

Administración por Procesos

Versión en línea

Nota: Este curso es en la modalidad en línea a través de la herramienta Zoom. Se requiere que el participante cuente con computadora, laptop, tablet, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita reproducir audio y video y una buena conexión a internet.

Las clases serán en tiempo real en los días y horario publicados. Las sesiones no serán grabadas y el participante sólo tendrá acceso a las sesiones del curso en el grupo al cual se haya inscrito.

EXPOSITOR

Lic. Eduardo Staines Tamayo

El profesor Eduardo Staines Tamayo tiene más de 40 años de experiencia; es especialista en la definición de estrategias de empresa, su modelo de negocio, así como en la administración por procesos y su mejora, considerando éstos como elemento principal en la estructura de las organizaciones para la ejecución de su estrategia. Su experiencia profesional incluye su actividad como consultor independiente por más de 13 años y la dirección de la práctica de consultoría por procesos y estrategia para Astran, empresa mexicana de consultoría por 12 años, así como para KPMG, firma internacional de consultoría, por 10 años. Fue Gerente de control de gestión durante 2 años para Danone de México y 2 años para L’Oreal de México.

Ha sido durante 26 años profesor universitario a nivel licenciatura y posgrado en diversas instituciones educativas; asimismo, ha impartido cursos de capacitación en sus temas de especialidad para sus clientes de consultoría. En el ITAM ha impartido los cursos-taller de Administración por Procesos y de Análisis y Mejora de Procesos desde 2013 a la fecha. Tiene estudios de Maestría en Administración por la UNAM; cursó el Diplomado en Sistemas de Información en el ITAM y la licenciatura en Administración de Empresas en la Universidad La Salle.

OBJETIVO

Desarrollar habilidades y transmitir conocimientos especializados a las personas que son responsables por los resultados que generan los procesos de negocio que administran y a aquellas que tienen como misión analizarlos y mejorarlos, a fin de facilitar el logro de los objetivos de la Empresa al incrementar su eficiencia y efectividad.

El participante al concluir su participación en el Curso-Taller conozca:

1. La empresa desde la perspectiva de sus procesos de negocio.
2. Cómo los procesos de negocio inciden en los resultados de la empresa
3. Los elementos componentes de los procesos y su relación con la estrategia de la empresa.

4. La metodología para:

- 'Mapear' un proceso de negocio
- Analizar un proceso para mejorar su eficiencia.

Este Curso- Taller se imparte desde un enfoque constructivo, a fin de que el participante conozca no solo el qué y el cómo de la administración por procesos, sino también el para qué.

El Curso-Taller de Administración por Procesos proporciona en cada tema que se imparte, los elementos para entender conceptualmente su contenido; Los ejercicios prácticos asociados con cada tema permiten mejorar la asimilación de los conocimientos.

Se cubren los siguientes aspectos:

- Conceptos básicos de procesos y de Administración por Procesos.
- Exposición conceptual y de contexto.
- Ejercicios prácticos tomando como base una de las siguientes opciones
 - a) Algún proceso de la Empresa correspondiente (curso cerrado).
 - b) Algún proceso de negocio de conocimiento general (curso abierto).
- Diagramas de contexto o macroproceso y de un proceso a primer nivel.

No se cubren los siguientes aspectos, aunque son mencionados durante el curso:

- Conceptos de automatización de procesos de negocio.
- Nomenclaturas para documentación de procesos.
- Herramientas informáticas para la administración de procesos.

DIRIGIDO A

- Directores o Gerentes de Áreas funcionales en Organizaciones privadas y públicas.
- Personas responsables de la creación de valor para los clientes a través de los procesos de negocio, tanto básicos como de apoyo y los considerados como de gestión.
- Analistas de negocio responsables de entender las necesidades del negocio para que sean resueltas por los sistemas informáticos.
- Consultores externos e internos dedicados a encontrar e implementar mejoras en la eficiencia de los procesos de negocio.
- Modeladores de procesos de negocio.

TEMARIO

1	<u>La Empresa como productora de bienes y servicios.</u>
	1.1 Modelo económico de la empresa.
	1.2 Estrategia y estructura.
	1.3 Elementos de la estructura.
	1.4 La cadena de valor orientada al cliente.

2	<u>Administración de la empresa.</u> 1.1 El proceso administrativo. 1.2 Visión funcional de la empresa; ventajas y desventajas.
	1.3 Visión por procesos de la empresa; ventajas y desventajas.
3	<u>Procesos de negocio</u> 3.1 Qué es un proceso de negocio. 3.2 Características de los procesos. 3.3 Relación Entrada-Proceso-Salida. 3.4 Relación Cliente-Proveedor. 3.5 Componentes de un proceso. 3.6 Orientación al cliente; cadena de valor del cliente: los 'momentos de verdad'
4	<u>'Mapeo' de procesos (diagramación)</u> 4.1 Para qué son. 4.2 Tipos de 'mapas' de procesos o diagramas de flujo. <ul style="list-style-type: none"> • Interrelación o contexto • Asociados a la cadena de valor del cliente. • Niveles de mapeo 4.3 Simbología básica 4.4 Construcción.
5	<u>Técnicas para recopilar información sobre procesos</u> 5.1 Entrevistas individuales. 5.2 Grupos de trabajo. 5.3 Observación. 5.4 'Caminar el proceso' 5.5 Documental.
6	<u>Documentación de los procesos de negocio.</u> 6.1 Objetivo 6.2 Alcance 6.3 Áreas participantes. 6.4 Entradas y salidas. 6.5 Políticas generales. 6.6 Diagrama de flujo. 6.7 Narrativa.

7	<u>Análisis y mejora de procesos</u> 7.1 Análisis del proceso. <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas • Método 7.2 Identificación de mejoras potenciales 7.3 Ubicación en la estructura de la empresa. 7.4 Propuesta de mejora. 7.5 Niveles de madurez de los procesos 7.6 Indicadores del desempeño: ¿qué son?
8	<u>Práctica</u> Los ejercicios prácticos se presentan y resuelven a lo largo de la exposición de los temas.

DURACIÓN

20 horas.