



Transformando el conocimiento en valor.
Hacemos del conocimiento un activo

Taller Especializado

Documentación de Procesos

Guía para su Inmediata Aplicación



www.qualitypoint.com.do

- Programa diseñado para desarrollar competencias para elaboración de procesos, procedimientos y políticas organizacionales
- 12 horas de entrenamientos efectivo, fundamentado en la aplicabilidad inmediata 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 continúa.

El taller especialización en Documentación de Procesos representará para los participantes un apoyo que le ayudará a conocer en forma práctica lo que son los procesos, como identificarlos, sus tipos y componentes, su importancia para mejorar la calidad, y a través de una metodología práctica aprenderás a documentarlos y a diagramarlos, para luego diseñar el manual de procedimientos.

Ahora que sabemos de la importancia y significado que tiene programa, sólo nos resta invitarte a que participes y lo aproveches, compartiendo conocimientos y obteniendo experiencias que facilitarán su desarrollo en la gestión y documentación de procesos

¡Adelante, Compartamos juntos esta Experiencia!

¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE TALLER?

- Responsables de la gestión de calidad, documentación de procesos y personas vinculadas a las áreas de calidad, procesos y productividad.
- Auditores de sistemas de calidad y responsables de los procesos de mejora en las organizaciones.
- Responsables de las diferentes áreas tales como: Producción, Operaciones, Tecnología, Desarrollo Organizacional, Planificación y Proyectos.
- En general, a todas aquellas personas que sean adquirir las competencias para documentar procesos y procedimientos de negocio.

RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes serán en capacidad de:

- Comprender la importancia de la gestión de procesos como una herramienta de excelencia enfocada a mejorar la calidad.
- Crear mapa de procesos, identificando macro procesos, procesos, procedimientos y actividad
- Manejar las distintas técnicas y herramientas para la documentación de procesos, así como elaborar de políticas y procedimientos.
- Manejar las técnicas para la representación gráfica de los procesos, especialmente las técnicas de mapas de procesos y diagrama de flujo de procedimientos
- Elaborar manuales de procedimientos e instructivos de trabajos.

“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”



ESTRUCTURA DE CONTENIDO

MODULO I:

Seminario sobre la Gestión por Procesos / BPM



- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Introducción a la gestión de procesos
- Organización centrada en funciones vs. organización por procesos
- Gestión del cambio cultural a procesos
- Elementos de procesos / Característica de los procesos
- Tipos de documentos requeridos en la Gestión por Procesos
- Técnicas para la identificación de procesos
- Mapas de procesos de una organización
- Los procesos claves en las empresas
- Tipos de procesos y su interacción
- Requisitos de la documentación de la norma ISO 9001:2015
- Ejercicios de aplicabilidad

MÓDULO II:

Técnicas para la Documentación de Procesos y Procedimientos

- Importancia de la documentación de procesos
- Metodología para la identificación de los procesos
- Secuencia e interacción de procesos
- Técnica y herramienta para el levantamiento de procesos
- Aplicación de formatos e instrumentos para el levantamiento de procesos
- Elaborando las fichas técnicas de proceso
- Guía para la codificación de documentos
- Documentación de los procesos actuales
- Descripción de Procedimientos
- Validación, aprobación e implementación de procesos
- Aprobación y distribución
- Correcciones y ajustes
- Control de documentos bajo la Norma ISO 9001:2015
- 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: Diseño de Diagrama de Flujo: Representación Gráfica de Procesos y Procedimientos

- Modelado de procesos de Negocio
- El diagrama de flujo como representación gráfica de los procesos
- Concepto y utilidad
- El diagrama de flujo como herramienta para la comprensión y análisis de procesos
- El diagrama de flujo como insumo para la mejora de procesos
- Tipos de diagrama de flujo
- ¿Cuál modelo de diagrama utilizar? Consideraciones para la elección
- Pautas para la elaboración del diagrama de flujo
- Beneficios de BPMN. Objetivos al crear BPMN.
- Simbologías utilizadas
- Construcción de diagrama de flujos
- ¿Cómo analizar el diagrama de flujo?
- Utilización del diagrama para los equipos de mejoras
- Elaboración de documentos para la estandarización y uso de diagrama de flujo

MÓDULO IV: Elaboración de Manuales de Procedimientos y Creación de Sistema de Gestión Documental

- ¿Qué son los manuales de procedimientos?
- Objetivo y utilidad
- Tips para su elaboración
- Estructura del manual de procedimientos en una gestión por procesos
- Distribución y publicación del manual
- ¿Qué es un Sistema de Gestión Documental?
- Funcionamiento de un Sistema de Gestión Documental
- Automatización de manual a través de tecnología de la información
- Aplicaciones tecnológica para implementar un Sistema de Gestión Documental
- Control de la gestión documental
- Revisiones y actualizaciones de la documentación
- Ejercicios de aplicabilidad

“Nuestro objetivo principal es la transferencia de conceptos, técnicas, habilidades, actitudes, aptitudes y metodología, utilizando nuestra experiencia para acompañarlos a transitar su propio proceso de aprendizaje”.





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
- Ejercicios prácticos

INFORMACIÓN GENERAL

Lugar:	Plataforma Zoom / 100% Online
Fecha:	Martes 8, jueves 10 y martes 22 de abril, 2025
Horario:	Martes y jueves de 6:00 p.m. a 10:00 p.m.
Total de horas	12 horas
Inversión	US\$ 120.00

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



FACILITADORES

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