



PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN A DISTANCIA

Especialistas en Gestión por Procesos

para Instituciones Financieras

✓ 6 de agosto al 16 de septiembre de 2018

🌐 www.alidevirtual.org





PRESENTACIÓN

Actualmente se percibe un creciente interés y preocupación por mejorar e innovar la gestión por procesos que cuenta con relevancia estratégica y táctica en el funcionamiento y desarrollo de la organización moderna. Existen varias herramientas que permiten identificar oportunidades de innovación y mejora, la causa raíz que los origina y emprender con acciones de corrección para eliminarlas. La innovación y mejora continua, incrementa la eficiencia y eficacia de los procesos realizando cambios en la utilización o implementación de nuevos recursos o insumos, mejorando la capacidad de gestión de las personas que intervienen en el proceso o buscando nuevas y más fáciles formas de ejecutar los procesos para lograr los resultados deseados.

Este programa de certificación permitirá conocer y afianzar los principios fundamentales de la gestión por procesos, enfocados hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, la administración eficiente de los insumos y recursos que se disponen,

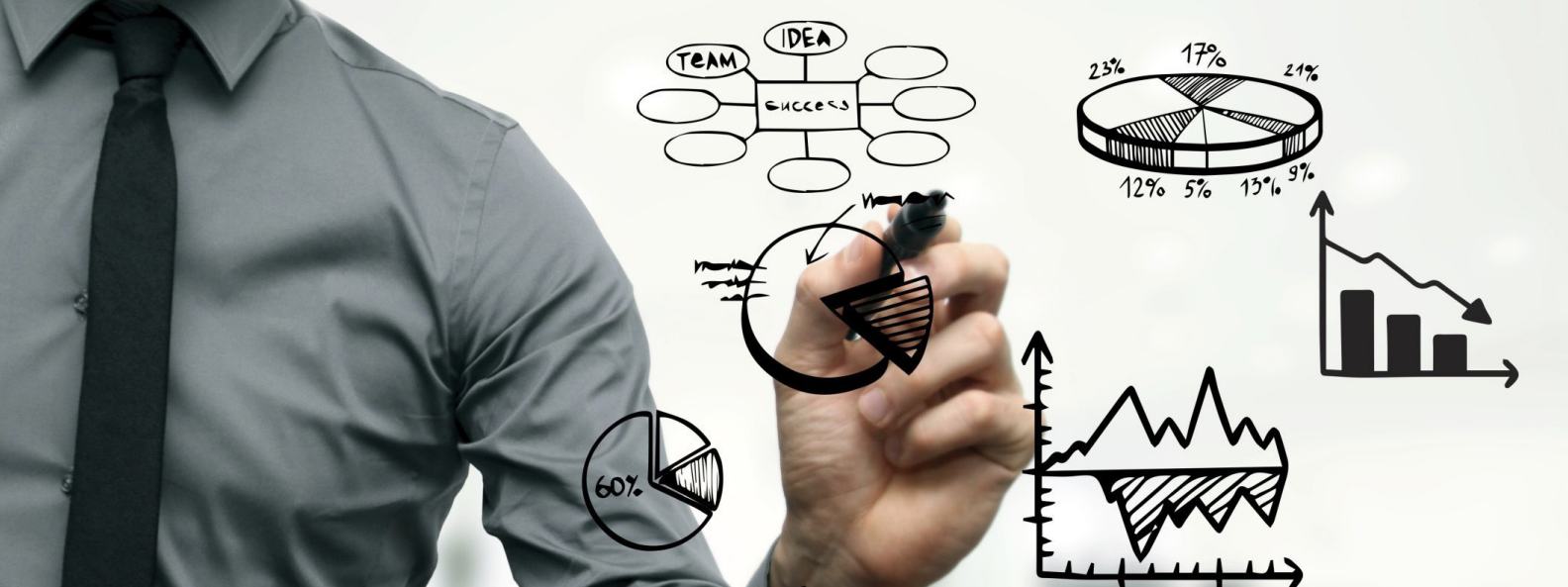
los controles que se requieren para el mejoramiento continuo, así como la eficacia de los resultados que se desean alcanzar; todo esto incorporando los requisitos definidos en la Norma ISO 9001:2015, en lo referente a procesos.

Conscientes de la relevancia que tiene la gestión de procesos para el cumplimiento de la estrategia, de las instituciones financieras, ALIDE presenta el Programa de Certificación a Distancia sobre Gestión por Procesos para Instituciones Financieras, con el objetivo de formar profesionales competentes que dediquen sus esfuerzos al mejoramiento continuo de las organizaciones con el fin de contribuir al incremento de sus niveles de competitividad y productividad, generando factores diferenciadores que garanticen su permanencia en el mercado, calidad en sus productos, satisfacción en sus clientes y por ende cumpliendo las expectativas sociales y de los accionistas.

DURACIÓN

El programa tiene una duración de seis (6) semanas consecutivas, con la atención personalizada del instructor - tutor y el acceso al Campus Virtual de ALIDE, www.alidevirtual.org.

Se recomienda como mínimo una dedicación de ocho horas semanales estableciendo su propio ritmo y horario de aprendizaje.



OBJETIVOS

Fortalecer la capacidad de gestión de los participantes mediante la identificación y aplicación de técnicas modernas de levantamiento, mejoramiento, implantación y control de procesos, como elementos que contribuyan efectivamente en el fortalecimiento de las organizaciones, incrementando los niveles de productividad y competitividad.

PARTICIPANTES

Responsables y colaboradores de las áreas de procesos, operaciones y planeamiento de bancos comerciales, bancos de desarrollo, instituciones financieras no bancarias, organismos de supervisión bancaria y consultores financieros, además de todos aquellos profesionales relacionados en el área, que tengan bajo su responsabilidad las áreas siguientes:

- Gerentes de áreas operativas, recursos humanos, control y capacitación de personal, funcionarios del departamento operativo y de auditoría, departamento de tecnología, personal encargado de controlar la eficiencia y buen desempeño del personal bancario a nivel general.
- Área de procesos, riesgos financieros, planificación y control de gestión que tengan como objetivo la implementación de gestión y mejoramiento de procesos.

ENFOQUE METODOLÓGICO

Nuestro modelo de formación a distancia está sustentado en un acompañamiento permanente del instructor - tutor y de personal de apoyo administrativo para su desenvolvimiento en nuestro campus virtual. Este modelo de aprendizaje se cumplirá conforme al plan de trabajo que se dará a conocer al inicio de cada módulo, en el que se realizarán las actividades siguientes: (a) tareas individuales, (b) tareas supervisadas, (c) cuestionarios de autoevaluación, (d) foros de intercambio de experiencias y (e) trabajo final.

El nuevo Campus Virtual de ALIDE ofrece complementariamente el asesoramiento del instructor - tutor, mediante el cual se podrán formular preguntas y dudas que se tenga, quien dará orientaciones y absolverá las consultas individualmente o grupalmente. Asimismo, se podrán compartir documentos, trabajos destacados, enlaces Web de interés y glosario de términos, promoviendo de este modo el intercambio de experiencias entre el tutor y los participantes. Asimismo, los participantes de los cursos a distancia de ALIDE, pueden acceder libremente a la biblioteca virtual:

www.alidebibliotecavirtual.org

Cabe indicar que la participación es evaluada constantemente por el instructor - tutor y al finalizar los participantes que hayan aprobado, recibirán sus respectivos certificados.



TEMARIO Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

6-12 de agosto

Módulo I: Contribución del mejoramiento de procesos a la productividad y competitividad

1. Competitividad, productividad y procesos.
2. Principales aportes históricos en la administración por procesos.
3. Por qué aplicar la administración por procesos.
4. Paradigmas en la administración tradicional.
5. ¿Qué es un proceso? Otras definiciones básicas.
Taller – Identificación de procesos
6. Tendencias en la administración de procesos.
7. Las normas internacionales y locales en la administración de procesos.
8. Beneficios del mejoramiento de procesos.

Módulo II: Metodología para el mejoramiento de procesos

FASE 1: Mapeo de procesos.
FASE 2: Levantamiento de información.

13-19 de agosto

Módulo III: Diagramación de procesos

1. Descripciones textuales vs. diagramas de procesos.
2. Técnicas de diagramación de procesos.
3. Diagramas de flujo tipo SIPOC.
4. Utilización de símbolos para la diagramación de procesos.
5. Diagramas de flujo BPMN.
6. Utilización de símbolos para la diagramación de procesos.
7. Reglas de uso de símbolos.

20-26 de agosto

Módulo IV: Indicadores de gestión de procesos

1. ¿Por qué usar indicadores?
2. Definición de indicadores.
3. Tipos de indicadores.

4. Construcción de indicadores.
5. Casos prácticos
6. Indicadores de procesos relacionados con el Balanced Scorecard.

27 de agosto – 2 de septiembre

Módulo V: Análisis de la información y Diseño del proceso mejorado (Metodología para el mejoramiento de procesos – continuación)

FASE 3: Análisis de la información.
FASE 4: Diseño del proceso mejorado.

Módulo VI: Documentación del sistema de administración por procesos

1. Definición de la estructura documental.
2. Construcción de procedimientos.
3. Diseño de formularios.
4. Codificación del sistema documental.
5. Administración del sistema documental.
6. Seguimiento del sistema documental.

3-9 de septiembre

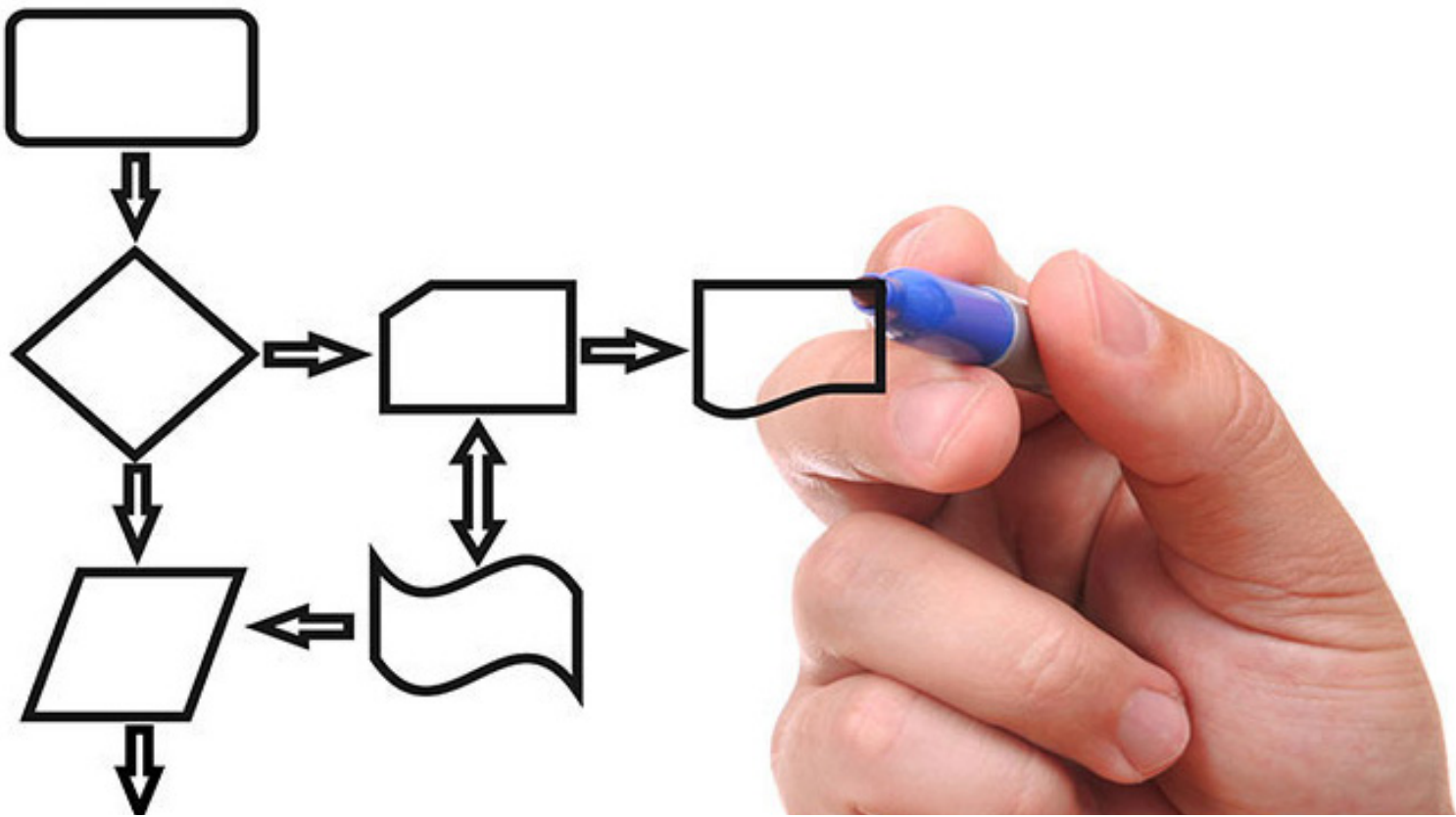
Módulo VII: Implantación de procesos y mejora continua (metodología para el mejoramiento de procesos – continuación)

FASE 4: Diseño del proceso mejorado.
FASE 5: Implantación de los procesos mejorados.
FASE 6: Evaluación y seguimiento del sistema de gestión por procesos.

10-16 de septiembre

Módulo VIII: Procesos y riesgo operativo

1. Definición de riesgo operativo.
2. Identificación de riesgos a través de procesos.
3. Análisis del riesgo operativo en los procesos.
4. Evaluación de la exposición al riesgo operativo.



FORO DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN LA GESTIÓN POR PROCESOS

En este componente del programa, los participantes intercambiarán opiniones acerca de un tema planteado por el tutor, de tal forma que se pueda generar una retroalimentación con base a técnicas, puntos de vista, observaciones, cuestionamientos y planteamientos en concordancia con lo tratado en el desarrollo del programa,

así como nuevos aportes de los participantes. El enfoque se orienta a disponer de un espacio de debate que cuente con la participación y aporte de experiencias que enriquezca los contenidos tratados, con el objeto de enriquecer los conocimientos y compartir experiencias para la aplicación efectiva en el campo laboral.

TRABAJO APLICATIVO

A partir de los contenidos de los módulos, los participantes realizarán trabajos prácticos de aplicación que refuercen el conocimiento y generen destrezas, los trabajos deben realizarse con los datos y realidades de su propia institución y de manera especial en procesos donde los participantes trabajen o tengan experiencia.

Es importante que los participantes dispongan de información relacionada con la gestión de procesos de su entidad, como mapa de procesos, portafolio de procesos, diagramas de flujo, procedimientos, metodologías que puedan servir de base para los diferentes talleres.

INSTRUCTOR - TUTOR



Mg. Francisco Soto Paredes

Ecuatoriano. Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Master Executive en Administración Financiera (EOI), Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos (PUCE), Diploma Superior en Implantación y Gestión de la Calidad con Normas ISO (PUCE). Consultor internacional en gestión por procesos en más de 100 organizaciones públicas y privadas de Latinoamérica. Cuenta con más de 10 años de experiencia en el diseño, implantación y mantenimiento en sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9000, planificación estratégica y administración de procesos a nivel nacional e internacional. Es Gerente de Consultoría de la firma Alfredo Paredes & Asociados Cía. Ltda.

CERTIFICACIÓN

Se otorgará certificación Internacional a las personas que completen satisfactoriamente el programa, es decir, que cumplan con las tareas y trabajos encomendados por el tutor y obtengan un puntaje superior a 7.4 sobre 10 puntos. Cabe indicar que la participación

en el programa es calificada, por lo que en el certificado se indicará el desempeño obtenido por el participante. El certificado será enviado por correo electrónico.

INVERSIÓN Y FORMA DE PAGO

* **US\$400** por participante
(Institución miembro de ALIDE)

* **US\$550** por participante
(Institución no miembro de ALIDE)

El importe de las inscripciones es neto sin afectar deducciones o impuestos. Por lo tanto, si se va a aplicar deducciones o impuestos al importe neto de la inscripción, debe comunicarse el porcentaje a aplicar, con el fin de emitir la factura por un monto tal que permita cobrar la cuota de inscripción estipulada.

Para efectuar el pago, se debe realizar una transferencia o depósito bancario a:

* Para instituciones en el Perú: Cta. Cte. N° **193-1132251188** del Banco de Crédito del Perú.

* Para instituciones de otros países: Transferencia bancaria a la cuenta corriente de ALIDE N° 75022011-3 del Banco do Brasil S.A. (New York). Dirección: 535 Madison Avenue – 34th floor, New York NY 10022, U.S.A., Teléfono: (1-646) 845-3700 / 845-3752. ABA: 026003557. SWIFT: BRASUS33.

Una vez realizado el pago, las instituciones deberán enviar copia del documento de depósito al Programa de Capacitación y Cooperación de ALIDE, Fax: (511) 442-8105 o E-mail: ssuito@alide.org.



INSCRIPCIONES

El proceso de inscripción se realiza a través del Campus Virtual de ALIDE, www.alidevirtual.org, en el cual existe la opción correspondiente de **REGISTRARSE**, donde completará un formulario en línea, luego de lo cual se le facilita la confirmación y los pasos para el ingreso al Campus Virtual de ALIDE.

Cierre de inscripciones: miércoles 1 de agosto de 2018

INFORMES Y CONSULTAS

Sandro Suito Larrea

Responsable del E-Learning ALIDE

Programa de Capacitación y Cooperación

+511 203-5520 Ext. 223

ssuito@alide.org

ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA
DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
PARA EL DESARROLLO (**ALIDE**)

Paseo de la República 3211.

San Isidro. Lima 27

Apartado postal 3988, Lima 100 – Perú

www.alide.org