

Curso

Mejora de procesos

Es necesario conocer técnicas concretas para mejorar los procesos de nuestra organización para lograr dos grandes desafíos genéricos: aumentar la productividad y agregar valor para el cliente.

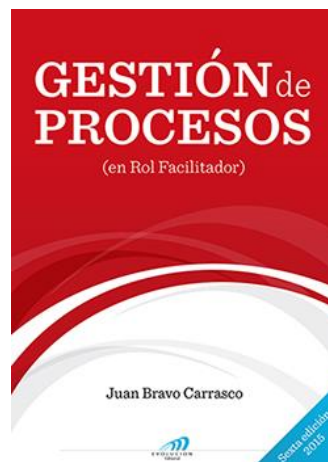
Todos los procesos de la organización, ya sea el proceso de dirección estratégica, los procesos del negocio y de apoyo, deben evaluarse bajo el prisma de la mejora, en dos líneas de trabajo:

- Acciones de mejora del proceso como parte de la detección en la fase de alinear con la estrategia. Es una labor de intervención del proceso que depende principalmente de un equipo de proyectos del área de procesos y del dueño del proceso.
- Acciones de mejora continua. Se realiza durante la operación del proceso y depende del dueño del proceso y de los mismos participantes.

Se hace necesario conocer métodos concretos en ambas líneas de trabajo, tema central de este curso.

La mejora de procesos es un camino para lograr que los clientes confíen en la organización, a través de la participación de todos los integrantes de empresa y un modelo para incorporar gestión de procesos.

Incluye un libro Gestión de procesos para cada participante.



OBJETIVO

Al término del curso los participantes estarán en condiciones de reconocer las variables críticas de la implementación de un método de mejora de procesos en su organización, utilizando las técnicas de diagnóstico de procesos con base en el modelo integral del cambio, los talleres de mejora participativa de procesos, la gestión de iniciativas y la relación causal de Kaoru Ishikawa.

DIRIGIDO A

Ejecutivos de toda área que deban liderar proyectos de cambio y consultores, entre otros profesionales con responsabilidad en el éxito de la optimización de todo tipo de procesos en la organización.

¿Por qué le conviene tomar el curso? Porque todos los procesos deben mejorarse.

METODOLOGÍA

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

PROGRAMA DEL CURSO

Módulo 1: Levantar procesos para tomar conciencia del hacer

Objetivo:

Describir el estado actual de un proceso.

Contenidos:

- Modelos visuales para la gestión de procesos:
- Mapa de procesos global.
- Mapa de procesos del ámbito.
- Flujograma de información.
- Lista de tareas de la actividad.
- Diagnosticar el estado actual de los procesos a través de “la mesa” o (modelo integral del cambio).
- Generar una propuesta de mejora de procesos, considerando la estrategia, personas, procesos, estructura y tecnología.
- Ejercicio

Módulo 2: Mejora participativa de procesos

Objetivo:

Entender las bases de los talleres de mejora participativa de procesos.

Contenidos:

- Beneficios de los talleres de mejora participativa de procesos.
- Cómo realizar los talleres de mejora participativa de procesos.
- Estudio de casos de éxito.
- Trabajo grupal
- Ejercicio

Módulo 3: Gestión de iniciativas

Objetivo:

Distinguir la técnica de gestión de iniciativas.

Contenidos:

- Definición de “iniciativa”.
- ¿En qué consiste el la gestión de iniciativas? Ejemplos de casos exitosos.
- La gestión de iniciativas del método GSP, como un método para capturar ideas.
- Trabajo grupal para capturar y estudiar iniciativas
- Ejercicio

Módulo 4: Relación causal de Kaoru Ishikawa

Objetivo:

Distinguir la técnica de la relación causal de Kaoru Ishikawa

Contenidos:

- Técnicas de detección de causas de un problema.
- Beneficios de la técnica de relación causal de Kaoru Ishikawa (ley de los pocos críticos) con la técnica de Pareto, para clasificar, categorizar y evaluar los posibles motivos de un resultado o efecto.
- Aplicación del proceso seleccionado para la mejora de procesos.
- Ejercicio

Módulo 5: Gestión de calidad aplicada en la mejora de los procesos

Objetivo:

Entender la gestión de calidad aplicada en la mejora de los procesos.

Contenidos:

- ¿Qué es la mejora continua o Kaizen?
- Herramientas de la mejora continua.
- Cómo aumentar la calidad de los procesos.
- Bases de la Calidad Total y Seis Sigma.
- Manejo de no conformidades.
- Ejercicio

MATERIALES

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

INFORMACIÓN GENERAL

Valor, duración y horarios a convenir.

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). 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). 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).

Es el creador del Generador de aplicaciones computacionales Bravo/2 L4G 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 Universi-

dad 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 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, 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, Comicrom, ServiEstado, BancoEstado Cobranzas, BancoEstado Microempresas, Rolec, IST, Supermercados ALVI e IBM.