



CURSO: GESTIÓN DE PROCESOS

> Objetivo General

El curso busca entregar herramientas de mejora continua para el entendimiento, visibilidad y control de todos los procesos de una organización por parte de todos los involucrados, con el fin de aumentar la eficiencia de una empresa y la satisfacción del cliente interno y externo.

Con ello, los participantes podrán diagnosticar, mejorar y optimizar los procesos estratégicos y operacionales de la organización.

Contenido curso online:

Módulo 1 Visión de Procesos

- Visión sistémica de procesos.
- Levantamiento de procesos.
- Revisión de CTQ's (Critical to Quality Characteristics)
- Mapa de procesos.
- Metodología SIPOC (Supplier – Inputs – Process – Outputs – Customers)
- Modelo SMART para planeación de objetivos e indicadores de Gestión (KPI) de procesos.

Módulo 2 ¿Cómo intervenir en los procesos?

- Simplificar los procesos.
- Metodología Lean para mejora de procesos.
- Creación de valor.

Módulo 3 Herramientas de Mejoramiento y Análisis de Procesos

- Aplicar las herramientas básicas de evaluación de riesgos y mejora de procesos.
- Revisión del Clico de Deming.
- 7 Herramientas de Kaoru Ishikawa.
- Herramienta PFMEA (Análisis del Modo y Efecto de Falla de Proceso).

Módulo 4 Mejoramiento Continuo o Innovación Operacional

- Mejoramiento continuo de procesos, enfoque clásico.
- Innovación Operacional, una nueva mirada.



Profesor: Juan Bravo

Doctor por la Universidad de Lleida (España) Máster en Dirección de informática (IDE CESEM, España) e ingeniero de sistemas (USM, Chile). Con más de 25 años de experiencia como consultor de empresas y relatos de seminarios, el Dr. Bravo ha ayudado a clientes tales como itaipú binacional (Paraguay), SAESA, mutual de seguridad, ENAMI, bancoestado, Rolec, Transbank, Isapre Colmena, municipalidad de quillota, Banco Itaú, IST y constructora TECSA.

Director Académico del Diplomado Gestión de Procesos. Centro de Desarrollo Gerencial. Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.