



## CURSO: “GESTIÓN POR PROCESOS.”

**FECHA:** 20/05/2024 al 30/05/2024.

**HORARIO:** Lunes, miércoles y jueves de 17 a 20 hs.

**MODALIDAD:** Presencial.

**LUGAR:** Salón del Claustro - Facultad de Química (Anexo Pedro Sainz; Isidoro De María 1614 /4º Piso).

**Carga horaria:** 18 hs.

**Docente Coordinador:** Q.F. Rubén Cano, Asistente Académico, Facultad de Química.

**Docente Responsable: Ing. Roberto Auliso**, Socio Director de MODUM, Ingeniero Químico, Universidad de la República. Ingeniero de Calidad y Auditor ISO 9000 de la DGQ (Asoc. Alemana para la Calidad). Postgrado de Especialización en Marketing. Universidad Católica, Postgrado de Especialización en “Quality Leadership” en Estocolmo, Suecia, Dr. Sandholm y Diplomas de postgrado en Investigación de Mercados y Dirección Estratégica en Univ. Complutense, Madrid España. Consultor de Empresas en desarrollo e implantación de sistemas de gestión, estrategia, gestión de procesos.

**Docente Invitado: Ing. John Miles**, Ingeniero Industrial, opción Mecánica, Universidad de la República, Uruguay. Doctor en Competitividad Empresarial y Desarrollo Económico por la Universidad de Deusto, España. Diploma de Estudios Avanzados en Economía y Administración de Empresas, Universidad de Deusto, España. Master en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Católica del Uruguay. Consultor de Empresas en Gestión Orientada a Resultados: estrategia y modelos de negocios, reingeniería y mejora de procesos, implantación de sistemas de gestión.

**Curso dirigido a:** Egresados universitarios

### Objetivo General del curso:

La gestión orientada a procesos establece la identificación, definición y gestión sistemática de los procesos y sus interrelaciones, con el objetivo de que contribuyan a alcanzar los resultados previstos en la estrategia de la organización en forma más eficiente y aportando valor al cliente.

Una organización con foco en el cliente debe pasar de una gestión únicamente vertical o funcional a gestionar los procesos horizontales. La gestión enfocada a procesos introduce una gestión horizontal, cruzando las barreras entre las distintas unidades funcionales y se enfoca en la satisfacción del cliente.

Esta actividad de formación está creada para favorecer que el participante pueda adquirir una visión clara de las características de una gestión por procesos y de cómo la misma añade valor al desempeño de la organización, alineada con los objetivos de empresa y orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

### Objetivos Específicos:

- Comprender los distintos tipos de procesos y poder identificar cuáles son los procesos críticos y su alineación con los logros estratégicos de la organización.
- Poder identificar y conocer los componentes de las 3 grandes áreas de trabajo en Gestión de Procesos: Planificación, Control y Mejora.
- Adquirir herramientas para identificar la red de procesos, realizar el mapeo general de procesos y realizar la descripción y documentación de los procesos.
- Conocer una propuesta metodológica para encarar mejoras de procesos y conocer algunas herramientas del set de herramientas para la resolución de problemas.
- Comprender la importancia de la medición como elemento clave para la gestión de procesos. Los indicadores de desempeño.

- Comprender el concepto de variación en cualquier tipo de proceso y saber identificar las características de las causas de variación aleatoria y asignable.
- Visualizar la importancia de gestionar los aspectos económicos en la Gestión de Procesos. Los Costos de la Calidad y de la No Calidad.

#### **Contenido del curso:**

**-Introducción.** Concepto de proceso. Objetivos y desafíos de la gestión por procesos.  
Tipos de proceso. Características de la gestión de procesos. La organización por procesos

**-Los Modelos de Gestión y el enfoque basado en procesos.** La gestión de procesos como principio de gestión  
La Gestión de Procesos alineada a la estrategia y a la obtención de resultados ¿Cuál es el impacto de la buena gestión de procesos en los resultados?  
La gestión de procesos en los Modelos de Gestión (Modelos de Excelencia, Normas ISO.

**-¿Cómo iniciar el enfoque por procesos en un Sistema de Gestión?**  
Trilogía: Planificación, Control y Mejora. Planificación. Identificación y secuencia de procesos.  
Descripción de procesos. Diseño de procesos. Análisis de Riesgos en procesos.

**-Identificación e interrelación de Procesos.** Red de Procesos. El Mapa de procesos.

**-Descripción de Procesos.** Sistema documental. Herramientas para la descripción de procesos  
Flujogramas. Matriz de proceso.

**-La Calidad desde la etapa de diseño.** Diseño de procesos (QFD)  
Análisis de Riesgos en procesos (FMEA)

**-Mejora Continua de Procesos.** El ciclo de madurez de los procesos.  
Criterios y objetivos en las selección de procesos a mejorar. Metodología para la mejora de procesos.  
Mejora continua y la reingeniería de procesos.

**-Control de Procesos.** Concepto de variación. Causas de variación en procesos (aleatorias y asignables).  
Medición de procesos. Control estadístico de procesos. Capacidad de un proceso.  
Herramientas para resolución de problemas en procesos. Método para resolución de problemas.

**-Los Costos de la calidad en la gestión de procesos.** Los aspectos económicos en la calidad de los procesos.  
Eficiencia en los procesos. El modelo de costos de calidad. Costos controlables y costos por fallas.  
La curva de costos de calidad. Análisis y mejora de los costos de calidad.

**COSTO: \$ 5.900**

*La matrícula se debe abonar realizando depósito o transferencia bancaria en el BROU (cuenta corriente en pesos N° 001559463-00004).*

*El talón se debe enviar por correo electrónico a [ep@fq.edu.uy](mailto:ep@fq.edu.uy)*

**INSCRIPCIONES:** *Completando la ficha de inscripción que se encuentra en el siguiente link:*  
<http://www.fq.edu.uy/node/631>

#### **Importante:**

- \* Le recordamos que para realizar el pago debe aguardar a recibir la confirmación del cupo por parte de Educación Permanente.
- \* El plazo para la recepción de inscripciones es hasta 24 horas antes del inicio del curso.