

**CURSO PRESENCIAL:**

# MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Modalidad:** Presencial.

**Fecha:** Del 24 al 31 de julio de 2024.

**Sesiones:** Lunes, miércoles y viernes

**Horarios:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Inversión:** Bs. 800

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 (int. 218)

Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

## OBJETIVO DEL CURSO

Brindar a los participantes los conocimientos y las habilidades necesarias para identificar, analizar, caracterizar y documentar procesos organizacionales.

## RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar el curso, el estudiante será capaz de:

- Comprender la importancia de la “Gestión por Procesos” como una herramienta enfocada en la mejora continua.
- Gestionar procesos según requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.
- Identificar, categorizar y caracterizar los procesos de la organización.
- Documentar los procesos en una organización.
- Definir tipos, jerarquía, contenido, formatos, criterios de codificación, mecanismos de control y seguimiento de la documentación en una organización.

## METODOLOGÍA

El curso se desarrollará en modalidad online mediante exposiciones del facilitador, presentación de ejemplos para análisis y discusión y resolución de ejercicios prácticos.

## DURACIÓN

12 horas reloj.

**CURSO PRESENCIAL:**

# MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un Certificado de Asistencia emitido por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra - UPSA. Podrán acceder a dicha certificación las personas que cumplan con el 80% de asistencia como mínimo.

## CONTENIDO

### Módulo I: Generalidades de la Gestión por Procesos

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

### Módulo II: Metodología y Técnicas para Caracterizar Procesos

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

### Módulo III: Documentación de Procesos

- ¿Qué es la documentación de procesos?
- Cómo documentar procesos
- Descripción y caracterización de procesos
- Diagramas de flujo
- Definición
- Simbología y normas
- Elaboración de diagramas de flujo

### Módulo IV: Elaboración de Documentación

- Tipos de documentos
- Manuales

**CURSO PRESENCIAL:**

# MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Procedimientos
- Instructivos
- Registros
- Otros
- ¿Cómo redactar documentos?
- Estructura de los documentos
- Control y conservación de los documentos
- Incumplimientos en el uso y aplicación de documentación

## **INSTRUCTOR**

**Ing. Celso Villazón**

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.