



OBJETIVO

Dotar a los participantes de los conocimientos y las habilidades necesarias para identificar, analizar y documentar procesos, así como para elaborar manuales de políticas y procedimientos organizacionales.

RESULTADOS ESPERADOS

- Comprender la importancia de la Gestión de procesos como una herramienta de excelencia enfocada a mejorar la calidad.
- Documentar procesos de trabajo basado en la norma ISO 9001:2015.
- Manejar las distintas técnicas y herramientas para la documentación de procesos y la elaboración de políticas y procedimientos.
- Elaborar manuales de procedimientos e instructivos de trabajos.
- Manejar las técnicas para la representación gráfica de los procesos, especialmente las técnicas de Mapas de Procesos y flujo de Procesos.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos siguiendo la estructura documental que establecen las

normas de los sistemas de gestión de calidad.

METODOLOGÍA

Exposiciones del Facilitador. Análisis y discusión en clase. Presentación y discusión de casos reales. Ejercicios prácticos. Trabajos en equipo.

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

18 horas reloj.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

MODULO I: Generalidades de la Gestión de Procesos

- Introducción a la gestión de procesos
- Elementos de procesos / Característica de los procesos
- Identificación de procesos / Diferencia entre proceso y procedimiento
- Los procesos claves en las empresas
- Mapas de procesos de una organización
- Tipos de procesos y su interacción
- La Norma ISO 9001:2015

MODULO II: Metodología y Técnicas para la Documentación de Procesos

- Importancia de la documentación de procesos
- Metodología para la identificación de los procesos
- Secuencia e interacción de procesos
- Técnica y herramienta para el levantamiento de procesos
- Documentación de los procesos actuales



- Descripción de Procedimientos
- Validación, aprobación e implementación de procesos
- Correcciones y ajustes

MODULO III: Elaboración de Diagrama de flujo

- Concepto /utilidad
- El diagrama de flujo como herramienta de análisis de los procesos
- Pautas para la elaboración del diagrama de flujo
- Simbologías utilizadas
- Construcción de diagrama de flujos
- Modelos de diagrama de flujo
- Ejercicio sobre la elaboración de flujograma de procesos

MODULO IV: Pautas para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

- ¿Qué son los manuales de procedimientos?
- Objetivo /utilidad
- Tips para su elaboración
- Rol de la alta gerencia y responsables departamentales
- Estructura del manual de procedimientos
- Criterios y métodos para la operación y control de procesos de procedimientos
- Control y actualización del manual

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.