

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **CURSO PRESENCIAL: MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS**

### **OBJETIVO**

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 podrá:

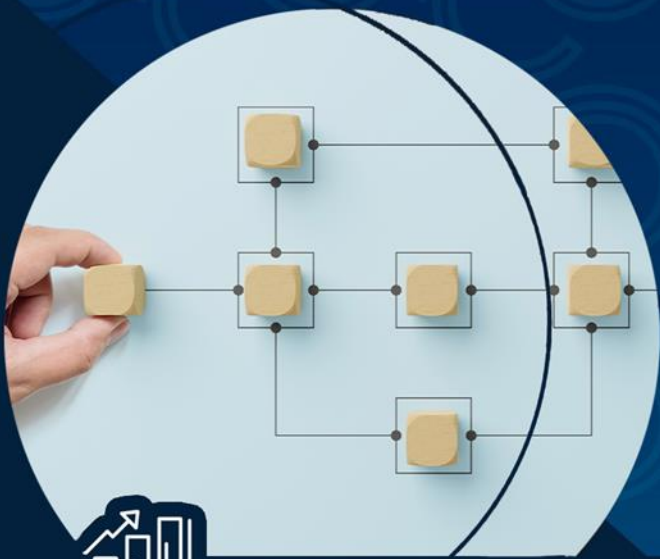
- Comprender la importancia de la “Gestión por Procesos” como una herramienta enfocada en la mejora continua.
- Gestionar procesos según requerimientos de la norma ISO 9001:2015.
- Identificar, categorizar y caracterizar los procesos de la organización.
- Documentar los procesos en una organización.
- 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 presencial mediante exposiciones del facilitador, presentación de ejemplos para análisis y discusión y resolución de ejercicios prácticos

### **DURACIÓN**

12 horas reloj.



## GESTIÓN EMPRESARIAL

# CURSO PRESENCIAL: MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

## 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 (2 horas)

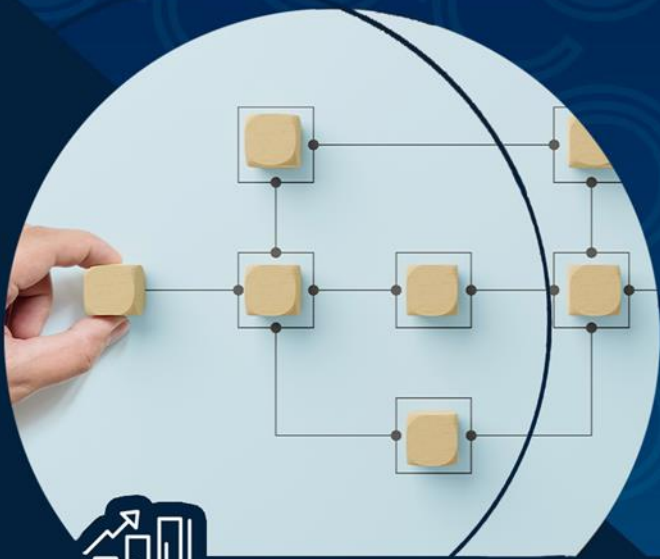
- Introducción a la Gestión por Procesos
- Elementos de los procesos / Características de los procesos
- Identificación de procesos / Diferencias entre proceso y procedimiento
- Mapa de procesos en una organización
- Tipos de procesos y su interacción
- La Gestión por Procesos según la Norma ISO 9001:2015

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

- 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 (3 horas)

- ¿Qué es la documentación de procesos?
- Cómo documentar procesos
- Descripción y caracterización de procesos



## GESTIÓN EMPRESARIAL

# CURSO PRESENCIAL: MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- Diagramas de flujo
  - Definición
  - Simbología y normas
  - Elaboración de diagramas de flujo

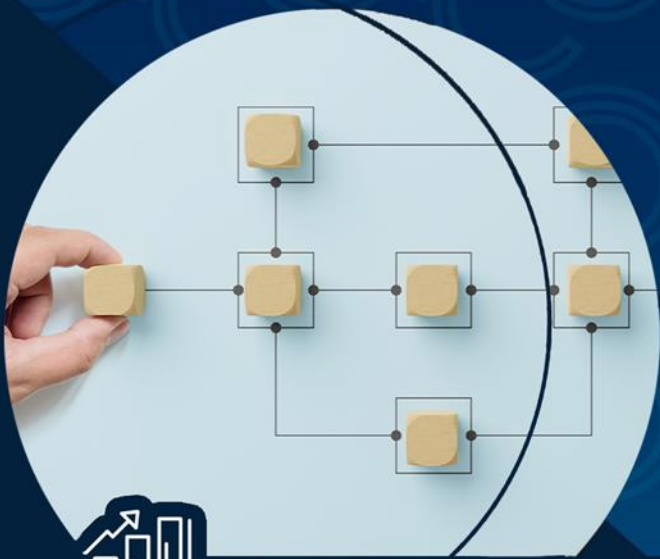
### MÓDULO IV: Elaboración de Documentación (3 horas)

- Tipos de documentos
  - Manuales
  - 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

#### Mgs. Celso Gustavo Villazón Montalván

Licenciado en Ingeniería Industrial y de Sistemas, UPSA. Magíster en Ingeniería y Gestión Ambiental, UPSA. Diplomado en Ingeniería de Gas Natural por la Universidad Virtual. Diplomado en Educación Superior UTEPSA. Cuenta con una amplia experiencia y formación en el área de implementación de las Normas de Sistemas de gestión.



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO PRESENCIAL: MAPEO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

Actualmente responsable del Sistema de Gestión de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Social de la compañía Gas Oriente Boliviano Ltda.