



Transformando el conocimiento en valor.
Hacemos del conocimiento un activo

Programa Especializado

Análisis, Rediseño y Optimización de Procesos



www.qualitypoint.com.do

- Posee una doble certificación: incluye el taller de “Medición a través de Indicadores de Desempeño”
- Transferencia de herramientas y mejores prácticas para el análisis, rediseño, mejoramiento y medición de procesos
- 24 horas de entrenamientos efectivo, fundamentado en una metodología orientada a la inmediata aplicabilidad y con enfoque a resultados



Otorgando un nuevo significado a la capacitación empresarial

Fundada en 2008, QUALITYPOINT BUSINESS SCHOOL es una firma que ofrece soluciones de capacitación especializada en las áreas de: Gestión de Calidad, Gestión por Procesos de Negocios / BPM, ISO 9001, Gestión de Riesgo / ISO 31000 y Desarrollo Organizacional. En Qualitypoint nos esmeramos cada día para ofrecerle una verdadera experiencia de aprendizaje y profundización, a través de programas especializados de alto nivel, pensado y diseñado teniendo como objetivo principal la aplicabilidad inmediata y el enfoque a resultados, transfiriendo metodologías, técnicas y herramientas probadas y de éxito, con base a nuestra experiencia profesional y a las mejores prácticas empresariales.

Contamos con una amplia gama de servicios de formación y consultoría especializada y un equipo de consultores y facilitadores experimentados, lo que nos permite garantizar la completa satisfacción de nuestros clientes, siendo socios estratégico de su negocio.

NUESTROS CLIENTES

- Orange Dominicana
- Hospira
- Cemex Dominicana
- Tricom
- Grupo Ramos
- Scotia Seguros
- Claro
- Distribuidora Corripio
- Almacenes SEMA
- Banco Santa Cruz
- Daniel Espinal, C. por A.
- Molinos Modernos
- Laboratorio Rowe, C. por A
- AFP Reservas
- Industrias Banilejas, C. por A.
- Isidro Bordas, S.A.
- MAPFRE BHD
- Superintendencia de Bancos
- Ministerio de Hacienda
- Grupo Empresarial Alaska
- Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos
- La Colonial de Seguros, S.A.
- Cardnet Dominicana
- Jonhson & Jonhson
- Scotiabank
- ARS Humano
- Banesco
- Cortés Hermanos
- Banco Central
- Mercasid
- Marítima Dominicana
- Universidad APEC
- Ferretería Americana
- Banco Confisa
- Seguro Banreservas
- ROS Seguros
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco Popular
- Multigestiones, AYAX, S.A.
- César Iglesia, C. por A.
- Quala Dominicana
- Ministerio de Administración Pública
- INFOTEP
- ARS Constitución
- CEDIMAT
- Constructora Rizek & Asociados
- Industria Macier
- Banco Ademi
- Fosforera del Caribe, S.A.
- ONAPI
- Brugal & Co., C. por A.
- Cervecería Vegana, S. A
- Vinos. S.A.
- Banco BHD-León
- Gerdau Metaldom
- Dirección General de Aduanas
- IDAC
- Hormigones del Caribe
- Kinnos



PRESENTACIÓN

La gestión de procesos reviste una importancia estratégica en las organizaciones de hoy, ya que todos los productos y servicios son resultados de procesos, por lo que debemos empeñarnos en que éstos sean eficaces, eficientes y sujetos a una mejora continua. La optimización de procesos implica; claridad en los objetivos, enfoque en los clientes, trabajo en equipo, focalizarse en resultados. Es pensar y actuar bajo conceptos de Calidad, Eficiencia y Productividad.



El “Programa de especialización en análisis, rediseño y optimización de procesos” que ponemos a su disposición, le permitirá contar con las herramientas metodológicas necesarias para lograr la transformación y mejoramiento continuo de los procesos y a lograr un alto desempeño con resultados tangibles de corto y largo plazo.

¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE TALLER?

- Responsables de la gestión de calidad, documentación de procesos y personas vinculadas a las áreas de calidad y productividad.
- Responsables de los procesos de mejora en las organizaciones.
- Auditores de sistemas de calidad.
- Responsables de las diferentes áreas tales como: Producción, Organización y Métodos, Organización y Procesos y Recursos Humanos.
- Especialmente para empresas certificadas en algún sistema de gestión de calidad o en proceso de certificación.

RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes estarán en capacidad de:

- Tener una visión clara de las técnicas y herramientas para el Rediseño de Procesos, cómo usarlas y cómo adecuarlas a circunstancias específicas.
 - Diagnosticar y monitorear oportunamente los requerimientos de cambios de procesos en sus organizaciones.
 - Utilizar herramientas para el diagnóstico, análisis y mejoramiento de procesos
 - Aplicar metodología y herramientas para llevar a cabo un Proyecto de Rediseño de Procesos.
 - Identificar, construir y evaluar indicadores para medir el desempeño de sus procesos.
- 
- 



ESTRUCTURA DE CONTENIDO



MODULO I: Generalidades del Análisis y Rediseño de Procesos

- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Generalidades de la gestión por procesos
- Organizarse en torno a procesos y no a funciones ¿por qué?
- Metodología para la identificación de procesos
- Clasificación de los procesos / selección de los procesos claves
- Identificación de procesos
- Mapas de procesos
- Metodología y técnicas para la documentación de proceso
- Documentando el procesos actual "cómo es"
- Ejercicios de aplicabilidad

MÓDULO II: Metodologías y Técnicas para el Análisis de Procesos

- Enfoque sistémico de la gestión por procesos
- El ciclo de gestión PDCA (Plan, Do, Check, Act)
- ¿Cómo identificar área de mejora?
- Análisis de brechas: Proceso actual vs. Proceso deseado
- Análisis crítico de los procesos
- Síntomas frecuentes en procesos de mala salud
- Selección de los procesos a mejorar
- Metodología para el análisis de procesos
- Análisis de la ficha técnica del proceso
- Técnicas para recopilar información
- El análisis del proceso como insumo para su mejoramiento
- El diagrama de flujo como herramienta de análisis
- Utilización de técnicas para el análisis de procesos
- Factores a analizar en los procesos: Guía para el análisis de los procesos
- Identificación de problemas y actividades que no agregan valor
- Pautas para elaborar informe del diagnóstico de procesos
- Ejercicios de aplicabilidad

"Nuestro norte es agregar valor a las personas y organizaciones, suministrándoles herramientas que contribuyan a mejorar el desempeño, la productividad y la competitividad para el desarrollo sostenible, en un mundo que se caracteriza por su constante cambio"





MÓDULO III: Metodologías y Técnicas para la Mejora y Rediseño de Procesos

- Propósitos y dimensiones del rediseño del proceso
- Generación creativa de soluciones
- Tipos de mejoras en los procesos
- Componentes del diagnóstico
- Impacto de la tecnología de la información en la mejora de proceso
- Herramientas y técnicas para el rediseño de procesos
- Identificación y solución de problemas
- Implementación de proyecto de rediseño
- Benchmarking
- Reingeniería de procesos
- Definición de equipos de mejora
- Impacto de la tecnología de la información
- Ejercicios de aplicabilidad

MÓDULO IV: Identificación, Construcción y Evaluación de Indicadores de Desempeño

- ¿Por qué medir y para qué?
- ¿Qué es un indicador?
- ¿Qué buscamos medir con los indicadores?
- Características de los indicadores
- Clasificación de indicadores
- Identificación de indicadores
- Criterios para definir un indicador
- Indicadores claves de desempeño (KPI's)
- Indicadores claves para medir procesos, áreas funcionales, planes y proyectos
- Metodología para la construcción de indicadores
- Hoja de vida para la construcción de indicadores
- Relación entre objetivos e indicadores
- Implementación de indicadores
- Evaluación de indicadores
- Toma de decisiones basado en la evaluación de indicadores
- El Balanced Scorecard
- ¿Cómo operar un sistema de monitoreo de gestión?



METODOLOGÍA

La metodología propuesta está orientada al pragmatismo y a los resultados, utilizando la transferencia de experiencias como la técnica principal para generar las competencias necesarias en los participantes. Dentro de las técnicas didácticas que emplearemos se encuentra las siguientes:

- Exposiciones del facilitador
- Análisis y discusión de casos reales
- Transferencia de experiencias
- Aprendizaje orientado a la resolución de problemas
- Aprendizaje orientado a proyecto
- Ejercicios prácticos
- Trabajos en equipo

INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR	Plataforma Zoom / 100% Online
FECHAS	Jueves 24 y martes 29 de abril, 2025 Jueves 1, martes 6, jueves 8 y martes 13 de mayo, 2025
HORARIO	Martes y jueves 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
TOTAL DE HORAS	24 horas
INVERSIÓN	US\$ 160.00

Este programa Incluye: Manual del Participante, materiales complementario, asesoría personalizada y certificación emitida por Qualitypoint Management School

“Nuestra experiencia acumulada a través de decenas de proyectos en consultoría empresarial, nos permiten transferir metodología y técnicas orientadas a resultados, así como las competencias necesarias para una aplicabilidad inmediata de los contenidos de nuestros programas”



FACILITADOR

Liber Jorge Montás, M.A.

Director Ejecutivo en Qualitypoint Business School
Consultor Empresarial | Auditor Líder certificado en ISO 9001 por el IRCA /
Lead Implementer ISO 9001, Lead Risk Manager ISO 31000 y Lead Auditor
ISO 9001 certificado por PECB

Es un reconocido Consultor y Facilitador Empresarial con más de catorce años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, ISO 9001, Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM) y Gestión de Riesgo / ISO 31000. Ha colaborado como consultor en empresas como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Block Bisonó, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, ONFED, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek y Asociados, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como Presidente de Qualitypoint Business School & Consulting donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.

Cuenta con una Especialización en Desarrollo Organizacional certificado por Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo graduado con honores en la Universidad Católica Santo Domingo. Es además, Auditor Líder en Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001 certificado por el IRCA. El Sr. Montás cuenta con una Especialización en Gestión de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano certificado Tecnológico de Monterrey de México.

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

DIRECCIÓN	Ave. Núñez de Cáceres No. 302 Torre Hariannet IX, Suite 5B El Millón. Santo Domingo, República Dominicana
TELÉFONO	809.334.1929
EMAIL	info@qualitypoint.com.do
WEB	www.qualitypoint.com.do

Contacta con nosotros para recibir más información. Consulta a nuestra página web:
www.qualitypoint.com.do