



## ANÁLISIS REDISEÑO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DEL NEGOCIO

### OBJETIVOS:

Desarrollar habilidades y conocimientos sobre la gestión, análisis, diseño y planificación de los procesos que desarrollan las organizaciones para generar cambios que impacten tanto el desempeño, la mejora continua y la rentabilidad de las mismas.

### METODOLOGÍA:

Teórico-práctico. El contenido es desarrollado por profesionales con más de 10 años de experiencia laboral en los módulos que les corresponden. Se simulan, leen y desarrollan casos de estudio, prácticas y ejercicios durante las clases, se utiliza la presentación y actuación de casos reales (juego de roles) para lograr el desarrollo de empatía.

### DIRIGIDO A:

Directores, gerentes, ingenieros, arquitectos, coordinadores, analistas de procesos, ejecutivos de informática, tecnologías de la información, administración y áreas afines que deseen conocer y comprender sobre BPM.

### CONTENIDO POR MÓDULO:

#### MÓDULO I. CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS

- Introducción a la Gestión por Procesos de Negocios, BPM (Business Process Management)
  - Que es un proceso?
  - Diferencia entre Proceso y Proyecto.
  - Partes de un Proceso
  - Tipos de Procesos
  -
- Modelamiento De Procesos (BPMN)
- Notaciones y Estándares
- Ciclo de Vida
- Factores críticos de éxito
- CBOK (Management Common Body Of Knowledge)

## **MODULO II. ANALISIS DE PROCESOS**

- Qué, por qué y cuándo hacer análisis?
- Técnicas
- Roles
- Concepto de Cadena de Valor
- Distintos Mapas de Procesos
- Análisis de Entradas de los Procesos
- Uso del FMEA en la Gestión por Procesos.
- Estadística Básica para el análisis de los Procesos.

## **MODULO III. DISEÑO DE PROCESOS**

- Gestión de rendimiento y transformación de procesos
- Técnicas
- Monitoreo y control
- Medición del proceso

## **MÓDULO IV. MEJORAS DEL PROCESO**

- Metodología
- Costos de la Calidad.
- Uso de las 7 herramientas de Calidad en la mejora de procesos.
- Indicadores de Gestión (SMART).
- Gráficos de Control.

## **MODULO V. MÉTRICAS DE LOS PROCESOS**

- Implementación del proceso

## **MODULO VI. OPTIMIZACIÓN DEL PROCESOS**

- Introducción a Lean Manufacturing (Lean Thinking)
- Filosofía Kaizen.
- Uso A3 como instrumento de Mejora Continua.
- Introducción al Leadership Standard Work.

## **MODULO VII. ORGANIZACIÓN DE LA GESTION POR PROCESO**

- Organización por procesos
- Roles y estructuras organizacionales
- Frameworks de procesos
- Gestión de niveles de madurez
- Gestión por procesos empresariales

## **MODULO VIII. TECNOLOGIAS BPM**

- Suites BPMS
- Criterios de evaluación de herramientas (BPM)
- El contexto dominicano, industria actual y tendencias

## **DURACIÓN:**

30 horas