

## Mapeo, Análisis y Rediseño de Procesos

### INTRODUCCIÓN

Las empresas cada día tienen que enfrentar nuevos retos en entornos sumamente inestables. El cambio es una constante. Las organizaciones para poder ser competitivas, no sólo tienen que tener estrategias producto/mercado adecuadas, planes estratégicos apropiados y una cadena de suministros óptima. Las empresas tienen que tener sus procesos que la conforman, claramente identificados y optimizados. Los procesos de las organizaciones deben tener la flexibilidad para que rápidamente ante un cambio en el entorno que afecta la estrategia de la empresa, puedan adaptarse y poder rediseñarse para satisfacer las nuevas exigencias de la manera más eficiente y eficaz posible. Una organización, de igual manera que el cuerpo humano, será tan eficaz como sus varios procesos que la componen.

El mapeo de procesos es una metodología que permite elaborar una representación gráfica de un proceso, mostrando la secuencia de tareas que se ejecutan, los equipos que se utilizan, los tiempos de ciclo, los puntos de inspección, cuellos de botella y actividades que no aportan valor agregado. El método permite realizar un profundo análisis del proceso y buscar su optimización a través de su rediseño.

### QUIENES DEBEN ASISTIR A ESTE SEMINARIO

- Directores de Operaciones o gerentes de áreas con responsabilidad ejecutiva en el negocio.
- Especialistas del área de organización y sistemas.
- Funcionarios del área de calidad.
- Equipos encargados de la mejora de procesos.

## BENEFICIOS

Al final de este seminario los participantes:

- Entenderán la naturaleza y el enfoque metodológico del mapeo de procesos.
- Conocerán en detalle como se procede para gestionar un proyecto de mapeo de procesos en cualquier tipo de organización.
- Sabrán aplicar la técnica de análisis IDEFO al mapeo de procesos.
- Conocerán técnicas para el análisis de procesos con miras a buscar su optimización.
- Identificar oportunidades y áreas problemáticas en los procesos de negocios.
- Podrán aplicar técnicas para la simplificación de procesos y mejora de su eficiencia y eficacia a través del rediseño, utilizando la técnica IDEFO.

## EXPOSITOR



**Alberto G. Alexander Ph.D.** The University of Kansas, 1977, M.A. Northern Michigan University, 1974, Licenciatura en Administración, Universidad de Lima, 1972. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia académica en Instituciones de Post-Grado. Ha sido profesor a dedicación exclusiva en la Dirección de Post-Grado de la Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela (1977-1978). Fue profesor de Post-Grado de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela (1978-1979). Se desempeñó como profesor residente del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Caracas - Venezuela (1978-1983). Ha sido profesor afiliado de la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), Lima - Perú. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia en el diseño y dictado de Programas de Desarrollo Gerencial para Ejecutivos. Sus áreas de interés, así como de experiencia en la Docencia y en Consultoría, son: Productividad, Calidad Total, Modelos de Aseguramiento de la Calidad, Sistema de Recursos Humanos y Planificación Estratégica. Ha publicado artículos y ensayos en revistas internacionales. Es ganador del Concurso Nacional Venezolano de Productividad "**Don Eugenio Mendoza**", patrocinado por **FEDECAMARAS**, en el año 1980. En el año 1990, la Federación Venezolana de Prensa le otorgó "**EL SOL DORADO**", en reconocimiento a sus aportes para el desarrollo y

bienestar de Venezuela. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia internacional en el asesoramiento a empresas en áreas tales como: Modelos de Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000, Reingeniería de Procesos, Mejoramiento de la Calidad, Reducción de Costos de la Mala Calidad y Sistemas de Recursos Humanos. Es miembro activo de American Society for Quality. **Es auditor líder de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000**, certificado por el: International Register of Certificated Auditors (IRCA), Inglaterra. **Auditor de "Sistemas de Gestión de Seguridad de Información"** certificado por el International Register of Certificated Auditors" (IRCA) Inglaterra. Entrenado como auditor líder en **ISO 14000** certificado ante el EARA (Inglaterra) y el RAB (USA). Auditor de Sistemas **TL 9000**, certificado ante el **QuEST (USA)**. **Autor de los libros:** La Mala Calidad y sus Costos, 1994. Aplicación del ISO 9000 y Cómo Implementarlo, 1995. Ambos ejemplares publicados por la Editorial Addison Wesley, U.S.A., Manual para Documentar Sistemas de Calidad. Prentice Hall Hispanoamerica, 1999, México, Metodología Para el Mejoramiento Continuo. Prentice Hall Hispanoamericana 2001, México, e Implantación Estratégica del ISO 9000 versión 2000. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. 2003, Perú. Metodología para Documentar el ISO 9000 versión 2000, Prentice Hall, 2005, México. Su mas reciente publicación es Diseño y Gestión de un Sistema de seguridad de Información: Óptica 27001:2005, Editorial Alfaomega, Colombia, 2007. Se ha desempeñado como Director Gerente de la firma **EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.**, con sede en Caracas - Venezuela. Actualmente actua en las mismas funciones para las operaciones de latinoamerica, desde Lima, Perú. [www.eficienciagerencial.com](http://www.eficienciagerencial.com)

### Herramientas Metodológicas a Utilizar

- **Clases Lectivas:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema en formato Powerpoint.
- **Análisis de Casos y Distribución de Lecturas:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados.
- **Juegos de Simulación:** Se utilizarán juegos de simulación que replicarán situaciones reales en las empresas al tratar de efectuar el mapeo procesos.

## DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

### 1. Naturaleza y Dinámica del Mapeo de Procesos

#### Temario

- El Mapeo de Procesos y la competitividad de la empresa.
- Enfoque metodológico del mapeo de procesos.
- Identificación de los procesos vitales: cadena de valor.
- Selección de procesos para el mapeo.
- Ejercicio de simulación: Identificación de la cadena de valor y selección de procesos.

### 2. Modelando Procesos

#### Temario

- Nociones de la diagramación en el mapeo de procesos.
- Definición del proceso y sus límites.
- El diagrama SIPOC y la configuración de procesos
- El mapeo de los procesos primarios y secundarios.
- Caso Práctico: Definición de un proceso y su configuración.

### **3. Mapeo de Procesos Utilizando IDEF0**

#### **Temario**

- Los conceptos del método IDEF0
- Sintaxis, semántica y pragmatismo de IDEF0
- Reglas del lenguaje de IDEF0.
- Mapeo de procesos utilizando IDEF0
- Caso: Mapeo de un proceso.

### **4. Realización del Análisis de un Proceso**

#### **Temario**

- Componentes necesarios para el análisis de un proceso
- Utilización de la técnica BOLO para analizar procesos.
- Identificación de actividades que no añaden valor.
- Elaboración de un plan para el análisis de procesos.
- Caso: Analizando el resultado del mapeo de procesos.

### **5. Rediseño de Procesos**

#### **Temario**

- Utilización del mapeo de procesos para el rediseño e procesos.
- Conceptualizando el nuevo proceso utilizando a IDEF0
- Establecimiento de la métrica para el control del nuevo proceso.
- Conformación de un equipo para el mapeo de procesos
- Caso: Rediseño de un proceso.

## MATERIAL DIDÁCTICO

Cada participante recibirá la presentación y la documentación completa preparada por el expositor para la actividad.

Este material se convertirá en una guía para desarrollar el mapeo de procesos en una organización determinada.

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

**E-Mail:** [cursos@eficienciagerencial.com](mailto:cursos@eficienciagerencial.com)

**Website:** [www.eficienciagerencial.com](http://www.eficienciagerencial.com)

**Dirección:** Av. Del Pinar # 134, Edificio El Pinar II, Ofic. 803, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima – Perú

**Teléfonos:** (511) 3721441 / 3721415

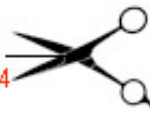
**Fax** (511) 436 6144

## IN-COMPANY

Este seminario puede confeccionarse y adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y ser dictado de manera exclusiva.

Escribanos a: [servicios@eficienciagerencial.com](mailto:servicios@eficienciagerencial.com).

Favor completar y enviar vía email a [cursos@eficienciagerencial.com](mailto:cursos@eficienciagerencial.com) o por fax al (511) 436-6144



## FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

### MAPEO, ANÁLISIS Y REDISEÑO DE PROCESOS

#### INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa \_\_\_\_\_  
RUC \_\_\_\_\_  
Actividad Especifica de la Empresa \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

#### INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_  
Email Empresa \_\_\_\_\_ Email Personal \_\_\_\_\_  
Teléfono (Empresa) \_\_\_\_\_ Teléfono (Móvil) \_\_\_\_\_  
Sexo  F  M Fecha Nacimiento (Día/Mes) \_\_\_\_\_

¿Cómo desea que aparezcan sus datos en su certificado de participación?

(Indique Nombres y Apellidos)

Objetivos que espera lograr asistiendo a este seminario

¿Cómo se enteró del curso?

Prensa  Revista  Email  Google  Website  Un amigo

Otros, indique \_\_\_\_\_

#### DATOS DE FACTURACIÓN

Formas de Pago  (\*) Depósito en cuenta bancaria  Pago en línea vía web EGP  
<http://www.eficienciagerencial.com/tienda>  
Facturar a  Participante  Empresa

Si eligió **facturar a empresa** llene la siguiente información:

Persona responsable de la inscripción \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_ Posición \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

(\*) Datos para depósito en cuenta bancaria:

#### Abono en cuenta ahorro US \$:

- Banco: BBVA  
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.  
Cuenta US \$ N° 0011-0194-0200289850-86

#### Abono en cuenta corriente en nuevos soles S/:

- Banco: SCOTIABANK  
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.  
Cuenta N° 6459374

## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

1. Nos reservamos el derecho de cancelar el curso si no se cumplen con las condiciones estipuladas, en este caso el costo de inscripción será reembolsado a los participantes.
2. No nos hacemos responsables por gastos de pasaje u hospedaje en el cual el participante haya incurrido. Toda notificación de cambio o cancelación por parte de nuestra empresa será indicada no menos de quince (15) días antes del inicio del curso.
3. Los asistentes que den por cancelada su participación en el curso quince (15) días antes del inicio del curso tendrán un cargo del 20% del valor de la inscripción del curso, correspondiente a gastos administrativos.

Cancelaciones después de este período no tendrán reembolso, sin embargo el cupo puede ser usado por otro participante de la misma empresa

4. Sólo el envío de la solicitud de inscripción debidamente llenada y el pago adelantado del importe del evento formalizará la inscripción.
5. El curso debe ser pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio.