



Organiza: Evolución, Centro de Estudios Avanzados
Certifica: Bravo Consultoría Ltda.

Dirigido a: profesionales y ejecutivos relacionados con procesos y proyectos

Diplomado Gestión de procesos

(Días martes desde el 9 de mayo hasta el 22 de agosto de 2017)
Programa preliminar



INSCRIPCIONES E INFORMACIONES

EVOLUCIÓN, CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS
Coordina: Silvia Bravo, silviabravo@evolucion.cl Cel. +569 92252004
Dirige: Juan Bravo C. juanbravoc@evolucion.cl Cel. +569 92251100
www.evolucion.cl

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE DIPLOMADOS

PRIMER SEMESTRE

Gestión de procesos, días martes desde el 9 de mayo hasta el 22 de agosto de 2017.

SEGUNDO SEMESTRE

Rediseño de procesos, días martes desde el 29 de agosto hasta el 12 de diciembre de 2017. Tiene como prerrequisito el diplomado del primer semestre.

CADA DIPLOMADO:

- Duración 200 horas (72 presenciales y 128 de trabajo guiado). Cada uno contempla clases 3 días sábados en el semestre desde 09:30 a 13:30 horas.
- Fechas días sábados: por definir en la primera sesión, de común acuerdo con los participantes en cada diplomado.
- Horario días martes: 17:00 a 21:00 horas.
- Valor cada diplomado: \$ 1.200.000.
- Lugar: Eliodoro Yáñez 869, Providencia.

Modelo general: primera parte (antes de la pausa para el café): práctica de lo aprendido. Segunda parte: clases expositivas.

Nota: los dos diplomados más el proyecto de fin de máster conforman un Máster otorgado por Evolución, Centro de Estudios Avanzados (título privado) y convalidado con la Escuela de Negocios EGEU Business School, lo cual permitiría convalidar con universidades de Europa y Latinoamérica, esto se verá caso a caso.

INTRODUCCIÓN

El diplomado se centra en la incorporación, modelación, dirección y fundamentos de la gestión de procesos. *No incluye lo que se refiere a los grandes proyectos de rediseño de procesos porque es materia del diplomado del segundo semestre.*

La incorporación de la gestión de procesos en la organización comienza por querer contar con esta disciplina, por ello es que comenzamos con la práctica Exponer la contribución. Una vez tomada la decisión es necesario, planear su incorporación, luego crear la estructura correspondiente y definir como se gestionará el cambio, tanto para incorporar la gestión de procesos como trabajar en cada práctica.

La modelación visual participativa (MVP) es una forma de comunicación humana mediante modelos simples, visuales e intuitivos logrados gracias a la participación de todos los involucrados en el proceso. Este acuerdo, perfeccionado, se detalla en procedimientos que luego son adecuadamente implantados, culminando en que efectivamente arraigue la nueva forma de hacer las cosas.

Es un lenguaje entre personas, el cual crea realidades, es generativo. Así la realidad se perfecciona y nunca vuelve a ser la misma. La MVP es también la base para tomar conciencia de cómo hacemos lo que hacemos, habilitándonos para el necesario perfeccionamiento y también el necesario cuestionamiento.

En otra mirada la modelación de los procesos es una especie de deuda, por-que en una organización profesionalizada estos modelos deberían existir desde la primera vez que se hizo algo.

Revisaremos tres grandes fundamentos de la gestión de procesos: precursores o autores destacados, la cosmovisión sistémica y la participación de las personas. Todo ello, más las prácticas, conducen a la productividad. Muchos otros cimientos se pueden apreciar en los libros relacionados.

FUNDAMENTACIÓN

¿Por qué le conviene tomar el diplomado? Porque las orientaciones para la gestión de procesos ayudan a obtener modelos prácticos, con mayor posibilidad de ser implementados. Además de las contribuciones logradas durante la modelación, una vez que los modelos visuales existen como tales, se puede disfrutar de otra serie de grandes beneficios:

- Guiar el proceso, aplicando el simple hecho del superior rendimiento de lo visual para guiar en forma práctica y real el hacer del día a día.
- Disminuir los errores.

- Lograr un gran avance en la profesionalización de una organización a través de tener su hacer representado y vigente. Es una forma de explicitar el conocimiento tácito que existe en la organización y hacer gestión del mismo.

Entre otros que revisaremos en el diplomado.

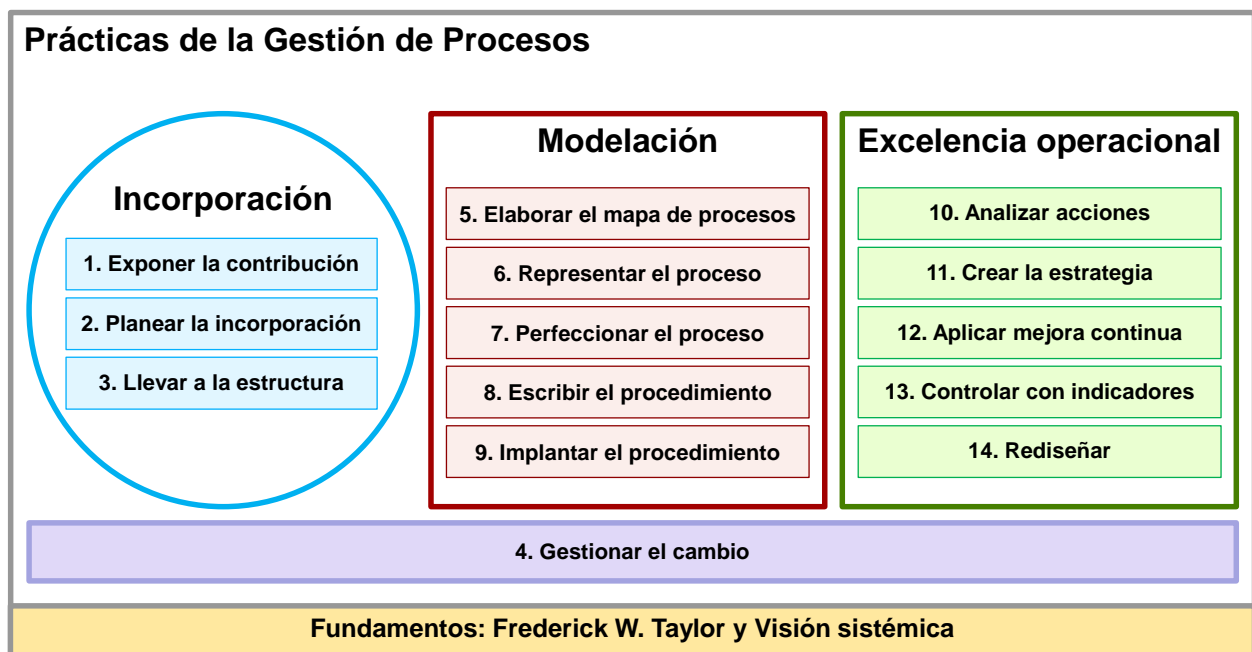
TRABAJO DE DIPLOMADO

El trabajo consiste aplicar las prácticas de la gestión de procesos a la realidad de una organización seleccionada por el participante.

Se proporciona una pauta detallada de trabajo.

PROGRAMA DEL DIPLOMADO

El diplomado se centra en las prácticas de la gestión de procesos. En el caso de rediseñar se llega hasta un método de acción rápida y la forma para proyectos mayores se ve en el siguiente diplomado.



Los contenidos son:

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE PROCESOS

- Visión general de la gestión de procesos
- Aplicación en espiral
- Cimientos para la excelencia operacional
- Excelencia operacional
- Rol facilitador

DEFINICIONES

- ¿Qué es la gestión de procesos?
- ¿Qué es un proceso?
- Visión de procesos
- Definiciones de conceptos habitualmente usados
- Mayor productividad
- Considerar a todas las partes interesadas
- ¿La gestión de procesos sirve a todas las organizaciones?

INCORPORACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

1. EXPONER LA CONTRIBUCIÓN

- Profesionalismo
- Contribución de la gestión de procesos

2. PLANEAR LA INCORPORACIÓN

- Reconocer niveles de madurez
- Resultados de la encuesta 2017
- Esfuerzo para incorporar la gestión de procesos
- Definiciones estratégicas necesarias
- Competencias de las personas
- Los métodos de la gestión de procesos
- Estructura
- Tecnología de apoyo a la gestión de procesos

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

4. GESTIONAR EL CAMBIO

- Modelo integral del cambio
- Búsqueda de soluciones

Facilitadores del cambio

MODELACIÓN VISUAL PARTICIPATIVA

- La modelación visual participativa es transformadora
- Componentes de la modelación visual participativa
- 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

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
- 6. REPRESENTAR EL PROCESO
 - ¿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
 - Evitar el uso de rombos en los FI
 - Reacción competente a las contingencias
- 7. PERFECCIONAR EL PROCESO
 - Efecto de transformación gracias al perfeccionamiento
 - Preguntas de facilitación
 - Análisis de contingencias
 - Modelos visuales corregidos
 - Oportunidades de mejora futuras
- 8. ESCRIBIR EL PROCEDIMIENTO
 - Contenido del procedimiento
- 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
- EXCELENCIA OPERACIONAL
 - Conocimiento internalizado para la excelencia operacional
 - Tres insumos para la excelencia operacional
- 10. ANALIZAR ACCIONES
 - Ley de los pocos críticos de Vilfredo Pareto
 - Priorizar procesos
 - Priorizar acciones en la excelencia operacional
 - Alineamiento estratégico
 - Acciones genéricas
 - Responsabilidad social
 - Estudios
 - Partes interesadas
 - Controlar procesos
 - Gestión de riesgos
 - Certificación y observancia
- 11. CREAR LA ESTRATEGIA
 - Concebir la misión
 - Desarrollar la estrategia

Aplicar
Controlar
Reaccionar
Actualizar

12. APLICAR MEJORA CONTINUA

Un proceso para realizar mejora continua
Talleres de mejora participativa de procesos
Las 3 C
Relación causal
Diagnóstico de procesos con base en el MIC
El momento de la verdad
Calidad Total
Otras técnicas de la mejora continua
Relación entre rediseño y mejora

13. CONTROLAR CON INDICADORES

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
El control desde la visión sistémica
Sistemas de información gerenciales
Ejemplo de un proceso de control

14. REDISEÑAR

Rediseño completo
Método de Acción Rápida (MAR)
Evaluación
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

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS

LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE FREDERICK. 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

VISIÓN SISTÉMICA

La organización como sistema social
Desde el mecanicismo hacia la era de los sistemas
Ver totalidades
Aportes de la visión sistémica a la gestión de procesos
La participación es la clave

RESULTADO: PRODUCTIVIDAD

BIBLIOGRAFÍA

MATERIALES

Se entregará copia de las presentaciones y material de apoyo en digital. Incluye tres libros:

- *Gestión de procesos, 7ª edición, 2017*
- *Gestión del cambio, 2017*
- *Productividad basada en la gestión de Procesos, 2014*

Puede revisar estos libros en www.evolucion.cl

AUDIENCIA OBJETIVO

El Diplomado ha sido diseñado para todo profesional interesado en la gestión de procesos. Pueden ser mandos medios y altos que trabajan en programas y agencias vinculadas al ámbito de los proyectos, profesionales del sector privado y ONG's que requieran tener mayores conocimientos sobre la gestión de este tipo de proyectos. En el fondo, profesionales de todas las organizaciones donde el cambio y la calidad son relevantes.

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Aprender haciendo, se dará prioridad a los casos reales de los mismos participantes.

DIRECTOR DEL DIPLOMADO

Es el Doctor Juan Bravo Carrasco.

PROFESORES DEL PROGRAMA DE DIPLOMADOS



Juan Bravo Carrasco

Doctor en Gestión de Procesos, Universidad de Lleida, España. Master en Dirección de Informática del IDE CESEM, España e Ingeniero de Ejecución en Sistemas de Información, Universidad Santa María, Chile. Con más de 30 años de experiencia como asesor y relator, ha cooperado con organizaciones tales como: Carabineros de Chile, Xinergía, FreshLand, Hidroeléctrica Itaipú (Paraguay), Servicios de Salud de Concepción y Los Andes, Tecnoimagen, Ripley, RedSaludUC, Saesa, Sitecna y Armada de Chile.

Es autor de 25 libros: Gestión de procesos, Rediseño de procesos, Gestión del cambio y Liderazgo, entre otros. Entre sus actividades académicas se desempeña como Director del Diplomado en Gestión de Procesos en la Universidad de Chile y como Profesor en programas de educación profesional de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Víctor Silva Ballerini

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en Gestión de procesos por Evolución, Centro de Estudios Avanzados. 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.



Gerardo Yoppi

Ingeniero Aeronáutico, Universidad Tecnológica Nacional, Argentina. Master en gestión de procesos por Evolución de Centro de Estudios Avanzados, Universidad Bruxelles, Bélgica. Post Master en Innovación Empresarial, Universidad de Sevilla, España.

Cuenta con más de 25 años de experiencia trabajando en consultoras y empresas del rubro eléctrico, especializándose en el diseño y rediseño de procesos, desarrollo de políticas comerciales y puesta en marcha de proyectos.



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, 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 FEN de la Universidad de Chile. Relator en materias de Gestión de Procesos, BPM y Gestión de proyectos de TI.



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.

VALOR DEL DIPLOMADO

El valor completo del diplomado es de \$ 1.200.000. Las inscripciones particulares deberán estar pagadas o documentadas al inicio del programa.

La gestión operativa y financiera del diplomado está a cargo de *Bravo Consultoría Ltda.*, Rut 77.139.680-1 (cuenta corriente N° 3560759 del Banco Santander), es parte de *Evolución, Centro de Estudios Avanzados*.

Para inscribirse, llenar la ficha de inscripción incluida al final de este documento.

El diplomado se realizará con un mínimo de 15 inscritos.

CONVALIDACIÓN PARA MAESTRÍA

Este Diplomado se puede convalidar en su totalidad para el **Máster en Gestión de Procesos** que ofrece Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Es un tercio del trabajo del Máster.

Ver detalle en www.evolucion.cl, donde puede descargar documento “Maestría en gestión de procesos”.

CERTIFICACIÓN

Se entregará certificado de *Evolución, Centro de Estudios Avanzados*.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Un 40% de la nota corresponde a controles de lectura individuales.

El 60% corresponde a los trabajos prácticos, grupales.

Asistencia mínima del 75% y la nota mínima de aprobación será de 5 (escala 1 a 7).

Ficha de Inscripción

DIPLOMADO EN GESTIÓN DE PROCESOS

Favor inscribir a las siguientes personas (puede usar más de una línea si lo requiere):

(Nombre completo)	(RUT)	(email)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Datos para facturación

Empresa _____
Dirección _____ Comuna _____
Ciudad _____ Rut _____
Teléfonos _____ E-mail _____
Encargado _____ Cargo _____

Monto a facturar: \$ 1.200.000 por persona.

Indicar forma de pago: depósito en cuenta corriente, retiro en oficina, transferencia electrónica u otra
Las inscripciones particulares deben estar documentadas al inicio de la actividad.

Observaciones: