

## Fundamentos de BPM (16hs)

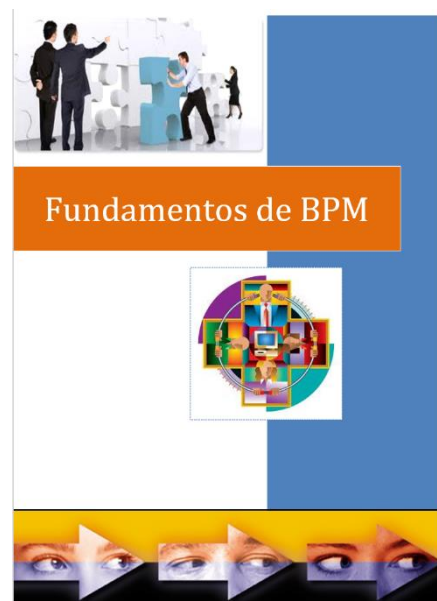
### Introducción:

El curso está orientado a aprender que el manejo de una organización basada en procesos BPM (*Business Process Management*) requiere de un cambio de mentalidad. No se trata de una tarea vertical, de arriba hacia abajo. La gerencia incluye una amplia gama de responsabilidades destinadas a facilitar el flujo de trabajo de izquierda a derecha. El antiguo estilo de gerencia de *norte a sur* es demasiado unidimensional, demasiado localizado. Para mejorar procesos tenemos que tener una visión *horizontal* de la empresa, reorientar nuestra perspectiva 90 grados, de tal manera que se comience a gestionar con una visión basada en el cliente, de *este a oeste* en toda la compañía.

### Objetivos a lograr

Al finalizar el curso se comprenderá:

- Fundamentos de Gestión por Procesos
- La necesidad de tener una visión de 90 grados al analizar la organización.
- Lo importante de que la empresa esté diseñada para atender el cliente.
- El manejo del cambio
- Definir nuevos parámetros de desempeño
- Crear patrones de comunicación
- Equilibrar los tres componentes principales del proceso:
  - Planificación
  - Ejecución
  - Medición y gerenciamiento
- Los tres niveles de desempeño:
  - Organización
  - Procesos
  - Puestos de trabajo
- Diseño del Supersistema
- Mapas y relaciones de procesos
- Mediciones del proceso
- Indicadores de desempeño
- Nivel de madurez de los procesos



### **Audiencia**

Gestores de procesos, ejecutivos, diseñadores y todo grupo de interés involucrado con los procesos de la organización.

### **Material Entregado**

Manual del estudiante complementado con material de referencia. El material está en español (formato digital)

### **Organización y Logística**

8- 20 personas