

# Herramientas para la gestión de procesos en la organización



## Herramientas para la gestión de procesos en la organización

### Detalle del Curso

Fecha inicio y término: 04 Marzo, 2021 al 01 Abril, 2021

Modalidad: Online

Tipo: Curso

Valor Pesos: 260.000

Valor dólar: 390

Horario: Se recomienda 1 hora de dedicación diaria

Duración: 30 horas cronológicas / 40 horas pedagógicas

Jefe de Programa: Luz Montero Ossandón

Código SENCE: 1238005250

### Descripción

Las diversas actividades de una organización/empresa pueden considerarse como una gestión de procesos. Para lograr la eficacia, es muy importante identificar y gestionar los diversos procesos. Esta identificación y gestión de los procesos -la interacción entre ellos- se conoce como enfoque basado en procesos. **Algunos de los temas a conocer:** Cadena de valor. Es importante recordar que de acuerdo al planteamiento principal, la cadena de valor en una empresa logrará una “ventaja competitiva” frente a sus competidores si es capaz de aumentar su margen (\$). De ahí que, se trazan dos formas para aumentar el margen (\$): minimizando los costos o incrementando las ventas.

#### Mapa de macroprocesos

La descomposición jerarquizada de procesos consiste en plantear el equivalente a una actividad primaria (cadena de valor) o un proceso operativo o clave (mapa de procesos) y descomponerlo en trabajos más pequeños. Esta descomposición considera: macroprocesos, procesos, actividades y tareas.

#### Documentación de procesos

Consiste en identificar los componentes de un proceso y sus interacciones, representándolo mediante una sintaxis (símbolos). Existen distintos tipos de sintaxis (símbolos) para documentar un proceso, por ejemplo la sintaxis IDEF0 (Método de Integración y Definición).

## Modelo integral del cambio

El modelo integral del cambio relaciona los conceptos: estrategia, procesos y elementos del proceso. Si la organización cambia su estrategia entonces los procesos que sirven para ejecutarla también cambian. Al identificar los procesos, producto del cambio de estrategia, se deben revisar los elementos de cada proceso e intentar mejorarlos eliminando las causas de variabilidad.

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de aplicar herramientas para la gestión de procesos que les permitan organizar de manera adecuada los mismos, detectando las fallas y posibilidades de mejora al interior de las organizaciones o empresas en las que trabajan.

## Módulos

### Módulo 1 - Introducción a la gestión de procesos

#### Contenidos

- Introducción al enfoque de procesos.
- ¿Qué es un proceso?
- Características de los procesos - Aspectos a considerar para organizar procesos.
- Tipos de procesos.

### Módulo 2 - Cómo se implementa el sistema de gestión de procesos en una empresa. Identificación y levantamiento de procesos

#### Contenidos

- Cadena de valor.
- Mapa de macroprocesos.
- Documentación de procesos.
- Modelamiento visual de procesos.
- Modelo integral de cambio.
- Business Process Model and Notation (BPMN).
- Event-driven process chain (EPC).

### Módulo 3 - Puesta en marcha de la gestión de procesos en la empresa

#### Contenidos

- Implementación de la gestión de procesos.
- Gestión estratégica de los procesos.

Módulo 4 - Mejora continua y  
rediseño de procesos

Contenidos

- Mejora continua de procesos.
- Rediseño y reingeniería de procesos.

## Equipo Docente

### Jefe de Programa

#### **Luz Montero Ossandón**

Directora UC online. Académico Facultad de Medicina, Post título en Medicina Familiar, Pontificia Universidad Católica de Chile.

### Profesor

#### **Fernando Aguirre**

Magíster en Control de Gestión, Universidad de Chile. Máster en Sistemas Integrados de Gestión, Universidad Europea del Atlántico - España". Diplomado en Control de Gestión, Universidad de Chile. Implementador y Auditor Líder de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 Nivel Profesional "Universidad Rey Juan Carlos" (España). Interpretación NCH 2728:2015, Grupo CGO SpA. Implementador de Sistemas de Gestión ISO 9001 con certificación IRCA e Ingeniero Comercial mención Administración.

## Metodología y Certificación

- El curso es 100% online y utiliza metodología basada en el constructivismo, en donde el alumno es el actor principal de su propio aprendizaje.
- Los alumnos que cumplan las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

## Admisión y Matrículas

### Proceso de matrícula

- Valor Pesos: 260.000
- Valor dólar: 390
  
- Valor pesos convenio: \$65.000 afiliados y cargas Caja los Andes

### MODO DE PAGO

- Web Pay Tarjeta de Crédito
- Web Pay Tarjeta de Débito – RedCompra.

**Este Programa requiere un número mínimo de matriculados para dictarse y puede sufrir cambios tanto en la programación como en el cuerpo docente, por razones de fuerza mayor.**

### Requisitos de aprobación

Para la aprobación del curso, el alumno debe haber obtenido al menos la calificación mínima (4.0) en su promedio ponderado de las actividades evaluadas.

Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un certificado de aprobación otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

Nota: Las personas que no cumplan con el requisito de aprobación no recibirán ningún tipo de certificación.

### Otros beneficios

- 75% Afiliados y cargas de Caja los Andes.
- 50% Beca alumnos extranjeros.
- 15% Descuento ex alumnos UC, ex alumnos DUOC UC, funcionarios UC y profesionales de servicios públicos.
- 10% Descuento grupo de tres o más personas de una misma institución, funcionarios empresas en convenio.
- 5% Descuento estudiantes de postgrado otras universidades.

***Descuentos no acumulables, y válidos sólo al momento de la matrícula.***

