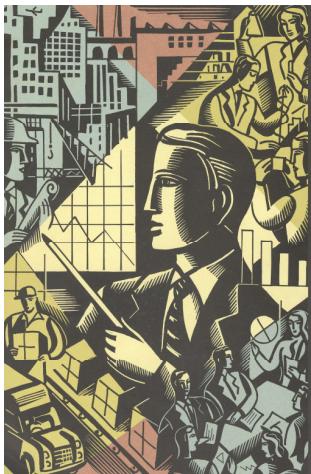


GESTION DE PROCESOS

Un enfoque hacia la eficiencia



Una oportunidad por descubrir: La comprensión de la eficiencia con la que actúa la organización.

Un seminario que le ayudará a descubrir lo eficaz y eficiente que es su organización en la satisfacción del cliente tanto interno como externo.

Objetivos

- ▶ Adquirir la capacidad para definir y establecer estándares en cada proceso.
- ▶ Aprender a estandarizar el uso de las herramientas de medición a utilizar en cada proceso.
- ▶ Saber identificar las fuentes de los datos para verificar el cumplimiento de los estándares establecidos para cada proceso.
- ▶ Aprender a establecer los mecanismos de control para dar seguimiento al cumplimiento de los parámetros establecidos para cada proceso.
- ▶ Entrenar lo aprendido a través del desarrollo de casos prácticos que sirvan de modelo para implantar un piloto.

¿Quien debe asistir al seminario?

- ▶ Personas con posiciones de responsabilidad en las áreas de Organización, Calidad, Sistemas de Información, Operaciones, Tecnología, Proyectos y Planificación que deseen comprender a fondo las nuevas necesidades de un enfoque hacia el cliente y los riesgos derivados de no abordar acciones concretas de Gestión de Procesos.
- ▶ Profesionales que deseen conocer a fondo y de forma práctica los métodos, técnicas y herramientas que hoy están disponibles para abordar un proyecto de Modelización y Rediseño de Procesos.
- ▶ Ejecutivos que, aún conociendo aspectos clave de la Gestión de Procesos, deseen profundizar en su revisión.

Beneficios de asistir a este seminario

- ▶ Conocer la nomenclatura y los conceptos fundamentales de la gestión de procesos.
- ▶ Aprender a identificar y describir los procesos de la organización.
- ▶ Aprender los métodos, técnicas y herramientas para la optimización y racionalización de los procesos de la organización.
- ▶ Diseñar e implantar un sistema de gestión de procesos.

Sobre el Ponente

- ▶ **Alberto Martínez Benedicto** es Licenciado en Derecho. MBA (Master en Administración y Dirección de Empresas) en ESIC. Master en Dirección de Finanzas (IAF).
- ▶ Idiomas que habla: Español (lengua materna), Inglés, Francés y Portugués.
- ▶ Experto en Consultoría de Organización y Reingeniería de Procesos: Diagnóstico organizacional, Modelización y Gestión de procesos, Reestructuración organizativa, Dimensionamiento de personal, Fortalecimiento institucional, Optimización de la productividad. Polivalencia en Consultoría de Marketing y Comercial: Modelos de Gestión Comercial.
- ▶ Su actividad se desarrolla en:
 - PCM: Actualmente. Consultor experto en organización y reingeniería de procesos.
 - Tea-Cegos: 8 años de experiencia como consultor adjunto al director de mercados internacionales.
 - Caja de Ahorros de la Inmaculada: Dpto. de Bolsa, Dpto. de Organización (11 años).
 - Profesor de ESIC: Organización Comercial (4 años).
- ▶ Algunos clientes para los que ha trabajado como consultor: American Express, Cajamar, Caja de Ahorros de Navarra, Banco Poupança e Crédito, Grupo Sos-Cuétara, Transportes Sesé, Laboratorios Almirall, Chicco, Ayuntamiento de Vitoria, Sonangol, EDP, Telefónica, El Corte Inglés, Portgas, Ibercaja, Repsol, Cepsa, Credibom Portugal, British Telecom, Diputación de Castellón, Banco Guayaquil.
- ▶ Identificación y gestión de proyectos para diferentes IFMADS en México, Guatemala, Santo Tomé y Príncipe, Perú, Ecuador, Venezuela, Angola, República Dominicana, Costa Rica, Portugal, Francia, Reino Unido, Bélgica .



Programa del Curso de Gestión de Procesos

PROGRAMA DEL CURSO DE GESTIÓN DE PROCESOS		
SECUENCIA	CONTENIDO	OBJETIVOS/MÉTODOS PEDAGÓGICOS
1 PRESENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Presentación del consultor ▶ Presentación del curso (objetivos, programa, documentación, método pedagógico, logística) ▶ Presentación de los asistentes e identificación de sus expectativas. ▶ Establecimiento de los objetivos específicos a través de una TGN. 	<ul style="list-style-type: none"> ● TGN de enfoque de objetivos específicos
2 INTRODUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Concepto y evolución de las organizaciones ▶ Conceptos fundamentales en la visión por procesos ▶ El modelo de la gestión por procesos. Marco Teórico. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar cual es el modelo actual de nuestra organización.
3 MODELIZACIÓN DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Primer Nivel Descriptivo: El Mapa de Procesos ▶ Descripción Conceptual de los procesos: La Ficha de Procesos ▶ Descripción Operativa de los procesos: Los Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Caso Práctico: El Mapa de Procesos. ● Caso Práctico: La Ficha de Proceso. ● Caso Práctico: Procedimientos.
4 OPIMIZACIÓN DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El Método ▶ El Preproyecto del Rediseño ▶ Comprensión de la situación actual ▶ Análisis y diagnóstico del proceso ▶ Generación del escenario objetivo ▶ Implantación del proceso óptimo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Caso Práctico: Matriz de selección de proceso. ● Caso Práctico: Análisis de procesos ● Caso Práctico: Diagnóstico de procesos ● Caso Práctico: Generación y evaluación de escenarios ● Caso Práctico: El Plan de Implementación

SECUENCIA		CONTENIDO	OBJETIVOS/MÉTODOS PEDAGÓGICOS
5	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> ▶ El Ciclo de Gestión ▶ Los Soportes de Información de Gestión ▶ La Gestión por Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ● Caso Práctico: La Ficha de Indicador de Medida. ● Caso Práctico: Diseño de un cuadro de mando para la gestión del proceso.
6	CONCLUSIONES	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Capitalización del conocimiento. ▶ Plan de Acción personal ▶ Balance final y cierre 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de los principales contenidos teóricos ● Identificar la aplicación a la realidad de los asistentes y establecer un plan de acción para la aplicación de lo aprendido en el curso ● Evaluación global de la formación y revisión del cumplimiento de objetivos.

Metodología de la formación

- ▶ **Área teórica:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema en formato Powerpoint.
- ▶ **Análisis de Casos Prácticos y Exposición de Modelos:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados, así como la exposición de modelos específicos sobre los temas cubiertos previamente.
- ▶ **Exposición de Casos Reales:** Se complementarán las explicaciones teóricas y el análisis de casos prácticos con la exposición de ejemplos reales.

Material Didáctico

Cada participante recibirá una carpeta que contendrá la presentación y la documentación completa preparada por el expositor para la actividad.



Duración y Presupuesto de Inversión

El seminario se impartirá en 3 sesiones de 6 horas. También puede realizarse de forma personalizada y adecuarse a las necesidades de la empresa.



Procesos Críticos de Marketing s.l.

C. Castaño 6 (U. Entrealamos)

28220 Majadahonda (Madrid), España

Tel. 670702117

jcirera@pcmark.es

www.pcmark.es