

¡Repetición solicitada!

# GESTIÓN POR PROCESOS

(Business Process Management - BPM)

SEMINARIO ESPECIALIZADO

Resultados  
Garantizados

4.8/5

En el evento  
anterior



**CE**  
CERTIFICADO DE  
EDUCACIÓN DIRECTIVA

EN GESTIÓN DE LA  
EFICIENCIA OPERACIONAL



**13, 14 y 15 de febrero, 2020**

Santo Domingo, Rep. Dom.

# GESTIÓN POR PROCESOS

(Business Process Management - BPM)



## INTRODUCCIÓN

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. La identificación y gestión sistemática de los procesos que se realizan en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como enfoque basado en procesos.

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente (ya sea este interno o externo). La gestión por procesos no va dirigida a la detección de errores en el servicio, sino que la forma de concebir cada proceso ha de permitir evaluar las desviaciones del mismo, con el fin de corregir sus tendencias antes de que se produzca un resultado defectuoso.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado, es necesario definir y controlar el proceso del que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica en que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso).

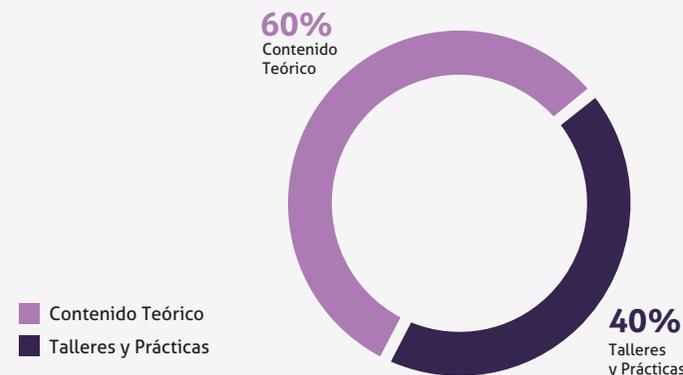
De igual forma, la gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es por esto que constituye uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Este seminario aporta un método, técnicas y herramientas para la modelización y gestión de procesos. La meta es disponer de los instrumentos necesarios para conseguir optimizar el rendimiento de la organización. Al final, conseguiremos una orientación al cliente de forma rentable.

## ¿QUIÉNES DEBEN ASISTIR A ESTE SEMINARIO?

- ▶ Directivos, responsables, analistas funcionales y/o técnicos en las áreas de Operaciones, Organización, Procesos y Calidad
- ▶ Responsables de unidades administrativas o de servicio
- ▶ Especialistas del área de Organización y Sistemas
- ▶ Técnicos de sistemas encargados de automatizar procesos
- ▶ Auditores internos responsables de vigilar y actuar en el logro de la productividad en la organización
- ▶ Profesionales del área de Calidad
- ▶ Equipos multidisciplinares encargados de la mejora de procesos

## CONTENIDO TEÓRICO/ PRÁCTICO



# CONTENIDO

## 1 Introducción: La importancia de la gestión por procesos

- ▶ La Teoría de Sistemas
- ▶ Evolución histórica de la gestión por procesos
- ▶ Funciones vs. procesos
- ▶ Beneficios de la organización por procesos
- ▶ Conceptos fundamentales de la gestión por procesos
- ▶ La teoría del desarrollo organizacional
- ▶ El ciclo de gestión de los procesos

## 2 La modelización de procesos (plan and do)

- ▶ Método para la identificación y clasificación de procesos
- ▶ Elaboración del mapa de procesos
- ▶ La diagramación de procesos
- ▶ La automatización de procesos: Herramientas tecnológicas

## 3 La evaluación de los procesos (check)

- ▶ Establecimiento de objetivos: Determinación y despliegue
- ▶ Definición de indicadores de gestión del proceso
- ▶ Elaboración del cuadro de mando
- ▶ Seguimiento, evaluación de objetivos y toma de decisiones

## 4 La optimización de los procesos (action)

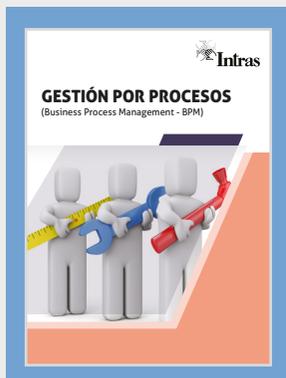
- ▶ Fases de un proyecto de optimización de procesos
- ▶ Identificación de la técnica de mejora
- ▶ Método, técnicas y herramientas para la optimización

## 5 La implantación de la gestión por procesos

- ▶ Dificultades habituales
- ▶ Metodología y proceso de implantación
- ▶ Plan de implantación

**CED**  
CERTIFICADO DE  
EDUCACIÓN DIRECTIVA

Obtenga el Certificado de Educación Directiva (CED) en Gestión de la Eficiencia Operacional al participar en este seminario y en los demás incluidos aquí debajo:



**PROJECT  
MANAGEMENT**

22, 23 y 24 de abril  
14, 15 y 16 de octubre



**LEAN  
MANAGEMENT**

19, 20 y 21 de marzo



**GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DE COSTOS**

16 y 17 de abril

## › BENEFICIOS DE ASISTIR A ESTE SEMINARIO

- ▶ Dominar los fundamentos de un modelo de gestión por procesos: conocer métodos, técnicas y herramientas para organizarse en torno a procesos, desde el punto de vista operativo y de gestión.
- ▶ Establecer, aplicar e integrar los principales elementos del modelo de procesos, sacando provecho a la explotación de datos que lo definen y extrayendo las medidas de cambio desde la perspectiva de la mejora del negocio, la organización, los procesos y las tecnologías.
- ▶ Aproximar concretamente algunas herramientas informáticas disponibles en el mercado para la modelización de procesos.
- ▶ Aprender a construir un sistema de gestión por procesos.
- ▶ Proporcionar métodos, técnicas y herramientas que permitan ejecutar proyectos de optimización dentro de la organización: mejora continua y reingeniería.
- ▶ Conocer los elementos necesarios para desarrollar el sistema de gestión basado en procesos.
- ▶ Aprender a cómo dirigir eficazmente una operación de rediseño de procesos, integrando a todos los departamentos afectados.

## › EXPERTO



### Alberto Martínez

El Sr. Martínez ha desarrollado su labor de consultoría en España, Portugal, Francia, Gran Bretaña, Latinoamérica (Costa Rica, Ecuador, Venezuela, Perú, México, Guatemala) y África (Angola, Mozambique y Cabo Verde). De igual forma, ha desarrollado importantes proyectos de consultoría para prestigiosas empresas tales como El Corte Inglés, Telefónica, Britishtelecom, SOS Cuétara, CEPESA, Caja Navarra, Ibercaja, Cajamar, BBVA, Caja de Extremadura, Laboratorios Almirall, J. Edwards, Chicco, Gobierno de Navarra, Banco Espíritu Santo, Portgas, EDP, Instituto de Ingeniería de Oporto, Credibom, Vodafone, Sonangol, Banco de Guayaquil, entre muchas otras.

**Reconocido consultor y experto internacional en proyectos de Consultoría de Organización: Diseño e Implantación de Sistemas de Gestión por Procesos, Análisis, Rediseño y Optimización de Procesos, Estandarización de Procedimientos, Simplificación Administrativa, Reducción de Costos Administrativos, Incremento de Productividad, etc.**

Previo a dedicarse a la consultoría, el Sr. Martínez ocupó importantes posiciones en reconocidas empresas entre las que se destacan la de consultor interno de organización de la Caja de Ahorros de la Inmaculada en España, consultor senior de Proyectos Internacionales del área de Organización y Reingeniería de TEA-CEGOS en España y adjunto al socio director del mercado internacional de TEA-CEGOS.

Además de su destacada y prestigiosa trayectoria como consultor, el Sr. Martínez es un destacado experto de programas formativos en sus áreas de especialización para prestigiosas instituciones y escuelas de negocios entre las que figura el prestigioso ESIC (España) y la Escuela de Ingeniería de Oporto (Portugal).

El Sr. Martínez es licenciado en Administración y Dirección de Empresas, MBA por el ESIC (España) y máster en Dirección Financiera en IAF (España).

## › PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL EXPERTO:

Visite: [www.temasdevanguardia.com](http://www.temasdevanguardia.com)  
para visualizar, comentar, compartir y  
descargar videos de este experto.



[bit.ly/TDVGestionporProcesos](http://bit.ly/TDVGestionporProcesos)



Ingresa a: [www.gestion.com.do](http://www.gestion.com.do) para leer, comentar,  
compartir y descargar artículos publicados  
de este experto.

**GESTION**<sup>®</sup>  
<http://bit.ly/AlbertoMartinezGES>



## › METODOLOGÍA

**Clases lectivas:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema.

**Análisis de casos y distribución de lecturas:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados, así como la distribución de lecturas específicas sobre los temas cubiertos previamente.

**Exposición casos reales:** Se complementarán las explicaciones teóricas y el análisis de casos con la exposición de ejemplos. Se expondrá paso a paso un proceso real seguido por una empresa en la elaboración de sus sistemas de gestión de procesos, exponiendo las implicaciones resultantes en los resultados de la organización.

## › DOCUMENTACIÓN

Cada participante recibirá una carpeta que contendrá la presentación y la documentación completa preparada por el experto para la actividad.

De igual forma, se entregará bibliografía complementaria referente al tema para fines de lectura y/o posterior consulta.

## › INFORMACIONES GENERALES

**Fecha:** Jueves 13, viernes 14 y sábado 15 de febrero, 2020

**Horario:** 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (jueves y viernes)

9:00 a.m. a 1:00 p.m. (sábado)

**Duración total:** 20 horas

**Lugar:** Santo Domingo, Rep. Dom.

**Inversión:** US\$ 895.00

(Incluye carpeta de material de apoyo, lecturas adicionales, almuerzo, *coffee breaks* y certificado de INTRAS).

## › INSCRIPCIÓN

Inscríbese a través de nuestro *website*: **www.intras.com.do**

Para información adicional llámenos al teléfono **(809) 542-0126**

### Otras informaciones de interés

- ▶ Cupo limitado.
- ▶ Para garantizar la diversidad de realidades del grupo (elemento indispensable para el éxito de seminarios de este tipo) solo se permitirán cupos máximos de cinco (5) participantes por empresa.
- ▶ Solo el envío de la solicitud de inscripción debidamente llenada garantiza su reservación para participar en el seminario.

## › OTROS BENEFICIOS DE ASISTIR A ESTE SEMINARIO



Acceso exclusivo al Foro Web del seminario, por un período de 90 días, donde los participantes podrán contactar al experto para consultas posteriores sobre el tema.



Recepción de nuestro boletín mensual Management Update con interesante contenido de actualidad del mundo corporativo nacional e internacional.



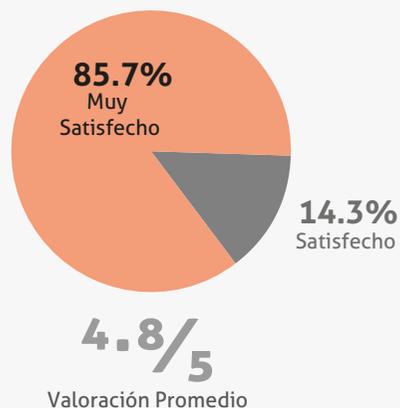
Disponibilidad del experto, sin costo alguno para los participantes, una hora antes los días del evento para consultas particulares.



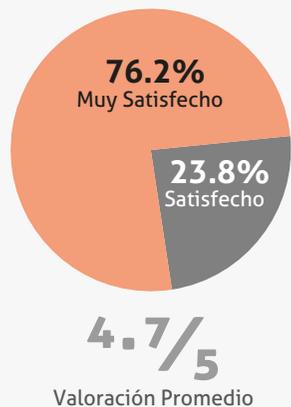
Recepción gratuita durante un año de la **REVISTA GESTIÓN**. Única publicación local con contenido 100% práctico sobre temas de Gerencia Empresarial.

## › VALORACIONES ANTERIORES DE ESTE SEMINARIO ESPECIALIZADO

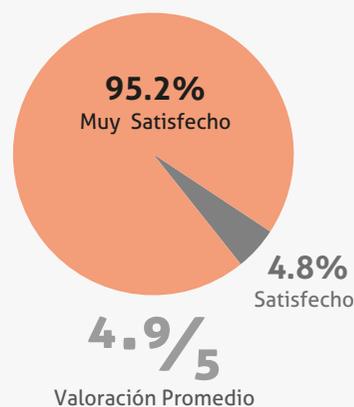
### Nivel de satisfacción respecto a sus expectativas



### Aplicabilidad de lo aprendido a su realidad laboral



### Dominio del tema por parte del experto



Tabulación realizada por:

**GALLUP**  
REPÚBLICA DOMINICANA

**Nota:** Las evaluaciones responden a una escala de cinco (5) puntos donde uno (1) significa Muy Insatisfecho y cinco (5) Muy Satisfecho.

## › OPINIONES ANTERIORES DE ESTE SEMINARIO ESPECIALIZADO

▶ "Muy buen contenido, aplicado con mucho detalle por el experto. El seminario brinda los conocimientos que permiten tener ideas aplicables a la institución que de seguro traerán beneficios a la gestión".

**Igor Cabrera**  
Gerente de Infraestructura TI  
Dirección General de Aduanas

▶ "El seminario estuvo muy bien estructurado, el material muy preparado. El experto explicó cada tema de una forma excelente y transmitió sus conocimientos de forma clara y concisa".

**Carolina González**  
Gerente Sistemas y Procesos  
Banco Popular Dominicano

▶ "El seminario ha sido excelente, comenzando por el experto por su dinamismo y conocimiento. El servicio de INTRAS ha sido excelente".

**Yamill Melo**  
Contract Handling Supervisor  
Vivial Dominicana, SRL

## › PRÓXIMOS SEMINARIOS

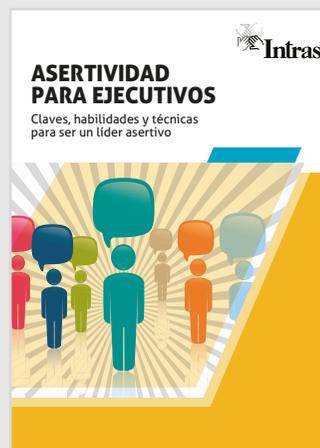
#SeminariosINTRAS



**Liderando Equipos para la Innovación**  
20 y 21 de febrero, 2020



**Gestión de Riesgos Corporativos**  
20, 21 y 22 de febrero, 2020



**Asertividad para Ejecutivos**  
5 y 6 de marzo, 2020

Este y muchos otros seminarios pueden ser adaptados y desarrollados exclusivamente para su empresa.

SOLUCIONES  
**IN-HOUSE**

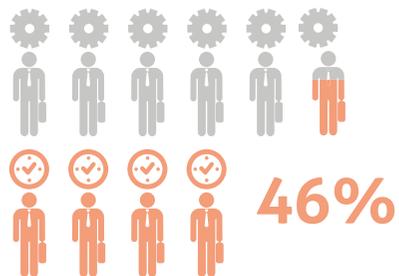
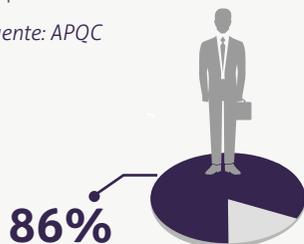
# Sabía usted que...

## 10 datos que quizás usted no conocía sobre **GESTIÓN POR PROCESOS**

### El 86% de los GERENTES

de procesos y rendimiento afirma que la gestión por procesos es la actual área de trabajo más importante.

Fuente: APQC



El 46% de los líderes empresariales planea implementar la gestión por procesos a las operaciones contables en los próximos 2 años.

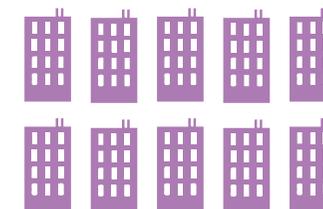
Fuente: Robert Half Management Resources



### El 45% DE LAS EMPRESAS

anticipa que su interés por la gestión por procesos crecerá en los próximos 12 meses.

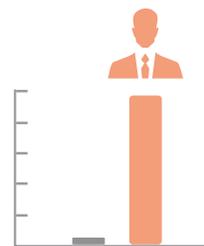
Fuente: Capgemini



### El 100% de las EMPRESAS

que ha implementado el *business process management* ha alcanzado hasta un 10% de retorno de inversión.

Fuente: Gartner



El 95% de los líderes empresariales afirma que la gestión por procesos provee la agilidad necesaria para cambiar y adaptar los modelos empresariales más rápidamente.

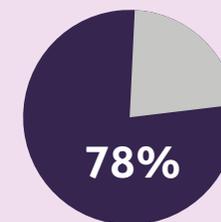
Fuente: Forrester

### GBP\$300,000



Luego de que una compañía implementara la gestión por procesos, logró ahorrar un promedio de 300,000 libras esterlinas al año por la implementación de solo un proceso.

Fuente: Triaster



### El 78% de las ORGANIZACIONES

que ha introducido la gestión por procesos para mejorar su interacción con los clientes reporta un impacto positivo.

Fuente: Capgemini

### 61%



### El 61% de las EMPRESAS

no sigue la trayectoria de los indicadores clave de rendimiento de los procesos.

Fuente: BearingPoint

Las ineficiencias de un proceso pueden costarle a una compañía el 30% de sus ingresos anuales.

Fuente: Business Efficiency for Dummies



El 67% de las empresas que implementa la gestión por procesos la usan para mejorar el servicio al cliente.

Fuente: "Vendor Landscape: BPM Platforms for Digital Business"



### 67%

# GESTIÓN POR PROCESOS

(Business Process Management - BPM)



Av. Abraham Lincoln esq. Av. Gustavo Mejía Ricart,  
Torre Piantini, Suite 904 • Santo Domingo, Rep. Dom.  
Tel.: (809) 542-0126 • [informacion@intras.com.do](mailto:informacion@intras.com.do)

Asistencia en línea a través de nuestro:

 LIVE CHAT  
[www.intras.com.do](http://www.intras.com.do)

Síguenos en:  @IntrasRD  /IntrasRD  /company/Intras  @IntrasRD  /IntrasRD