

# Herramientas para la gestión de procesos en la organización

---

## Información del curso

Fecha de inicio: 25-09-2025

Modalidad: Online en vivo + on-demand

Nivel: Básico

Duración: 8 horas (4 sesiones x 2h)

## Dirigido a

Líderes de área, analistas, PMO y equipos que buscan estandarizar, medir y mejorar procesos para elevar la eficiencia, la calidad de servicio y el cumplimiento normativo.

## Requisitos

### Conocimientos previos recomendados:

Nociones básicas de gestión y trabajo en equipo.

Conocimiento del proceso actual de su área (deseable).

### Requerimientos técnicos sugeridos:

Herramienta de modelado (Bizagi Modeler, draw.io, Visio o similar).

Suite ofimática (Microsoft 365 o Google Workspace).

Conexión estable a Internet y navegador actualizado.

## Módulos del curso

### Módulo 1: Fundamentos y levantamiento

Cadena de valor, mapa de procesos y niveles (estratégicos, clave, soporte).

Levantamiento AS-IS: SIPOC, entrevistas y workshop colaborativo.

Roles y gobernanza: dueño de proceso, RACI y stakeholders.

## **Módulo 2: Modelación y diseño**

BPMN básico: eventos, actividades, compuertas, pools y buenas prácticas de legibilidad.

Identificación de desperdicios (Lean) y cuellos de botella; balanceo de carga.

Riesgos, controles y cumplimiento; alineación con ISO 9001 (enfoque a procesos).

## **Módulo 3: Medición y mejora**

KPI de proceso: tiempo de ciclo, lead time, calidad y costo; metas y umbrales (semáforos).

Tableros ligeros y gestión visual (Excel/Sheets, Power BI básico).

Mejora continua: PDCA/DMAIC, análisis causa raíz (Ishikawa, 5 porqués), A3 y estandarización (SOP).

## **Módulo 4: Implementación y automatización**

Diseño TO-BE y roadmap de implementación; criterios de priorización y quick wins.

Automatizaciones ligeras: flujos de aprobación y formularios (Power Automate, Apps Script, Zapier).

Gestión del cambio: comunicación, capacitación, adopción y soporte; medición post-implementación.

## **Metodología y certificación**

### **Metodología**

- Curso 100% online con sesiones guiadas,
- Micro-demostraciones y práctica autónoma con feedback.
- Incluye material descargable por módulo,
- Guías paso a paso resolución de dudas en 24–48 h.

### **Evaluación**

- Cuestionario online por módulo con retroalimentación inmediata.
- Tareas aplicadas breves (SIPOC, diagrama BPMN, tablero de KPI, plan TO-BE) con rúbrica clara.
- Calificaciones ponderadas y tablero de avance.

### **Certificación**

- Certificado digital validable para quienes cumplan los requisitos de aprobación.
- Incluye guía para añadir la credencial a LinkedIn.
- Emisión dentro de 72 h posteriores a la aprobación final.