



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

Dirigido a: profesionales y ejecutivos relacionados con procesos y proyectos

Para innovar en la organización:

Diplomado Rediseño de procesos 2014

(Gestión de proyectos aplicada a la optimización de procesos)



Horario: 17:30 a 21:30 horas

Duración 220 horas (90 presenciales y 130 de trabajo guiado)

Son 23 sesiones distribuidas en días jueves desde el 12 de junio al 20 de noviembre

Lugar: Antonio Varas 390, esquina Galvarino Gallardo, metro Manuel Montt, Providencia
(información preliminar con base en el diplomado 2013)

INSCRIPCIONES E INFORMACIONES

EVOLUCIÓN, CENTRO DE ESTUDIOS AVANZADOS

Coordina: Silvia Bravo C. silviabravo@evolucion.cl Cel. 92252004

Dirige: Juan Bravo C. jbravo@vtr.net Cel. 92251100

www.evolucion.cl

INTRODUCCIÓN

El diplomado se centra en el rediseño de procesos de la organización, ya sea el proceso de dirección estratégica, los procesos del negocio o de apoyo, todos requieren cambios importantes cada cierto tiempo. El rediseño de procesos se hace cargo metodológicamente de este cambio mayor, en la forma de crear un proyecto de gestión.

Comienza por revisar la concepción del proyecto desde la perspectiva de la estrategia de la organización, en consecuencia, desde una visión sistémica.

Así como en la construcción de edificios existen etapas y prácticas generalmente aceptadas, también han surgido en la gestión de proyectos de gestión, evitando los riesgos particularmente altos de que el proyecto se atrase o tenga costos superiores a los previstos. De hecho, una de las razones que explica el alto nivel de fracasos de proyectos es justamente la carencia de método.

Aplicando método, se considera todo el entorno relevante: plena armonía con la estrategia de la organización, análisis de riesgos y una planificación acabada, entre otras variables.

Comenzaremos el diplomado por la gestión de procesos, como base para el surgimiento de importantes proyectos en la organización.

Seguiremos por analizar las primeras etapas del método, especialmente lo que se refiere a la gestión de la innovación.

OBJETIVO GENERAL

Al término del diplomado los participantes estarán en condiciones de distinguir las etapas y los aspectos críticos del rediseño de procesos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer cómo gestionar el rediseño de procesos de la organización.
- Conocer un método para realizar el rediseño de procesos.
- Identificar oportunidades de aplicar las mejores prácticas del rediseño de procesos
- Reconocer técnicas y herramientas en cada etapa del proyecto

AUDIENCIA OBJETIVO

El Diplomado ha sido diseñado para todo profesional interesado en el cambio mayor a través del rediseño 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.

TRABAJO DE DIPLOMADO EN REDISEÑO DE PROCESOS

Se emplean los textos guía del diplomado y en cada módulo se aporta a este trabajo de diplomado

El trabajo consiste en el rediseño de un proceso de la realidad del participante

Se evaluarán avances y al final se presenta el proyecto en un informe en versión digital el cual se expone al profesor.

Extensión estimada de unas 70 páginas más anexos.

Se proporcionará una pauta detallada de trabajo.

PROGRAMA DEL DIPLOMADO EN REDISEÑO DE PROCESOS

Consta de tres grandes partes:

- Introducción a la gestión de procesos
- Método completo para el rediseño de procesos
- Apoyo de métodos y herramientas de software en el rediseño de procesos

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE PROCESOS, 18 HORAS

Nota: este módulo del diplomado de rediseño de procesos es un resumen de la visión global que provee el diplomado en gestión de procesos, quienes hayan realizado este último podrán eximirse.

Ya sea para mantenerse en el mercado o para lograr ventajas competitivas es indispensable el buen desempeño de los procesos estratégicos, del negocio y de apoyo. Con una condición, debe hacerse bien. Es decir, bien planeado, con método y responsabilidad social, analizando los riesgos y seleccionando con sabiduría los equipos de trabajo, entre muchas otras variables que veremos en el diplomado.

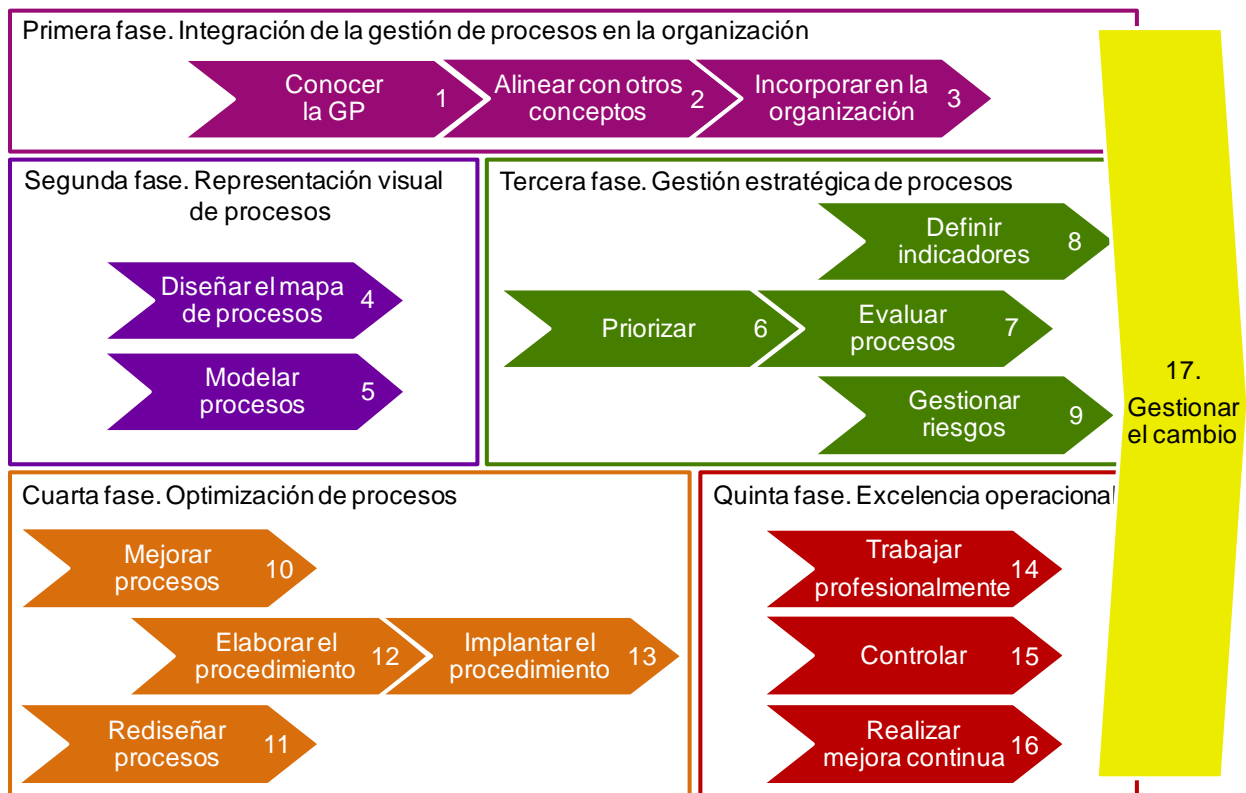
La gestión de procesos actúa sobre las variables que importan a los clientes, tales como reducción de costos, disminución en los tiempos de atención o mejora del servicio. Estas son las prioridades de la organización en tiempos de cambio estructural, como ahora.

¿Por qué gestión de procesos? Porque *gestión* está por sobre administrar u operar, es una labor mucho más reflexiva y cuestionadora, es una labor creativa que toma los procesos como medio para cumplir el propósito de la organización y los organiza como sea más

conveniente para ese fin. *Procesos* es la forma como hacemos las cosas, desde elaborar y vender un producto hasta pagar una factura. Entonces, con gestión, los procesos dejan de estar abandonados a su suerte y se les trata como activos sobre los cuales actuar de múltiples maneras.

Para esto, la gestión de procesos aplica fases y prácticas que se revisan en el curso.

17 prácticas de la gestión de procesos en 5 fases



Objetivo: Reconocer la totalidad de acciones necesarias para hacer una buena gestión de los procesos de la organización.

Contenido:

- Incorporar la gestión de procesos en la organización
- Diseñar el mapa de procesos
- Representar los procesos mediante modelos visuales
- Gestión estratégica de procesos
- Mejorar procesos
- Rediseñar procesos

- Formalizar procesos
- Controlar procesos
- Mejora continua de procesos
- Gestión integral del cambio

MÉTODO COMPLETO PARA EL REDISEÑO DE PROCESOS, 42 HORAS

¿POR QUÉ USAR MÉTODO?

Objetivo:

Reconocer la justificación y los conceptos clave de trabajar metodológicamente en el rediseño de procesos.

Contenidos:

- Trabajar con calidad y disminuir costos
- Planeación general del proyecto: duración, técnicas y herramientas, equipo de trabajo, costos, beneficios, análisis de riesgos, kill time, responsabilidad social, etc.
- Visión general del método: concepción del problema, factibilidad, análisis, diseño detallado, implementación, despliegue y operación
- Concepto de prácticas transversales.
- Herramientas de apoyo para la gestión de proyectos y software del tipo sistema experto.

ETAPAS DEL MÉTODO

Objetivo:

Distinguir los objetivos y actividades de las etapas del método genérico Gestión Sistémica de Proyectos (GSP) orientado al rediseño de procesos.

Contenidos:

- Etapa 1. Concepción del problema: definición del problema, ubicación, costos del problema, etc.
- Etapa 2. Factibilidad: planteamiento y evaluación de alternativas, costos y restricciones de cada solución, comparación de soluciones, decisión, análisis de riesgos operacionales, elaboración de presupuestos, cálculo de VAN, TIR y otros indicadores.
- Etapa 3. Análisis: El Modelo integral del cambio: estrategia, personas, procesos, estructura organizacional y tecnología. Definiciones de la Tecnología de Información: entorno tecnológico, identificación de los usuarios directos e indirectos, definición de requerimientos para un sistema computacional, uso de herramientas apoyo, de UML y otras técnicas.
- Etapa 4. Diseño de toda la solución. En el ámbito tecnológico: modelos de datos, identificación de clases: modelos generalizados, visión funcional y otras formas de modelar cada parte de la solución.
- Etapa 5. Implementación de toda la solución. En el ámbito tecnológico: construcción, pruebas, instalación piloto, integración, pruebas finales, inspecciones del sistema y otras
- Etapa 6. Despliegue. Revisión y actualización de elementos, incorporación de cada usuario, etc.

- Etapa 7. Operación. Perfeccionamiento de la solución, procedimiento de aceptación de requerimientos menores, mesa de ayuda, aseguramiento de la calidad, etc.

PRÁCTICAS TRANSVERSALES

Objetivo:

Conocer las prácticas transversales a las etapas de los proyectos de procesos y tecnología y buscar establecer un patrón de cada una en la organización.

Contenidos:

- Programación del proyecto, seguimiento, control de gestión y kill time
- Estrategia comunicacional del proyecto, análisis de riesgos, gestión del cambio y otras claves
- Impacto de la responsabilidad social
- ¿Cómo llevar a la estructura la administración integral del proyecto?
- Enlace con el mejoramiento continuo

BUENA GESTIÓN DEL PROYECTO

Objetivo:

Distinguir los conceptos clave de la buena gestión del proyecto

Contenidos:

Se trata de una revisión de técnicas y herramientas relacionadas con la gestión de proyectos de procesos y tecnología:

- Modelamiento de datos
- Enfoque al problema
- Método de Ishikawa
- Modelamiento de datos, orientación a objetos y UML
- Desarrollo en espiral

APOYO DE MÉTODOS Y HERRAMIENTAS DE SOFTWARE EN EL REDISEÑO DE PROCESOS, 30 HORAS

Considerando la importancia de la TI en los proyectos de gestión, se incorpora este módulo que aporta conocimientos a nivel de usuario:

- Modelamiento de datos: elaboración y normalización del modelo
- Modelamiento funcional para las reglas de negocios
- UML para definir requerimientos computacionales
- Orientación a objetos para comprender la nueva orientación a componentes
- BPMN para la automatización y control de procesos
- Enlace entre la gestión de procesos y la gestión del proyecto tecnológico
- Claves de la interacción con el área de sistemas
- Gestión de la calidad de proyectos tecnológicos

Los temas están desarrollados en el libro *Modelando una solución de software* (incluido para cada integrante).

Se trata de proveer un lenguaje común entre el especialista y el usuario.

MATERIALES

Se entregará copia de la exposición y material de apoyo en digital. Incluye tres libros:

- *Gestión de procesos*
- *Gestión de proyectos de procesos y tecnología*
- *Modelando una solución de software*

Puede revisar estos libros en www.evolucion.cl

DIRECTOR DEL DIPLOMADO

Es el Doctor Juan Bravo Carrasco.

PROFESORES DEL DIPLOMADO

Juan Bravo Carrasco

Doctor por la Universidad de Lleida en Integración de Procesos. Presidente de Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Consultor de empresas. Master en Dirección de Informática e Ingeniero de Sistemas UTFSM. Autor de los libros: *Gestión de procesos*, *Liderazgo*, *Gestión de proyectos*, *Desarrollo de Sistemas de Información*, *Reingeniería de Negocios* y *Análisis de Sistemas*, entre otros.

Víctor Silva Ballerini

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. 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.

Gustavo Ramos Díaz

Ingeniero Comercial - Universidad de Santiago de Chile. Postítulo en Control de Gestión - Universidad de Chile. Postítulo en Tecnologías de Información - Universidad Central. Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio – U. de Chile. Su experiencia profesional ha sido principalmente en la industria financiera del país en proyectos de Rediseño y Automatización de Procesos mediante la aplicación de Tecnologías de Información. Se ha desempeñado como

Consultor y Jefe de Proyectos en implementación de Sistemas de Control de Gestión usando tecnología Business Intelligence.

Gerardo Cerda Neumann

Ingeniero Informático de la Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Chile. Director de la Carrera de Ingeniería Informática en la UNIACC. Relator de seminarios en la UCINF y Bravo Capacitación. Profesor en las Universidades UCINF, Santa María y Mayor.

Entre otros relatores.

VALOR DEL DIPLOMADO

El valor completo del diplomado es de \$ 980.000. Las inscripciones particulares deberán estar pagadas o documentadas al inicio del programa.

La gestión operativa y financiera del diplomado está a cargo de *Bravo Capacitación Ltda.*, Rut 78.989.530-9 (cuenta corriente 390607 del Banco Santander), OTEC certificada en ISO 9001:2000, es parte de *Evolución, Centro de Estudios Avanzados*.

Para inscribirse, llenar la ficha de inscripción incluida al final de este documento y enviar al Director del diplomado, Dr. Juan Bravo, jbravo@vtr.net.

El diplomado consta de dos partes:

- Curso Gestión de proyectos (aplicado a la optimización de procesos), 90 horas presenciales. Cuenta con código Sence para efectos de emplear la franquicia tributaria para capacitación: 12-37-8316-70.
- El trabajo guiado de 130 horas.

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 y proyectos** que ofrece Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Es un tercio del trabajo del Máster. Adicionalmente, la maestría puede ser convalidada o considerada como requisito para otros programas con instituciones nacionales e internacionales (EGEU, ULSET, Universidad de Sevilla).

Ver detalle en www.evolucion.cl, donde puede descargar documento “Máster en Gestión de Procesos y Proyectos”. Este Máster consta de tres partes de costo equivalente: diplomado en procesos, diplomado en proyectos y tesis del Máster.

CERTIFICACIÓN

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

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Un 50% de la nota corresponde a:

- Texto guía y otros apuntes que exija cada profesor. Se requiere:
 - ✓ Resumir el texto
 - ✓ Realizar aportes creativos o monografías
 - ✓ Una evaluación presencial (con alternativas, tipo comprensión de lectura)
- Cada profesor del módulo realizará trabajos evaluados que además contribuyan al trabajo de fin de diplomado.

El otro 50% corresponde al *Proyecto de diplomado*.

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

NUESTRA EMPRESA DE CAPACITACIÓN

Nombre Empresa: Bravo Capacitación Ltda. (BCL)

Rut : 78.989.530-9

Rep. Legal : Silvia Bravo Carrasco, silviabravo@evolucion.cl 09-2252004

OTEC : 9028-K Registro Nacional

Dirección : Minerales 119 Quilpué

Cuenta Corriente : 390607 Banco Santander

BCL fue fundada en 1996, operando desde 1997 como organismo técnico reconocido por el Sence (OTEC). Cuenta con las certificaciones NCH 2728 e **ISO 9001:2008**.

BCL 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: 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.

Ficha de Inscripción

DIPLOMADO REDISEÑO DE PROCESOS 2014

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

(Nombre completo)	(RUT)	(mail)
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Datos para facturación

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

Monto a facturar: \$ 980.000 por persona.

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

Lugar de envío de la factura:

Observaciones:

Enviar a jbravo@vtr.net a nombre de Juan Bravo, Director del Diplomado.

Con copia a programas@evolucion.cl a nombre de Silvia Bravo, encargada administrativa.