



## **CURSO ON-LINE MAPEO DE PROCESOS 20, 22 y 24 de julio de 2020**

**Sesiones:** lunes, miércoles y viernes  
**Horario:** 19:00 a 22:00 hrs.  
**Contacto:** Ronie Krukli. Celular: 79875739  
email: cenace@upsa.edu.bo

### **OBJETIVO DEL CURSO**

Dotar a los participantes de los conocimientos y las habilidades necesarias para identificar, analizar y caracterizar procesos desde una perspectiva de gestión organizacional.

### **RESULTADOS ESPERADOS**

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

- Comprender la importancia de la Gestión de Procesos como una herramienta de excelencia enfocada en la mejora continua.
- Gestionar procesos según requerimientos de la norma ISO 9001:2015.

- Identificar, categorizar y caracterizar los procesos de la organización.

### **CARGA HORARIA**

9 horas reloj

### **METODOLOGÍA**

El curso se realizará a través de video conferencias mediante:

- Exposiciones del facilitador
- Presentación de ejemplos para análisis y discusión
- Resolución de ejercicios prácticos (aplicando la funcionalidad de “salas de grupo pequeñas”)

### **CONTENIDO MÍNIMO**

#### **MÓDULO I: Generalidades de la Gestión de Procesos (2 horas)**

- Introducción a la Gestión de Procesos
- Elementos de procesos / Características de los procesos
- Identificación de procesos / Diferencias entre proceso y procedimiento
- Mapas de procesos de una organización
- Tipos de procesos y su interacción
- La Gestión de Procesos según la Norma ISO 9001:2015

#### **MÓDULO II: Metodología y Técnicas para Caracterizar Procesos (4 horas)**

- Importancia de la caracterización de procesos
- Metodología para la caracterización de procesos
- Técnica y herramienta para el relevamiento de procesos
- Documentación de los procesos actuales
- Validación, aprobación e implementación de procesos

#### **MÓDULO III: Diagramas de flujo y Documentación de Procesos (3 horas)**

- Concepto / utilidad
- El diagrama de flujo como herramienta de análisis de los procesos
- Pautas para la elaboración del diagrama de flujo



- Construcción de diagrama de flujos
- Introducción a la documentación de procesos

### **CERTIFICACIÓN**

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia y presentación de los trabajos del 100%.

### **INSTRUCTOR**

#### **Ing. Celso Villazon**

Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas, UPSA. Magíster en Ingeniería y Gestión Ambiental, UPSA. Diplomado en Ingeniería de Gas Natural por la Universidad UVirtual. Diplomado en Educación Superior UTEPSA. Cuenta con una amplia experiencia y formación en el área de implementación de las Normas de Sistemas de gestión. Actualmente responsable del Sistema de Gestión de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Social de la compañía Gas Oriente Boliviano Ltda.