Calidad ISO 9000:2000, Medio Ambiente ISO 14001 y Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. Socio Consultor de Praxis Calidad de Gestión. Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima. Egresado del Programa Total Quality Management en Japan Union of Scientist and Engineers (JUSE), Tokio, Japón. Lloyd's Register Quality Assurance, Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, Auditor de Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001. Profesor de Cotecna Quality Resources en programas de capacitación para Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001, para los temas de Interpretación de la Norma, Documentación, Auditorías Internas, Mejoramiento y Gestión de Procesos. Amplia experiencia en asesoría y capacitación a importantes empresas e instituciones peruanas en Modelos de Excelencia, ISO 9000:2000, Gestión de Procesos, QCC.

Entre las consultorías y trabajos realizados con empresas peruanas: Siemens, Telefónica del Perú, La Positiva Compañía de Seguros y Reaseguros, Cotecna Inspection del Perú y Grupo Sandoval. Trabajos, auditorías y estudios técnicos realizados en el exterior: Siemens Japan y Mitsubishi Electric, Toyota, Nissan y Denso.

Evaluador Senior del Premio Nacional a la Calidad del Perú. Ha participado en conferencias técnicas en Japón, Estados Unidos. Desarrollo e implementación del Modelo Baldrige para en las siguientes empresas: ProFuturo AFP, Telefónica del Perú, HIDRANDINA, La Positiva Compañía de Seguros y Reaseguros. Evaluador interno y externo en las evaluaciones Baldrige y Gestión de Proyectos de Mejoramiento a las siguientes empresas: Profuturo AFP, Aceros Arequipa, EXSA y Compañía Minera La Poderosa S.A.

## DURACIÓN: 24 HORAS

## DÍAS: LUNES