

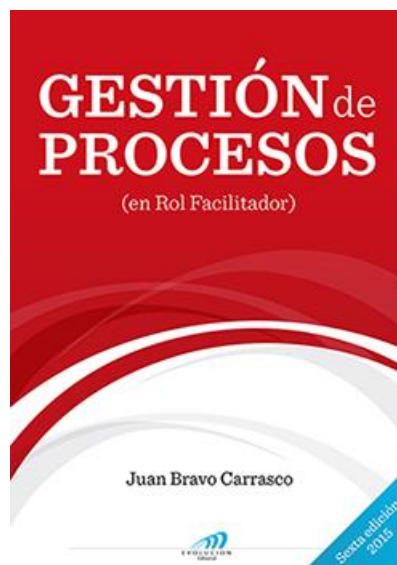
## Curso Gestión de Procesos

Ya sea para cumplir la misión institucional, innovar o lograr excelencia operacional todo pasa por el diseño y rediseño de los procesos de la estrategia, de la misión y de apoyo. Con una condición, debe hacerse bien. Es decir, bien planeado, con responsabilidad social, analizando los riesgos y seleccionando con sabiduría los equipos de trabajo, entre muchas otras variables que veremos en el curso.

La gestión de procesos actúa sobre las variables que importan, tales como productividad, seguridad, reducción de costos, disminución en los tiempos de atención o mejora del servicio. Estas son las prioridades de la organización en tiempos de cambio estructural, como ahora.

¿Por qué gestión de procesos? Porque *gestión* está por sobre administrar u operar, es una labor mucho más reflexiva y cuestionadora, es una labor creativa que toma los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización y los organiza como sea más conveniente para ese fin. *Procesos* es la forma como hacemos las cosas, desde elaborar y vender un producto hasta pagar una factura. Entonces, con gestión, los procesos dejan de estar abandonados a su suerte y se les trata como activos sobre los cuales actuar de múltiples maneras.

Incluye el libro *Gestión de Procesos*, 6ª Ed. (2015) para cada participante.



## FUNDAMENTACIÓN

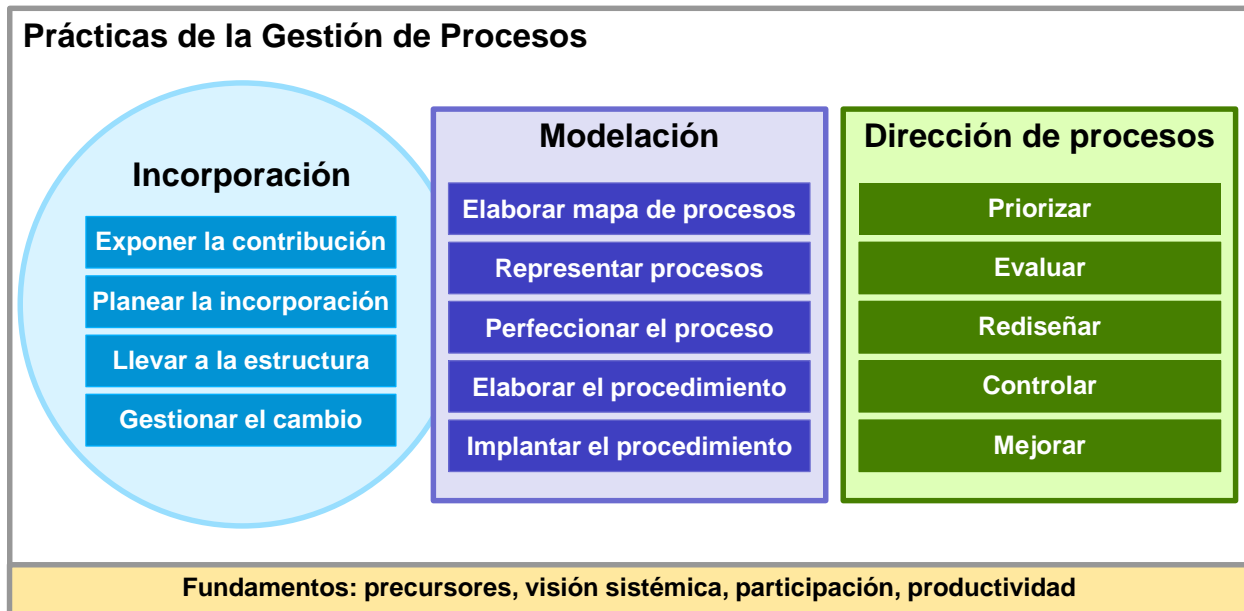
¿Por qué hacer gestión de procesos? Porque aumentar el rendimiento de los procesos es ineludible para alcanzar la estrategia que se dé la organización.

¿Por qué le conviene tomar el curso? Porque sus procesos son importantes y deben ser productivos, condición indispensable para la supervivencia y para el éxito de la organización. La Gestión por Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a cumplir su misión.

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando “dueños” a los procesos clave, determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora y rediseño que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos y cómo agregan valor.

Tal vez el principal aporte de la Gestión de procesos sea la representación del hacer mediante modelos que toda persona comprenda. De esta forma el conocimiento de la organización ya no es patrimonio sólo de algunas pocas personas que lo tienen en su cerebro, sino que pasa a ser un activo de la organización: visible, cuantificable y perfectible.

La gestión de procesos tiene prácticas que se revisan en el curso:



## OBJETIVO

Al finalizar el programa del curso el participante será competente para:

- Describir procesos con las técnicas mapa de procesos y flujograma de información
- Reconocer las prácticas principales de la gestión de procesos, entre otras: modelar, mejorar, rediseñar y controlar los procesos de la organización.

## METODOLOGÍA

La metodología de aprendizaje de cada sesión es exposición del relator y ejercicios. Se trata de una actividad participativa.

## EVALUACIÓN

Control de lectura del tema del curso más trabajo grupal en un caso real de la organización. En todo caso se precisará según el requerimiento específico.

## PROGRAMA DEL CURSO

*Nota: lo siguiente es la mirada general para comprender la totalidad de la gestión de procesos, se conversará los énfasis cada vez que se dicte el curso.*

### MÓDULO 1: INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

#### *Introducción a la gestión de procesos*

- Visión general de la gestión de procesos
- Aplicación en espiral
- Objetivo: la excelencia operacional

#### *Definiciones*

- ¿Qué es la gestión de procesos? ¿Qué es un proceso?
- Visión de procesos
- Definiciones de conceptos habitualmente usados
- Mayor productividad y orientación al cliente
- ¿La gestión de procesos sirve a todas las organizaciones?

#### *Práctica 1. Exponer la contribución*

- Profesionalismo
- Contribución de la gestión de procesos

#### *Práctica 2. Planear la incorporación*

- Reconocer niveles de madurez
- Definiciones estratégicas necesarias
- Competencias de las personas
- Los métodos de la gestión de procesos
- Estructura

- Tecnología de apoyo a la gestión de procesos

*Práctica 3. Llevar a la estructura*

- Nacimiento del área de gestión de procesos
- Funciones del área de gestión de procesos
- Dueño del proceso
- Otras funciones relacionadas con gestión de procesos

*Práctica 4. Gestionar el cambio*

- Modelo integral del cambio
- Enfoque al problema – solución
- Herramientas facilitadoras del cambio
- Liderazgo

**MÓDULO 2: MODELACIÓN VISUAL PARTICIPATIVA**

- La modelación visual participativa es transformadora
- Componentes de la modelación visual participativa
- Modelos simples e intuitivos para tomar consciencia
- La modelación visual se orienta al lado derecho del cerebro
- La clave de la modelación visual es lo visual
- Beneficios de la modelación visual
- Reversa de transacciones
- Patrones de procesos
- Otras orientaciones para la modelación visual

*Práctica 5. Elaborar el mapa de procesos*

- Procesos de la estrategia
- Procesos de la misión
- Procesos de apoyo
- Mapa de nivel II
- Glosario
- Convenciones de diagramación del mapa de procesos
- El mapa de procesos como dimensionamiento
- ¿Un mapa de procesos es una cadena de valor?
- Interacciones entre procesos
- Identificar los dueños de procesos
- Identificar procesos multiproducto

*Práctica 6. Representar procesos*

- ¿Qué es el flujograma de información?
- Comprensión intuitiva
- Notación en la elaboración del FI
- Lista de tareas de una actividad

- Componentes del flujograma de información
- Una ficha por cada FI
- Ejemplo de representación de un proceso simple
- Ejemplo de representación de un proceso de apoyo complejo
- Complejidad de las actividades
- Representación de actividades paralelas
- Criterio curso normal de los eventos
- Un flujograma de información no es un diagrama de flujo

*Práctica 7. Perfeccionar el proceso*

- Efecto de transformación gracias al perfeccionamiento
- Preguntas de facilitación
- Preguntas de facilitación desde el MIC
- Análisis de contingencias
- Modelos visuales corregidos
- Oportunidades de mejora futuras

*Práctica 8. Elaborar el procedimiento*

- Contenido del procedimiento

*Práctica 9. Implantar el procedimiento*

- Apoyo de la estrategia
- Certificar la competencia en el procedimiento
- Método para implantar el procedimiento
- Estructura para la implantación
- Tecnología para la implantación

### MÓDULO 3: DIRECCIÓN DE PROCESOS

- Conocimiento internalizado para la dirección de procesos
- Tres insumos para la dirección de procesos

*Práctica 10. Priorizar*

- Priorizar procesos
- Decidir cursos de acción
- Priorizar acciones en la dirección de procesos
- Alinear intereses
- Responsabilidad social
- Gestionar riesgos

*Práctica 11. Evaluar*

- Situación actual del proceso
- ¿Cuál es el problema?
- Seleccionar la variable crítica
- Medir la situación actual de la variable crítica

- Plantear la meta de la variable crítica
- Cuantificar la brecha
- Fuente de datos
- Datos para cuantificar

*Práctica 12. Rediseñar*

- Rediseño completo con la GSP
- Método de Acción Rápida (MAR)
- Rediseño programado y continuo

*Práctica 13. Controlar*

- Sistemas de información gerenciales
- Ejemplo de un proceso de control
- Definir indicadores
- Claves acerca de los indicadores y sus mediciones
- Indicadores de desempeño del proceso
- Cómo medir la productividad en la organización
- Cultura de mayor precisión
- Atributos específicos de un indicador

*Práctica 14. Mejorar*

- Un proceso para realizar mejora continua
- Talleres de mejora participativa de procesos
- Orientación al cliente con las 3 C
- Relación causal
- Diagnóstico de procesos con base en el MIC
- Otras técnicas de la mejora continua

**MÓDULO 4: FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS, 12 horas**

*La administración científica de F. W. Taylor*

- Alcance de la obra de Frederick W. Taylor
- La administración científica
- Fundamentos de la administración científica
- El contexto, la revolución industrial
- Propuestas para hoy

*Otros precursores*

- René Descartes
- Adam Smith
- Peter Drucker
- Russell L. Ackoff
- Michael Hammer
- Michael Porter

*Visión sistémica*

- La organización como sistema social
- Visión optimista de la sociedad
- Desde el mecanicismo
- Avanzar hacia la empresa participativa
- Ver totalidades
- El control desde la visión sistémica
- Aportes de la visión sistémica a la gestión de procesos

*La participación es la clave*

- La gestión del conocimiento facilita la participación
- Considerar a las personas como tales
- Simplificar Procesos y Potenciar Personas (SPPP)
- Todos cooperan en modelar procesos
- Detectar información relevante emergente
- Detectar el valor que agregamos
- DIRE y DVA, más allá del FODA
- Procesos robustos para la continuidad operacional
- Reacción competente a las contingencias
- Seguir la corriente y armonía entre medios y fines

*Resultado: Productividad*

## MATERIALES

Se entregará material de apoyo, además de un certificado de Evolución Centro de Estudios Avanzados al aprobar el curso. Incluye un libro: “Gestión de Procesos”.

## INFORMACIÓN GENERAL

Valor, duración y horarios a convenir.

Incluye un libro y los correspondientes diplomas de aprobación del curso a todos los asistentes desde Bravo Consultoría Ltda.

## RELATORES

Juan Bravo y otros profesionales parte del equipo de Evolución, Centro de Estudios Avanzados.

## JUAN BRAVO CARRASCO



Doctor por la Universidad de Lleida (España), Máster en Dirección de Informática (IDE CESEM, España) e Ingeniero de Ejecución en Sistemas de Información (USM, Chile).

Con 30 años de experiencia como asesor y relator de seminarios, el Dr. Bravo ha cooperado con organizaciones tales como: Servicios de Salud de Concepción y Los Andes, Tecnoimagen, RedSaludUC, Saesa, Sitecna, Armada de Chile, E-CL, Mutual de Seguridad, VIDA INTEGRAL, Caja Los Andes, BancoEstado, ENAMI, Gobierno Regional de Atacama, BancoEstado Microempresas, Fundación Chile, Hospital Regional de Rancagua, Transportes Jorquera, Rolec, Transbank, Isapre Colmena, Delfin Group, Larraín Vial, Constructora TECSA, Municipalidad de Quillota, Banco Itaú, Empresa Portuaria de Valparaíso, Banco Santander, Gillette Chile, Synapsis, NCR de Chile, Editorial Televisa, Polygram Chile, Xerox, Hospital San Borja, ACHS, IST, IBM e Integramédica.

Ha publicado 22 libros: *Gestión de Procesos* (2013, 5ª Ed.), *Gestión de Procesos en Chile* (2012), *Gestión integral del cambio* (2011), *Liderazgo* (2011), *Modelando una solución de software* (2008), *Responsabilidad Social* (2007), *Gestión de Proyectos* (2006), *Análisis de Sistemas* (1998), *Planificación Sistémica* (1997) y *Desarrollo de Sistemas de Información* (1987), entre otros.

Se desempeña como Director del Diplomado en Gestión de Procesos en la Universidad de Chile (UCH, [www.unegocios.cl](http://www.unegocios.cl)). Es Profesor en programas de doctorado y de máster en la Universidad Libre de Ciencias de la Empresa y de las Tecnologías (ULSET, Bélgica) y en programas de formación continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC, a través de [www.ucyc.cl](http://www.ucyc.cl)). También relator en Gestión de procesos (UCH en Paraguay, Itaipú) y Magister en Procesos (USM en Guayaquil y Manta).

Edita la Revista *Responsabilidad Social* y es Presidente de *Evolución* Centro de Estudios Avanzados ([www.evolucion.cl](http://www.evolucion.cl)).

Es el creador del Generador de aplicaciones computacionales Bravo/2 LAG y del Método Gestión Sistémica de Proyectos (GSP). Ha recibido reconocimientos académicos y empresariales.



## OTROS RELATORES

### **Víctor Silva Ballerini**

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en BPM por la ULSETB. Ejecutivo de primer nivel con más de 25 años de experiencia en gestión de empresas productivas y de servicios. Ha cooperado en la implementación de programas de mejora continua, optimización de procesos y gestión de proyectos, todo con altos estándares de calidad. Actualmente es Director de Programas en Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Algunos cargos que ha desempeñado son: Director de Operaciones en la Universidad UNIACC, Jefe del Departamento de Impecabilidad en BancoEstado.

### **Tatiana Palma Cachich**

Psicóloga, Universidad Central; Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile; Diplomado en Gestión en Salud, MedWave, Postítulo en Psicoterapia Cognitivo Post-racionalista, Sociedad Cognitivo Post-racionalista. Profesional con 13 años de experiencia en Gestión, liderando equipos en Salud Pública, en: implementación de Programas de Salud Mental, Control de Gestión y Gestión de Garantías Explícitas en Salud en redes de establecimientos de salud pública. Desde 2012 se desempeña en Intersystems Chile, empresa multinacional de Tecnología orientada a la salud, como Encargada de Gestión del Cambio.

### **Gustavo Ramos Díaz**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago; Postítulo en Tecnologías de Información, Universidad Central; Postítulo en Estrategias y Control de Gestión, Universidad de Chile, Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile. Tiene más de 20 años de experiencia como Gerente de Proyectos en grandes empresas de Consultoría en TI. Consultor en Gestión de Procesos y Gestión de Proyectos. Profesor del programa de Diplomado en Gestión de Procesos en la Escuela de Postgrado de la FEN de la Universidad de Chile. Relator en materias de Gestión de Procesos, BPM y Gestión de proyectos de TI.

### **Gerardo Cerda Neumann**

Ingeniero Informático de la Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Chile. Candidato a doctor por la Universidad de Santiago de Chile. Académico Facultad de Ingeniería en la Universidad UCINF. Relator de seminarios en la UCINF y Bravo Capacitación. Profesor en las Universidades UCINF, USACH, UNIACC e Iberoamericana de Ciencias y Tecnología.

### **Guillermo Gómez Sandoval**

Ingeniero Comercial U. de Concepción. Jefe de Contratos Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Director de Programas Especiales de Ingeniería Comercial en la U. San Sebastián. Profesor de post grado en IEDE. Secretario de Estudios Ing. Comercial U. Autónoma. Director de Comercialización en el MIM. Gerente Comercial de Mundo Mágico.

Profesor de Marketing en la Universidad del Pacífico. Profesor tutor de tesis en Programas MBA, MMyC y Magister en Educación.

### **Claudia Figueroa Ruiz**

Magíster en Gestión de Organizaciones, (U. Valparaíso), Asistente Social con grado de Licenciada en Servicio Social (Universidad de Valparaíso). Diplomado en Gestión de Calidad Total (U. Católica del Norte), Diplomado en Gestión de Calidad en Salud (U. Mayor), Diplomado en Gestión de RR.HH. (U. Valparaíso), Diplomado en Apoyo Espiritual de Enfermos (U. Finis Terrae), Diplomado en Gestión de Procesos (U. Chile). Profesional 19 años en Salud Pública, implementando Proyectos de Mejora Continua y Programa de Gestión de Riesgos por 4 años. Miembro del SOCCAS (Sociedad Chilena de la Calidad).

### **Raúl Salinas Herrera**

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Profesional enfocado al análisis e innovación en sistemas. Ha desarrollado su carrera en torno a la gestión de procesos y al uso de herramientas de sistema de apoyo para el modelamiento, diseño, rediseño, mejora, medición y control de los procesos de la organización. Se ha desempeñado en diferentes empresas consultoras y de desarrollo de soluciones de software, además de participar como gerente de proyectos en el Centro de Microdatos de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

## NUESTRA EMPRESA

Nombre Empresa : Bravo Consultoría Ltda. (BCL)  
Rut : 77.139.680-1 Stgo  
Rep. Legal : Silvia Bravo Carrasco, [silviabravo@evolucion.cl](mailto:silviabravo@evolucion.cl) Cel. 92252004  
Dirección : Minerales 119 Quilpué  
Cuenta Corriente : 03560759 Banco Santander

BCL fue fundada en 1996, es una empresa del grupo de empresas Evolución, [www.evolucion.cl](http://www.evolucion.cl), por lo tanto, los cursos de BCL están apoyados por libros que son proporcionados a cada participante a través de un acuerdo con Editorial Evolución S.A.

### CURSOS DESTACADOS

Gestión de Procesos	Gestión de proyectos
Optimización de procesos	Liderar equipos de proyectos
Enfoque al problema	Planificación Estratégica
Responsabilidad social en la empresa	Trabajo en equipo
Comunicación interpersonal	UML
Modelando una solución de software	Gestión de proyectos tecnológicos
Gestión de la calidad en proyectos	Estrategia tecnológica
Mejora de Procesos	Fundamento de Procesos y Calidad
Seis Sigma	Modelamiento de datos
Además: Visión Sistémica (nuevos avances desde la teoría de sistemas) y Gestión de la Innovación (cómo incorporar un programa avanzado de iniciativas)	

### CLIENTES DESTACADOS

Entre otros: Ripley, Chiquinta, Mutual de Seguridad, Caja de Compensación Los Andes, ENAMI, Transportes Jorquera, Transbank, BancoEstado, Colmena, Banco Itaú, El Mercurio, Contraloría General de la República, Integramédica, Enap Magallanes, NCR de Chile S.A., Banco Santander, Gillette Chile Ltda., Termosistema Ltda., Municipalidad de Quillota, Sociedad Aquacultivos Ltda., Empresa Constructora TECSA S.A., Televisa S.A., Asociación Chilena de Seguridad, Senado de la República de Chile, Hospital San Borja Arriaran, Comicro, ServiEstado, BancoEstado Cobranzas, BancoEstado Microempresas, Rolec, IST, Supermercados ALVI e IBM.