

**Curso - Taller**  
**GESTIÓN Y MEJORA CONTINUA DE PROCESOS**  
**Mapeo de Procesos – Caracterización – Flujogramas – Indicadores – Procedimientos**

*"La empresas son tan eficientes como lo son sus procesos"*

**16 horas de taller presencial: 01,02, 08 y 09 de Marzo de 18:00 a 22:00**

**¿Cómo saber, si este Curso es de tu interés?. Empecemos con un pequeño TEST.**

	<i>Si</i>	<i>No</i>
<i>¿Cada área o división en la Empresa tiende a funcionar como una "isla" con una minima conexión con el resto de áreas?</i>	✓	
<i>¿Existe un Mapa de Procesos para identificar con claridad responsabilidades, actividades que generan valor, entradas y salidas de cada proceso, controles necesarios, y flujogramas de actividades para brindar claridad a las tareas?</i>		✓
<i>¿Se cuenta con Indicadores de Eficacia para medir el cumplimiento de la Misión de cada Proceso?. ¿Se cuenta con Indicadores de Eficiencia para medir el adecuado uso de Recursos durante la ejecución de Procesos?</i>		✓
<i>¿Se cuenta con Procedimientos, que expliquen con claridad como interactúan las áreas de la empresa para satisfacer a los clientes externos?</i>		✓
<i>¿Se conocen instrumentos y metodologías para mejorar los procesos de la Empresa?</i>		✓

***Si comparas estos resultados con los de tu Empresa y te das cuenta que existe cierto parecido, entonces este curso-taller esta hecho para ti y tu organización.***

## **CONTENIDO DEL CURSO**

### **1. ¿QUE SE REQUIERE PARA GESTIONAR LOS PROCESOS EN LA EMPRESA?**

- Entender para que sirve la Gestion de Procesos. ¿Qué cambia?. ¿Qué beneficios trae para la Empresa?.
- Definir los conceptos fundamentales.
- Describir la Estrategia Empresarial. ¿Cómo?.
- Contar con una Estructura Organizacional definida. ¿Qué tipo de estructura es la mas adecuada?.
- Analizar la Cadena de Valor del negocio. ¿Cómo identificar el factor diferenciador?.

### **2. ¿COMO ELABORAR EL MAPA DE PROCESOS EMPRESARIAL?**

- Definición de Proceso / Identificación de procesos clave y de soporte.
- Diseño del Mapa Global de Procesos.
- Descomposición en Procesos / Subprocesos

- Caracterización de Procesos: Elementos, Límites, Entradas – salidas – clientes –proveedores.
- Diagramas de Flujo de Procesos.
- Procedimientos.

### 3. ¿QUE MEDIR? ¿QUE INDICADORES UTILIZAR? ¿TIPOS DE INDICADORES DE PROCESOS?

- Como definir Indicadores para los Procesos.
- Tipos de Indicadores. Eficacia-Eficiencia-Productividad.
- Semafización y análisis de indicadores.

### 4. ¿CUALES SON LOS INSTRUMENTOS PARA ANALIZAR Y MEJORAR PROCESOS?

- Ciclo de Mejora Continua (PDCA)
- Cuestionarios para el Diagnóstico y Análisis de Procesos
- La hoja de trabajo Pasos / Actividades
- La Matriz de Valor Agregado
- El Diagrama de Pareto – El Diagrama de Causa y Efecto
- La Técnica del Grupo Nominal - Los 5 W.

## TRABAJO PRACTICO

Cada participante conformará un grupo de trabajo y aplicará la metodología en el caso real de la organización; desarrollarán un Mapa General de Procesos de su propia Empresa así como el desarrollo completo de uno de los procesos (caracterización, indicadores, flujograma, procedimientos).

El desarrollo de este trabajo podrá servir como una excelente guía para el desarrollo de los demás procesos.

## ¿QUIENES DEBIERAN PARTICIPAR?

Gerentes, jefes de área, personal operativo que tengan la necesidad de identificar, ordenar, medir y mejorar sus procesos, y profesionales no especialistas que deseen aprovechar oportunidades y mejorar sus competencias mediante el aprendizaje de la gestión de procesos.

## EXPOSITOR

### **Gilmar Torres Fiorilo - Consultor Senior en Planeación Estratégica, implantación del Balanced Scorecard y Gestión por Procesos.**

Con experiencia en los sectores minero, eléctrico, agroindustrial, gobierno y servicios. Ha participado en calidad de Consultor Internacional para el CIAT, BID, PNUD en Procesos de Transformación y Desarrollo Organizacional en empresas Públicas de primer nivel en el Perú, Bolivia, Guatemala. Especialización internacional a nivel de Postgrado en Business Administration; AB Freeman School Business Tulane University, PADE en Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la información ESAN. Administrador de Empresas; Pontificia Universidad Católica.

### **Inversión:**

#### **Inscripción Individual**

- S/. 700.00 inc. IGV hasta el 20 de febrero
- S/. 750.00 inc. IGV después 20 de febrero

**Grupos de 3 a más participantes:** S/. 650.00 inc. IGV por participante.

**Incluye:**

- Pioner con material metodológico, casos e información bibliográfica.
- CD con plantillas y formatos para documentar sus procesos
- Certificado de Participación y Coffe break en cada sesión.

**Lugar:**

HOTEL SAN BLAS, Av. Arequipa 3940, Miraflores, Lima-Perú.

**ORGANIZA:**

**G&C GLOBAL SOLUTION**

**Consultores en Gestión Estratégica y Desarrollo Organizacional.**

T: (01) 341-0041, 991691582, RPM \*516917, Nextel 117\*9703, Fax (01) 434-2165  
Av. Manuel Olgún 1060 int. 18, Surco, Lima, Perú.