



## OBJETIVO

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

## PÚBLICO OBJETIVO

Dirigido al personal que está a cargo de la implementación o mantenimiento de sistemas de gestión, personal jerárquico (directores, gerentes), mandos medios (jefes, supervisores) u operativo de organizaciones privadas o públicas que tengan la responsabilidad de elaborar, revisar o aprobar la documentación relativa a sus procesos.

## RESULTADOS ESPERADOS

Al finalizar el curso, el estudiante podrá:

- Identificar los procesos de una organización o área específica
- Caracterizar y categorizar los procesos identificados
- Documentar los procesos identificados
- Crear mecanismos de control y seguimiento de la documentación generada

## METODOLOGÍA

El curso se desarrollará mediante exposiciones del facilitador y presentación de ejemplos para análisis y discusión. Resolución de ejercicios prácticos.

## CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso 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 mínima del 80%.

## DURACIÓN

9 horas reloj.

## CONTENIDO PROGRAMÁTICO

### MÓDULO I: GESTIÓN POR PROCESOS

- Enfoque de procesos
- Definición de proceso
- Partes de un proceso
- Tipos y clasificación de procesos
- Mapa de procesos

### MÓDULO II: 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 III: Elaboración de documentación (3.5 horas)

- Tipo de documentos: Manuales. Procedimientos. Instructivos. Registros
- ¿Cómo redactar documentos?



- Estructura de los documentos
- Control y conservación de los documentos
- Incumplimientos en el uso y aplicación de documentación

### 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.