



Transformando el conocimiento en valor.  
Hacemos del conocimiento un activo.

Programa Especializado / 100% ONLINE

## Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio / BPM



[www.qualitypoint.com.do](http://www.qualitypoint.com.do)

- Mejores prácticas para la creación de un modelo de gestión por procesos para una excelencia operativa de clase mundial.
- Programa enfocado en el "saber conocer" y el "saber hacer"
- 48 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, Medición y Gestión del Desempeño 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
  - 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
  - Johnson & Johnson
  - 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
  - Banco BHD-León
  - Gerdau Metaldom
  - Dirección General de Aduanas
  - IDAC
  - Hormigones del Caribe
  - Kinnos
- 
- 

## PRESENTACIÓN

Las empresas y organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. Para que una organización funcione de manera eficaz y eficiente, tiene que identificar y gestionar numerosos procesos relacionadas entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. El Diplomado en Gestión por Procesos tiene como misión principal proporcionar una visión completa y una experiencia práctica que garanticen a los participantes pleno dominio en las metodologías y herramientas de la gestión por procesos de negocio, acorde a las mejores prácticas internacionales y alineado a los objetivos estratégicos del negocio.

El diplomado contiene 48 horas de entrenamiento efectivo enfocado en una metodología orientada a la aplicabilidad inmediata y con enfoque a los resultados. El mismo contiene dos seminarios especializados y 3 talleres de aplicabilidad certificables que han sido diseñado minuciosamente para proporcionar al participante las competencias conceptuales y prácticas que garantizan un óptimo desempeño en la implementación y gestión de procesos de negocios, tomando en consideración los nuevos requerimientos de la Norma Internacional ISO 9001 :2015.

## ¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE DIPLOMADO?

- Responsables de la gestión de calidad, procesos y personas vinculadas a las áreas de calidad y productividad. Gerentes, ejecutivos y empresarios interesados en adquirir o profundizar sus conocimientos en la gestión de procesos.
- Responsables de los procesos de mejora en las organizaciones. Auditores de sistemas de calidad e Ingenieros de procesos y responsables de las diferentes áreas de las empresas. Profesionales que requieran especializarse en procesos de negocios y herramientas que faciliten la implementación de sistemas de calidad.

## RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar del programa, los participantes estarán en capacidad de:

- Conocer los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y su alineación a la gestión de procesos de negocios.
- Conocer los fundamentos de la gestión por procesos y el papel que juega en las organizaciones, así como manejar herramientas y metodología para implementar un modelo de gestión por procesos.
- Identificar y documentar procesos y procedimientos, así como otras informaciones documentadas requeridas acorde a la Gestión de Procesos de Negocios (BPM).
- Manejar técnicas para la representación gráfica de los procesos, especialmente las técnicas de mapas de procesos y diagrama de flujo de procesos y procedimientos.
- Aplicar técnicas para realizar análisis y diagnóstico efectivo a los procesos, así como manejar un portafolio de herramientas y mejores prácticas para mejorar y optimización de procesos.
- Identificar, construir y evaluar indicadores de desempeño, a fin medir de la satisfacción del cliente, el desempeño de procesos, la calidad del producto y/o servicio, obteniendo informaciones válidas para el mejoramiento continuo.



## ESTRUCTURA DE CONTENIDO



### MODULO I:

Seminario Especializado en la Nueva Norma ISO 9001:2015  
Enfoque en la Gestión por Procesos

- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Introducción al sistema de gestión de la calidad
- Historia y evolución de los sistemas de gestión de la calidad
- La norma ISO 9001:2015: Principales cambios y novedades
- Nuevas conceptualizaciones de la Norma ISO 9001:2015
- Nuevo enfoque de la Norma ISO 9001:2015
- La familia de las normas ISO 9000 y compatibilidad con otras normas
- Principios de la gestión de calidad
- Estructura de la Norma ISO 9001:2015
- Requerimientos importantes para certificarse en ISO 9001:2015
- Estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad
- Proceso de certificación
- Las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad

### MÓDULO II:

Seminario Especializado en Gestión por Procesos  
(Business Process Management | BPM)

- Enfoque sistémico de la gestión por procesos
  - ¿Cómo funciona una organización basada en procesos?
  - Elementos y característica de los procesos
  - Enfoque a funciones vs. enfoque a procesos
  - ¿Porque la gestión por procesos?
  - Influencia de la estructura funcional en los procesos
  - Gestión del cambio cultural a procesos
  - ¿Cómo identificar los procesos?
  - El análisis PEPSU
  - Arquitectura de los procesos
  - Mapa de procesos
  - Secuencia e interacción
  - Clasificación de los procesos y su interacción
  - Jerarquía de los procesos
  - El BPM y su vinculación e interacción con otros enfoques de gestión y dirección
  - Aplicando el ciclo de gestión PDCA a la gestión por procesos
- 
- 





### MÓDULO III: Taller Especializado en Documentación de Procesos

- Importancia de la documentación de procesos
- Tipos de documentación utilizada en la Gestión por Procesos
- Fases del proceso de documentación
- Técnicas y herramientas para el levantamiento de procesos
- Creando el modelo "as is"
- Cómo realizar una descripción detallada del proceso actual: Formatos y técnicas a utilizar
- Aplicación de instrumentos para el levantamiento de procesos
- Cómo redactar las normas o reglas del proceso
- Manejo de formatos e instrumentos utilizado en la documentación
- Elaborando las fichas técnicas de proceso
- Descripción de procedimientos
- Validación, aprobación y distribución de procesos
- Implementación de procesos: Consideraciones importantes
- Diagramación de procesos: Representación gráfica de procedimientos
- Elaboración de manuales de procedimientos
- Información documentada requerida por la Norma ISO 9001
- Control de la gestión documental

### MÓDULO IV: Taller especializado en Análisis, Rediseño y Optimización de Procesos

- Visión general del análisis, rediseño y optimización de procesos
- ¿Cómo identificar área de mejora?
- Análisis de brechas
- Análisis crítico de los procesos
- Modelo para el diagnóstico de procesos
- Metodología para el análisis de procesos
- Herramientas facilitadoras del cambio
- Priorización de problemática
- Identificación de problemas y actividades que no agregan valor
- Tipos de mejoras en los procesos
- El análisis del proceso como insumo para su mejoramiento
- Propósitos y dimensiones del rediseño de procesos
- Generación creativa de soluciones
- Herramientas y técnicas para el rediseño de procesos
- Creando el modelo "to be"
- Implementación de proyecto de rediseño
- Benchmarking
- Reingeniería de procesos
- Conformación y funcionamiento de equipos de mejora





## MÓDULO V: Taller Especializado en Medición a través de Indicadores de Desempeño (KPI's)



- ¿Qué es un indicador?
- ¿Por qué medir y para qué?
- El Balanced Scorecard e Indicadores claves de desempeño (KPI's)
- ¿Cómo operar un sistema de monitoreo de gestión?
- Características de los indicadores
- Clasificación de indicadores
- Identificación de indicadores
- Criterios para definir un indicador
- Indicadores claves para medir procesos, áreas funcionales, planes, proyectos y procesos
- 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
- Parámetros utilizados para la evaluación de indicadores
- Definición de planes y toma de decisiones

## METODOLOGÍA

Todos los módulos están diseñados para producir un resultado en sí mismo, acorde a la realización de una función productiva específica. La metodología propuesta está orientada al pragmatismo y a la aplicabilidad inmediata. Dentro de las técnicas didácticas que se empleará se encuentran 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

"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"



## INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR	Plataforma ZOOM (100% online)
FECHA DE INICIO	18 de junio, 2024
HORARIO	Martes y jueves de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.
TOTAL DE HORAS	44 horas
INVERSIÓN	RD\$ 34.995,00 (US\$ 590.00)

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

### Calendario del Diplomado

Martes 18 , jueves 20, martes 25 y jueves 27 de junio, 2024  
Martes 2 , jueves 4, martes 9 y jueves 11 de julio, 2024  
Martes 16 , jueves 18, martes 23 y jueves 25 de julio, 2024  
Martes 30 de julio jueves 1, martes 6 y jueves 8 de agosto, 2024

## 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 19 años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, Gestión por Procesos / BPM y Gestión y Medición del Desempeño. Ha trabajado como consultor de múltiples empresas, tales como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Cámara de Comercio de Santo Domingo, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como CEO de Qualitypoint Business School & Consulting, donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.

Cuenta con Máster de Sistemas Integrados (QHSE), Gestión del Riesgo y Protección de Datos, por la Universidad Europea Miguel de Cervantes con Bureau Veritas Formación y una Especialización en Desarrollo Organizacional, certificada por el Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo, graduado con honores de 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 el Tecnológico de Monterrey de México.



Rafael Antonio Montalvo Lora  
 Consultor y facilitador empresarial  
 Especialista en Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM)

El Sr. Montalvo es un destacado experto en Gestión por Procesos de Negocio / BPM con amplia experiencia profesional en el ámbito de instituciones de servicios e industriales. Ha desarrollado su carrera en torno a la gestión de procesos y al uso de herramientas de sistema de apoyo para el modelamiento, diseño, rediseño, mejora, automatización, medición y control de los procesos de negocio.

Es Ingeniero Industrial egresado del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) y posee un Máster en Gestión de Empresas, con concentración en Operaciones por Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). Es un destacado facilitador de programas formativos en su área de especialización en universidades e instituciones de capacitación del país. Ha acumulado una gran experiencia en proyectos de BPM, abarcando todas las etapas, desde el levantamiento, diseño y rediseño, hasta la implementación de la automatización, gestión del cambio y mantenimiento a procesos realizados. Los resultados de estos proyectos han impactado significativamente en mejoras tales como reducción de costos, incremento de la productividad, estandarización de procedimientos, incremento satisfacción de clientes, reducción de tiempo, disminución de errores, retrabajos, y la facilidad del control y gestión de los procesos.

“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”

#### 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.

