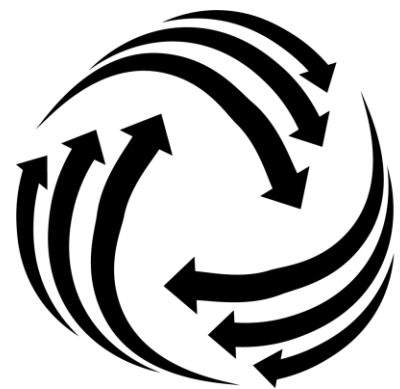


LEAN PROCESS
IMPLEMENTER

PROFESSIONAL
CERTIFICATION



**LEAN PROCESS
IMPLEMENTER**

CERTICORP

CertiCorp, es una empresa certificadora constituida en Estados Unidos, ofrece sus servicios de certificación a nivel internacional, las certificaciones que se ofrecen están dirigidas a personas del área administrativa, empresarios, profesionales en gestión de proyectos, ingenieros o cualquier profesional o estudiante universitario que desee promover su currículum vitae y demostrar sus habilidades empresariales en la optimización de procesos en diversas áreas de conocimiento.

Tenemos el compromiso con todas las personas que deseen certificarse con nosotros de promover el desarrollo profesional y educativo a través de la colaboración y el trabajo con profesionales altamente calificados y especializados que les permitan obtener material de calidad.



LEAN PROCESS IMPLEMENTER

Lean Process Implementer es una certificación que valida los conocimientos y habilidades esenciales para estructurar, documentar y ejecutar un sistema de gestión por procesos de manera integral.

Esta certificación aborda desde los principios básicos de la gestión por procesos, hasta la implementación práctica de metodologías que permiten identificar, mapear, estandarizar y mejorar los procesos dentro de una organización.

A través de este enfoque, se asegura que cada proceso no solo sea entendido teóricamente, sino que se pueda llevar a la práctica de forma ordenada, facilitando la conexión entre las áreas, la claridad en las responsabilidades y la generación de resultados sostenibles en el tiempo.

Lean Process Implementer reconoce la importancia de la gestión por procesos como pilar para la eficiencia operativa, la mejora continua y la sostenibilidad empresarial, consolidando una visión estructurada que integra cultura, metodología y ejecución efectiva.



ACREDITACIONES Y AFILIACIONES



¿A Quienes va dirigida esta certificación?

- Profesionales con formación universitaria y experiencia en áreas de **procesos, calidad, proyectos, riesgos u operaciones**, que buscan una metodología clara y herramientas prácticas para implementar gestión por procesos de forma efectiva. Ideal para quienes se sienten limitados en su impacto profesional, desean crecer dentro de su empresa o transformar su experiencia en un servicio de consultoría rentable. Su enfoque práctico y adaptable permite aplicarlo en cualquier industria, **desde banca y manufactura hasta servicios, salud, retail, educación y tecnología.**



Objetivos

- **Formar profesionales** altamente competentes en el diseño, implementación y liderazgo de sistemas de gestión por procesos, alineados a la estrategia organizacional y orientados a resultados sostenibles.
- **Desarrollar capacidades técnicas y metodológicas** para mapear, caracterizar, optimizar y controlar procesos, integrando herramientas de mejora continua, gestión de riesgos y medición del desempeño.
- **Fortalecer el perfil profesional** de los participantes mediante la obtención de una certificación reconocida internacionalmente, que respalda su capacidad para generar valor en entornos organizacionales complejos.



Contenido Del Material

MÓDULO 1

Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

- Diagnóstico de madurez
- Análisis FODA
- Análisis de visión, misión y pilares
- Enlace entre estrategia y procesos

MÓDULO 2

Política de procesos y alineación organizacional

- Diseño de política de calidad
- Enfoque al cliente, calidad y mejora continua

MÓDULO 3

Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos

- Formación del comité de Calidad y Procesos
- Definición de roles y responsabilidades
- Modelo de gobernanza



Contenido Del Material

MÓDULO 4

Diseño metodológico del sistema de gestión

- Construcción de metodología integral
- Alineación con la política de procesos
- Estandarización de procesos

MÓDULO 5

Herramientas para la estructuración y gestión por procesos

- Aplicación práctica de herramientas en Centrik
- Construcción del mapa de procesos
- Elaboración de SIPOC y flujo de procesos
- Diseño y seguimiento de KPIs

MÓDULO 6

Cultura organizacional y gestión del cambio

- Rol de la cultura en la gestión por procesos
- Process Change Managment
- Human Change Management
- Modelo ADKAR



Contenido Del Material

MÓDULO 7

Gestión de riesgos aplicada a procesos

- Identificación de riesgos
- Evaluación de riesgos
- Control y Monitoreo de riesgos

MÓDULO 8

Auditoría de procesos y mejora continua

- Planificación de Plan de Auditoría
- Recorrido de Procesos
- Seguimiento de Planes de acción

MÓDULO 9

Estructura de proyectos de mejora y sistemas de medición efectivos

- Priorización y gestión de proyectos de mejora
- Construcción de canales de comunicación y medición

MÓDULO 10

Optimización de procesos con enfoque Lean Six Sigma

- Principios de Lean Manufacturing y Six Sigma
- Reducción de la variabilidad
- Mejora de la eficiencia operativa





¿QUIÉN SOY?

¿QUIÉN SOY YO?

a

Academic



b

Business



Governance & Business Resilience Manager



Centrik

Cofounder

c

Consultant



+23.000
Seguidores



UPGRADER
Team CONSULTING & SOLUTIONS



Nombre



Profesión

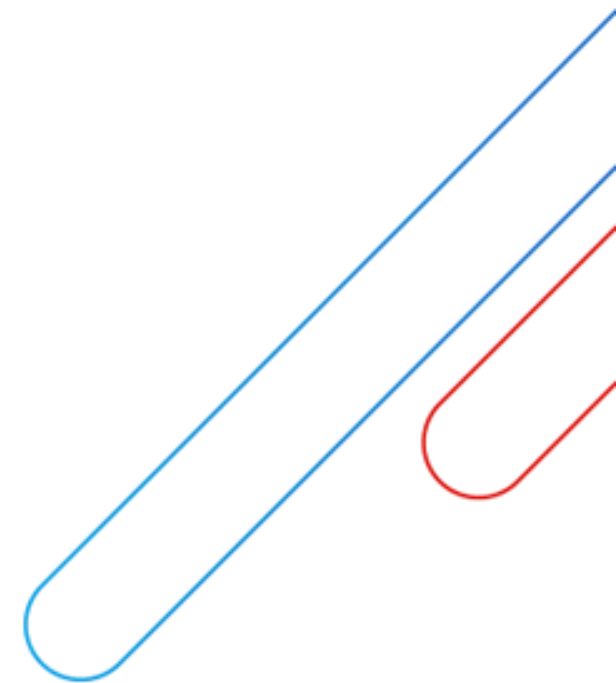


Empresa Donde
Trabajo



¿Qué Espero del
Curso?

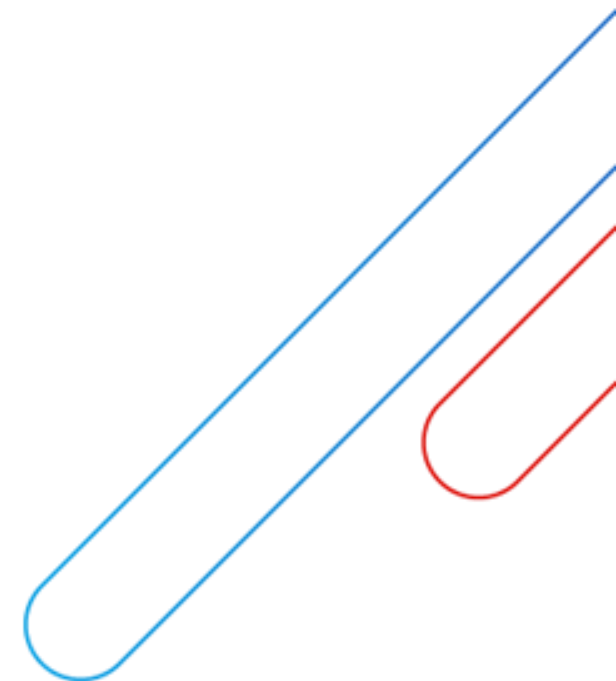
INTRODUCCIÓN



LA FÓRMULA DE LA UTILIDAD CON UN ENFOQUE DE CALIDAD



¿QUÉ ES CALIDAD?





“La Calidad es más que un conjunto de características técnicas. Es una actitud constante hacia la excelencia”

-Dr. W. Edwards Deming

¿QUÉ ES LA CALIDAD?

No tiene una definición única....

¿Qué es Para Ustedes La Calidad?



“Adecuado para el uso”



“El grado con el cual un producto cumple con especificaciones.”



“Satisfacer los requerimientos del cliente”.



“La totalidad de las características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas”.

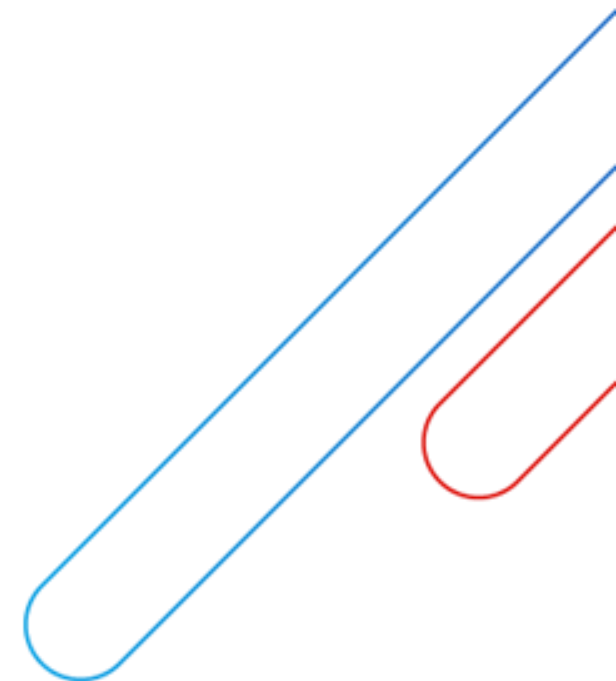


“Calidad es la ampliación de los principios y técnicas estadísticas en todas las fases de la producción dirigida a la fabricación más económica de un producto que es útil en grado máximo y tiene mercado”



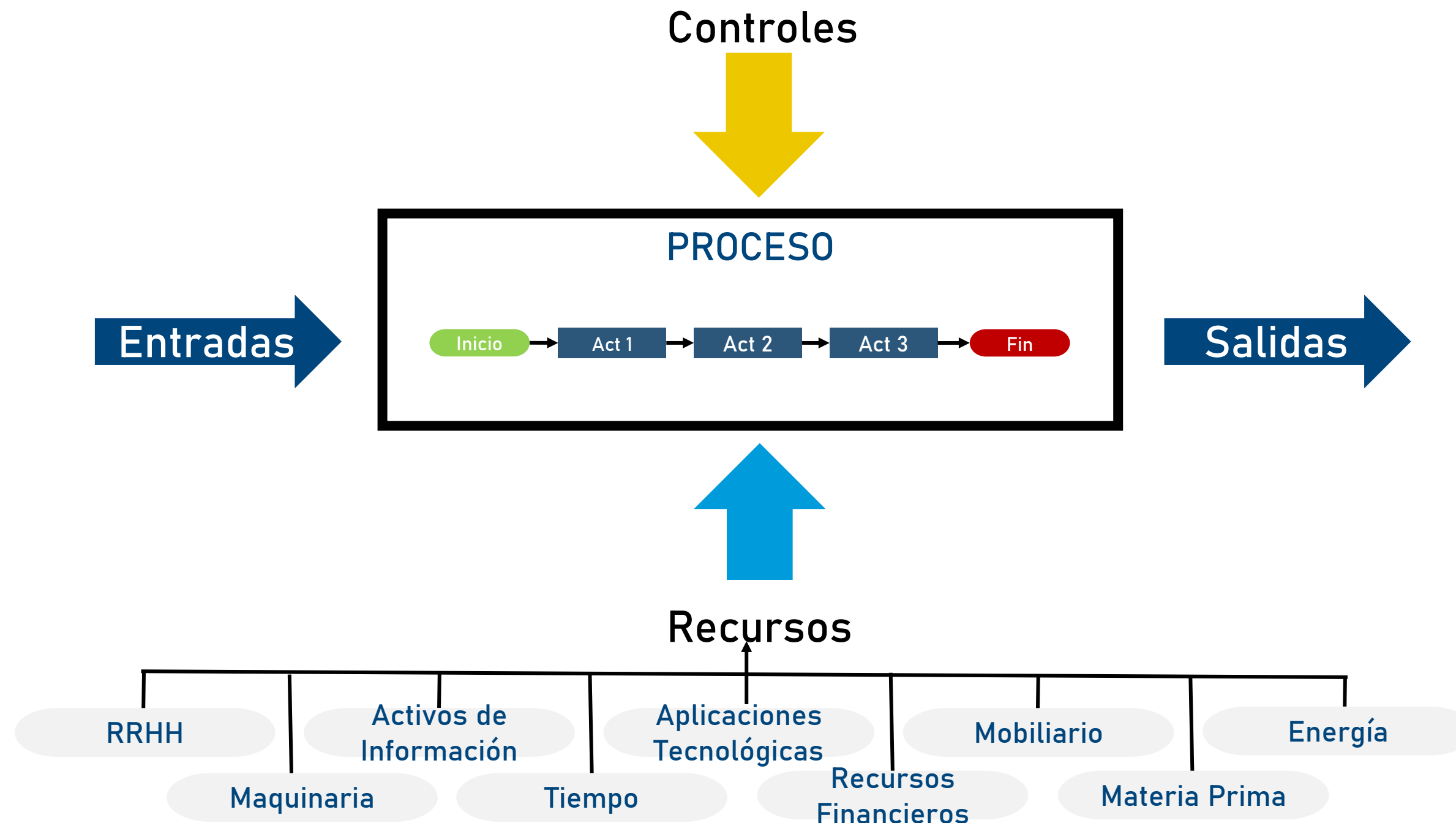
Entregar el producto correcto, al cliente correcto, en el lugar correcto, con las especificaciones correctas, en el tiempo correcto y superando las expectativas del cliente.

**¿QUÉ ES UN
PROCESO?**



¿QUÉ ES UN PROCESO?

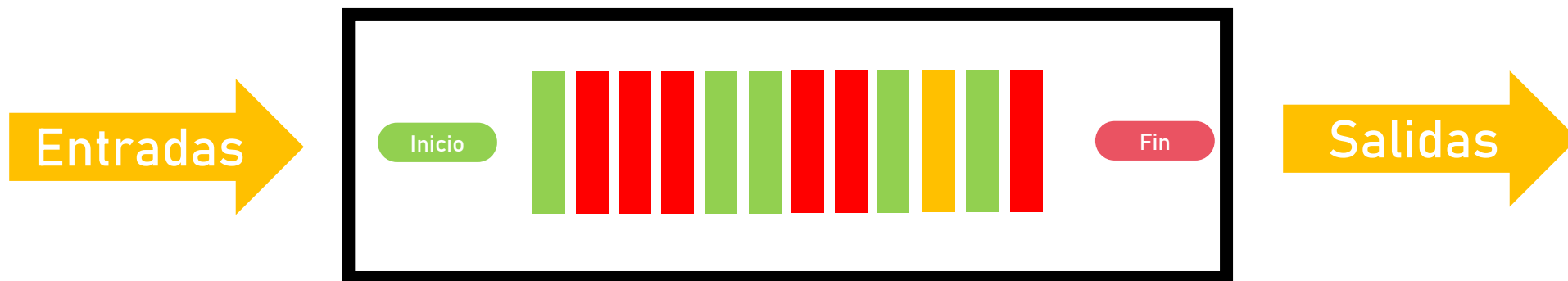
“Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, para transformar entradas en salidas mediante la utilización de recursos en sus niveles óptimos”.



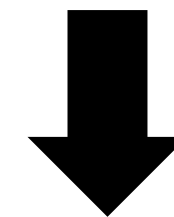
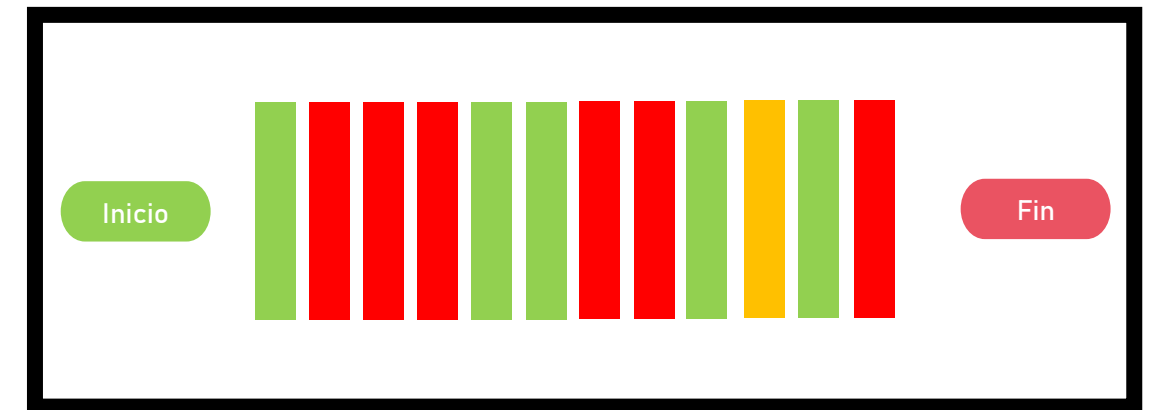
¿Qué es Lean Manufacturing?

“Es una metodología Sistémica con el objetivo de crear valor, reduciendo el costo de cualquier proceso mediante la **ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS**”.

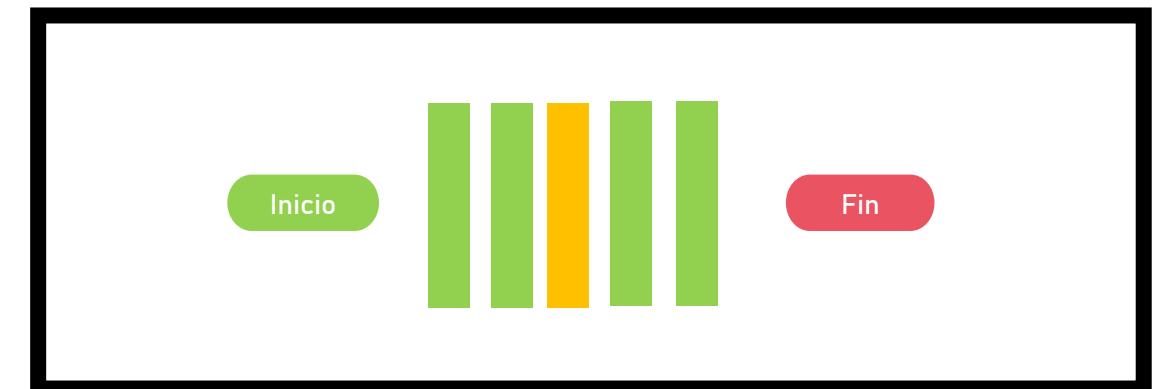
- Actividades que no generan valor agregado al cliente externo.
- Actividades de control que no generan valor agregado al cliente externo.
- Actividades que generan valor agregado al cliente externo.



Proceso AS IS

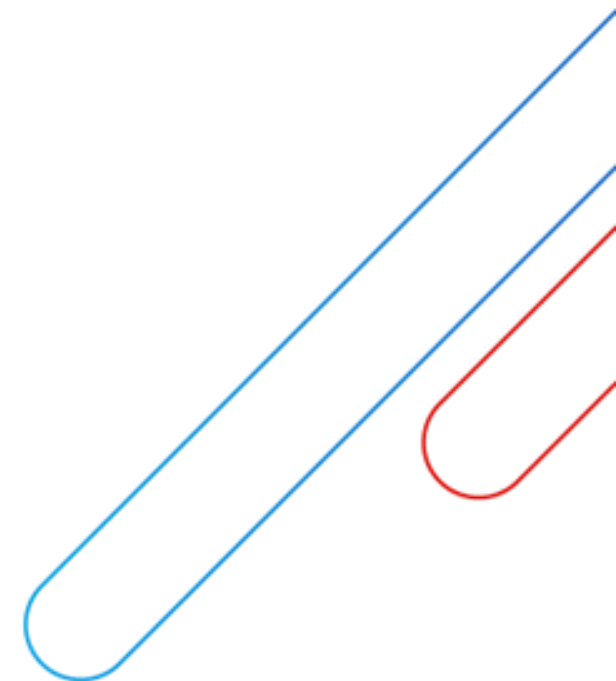


Proceso TO BE

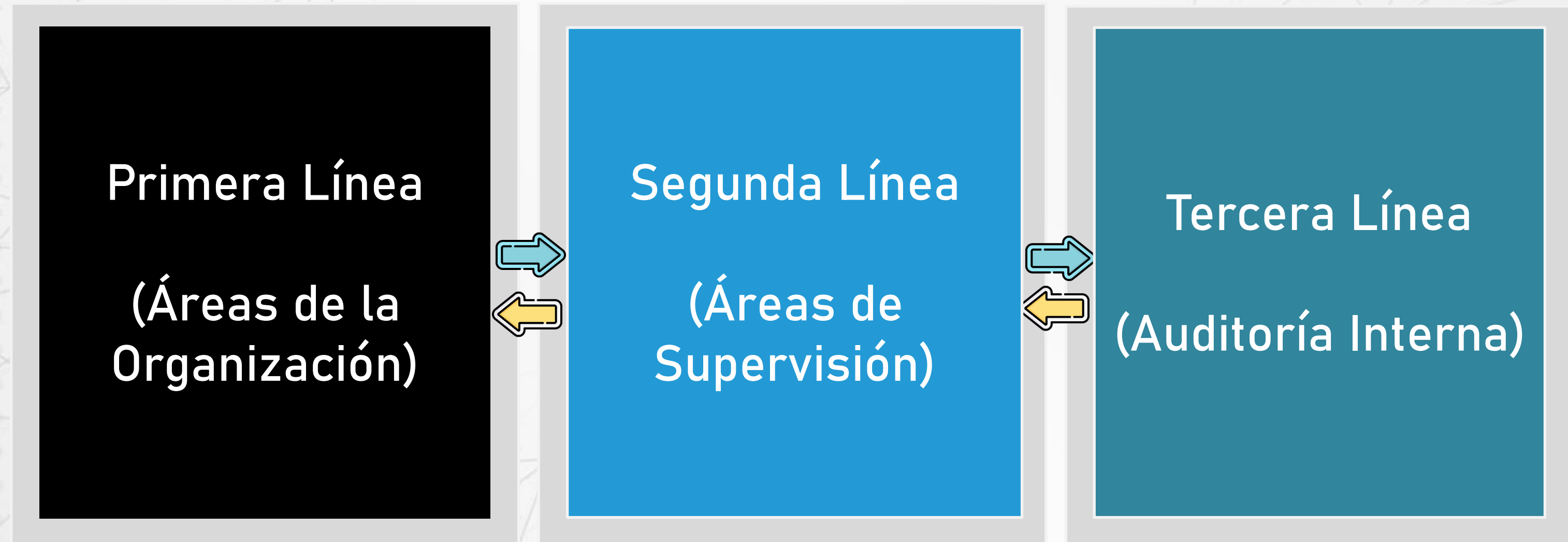


La **ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS** logra optimizar la utilización de los **RECURSOS** de la Organización, generando ahorros directos e indirectos con una mayor satisfacción de todas las partes interesadas.

LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA

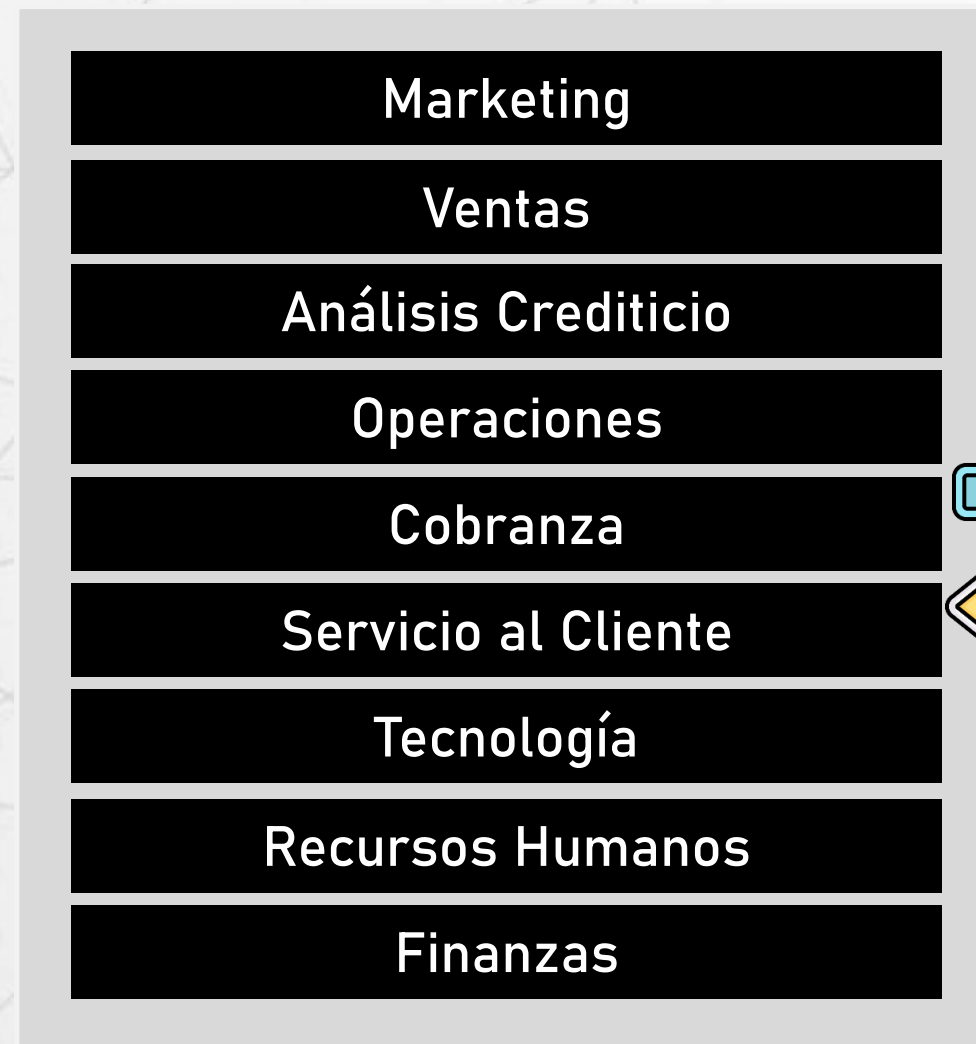


LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA DE BASILEA

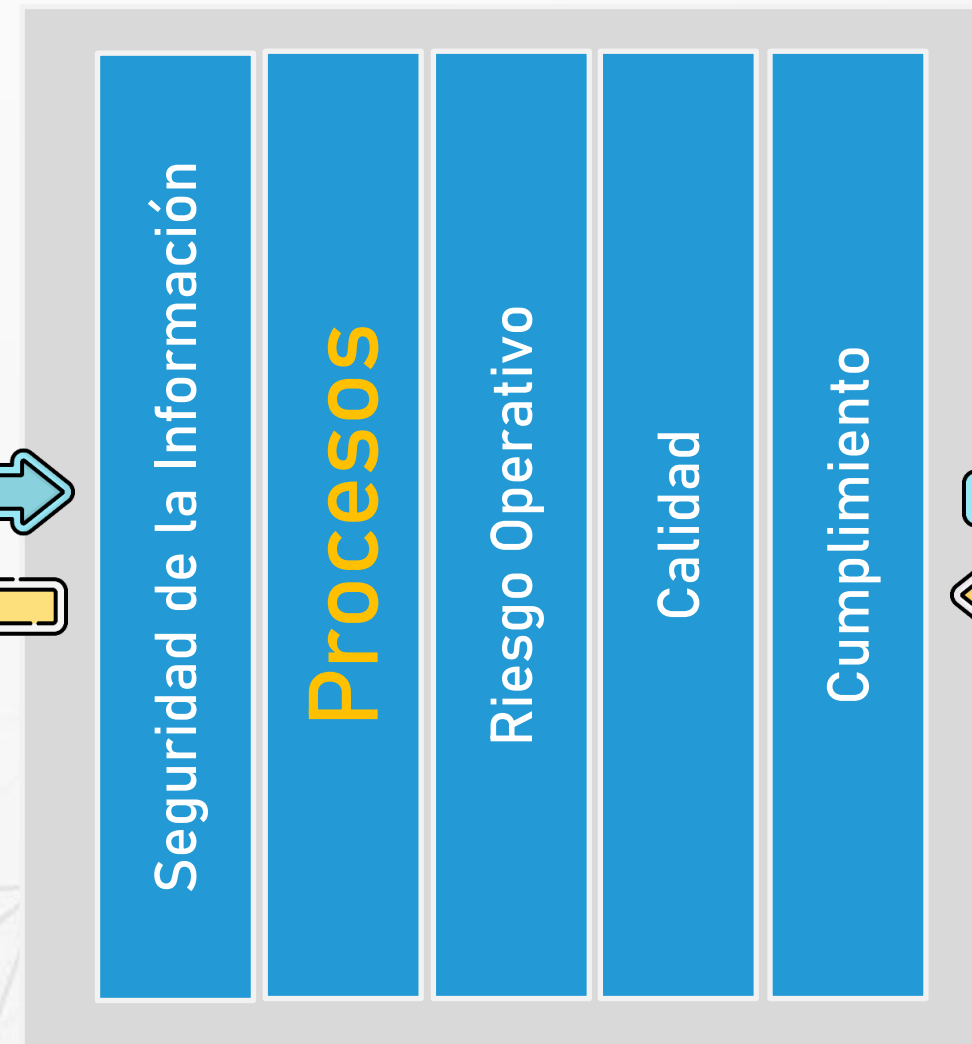


LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA DE BASILEA

1ra Línea



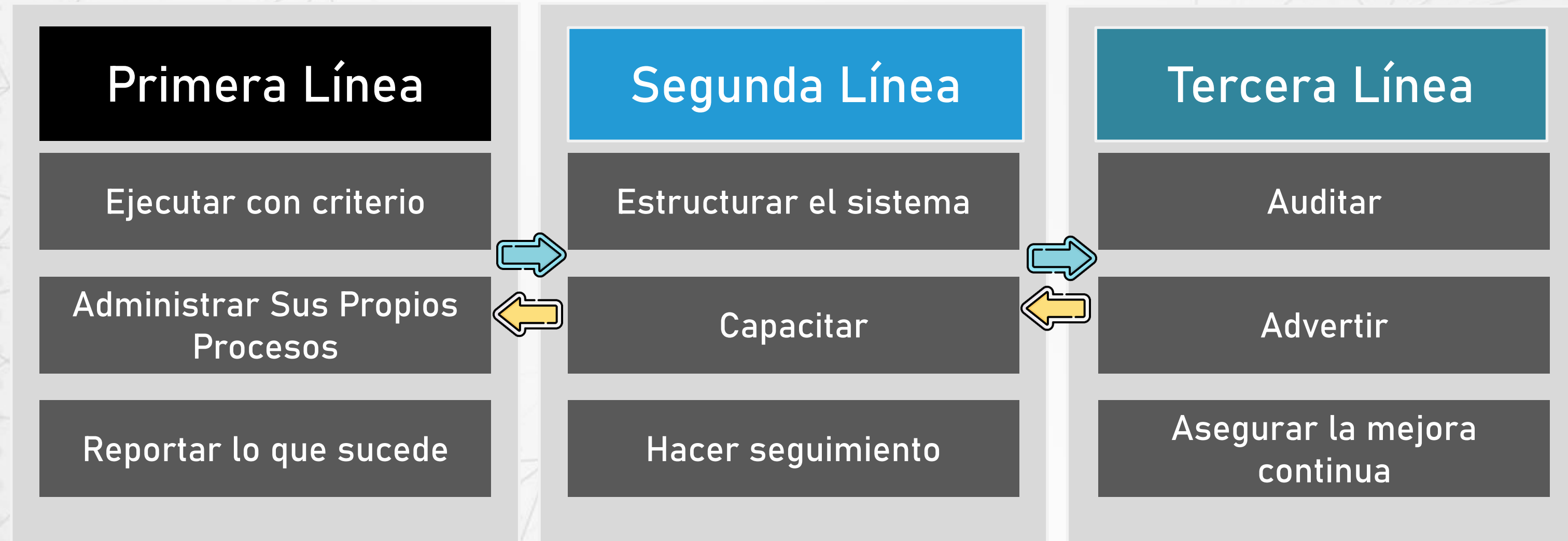
2da Línea



3ra Línea



LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA DE BASILEA



LAS TRES LÍNEAS DE DEFENSA DE BASILEA

1ra Línea

Marketing
Ventas
Análisis Crediticio
Operaciones
Cobranza
Servicio al Cliente
Tecnología
Recursos Humanos
Finanzas

Asistir al Comité de Procesos
Cumplir la Política de Procesos
Aplicar las Metodologías de Procesos
Utilizar Herramientas de Procesos
Asistir a las capacitaciones de Procesos
Reportar KPIs de Procesos
Identificar, Evaluar y Controlar Riesgos
Reportar los Eventos de Riesgo

2da Línea

Área de
Procesos

Establecer un Comité de Procesos
Documentar y Socializar la Política de Procesos
Definir las Metodologías de Procesos
Gestionar Herramientas de Procesos
Capacitar a la 1ra Línea en Metodologías y Herramientas
Determinar y Monitorear KPIs de Procesos
Aprobar los Riesgos Y Controles
Gestionar los Eventos de Riesgo

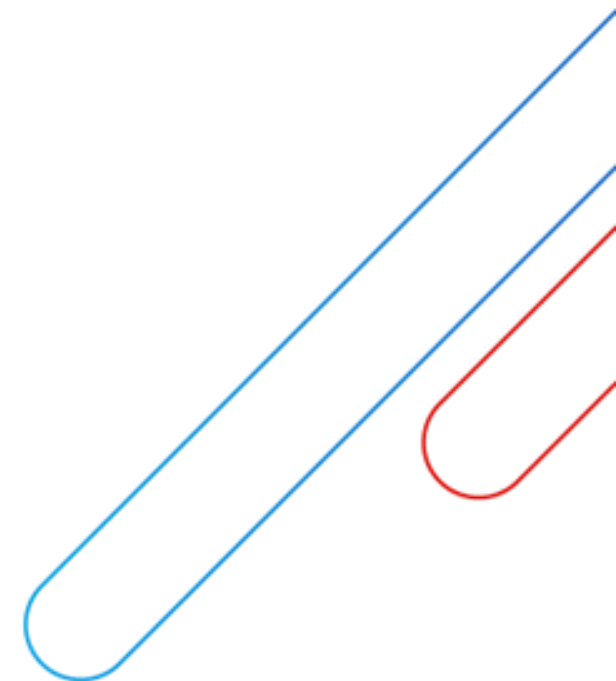
3ra Línea

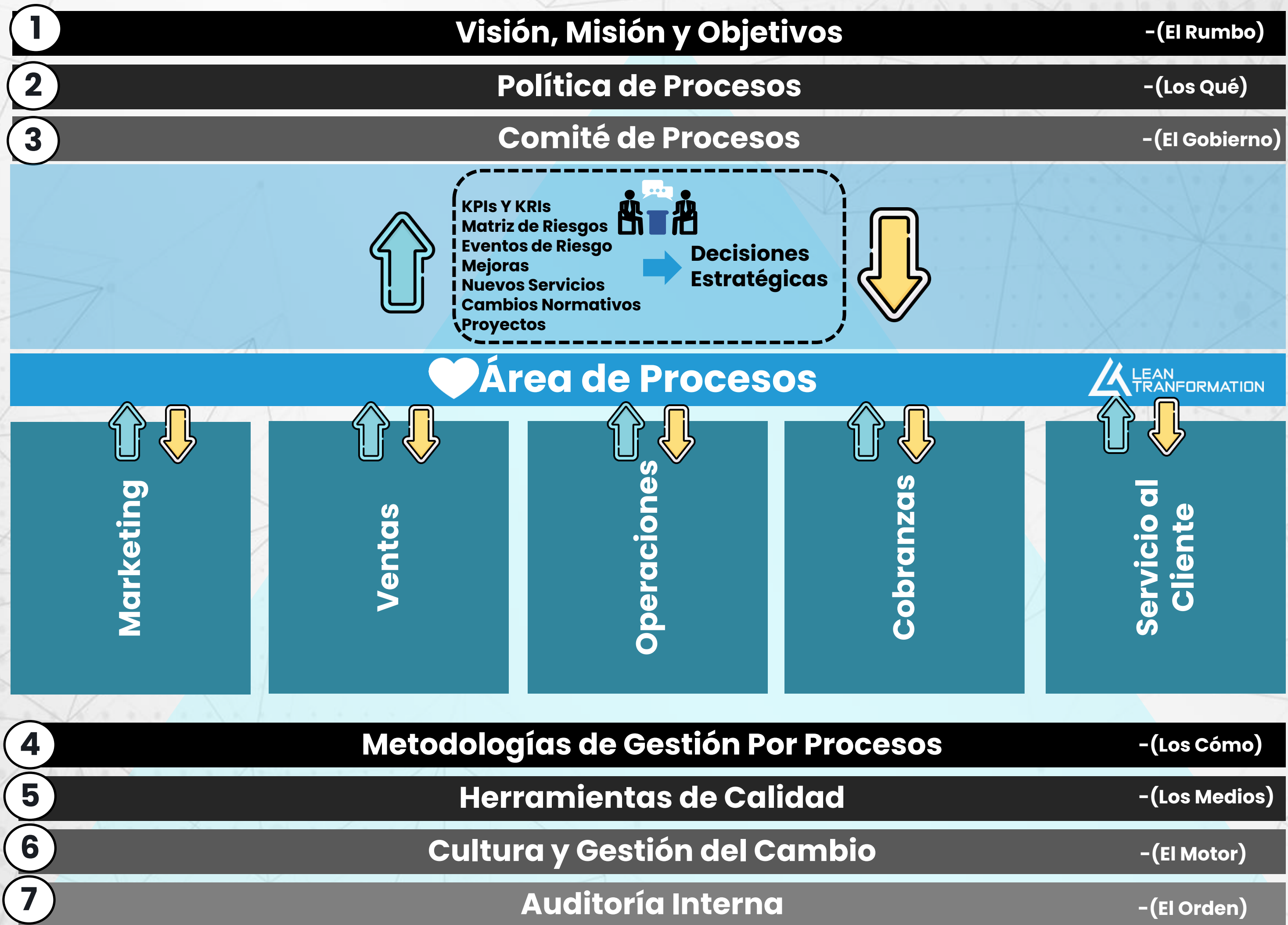
Auditoría
Interna

Realizar Auditorías de
Diseño (2da Línea)

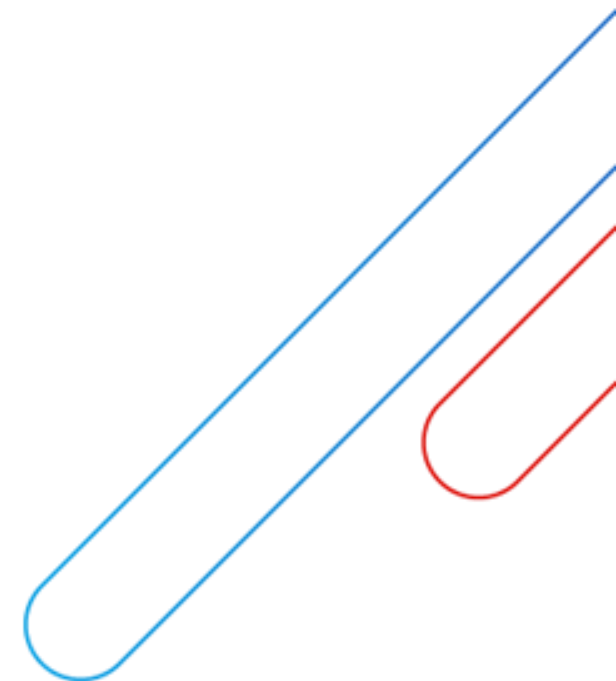
Realizar Auditorías de
Ejecución (1ra Línea)

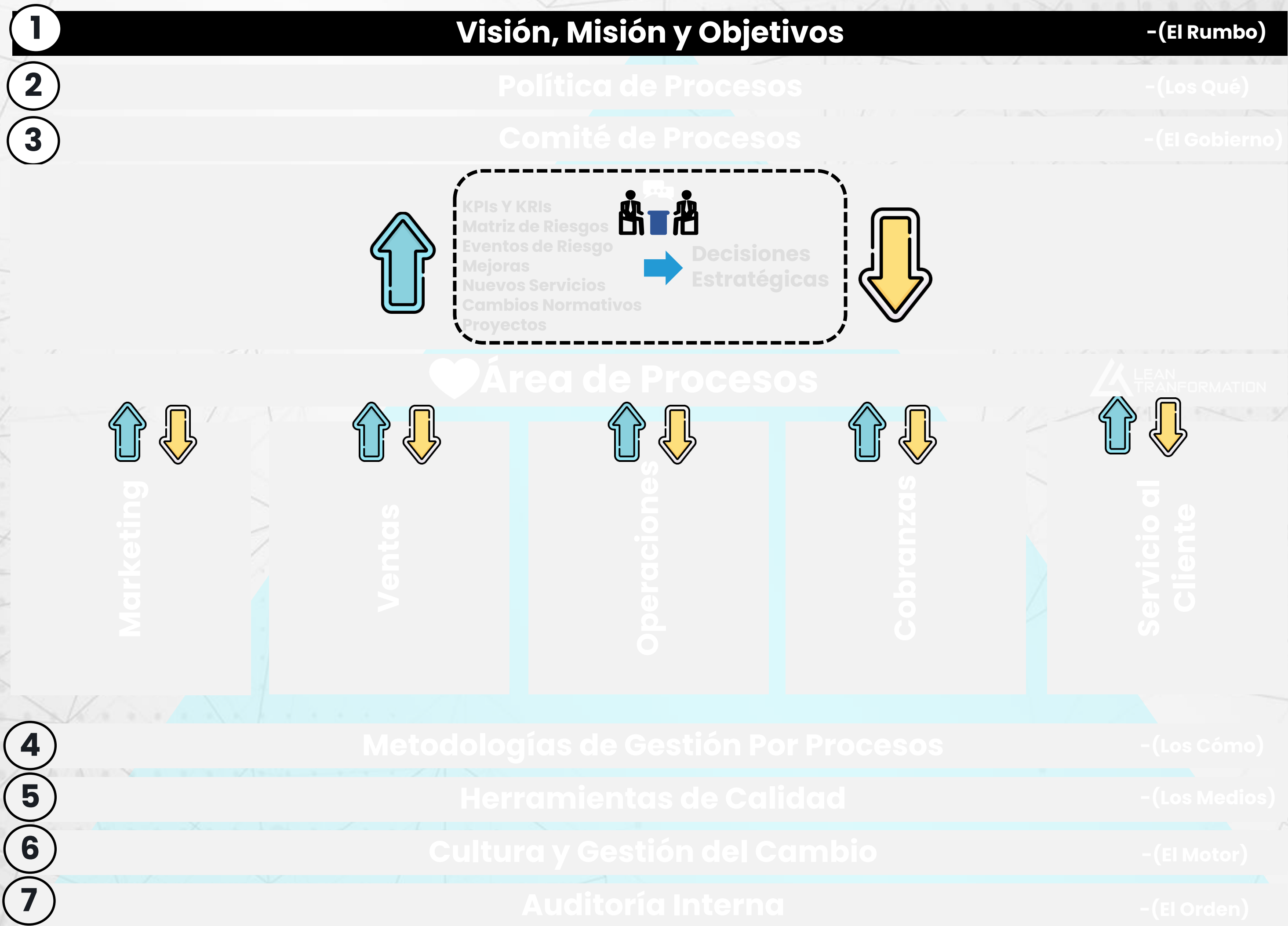
7 PASOS DE LEAN PROCESS IMPLEMENTER





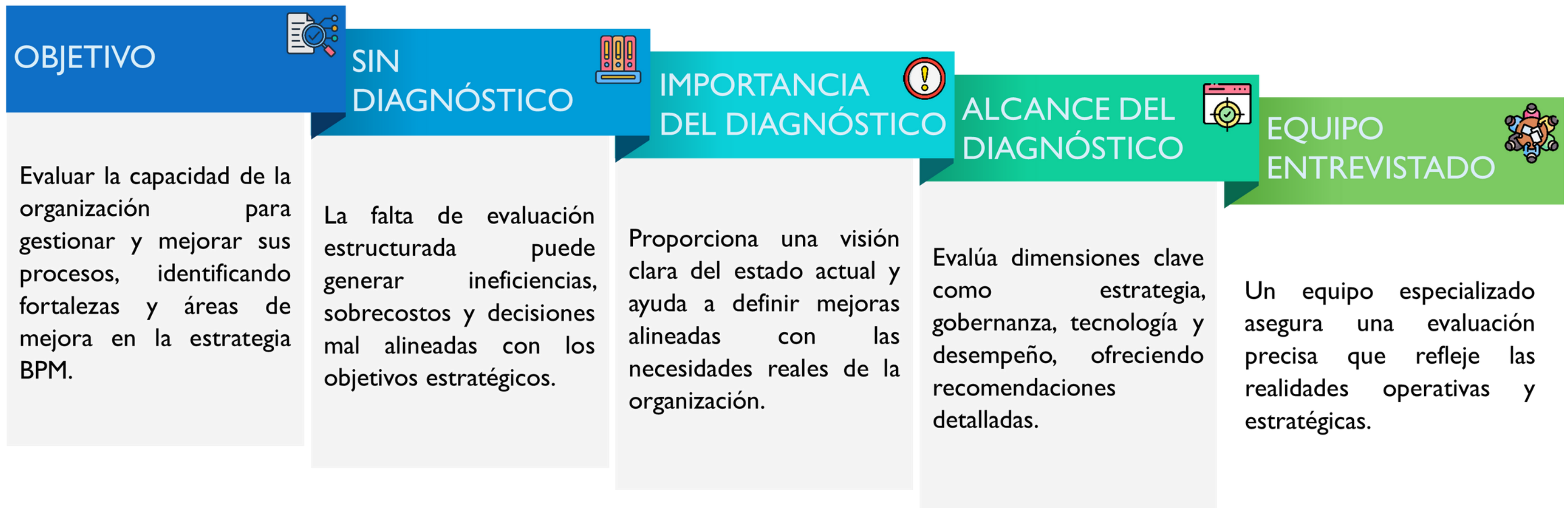
DIAGNÓSTICO DE MADUREZ





Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

1.1 Diagnóstico de Nivel de Madurez



Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos



La evaluación de madurez se compone de 10 dimensiones clave, que permiten analizar la gestión por procesos de manera integral

**1. Estrategia y
Visión**

**2. Objetivos
Estratégicos**

**3. Gobernanza de
Procesos**

**4. Metodologías
Utilizadas**

**5. Herramientas
de Gestión**

**6. Cultura
Organizacional**

**7. Métricas y
Medición**

**8. Mejora
Continua**

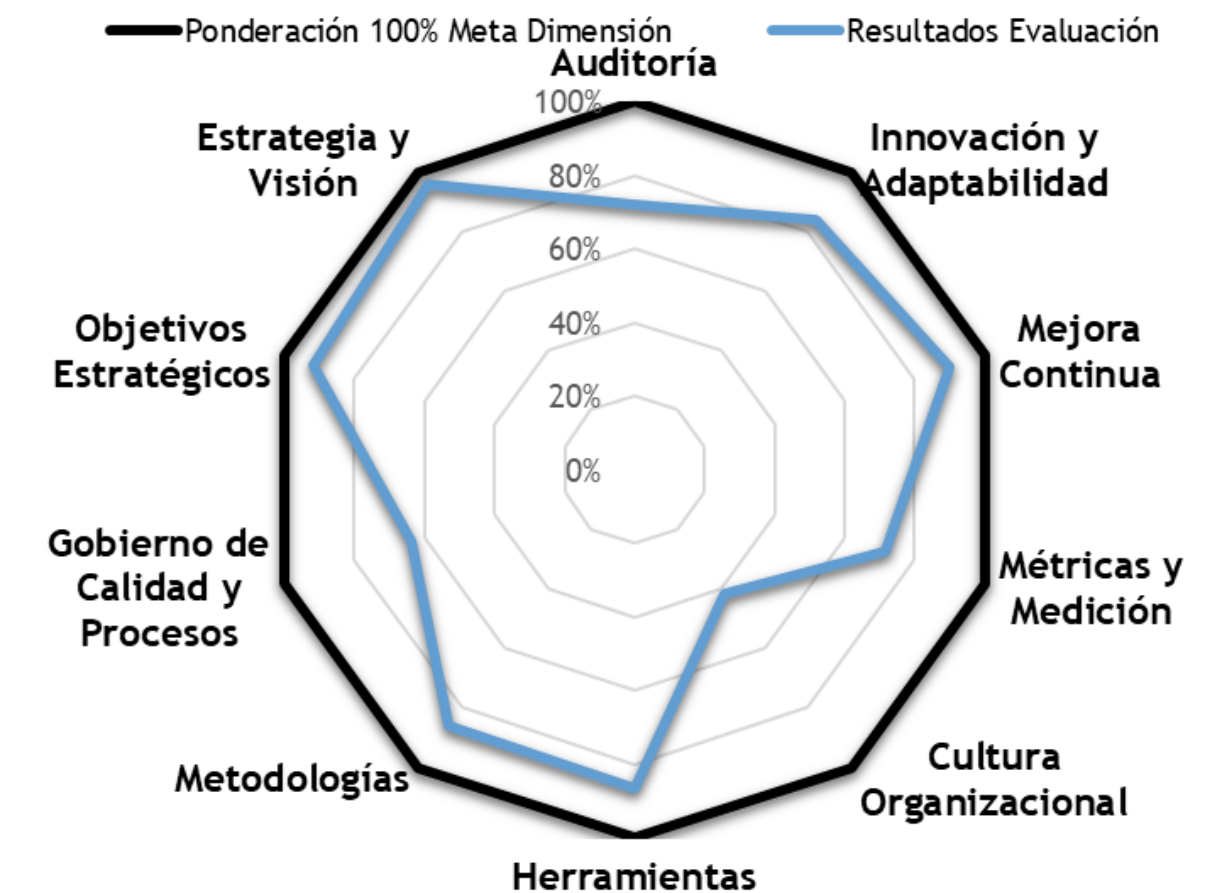
**9. Innovación y
Adaptabilidad**

**10. Auditoria
Interna**

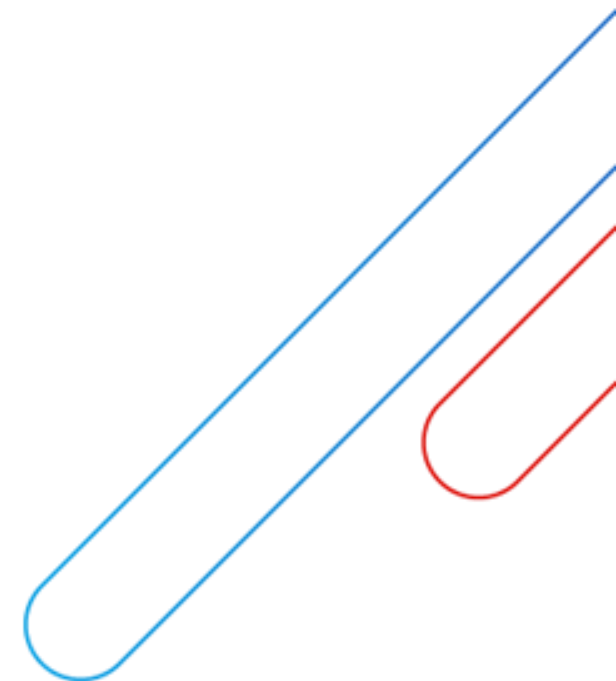
Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

Niveles de Madurez en la Gestión por Procesos

Calificación	Rango	Descripción
Inicial	(0%-20%)	- Gestión reactiva, sin estructura. - Falta de procesos documentados, roles claros y métricas.
Alineado	(>21%-40%)	- Reconocimiento inicial de la gestión por procesos. - Procesos críticos identificados, pero sin estandarización
Gestionado	(>41%-60%)	Estrategia clara, con métricas básicas y principios de mejora continua.
Optimizado	(>61%-80%)	- Procesos automatizados y optimizados con tecnologías avanzadas. - Cultura orientada a la eficiencia y calidad.
Excelencia	(>81%-100%)	- Gestión por procesos como ventaja competitiva. - Procesos ágiles, flexibles y anticipación de necesidades del mercado.



FODA CUANTITATIVO



Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

1.2 Análisis FODA

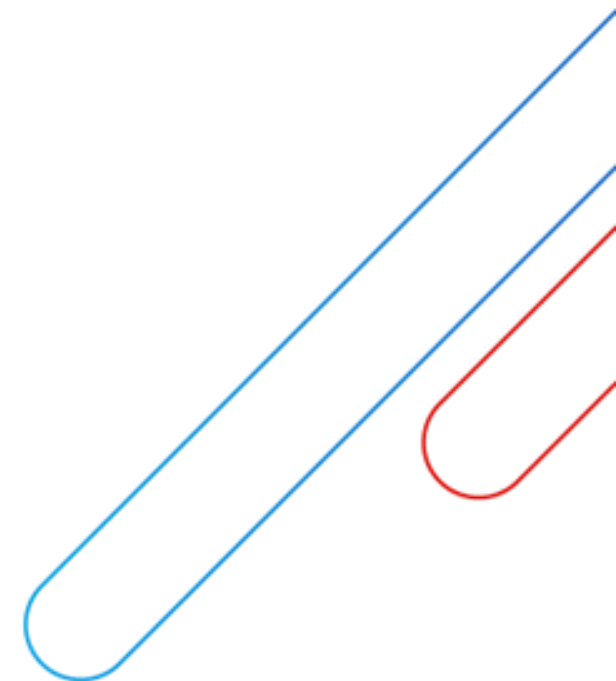
F 	• Lo que la empresa hace bien • Cualidades que diferencian de la competencia • Bienes tangibles como propiedades, inversiones o tecnologías	O 	• Mercados desatendidos • Pocos competidores en la industria o área • Necesidad inmediata por los servicios o productos • Cobertura de los medios de comunicación
D 	• Aspectos que la empresa carece • Aspectos que la competencia hace mejor • Recursos limitados • Propuesta de venta poco clara	A 	• Nuevos competidores • Cambios fiscales, ambientales o legales • Mala cobertura de los medios de comunicación • Cambios de actitud de los clientes

Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

Matriz de Estrategias

		EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
INTERNO	FORTALEZAS	F+O Estrategias Ofensivas Aprovecha tus fortalezas para capitalizar las oportunidades del entorno. Ejemplo: "Usar nuestra ventaja tecnológica (F) para capturar nuevos segmentos de mercado emergente (O)."	F+A Estrategias Defensivas Usa tus fortalezas para contrarrestar las amenazas. Ejemplo: "Aumentar la fidelidad de los clientes (F) para resistir la competencia extranjera (A)."
	DEBILIDADES	D+O Estrategias de Reorientación Supera tus debilidades para aprovechar oportunidades externas. Ejemplo: "Desarrollar nuevas competencias (D) para aprovechar la creciente demanda del mercado (O)."	D+A Estrategias de Supervivencia Minimiza tus debilidades para protegerte de amenazas. Ejemplo: "Mejorar la eficiencia operativa (D) para enfrentar el aumento en los costos de producción (A)."

MISIÓN VISIÓN Y OBJETIVOS



Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

1.3 Análisis de visión, misión y pilares

Misión

Es el propósito de la organización, lo que hace y para quién lo hace. Define por qué existe.

Visión

Es la meta a futuro, cómo la organización se imagina en unos años. Muestra hacia dónde quiere llegar.

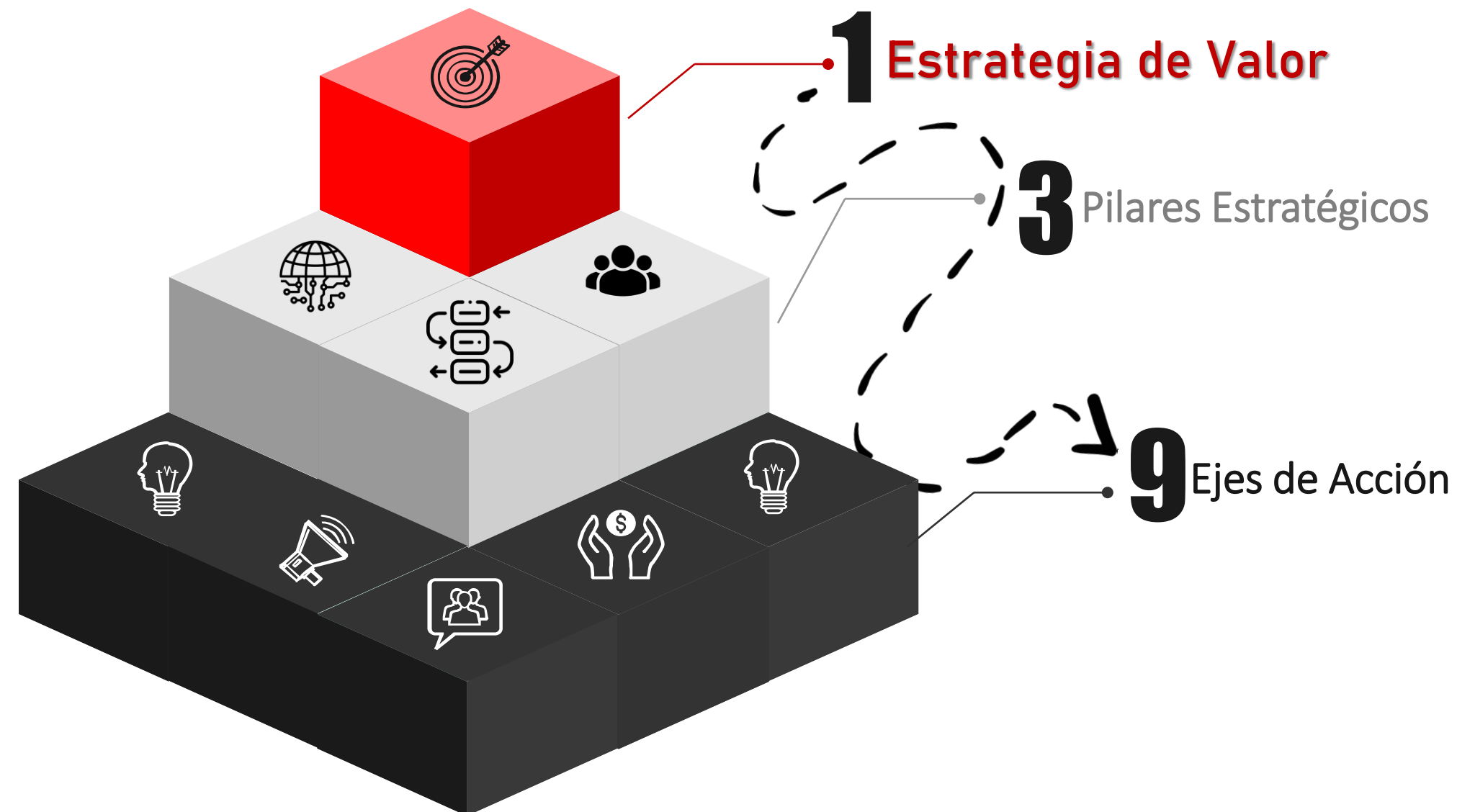
Valores

Son los principios y creencias que guían las acciones de la organización, reflejando su ética y compromiso con sus clientes y equipo.



Determinación de Estrategia de Valor

La definición precisa de la estrategia de valor, para la empresa es un hito crucial para posicionarse como un futuro líder en el mercado, para así capturar una parte significativa del mismo y asegurar un crecimiento sostenido a largo plazo.

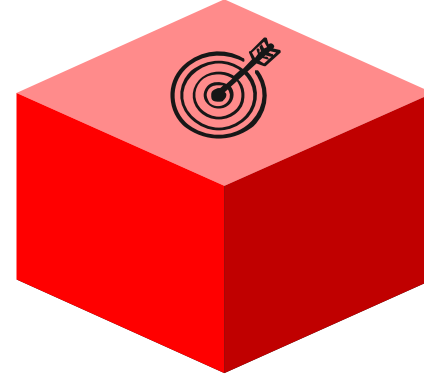


Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

1.4 Enlace entre Estrategia y Procesos

La premisa metodológica es que la organización debe dominar una de las estrategias de valor y sólo una para lograr el éxito a largo plazo.

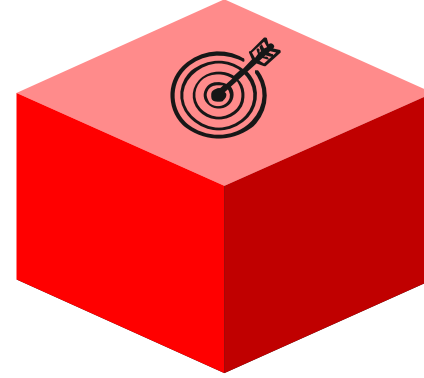




Estrategia de Valor

La premisa metodológica es que la organización debe dominar una de las estrategias de valor y sólo una para lograr el éxito a largo plazo.



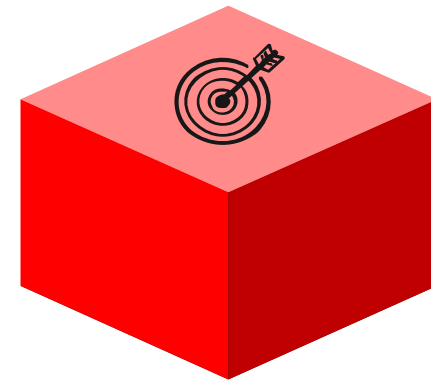


Estrategia de Valor

La premisa metodológica es que la organización debe dominar una de las estrategias de valor y sólo una para lograr el éxito a largo plazo.

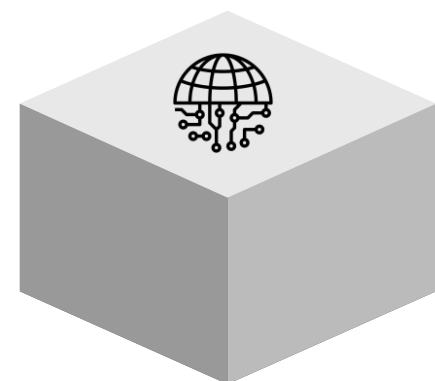


Servicios innovadores que superan el estándar del mercado.

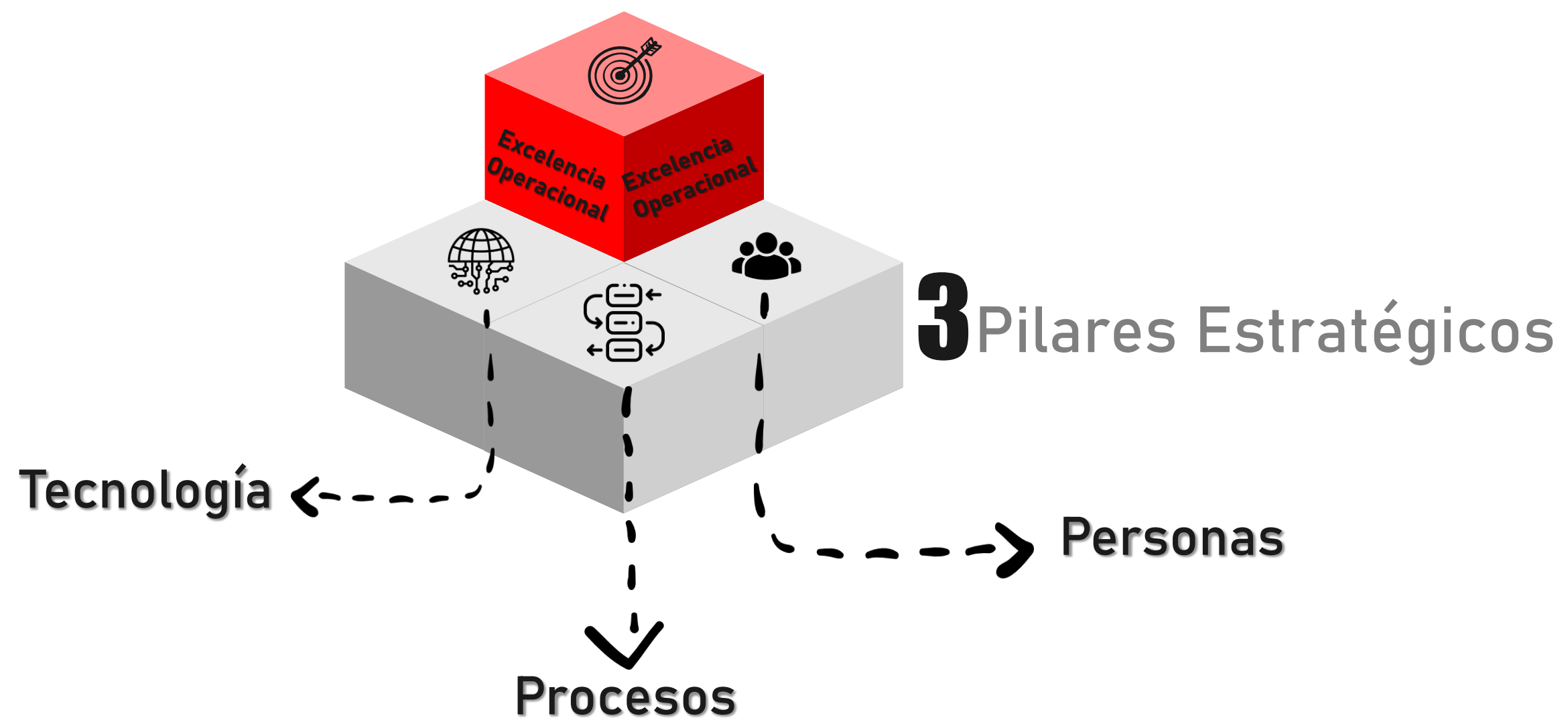


Estrategia de Valor





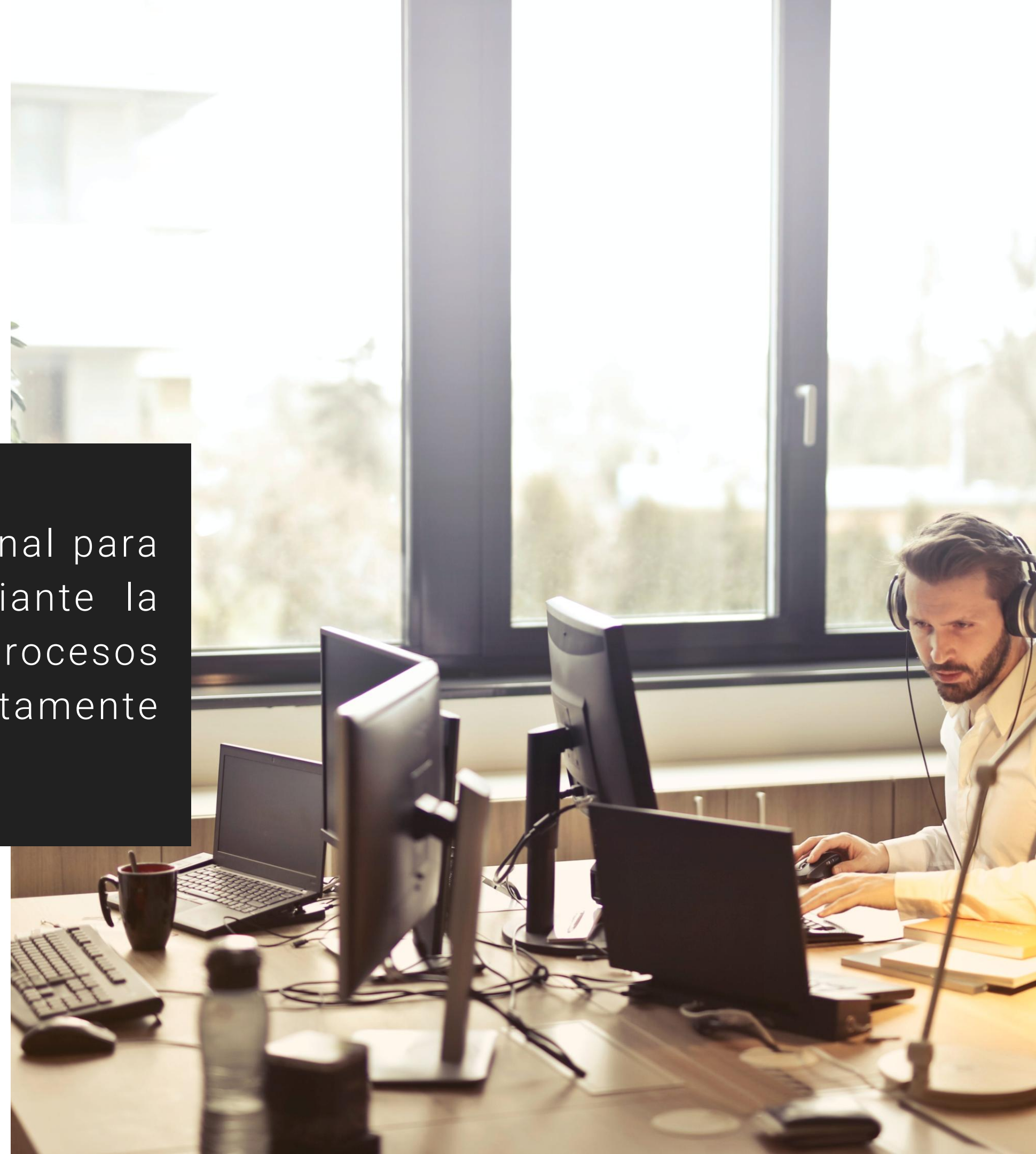
Pilares Estratégicos



La empresa se respalda en tres pilares clave para garantizar procesos ágiles y de alta calidad, fundamentales para cumplir con la estrategia de valor de la empresa.

Nuestra Visión

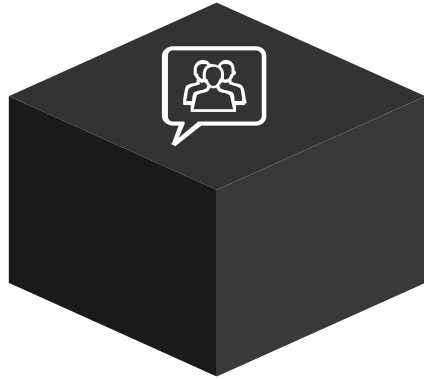
“Ser líderes en servicios logísticos omnicanal para la industria financiera en Ecuador, mediante la implementación de tecnología, procesos operativos de primera clase y un equipo altamente capacitado”.



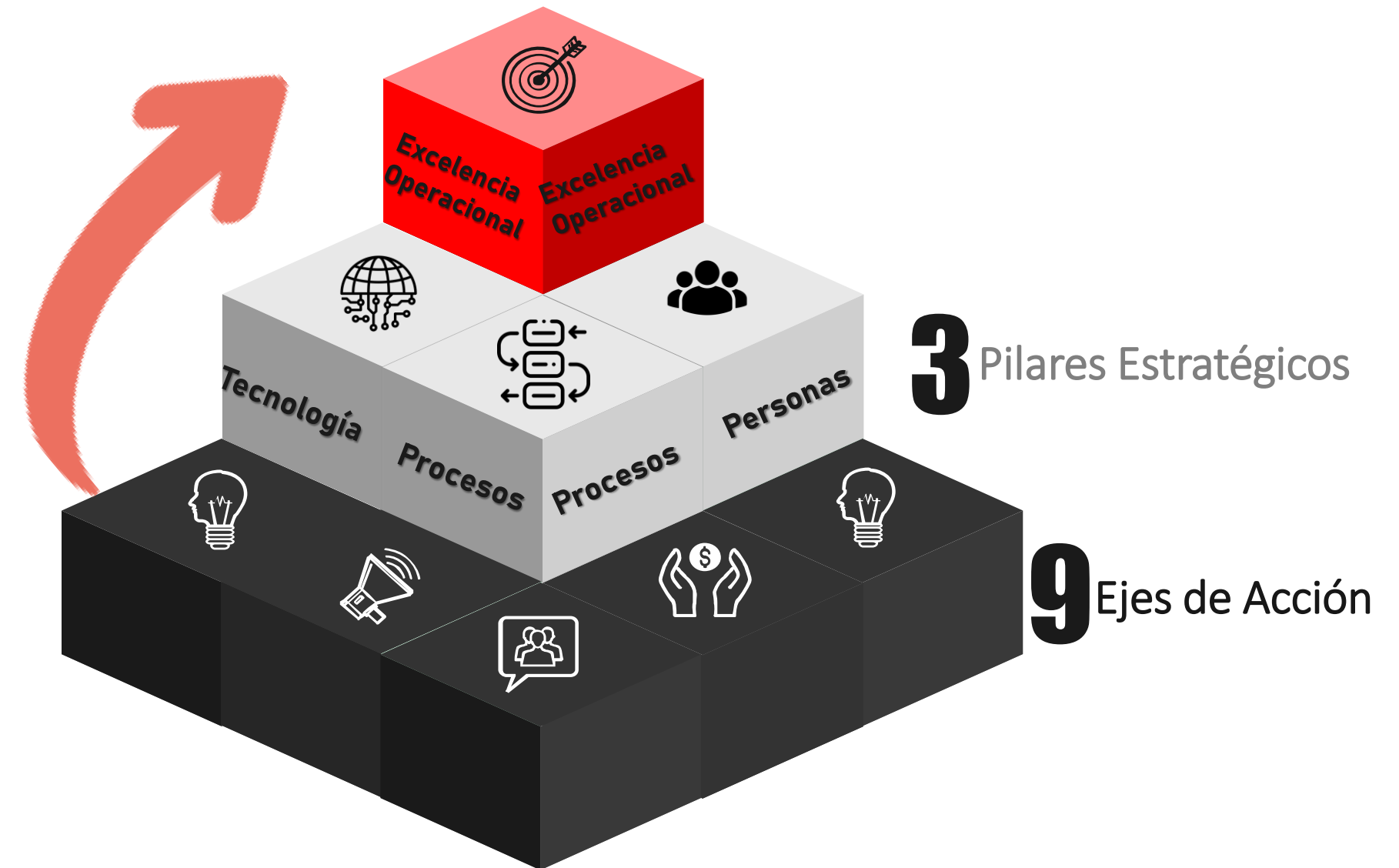


Nuestra Misión

“Ser el socio estratégico esencial para la industria financiera en Ecuador, proporcionando servicios logísticos omnicanal de calidad superior, impulsados por la innovación tecnológica, eficiencia operativa y un equipo de élite”.



Ejes de Acción



Cada Proyecto, está pensado para soportar los pilares estratégicos.

Por eso, hemos definido tener **3** Ejes de Acción para cada uno de los **3** Pilares Estratégicos.

VISIÓN

"Ser líderes en servicios logísticos omnicanal para la industria financiera en Ecuador, mediante la implementación de tecnología, procesos operativos de primera clase y un equipo altamente capacitado".

MISIÓN

"Ser el socio estratégico esencial para la industria financiera en Ecuador, proporcionando servicios logísticos omnicanal de Calidad superior, impulsados por la innovación tecnología, eficiencia operativa y un equipo de élite".

Excelencia Operacional

PILARES ESTRATÉGICOS

Tecnología

1. Risk Discovery
Solution

2. Adquisición de
Nueva Troncal
Telefónica

3. Implementación
De CRM

Procesos

4. Implementación
Gestión Por Procesos

5. Consultoría de
Protección de
Datos

6. Incorporación
de Ventas de
Tarjeta de Crédito

Personas

7. Implementación de
Gobierno de Calidad

8. Modelo de Cultura
de Gestión por
Procesos

9. Modelo de
Integración con
Clientes

Medición y Reporte Bottom-Up

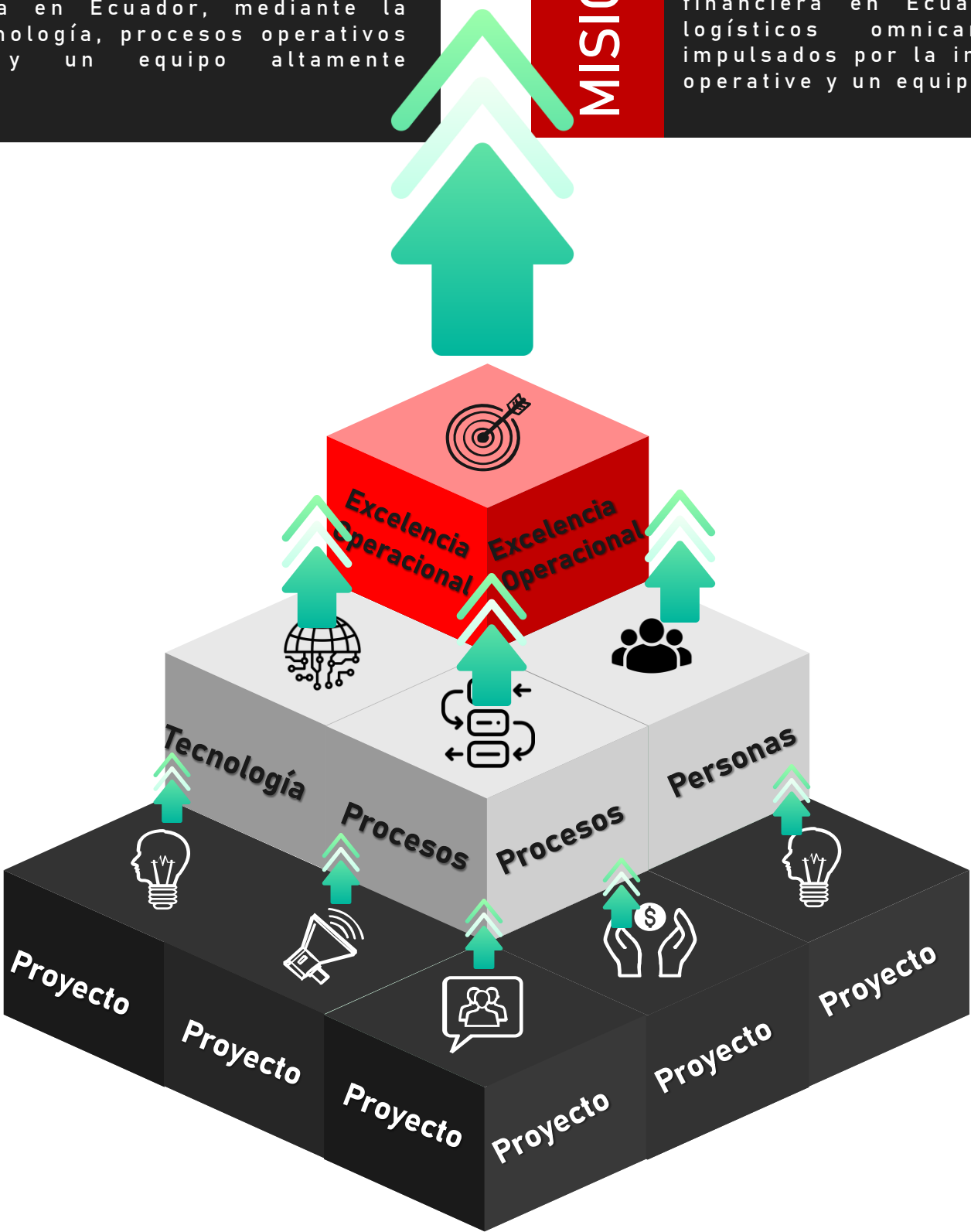
Modelo Estratégico

VISIÓN

“Ser líderes en servicios logísticos omnicanal para la industria financiera en Ecuador, mediante la implementación de tecnología, procesos operativos de primera clase y un equipo altamente capacitado”.

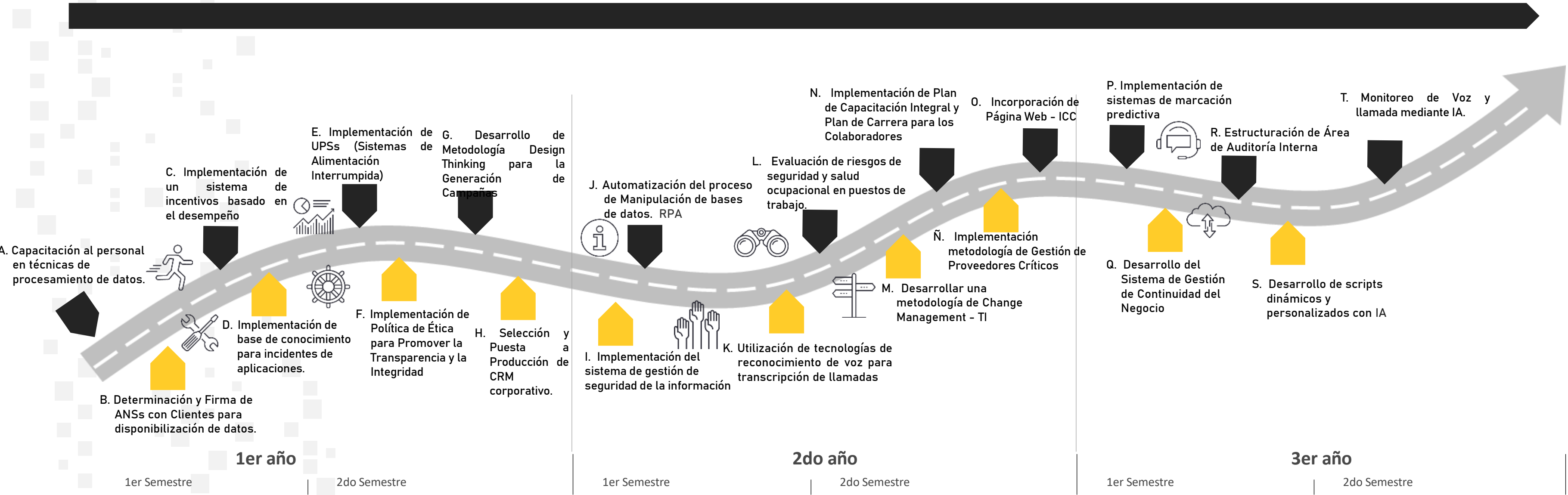
MISIÓN

“Ser el socio estratégico esencial para la industria financiera en Ecuador, proporcionando servicios logísticos omnicanal de Calidad superior, impulsados por la innovación tecnología, eficiencia operativa y un equipo de élite”.

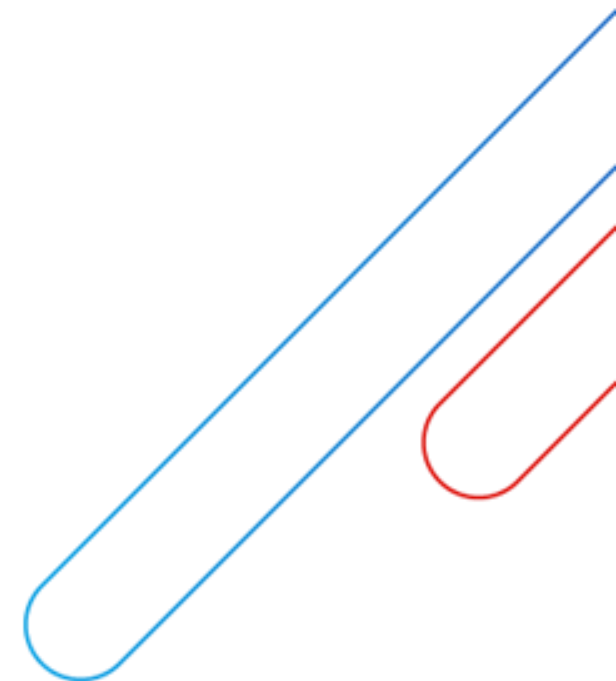


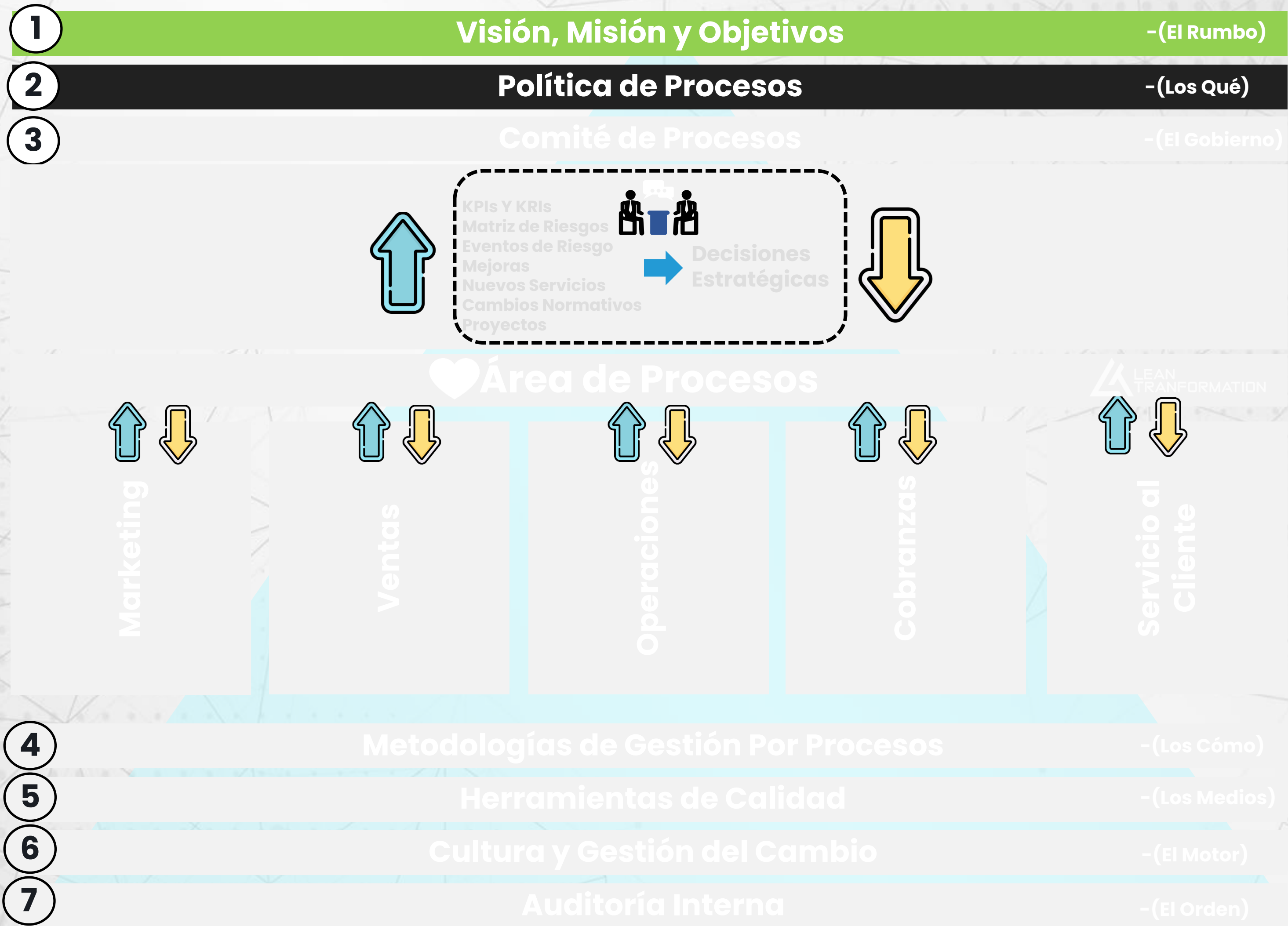
EJEMPLO: OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, incluimos un Route Map propuesto para mantener el ritmo de evolución de la organización en la búsqueda de su estrategia de Excelencia Operacional.



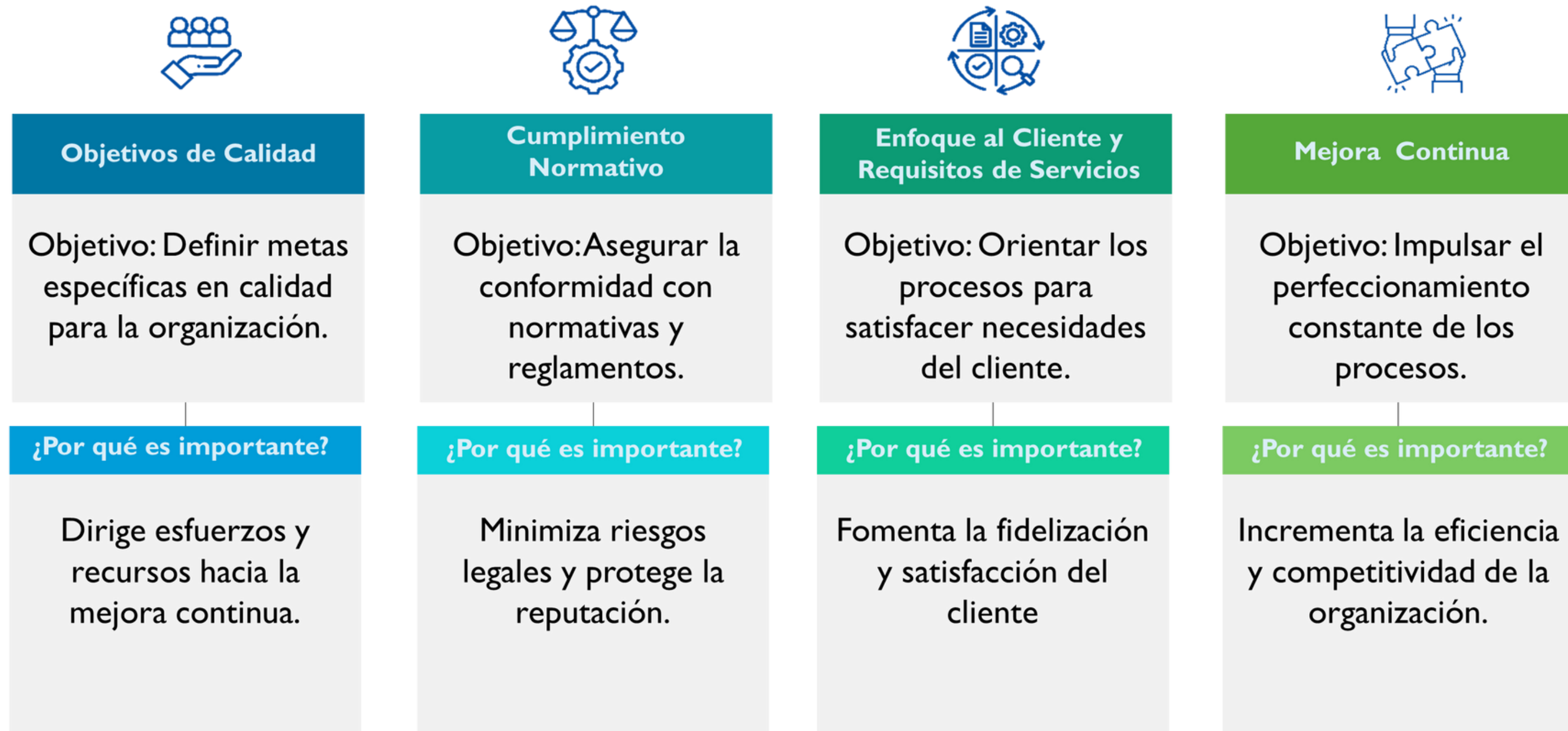
POLÍTICA DE CALIDAD





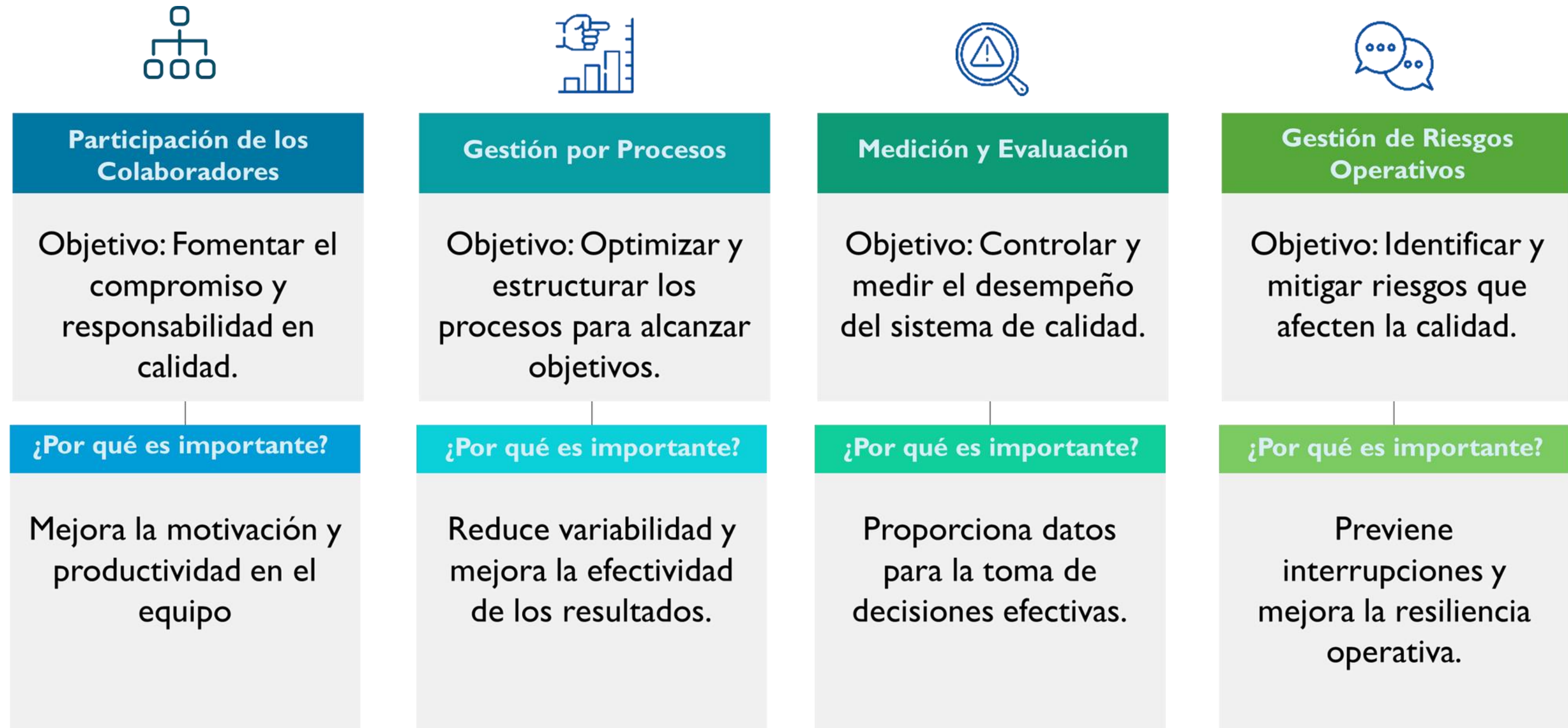
MÓDULO 2- POLÍTICA DE PROCESOS Y ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1 Diseño de la Política de Calidad



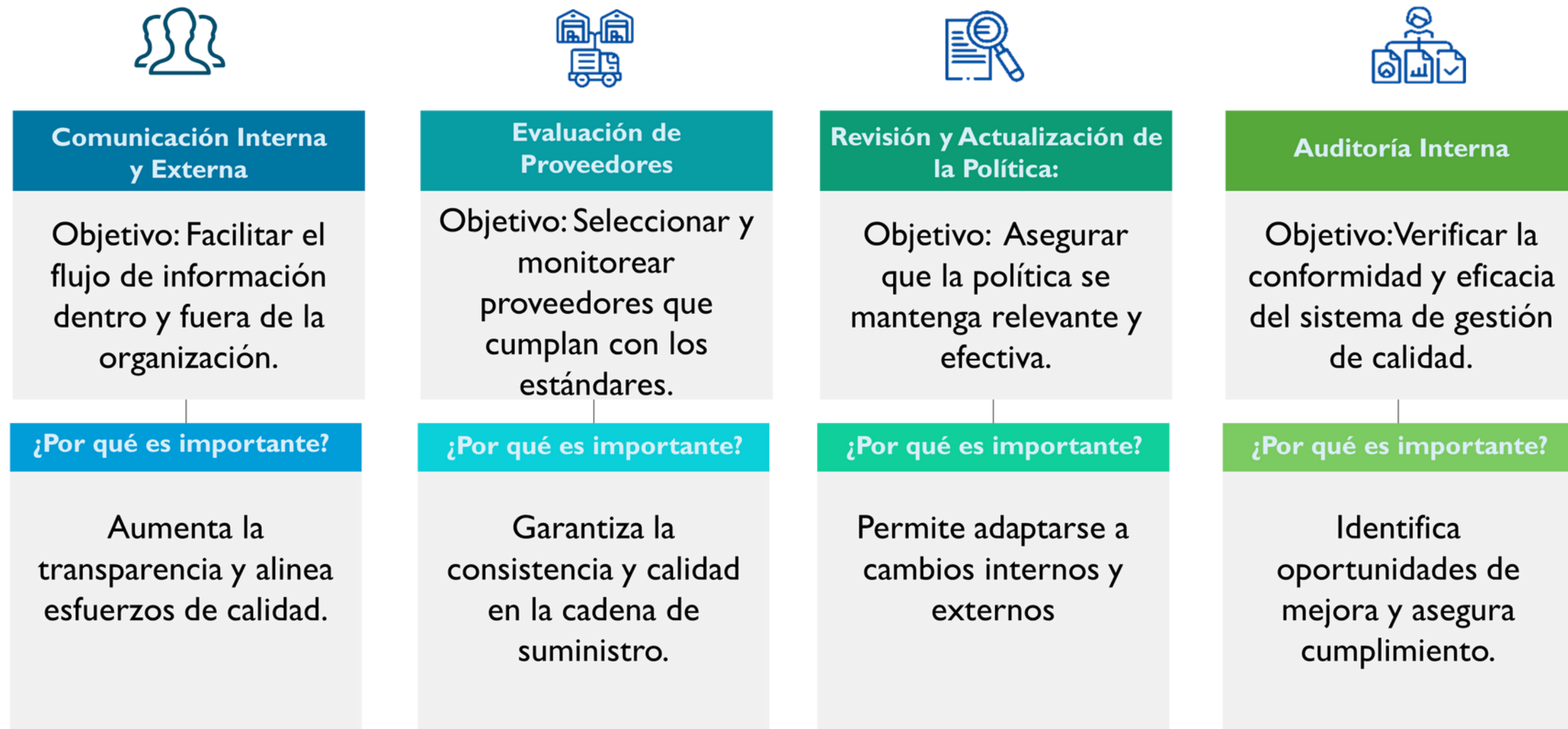
MÓDULO 2- POLÍTICA DE PROCESOS Y ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1 Diseño de la Política de Calidad



MÓDULO 2- POLÍTICA DE PROCESOS Y ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1 Diseño de la Política de Calidad



MÓDULO 2- POLÍTICA DE PROCESOS Y ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL

Mapa de Actores



MÓDULO 2- POLÍTICA DE PROCESOS Y ALINEACIÓN ORGANIZACIONAL



2.2 Enfoque al cliente, calidad y mejora continua

¿Por qué el cliente está en el centro de los procesos?

Porque cada proceso debe tener un propósito claro: entregar valor. Ese valor es definido por las necesidades y expectativas del cliente, ya sea interno o externo.

El enfoque al cliente implica:

1. Escuchar y entender las necesidades reales del cliente.
2. Diseñar procesos que respondan directamente a esas necesidades.
3. Medir la percepción del cliente y actuar ante cualquier desviación.



MÓDULO 1- Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

¿Qué es la Calidad?

No tiene una definición única...



“Adecuado para el uso”



“El grado con el cual un producto cumple con especificaciones.”



“Satisfacer los requerimientos del cliente”.



“La totalidad de las características de un producto o servicio para satisfacer las necesidades explícitas o implícitas”.



“Calidad es la ampliación de los principios y técnicas estadísticas en todas las fases de la producción dirigida a la fabricación más económica de un producto que es útil en grado máximo y tiene mercado”



MÓDULO 1- Fundamentos estratégicos de la gestión por procesos

La Voz del Cliente (VOC)

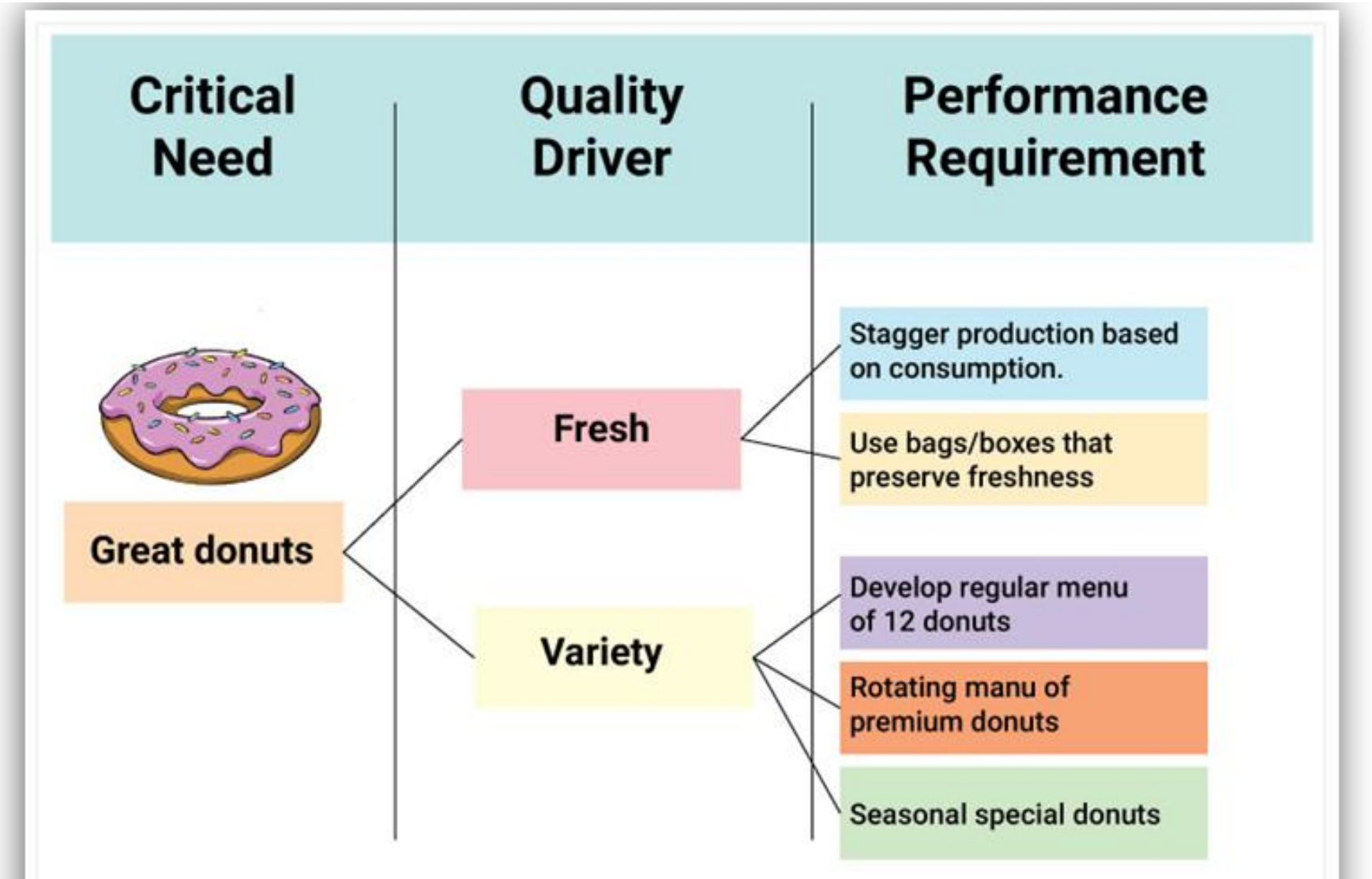
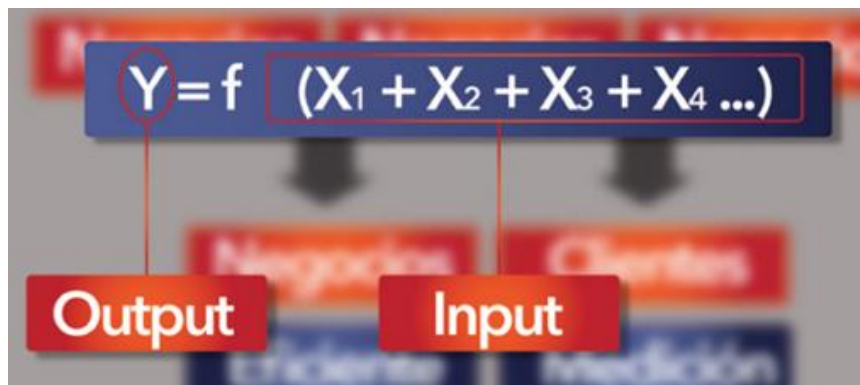
Se utiliza para describir las necesidades, expectativas y/o percepciones del cliente de los productos o servicios provistos por la compañía.

Critical To Quality (CTQ)

Características críticas para satisfacción del Cliente

Función de Calidad

Recolectar información, procesarla y usar esa información para tomar decisiones

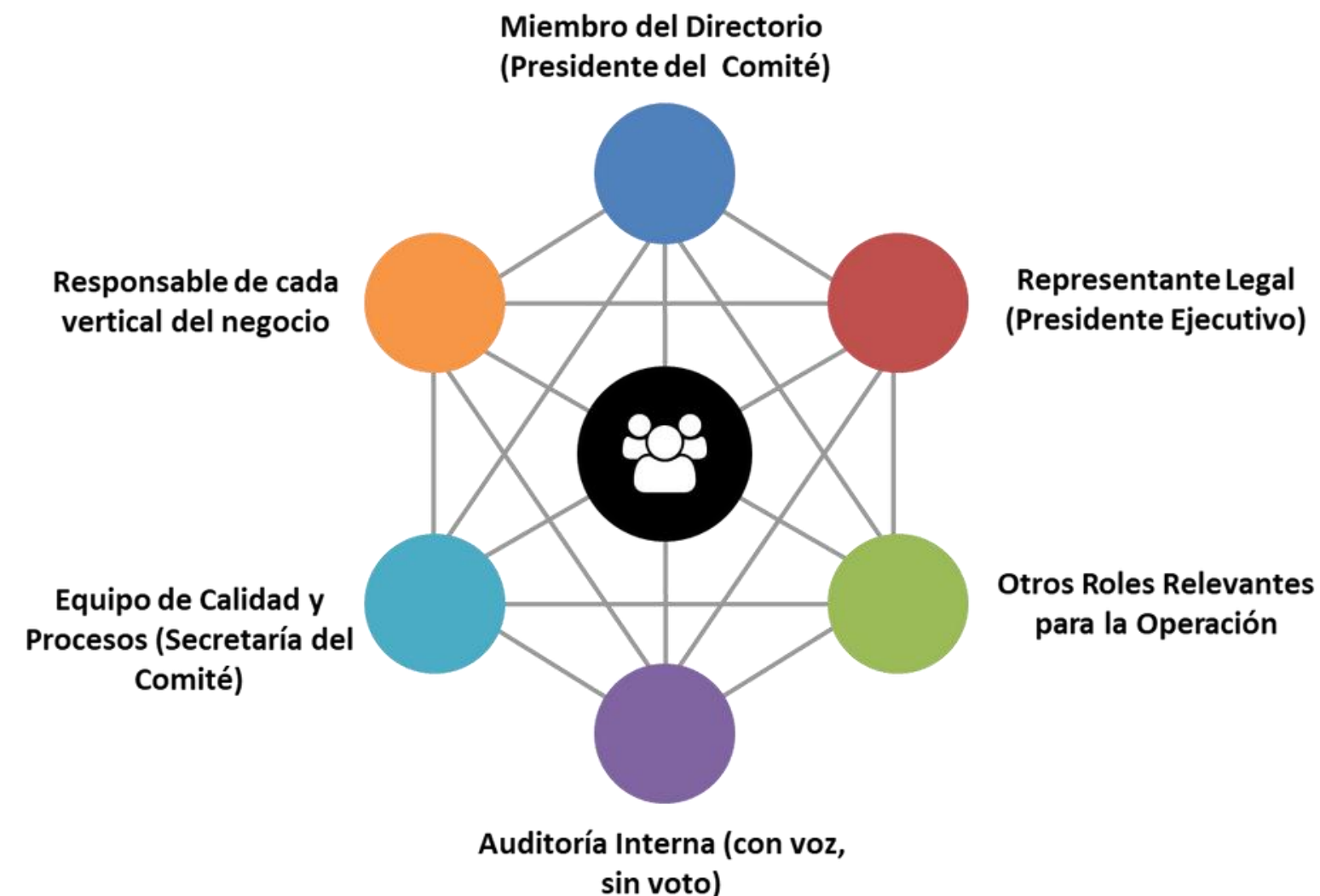


Módulo 3 - Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos

3.1 Formación del Comité de Calidad y Procesos

El comité de calidad es un equipo de personas de la organización que se reúnen periódicamente para realizar el seguimiento de todo aquello que concierne al sistema de gestión implantado (ISO 9001, ISO 14001) para revisar las tareas encomendadas, tomar decisiones y proponer nuevas acciones.

¿Quién lo integra?



Módulo 3 - Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos



3.2 Definición de roles y responsabilidades del Comité de Procesos

- Aprobar políticas, metodologías y normativas internas relacionadas con calidad y procesos.
 - Supervisar la implementación del sistema de gestión por procesos y su alineación estratégica.
 - Revisar y aprobar planes de acción, proyectos y actualizaciones documentales.
 - Evaluar riesgos asociados a procesos y validar acciones preventivas y correctivas.
 - Validar y hacer seguimiento a los indicadores de desempeño del sistema.
 - Garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para la gestión por procesos.
 - Coordinar con áreas de riesgo, auditoría y cumplimiento normativo.
 - Promover la mejora continua y la capacitación sobre procesos en la organización.
-

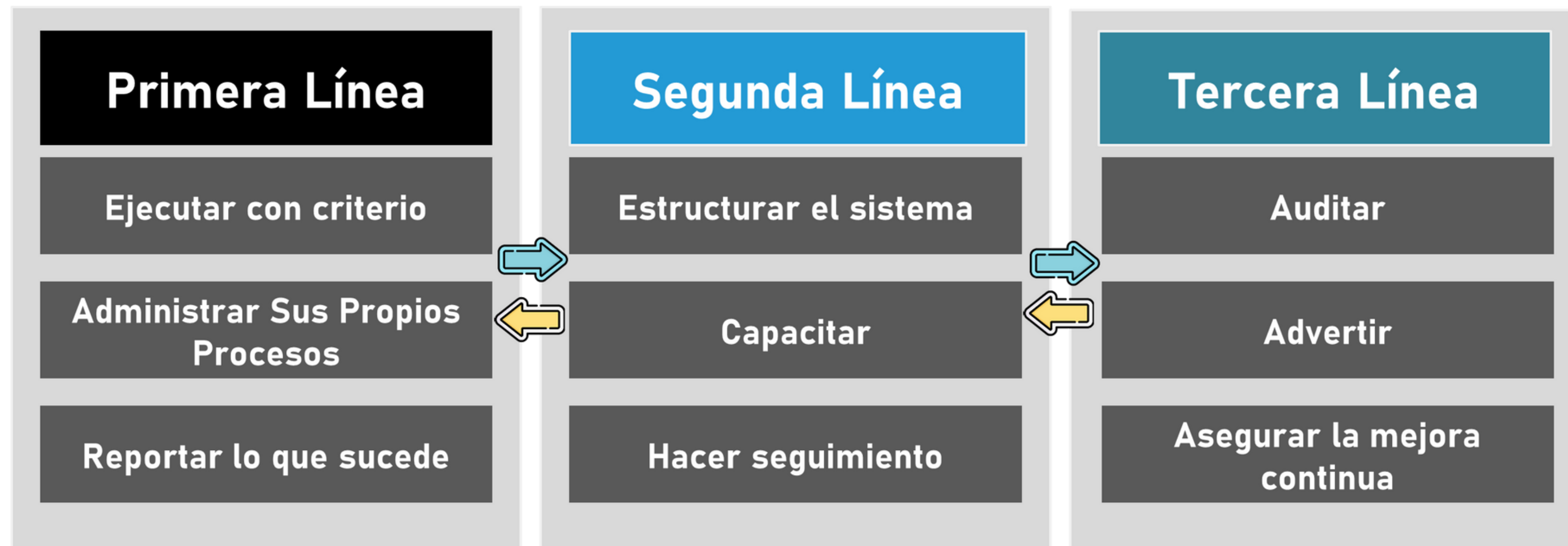
Módulo 3 - Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos

3.3 Modelo de Gobernanza (Las Tres Líneas de Defensa de Basilea)



Módulo 3 - Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos

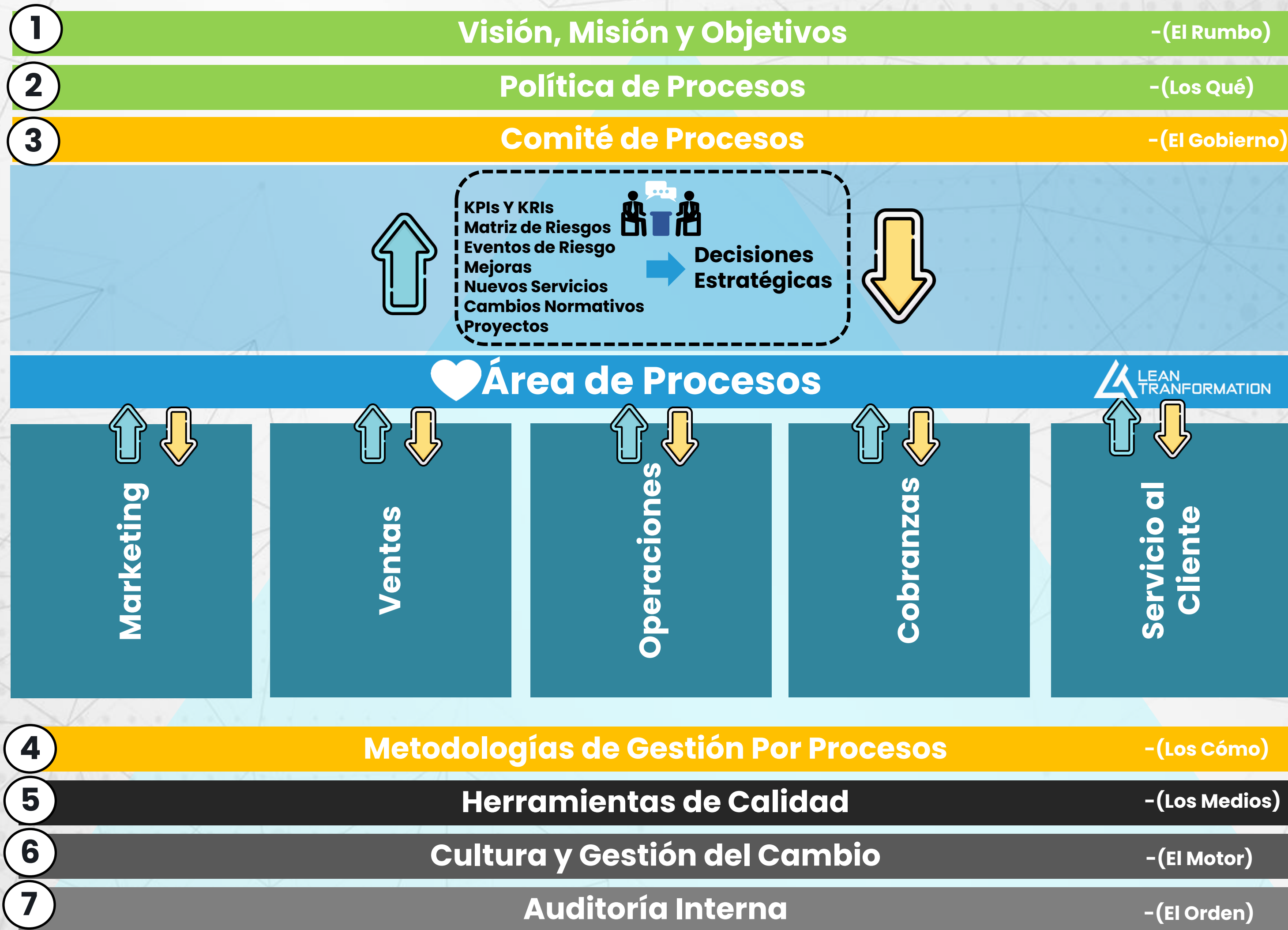
3.3 Modelo de Gobernanza (Las Tres Líneas de Defensa de Basilea)



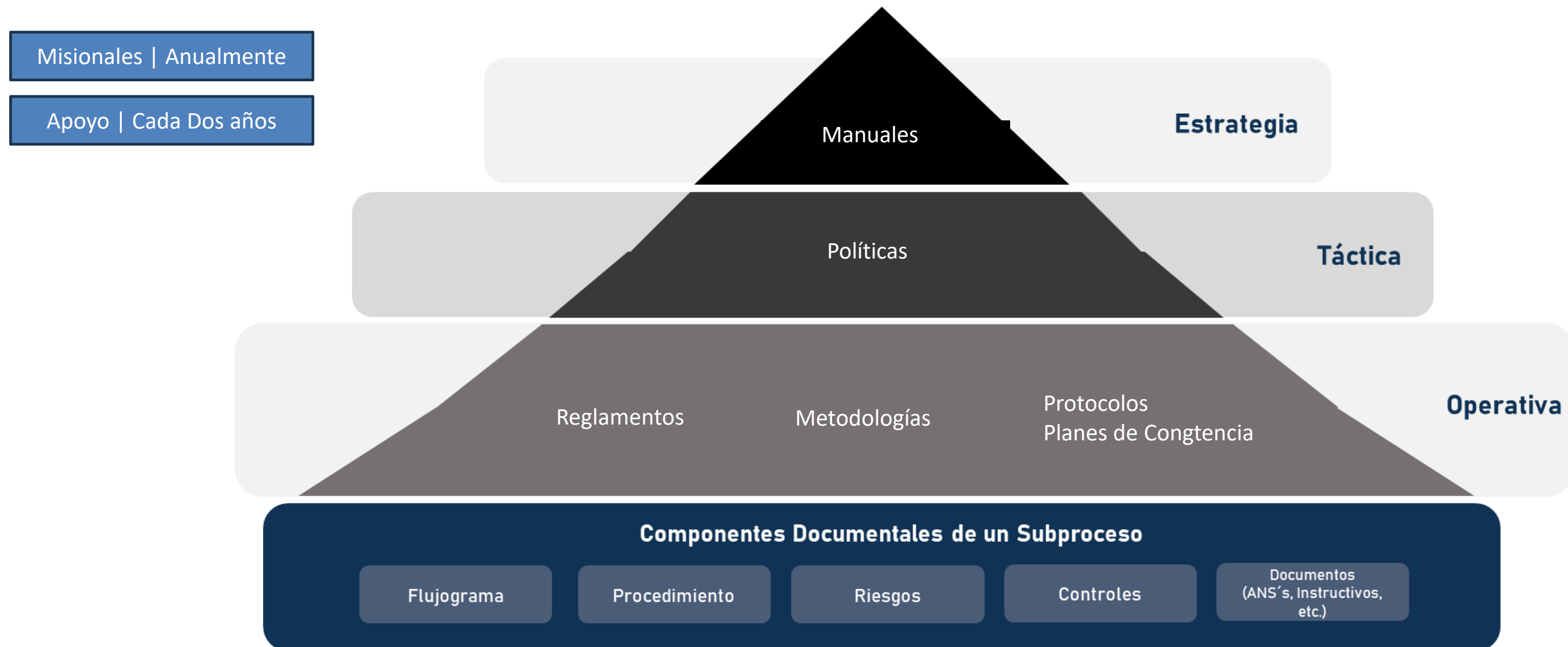
Módulo 3 - Gobernanza y estructura del sistema de gestión por procesos

3.3 Modelo de Gobernanza (Las Tres Líneas de Defensa de Basilea)



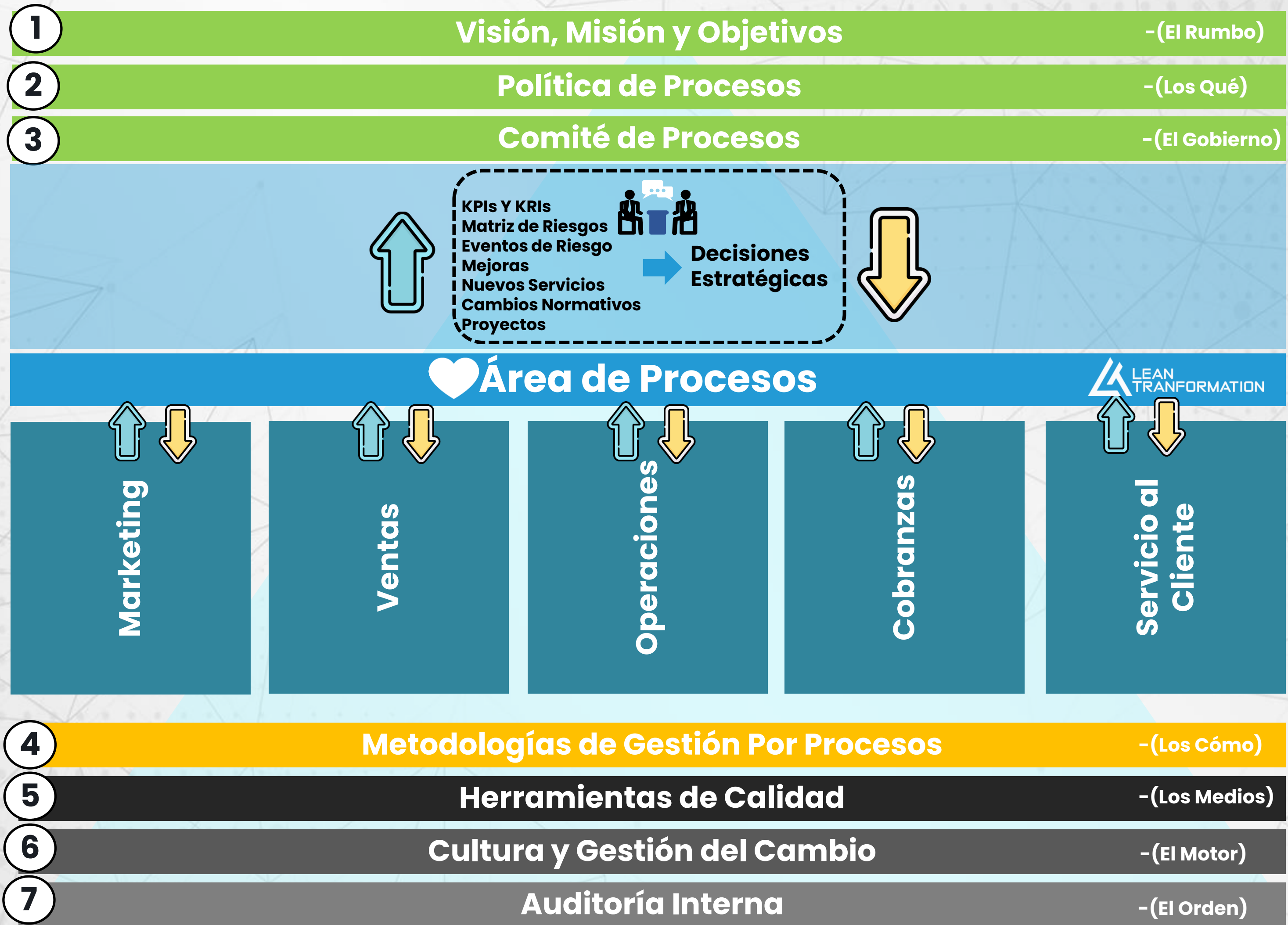


Manual de Manuales



Manual de Manuales





MÓDULO 4 – Diseño Metodológico del Sistema de Gestión

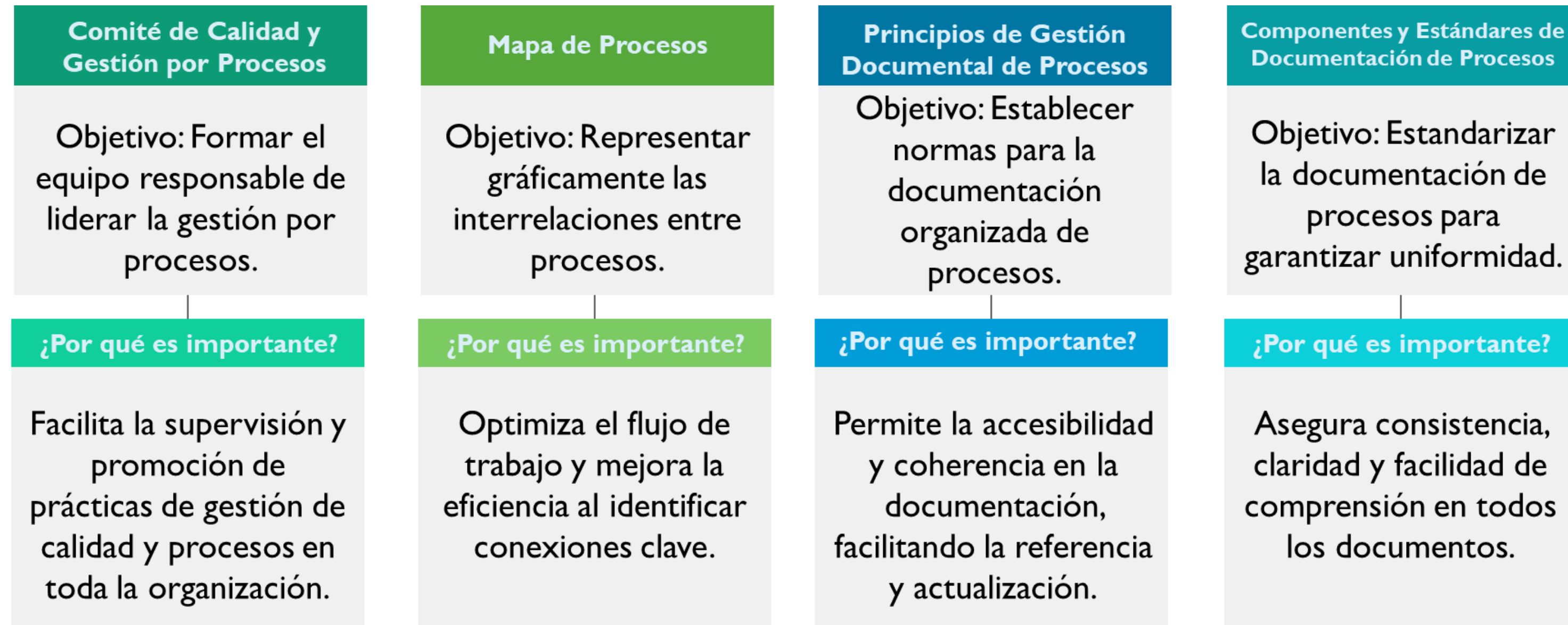


4.1 Construcción de metodología integral

Introducción	Objetivo	Conceptos y Definiciones	Roles y Responsabilidades	Desarrollo Metodológicos
Objetivo: Brindar una visión general de la metodología de gestión por procesos.	Objetivo: Definir las metas específicas de la gestión por procesos en la organización.	Objetivo: Aclarar términos clave relacionados con la gestión por procesos.	Objetivo: Determinar las funciones y responsabilidades de cada participante en el proceso.	Objetivo: Describir las fases y herramientas clave en la implementación de la gestión por procesos.
¿Por qué es importante?	¿Por qué es importante?	¿Por qué es importante?	¿Por qué es importante?	¿Por qué es importante?
Permite comprender el contexto y la necesidad de gestionar procesos para alcanzar eficiencia.	Ayuda a alinear todos los esfuerzos hacia resultados claros y medibles.	Facilita una comprensión común, evitando malentendidos y confusiones.	Asegura que todos comprendan su papel y contribuyan de forma efectiva al logro de los objetivos.	Proporciona una estructura ordenada para facilitar la aplicación y el seguimiento del proceso.

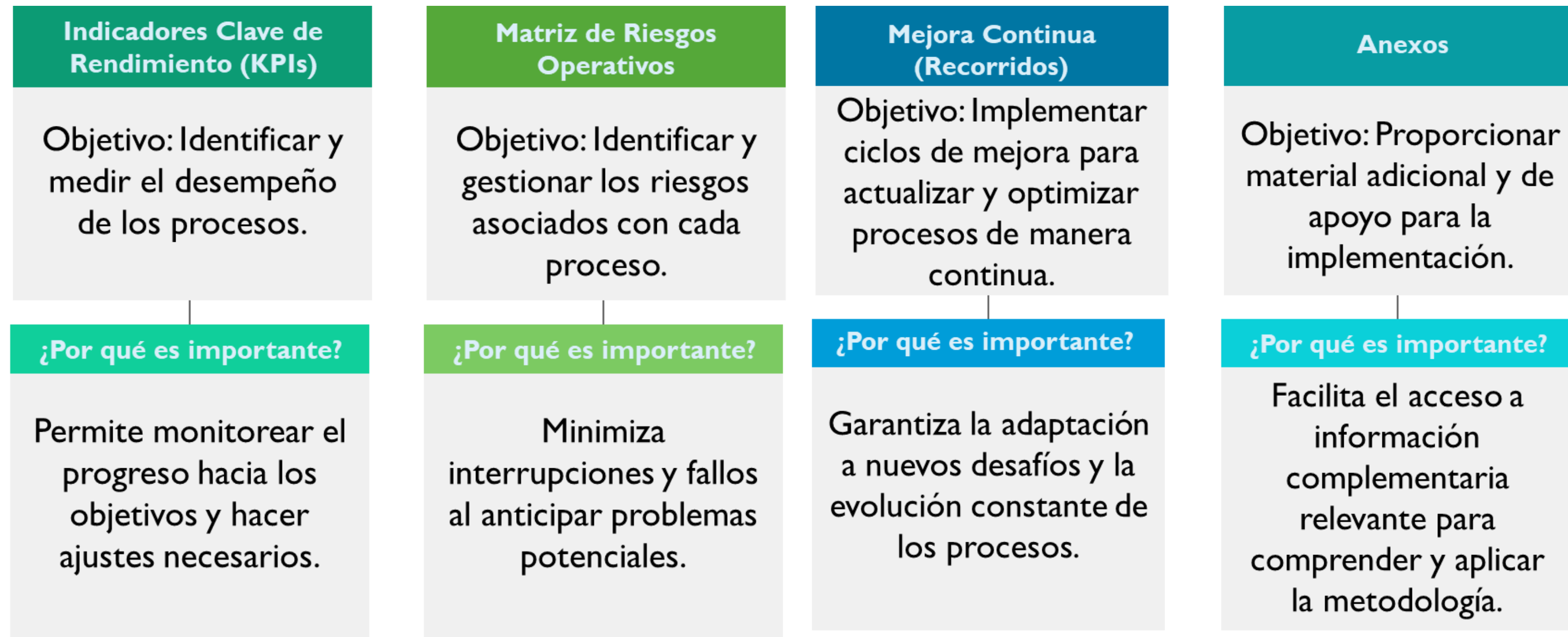
MÓDULO 4 – Diseño Metodológico del Sistema de Gestión

4.1 Construcción de metodología integral



MÓDULO 4 – Diseño Metodológico del Sistema de Gestión

4.1 Construcción de metodología integral



MÓDULO 4 – Diseño Metodológico del Sistema de Gestión



4.2 Alineación con la política de procesos

¿Por qué alinear la metodología con la política de procesos?

Porque la política expresa el para qué y la metodología define el cómo.

Si no están alineadas, la empresa puede declarar una intención de calidad y mejora... pero ejecutar procesos contradictorios.

Puntos clave para lograr la alineación:

- La política debe ser el marco rector: la metodología debe traducirla en acciones concretas.
 - Cada fase de la metodología debe responder a los principios de la política (por ejemplo, enfoque al cliente, eficiencia, mejora continua).
 - La metodología debe facilitar la medición del cumplimiento de la política.
-

MÓDULO 4 – Diseño Metodológico del Sistema de Gestión



4.3 Estandarización de procesos

¿Qué significa estandarizar procesos?

Significa establecer una forma única y oficial de realizar cada proceso, evitando variaciones innecesarias que generan errores, reprocesos y pérdida de eficiencia.

Objetivo:

Reducir la variabilidad, asegurar el cumplimiento y facilitar la mejora continua.

Acciones para estandarizar correctamente:

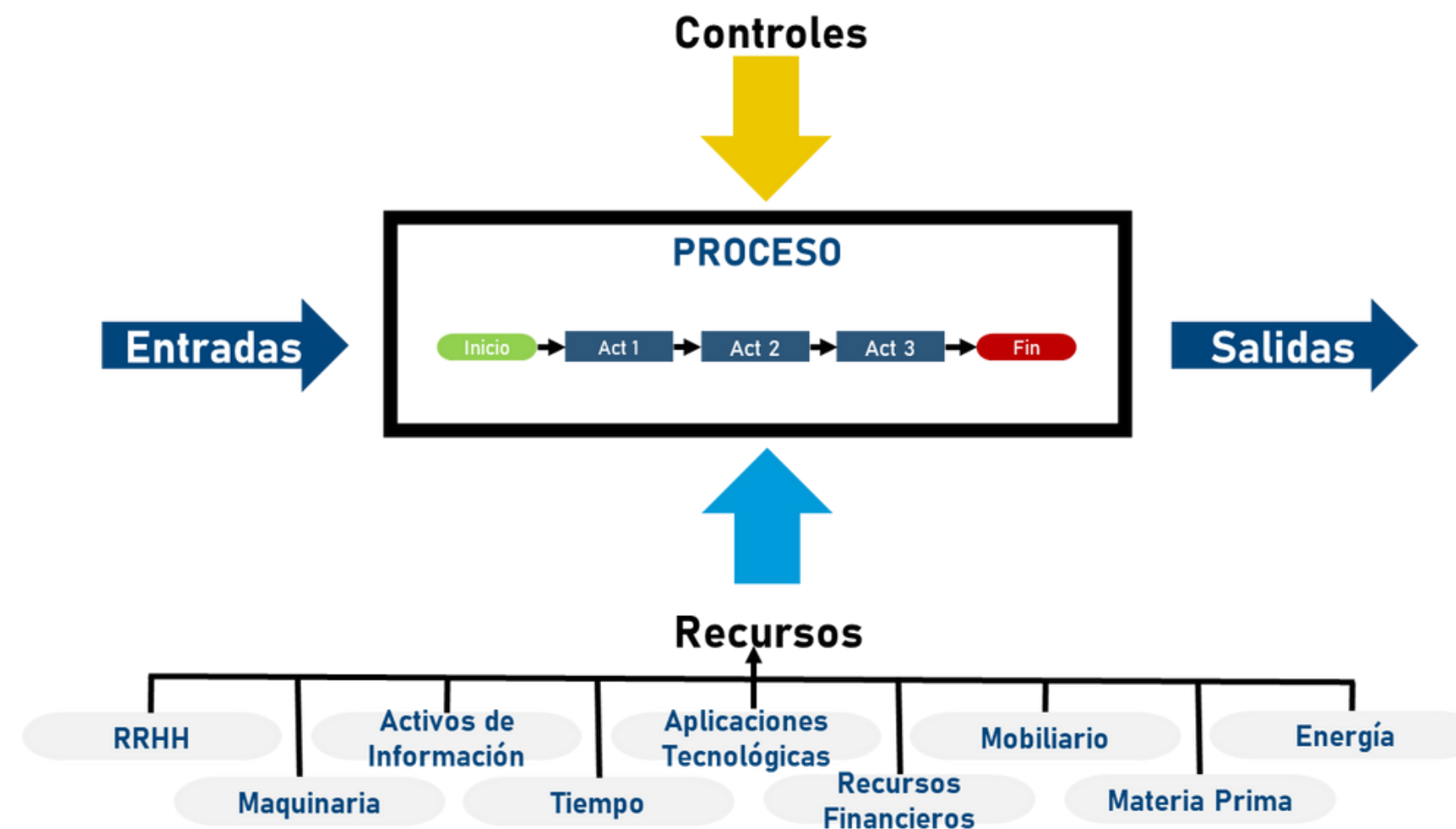
- Definir formatos únicos de documentación (fichas, diagramas, instructivos).
 - Usar símbolos y flujos coherentes (por ejemplo, flujogramas BPMN o simbología estándar).
 - Asignar responsables de mantener los procesos actualizados.
 - Controlar versiones y establecer criterios de aprobación y vigencia.
-

MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.1 Construcción del mapa de procesos

¿Qué es un procesos?

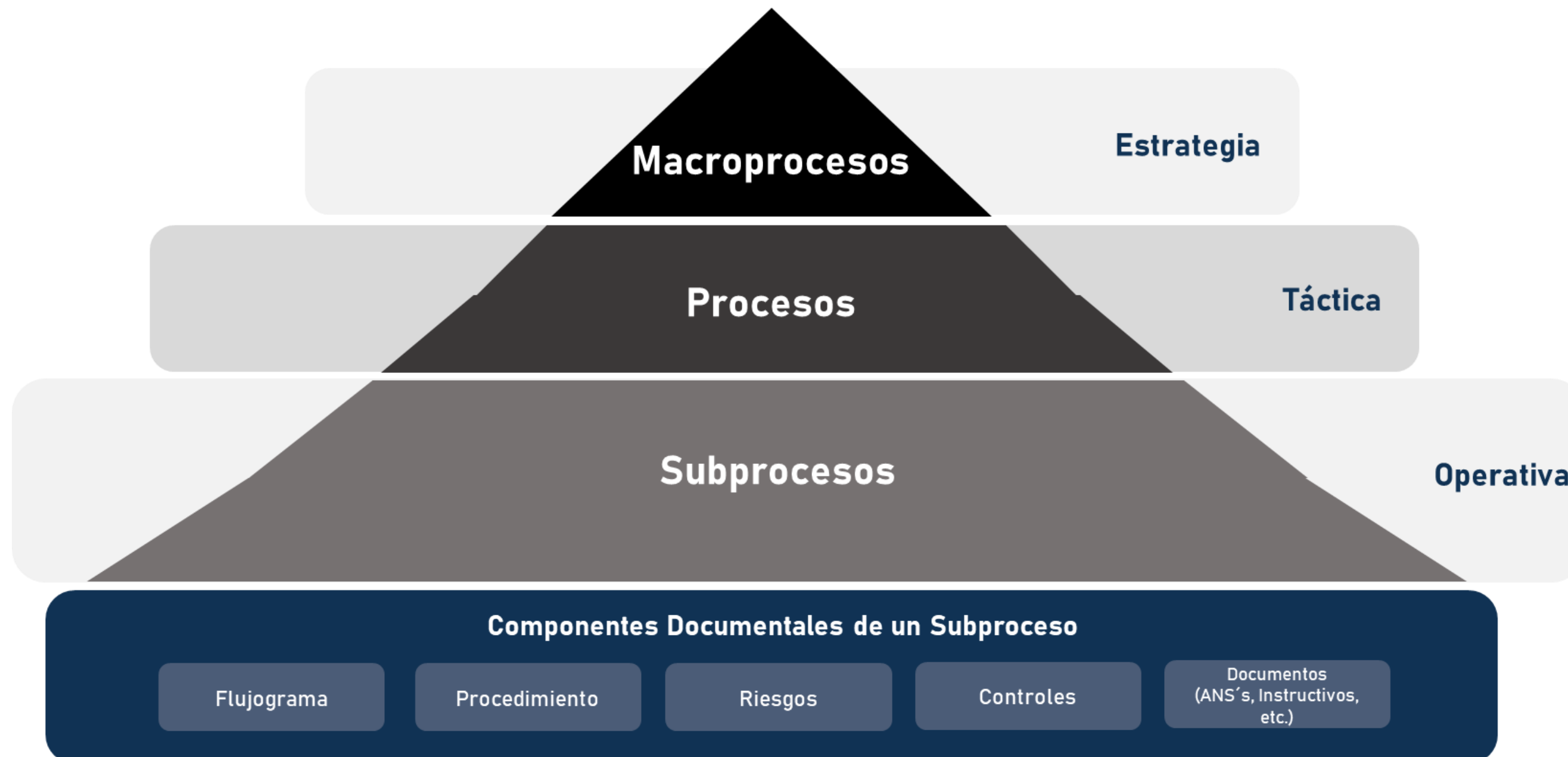
“Conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, para transformar entradas en salidas mediante la utilización de recursos en sus niveles óptimos”.



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.1 Construcción del mapa de procesos

Estructura Documental de Procesos

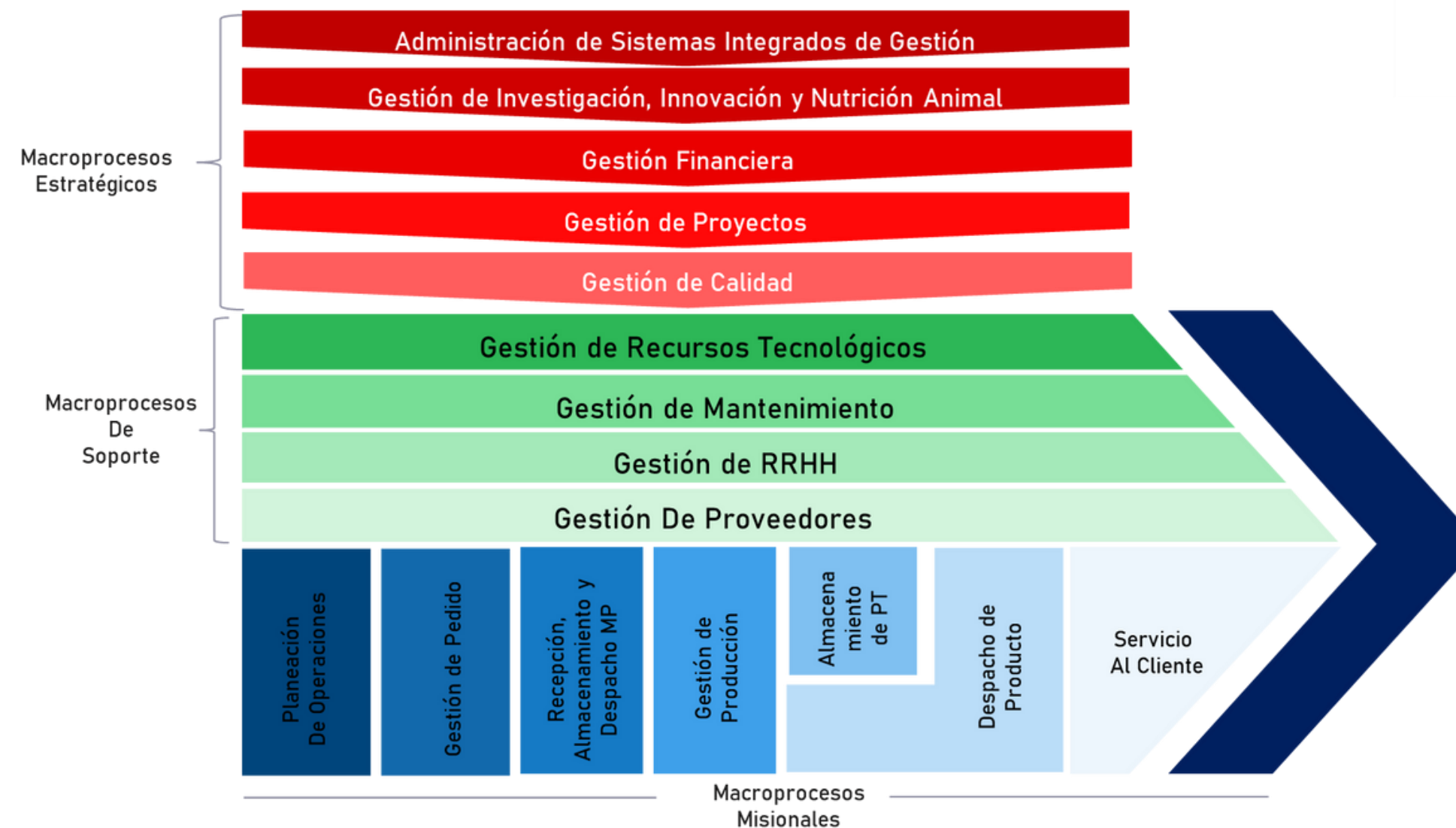


MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.1 Construcción del mapa de procesos

¿Qué es un mapa de procesos?

Es una representación gráfica de alto nivel que muestra cómo se agrupan y relacionan los procesos de una organización.



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos



5.1 Construcción del mapa de procesos

Pasos para construir un Mapa de Procesos

1. Definir la estructura de niveles de procesos
 2. Antes de mapear, la organización debe decidir si su sistema de procesos operará bajo:
 - Dos niveles: Macroprocesos y Subprocesos.
 - Tres niveles: Macroprocesos, Procesos y Subprocesos.
 - Esta definición es clave porque determina el grado de detalle y profundidad del sistema de gestión.
 3. Identificar los macroprocesos de la organización
 4. Levantar los grandes bloques funcionales que resumen la actividad de la empresa.
 5. Clasificar los macroprocesos en tres categorías
 - Estratégicos: direccionan y controlan la organización (ej. planificación, gobierno, dirección).
 - Operativos o misionales: generan valor directo al cliente (ej. ventas, producción, atención al cliente).
 - De soporte: permiten que los demás funcionen correctamente (ej. RRHH, TI, finanzas).
 6. Establecer relaciones entre macroprocesos
 7. Analizar cómo interactúan entre sí, qué secuencia siguen y qué dependencias existen entre ellos.
 8. Representar gráficamente los macroprocesos, agrupándolos por tipo y mostrando su interacción en un esquema claro, simple y comprensible.
-

MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.2 Elaboración de SIPOC y flujo de procesos

¿Qué es un SIPOC?

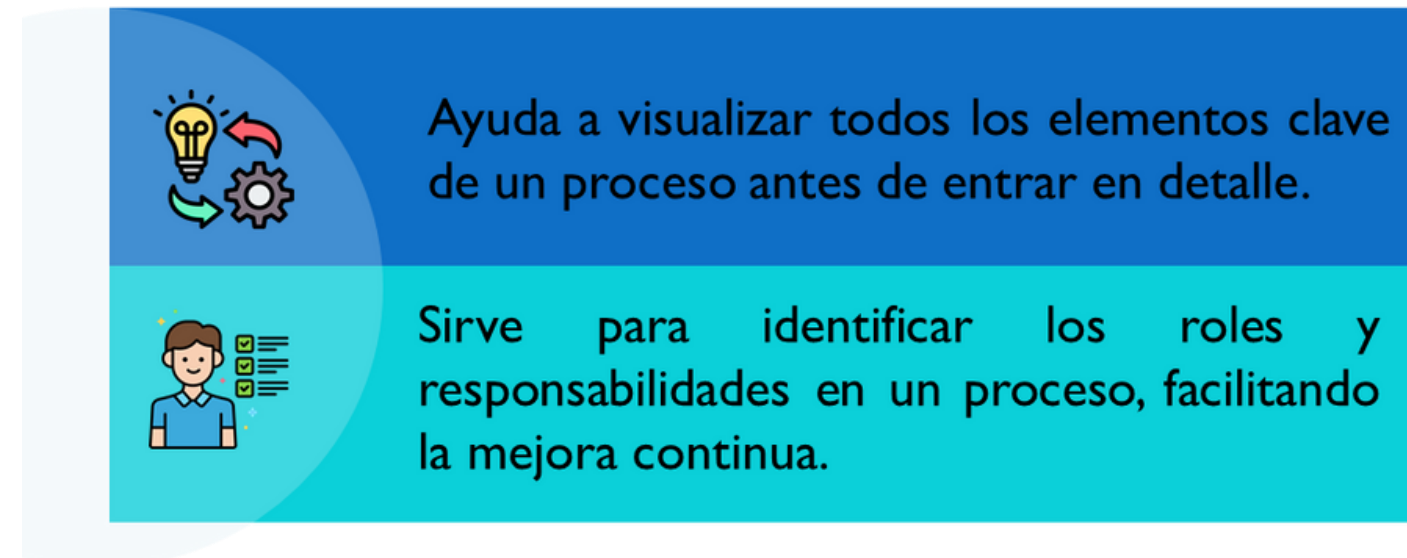
SIPOC es una herramienta de mapeo de procesos de alto nivel que permite visualizar de forma estructurada los componentes clave de un proceso antes de entrar en su detalle operativo.

S	I	P	O	C
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
¿Quién suministra lo que se necesita para ejecutar el proceso?	¿Cuáles son los insumos requeridos?	¿Qué hace el proceso?	¿Cuál es el resultado esperado del proceso?	¿Qué clientes necesitan la salida de este proceso?
Ejemplo: Departamento de finanzas de sucursales.	Ordenes de compras. Facturas.	Paso 1 Paso 2 Paso 3	Reportes financieros	Departamento financiero corporativo

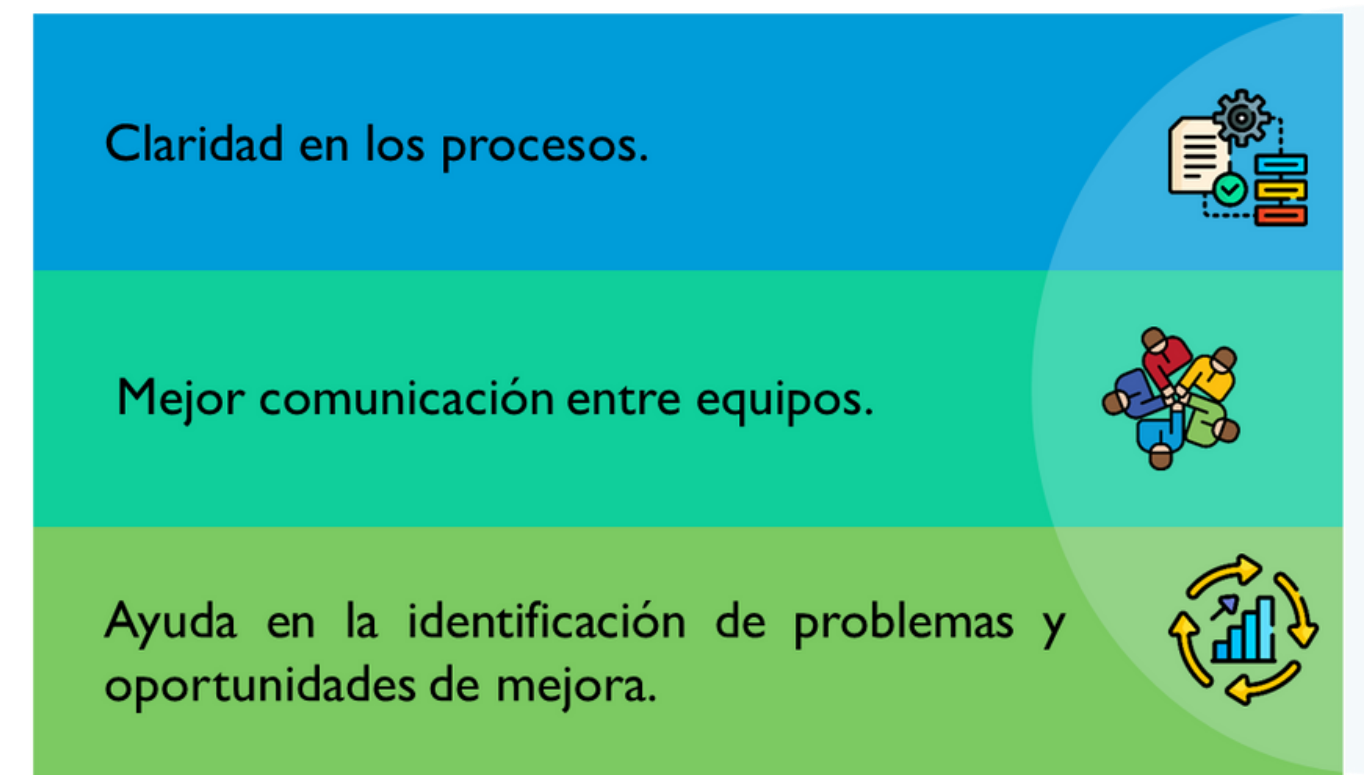
MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.2 Elaboración de SIPOC y flujo de procesos

Objetivo



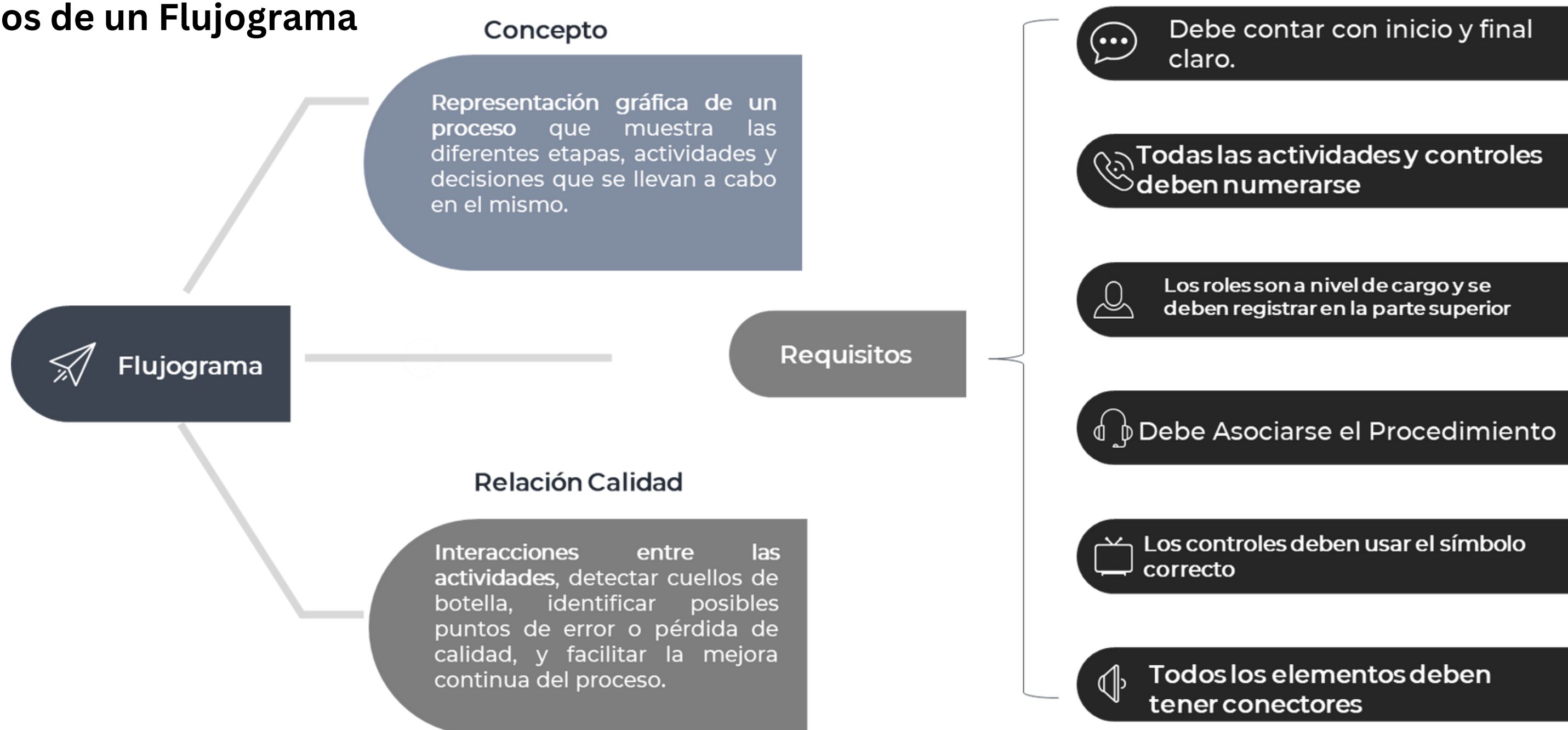
Beneficios



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.2 Elaboración de SIPOC y flujo de procesos

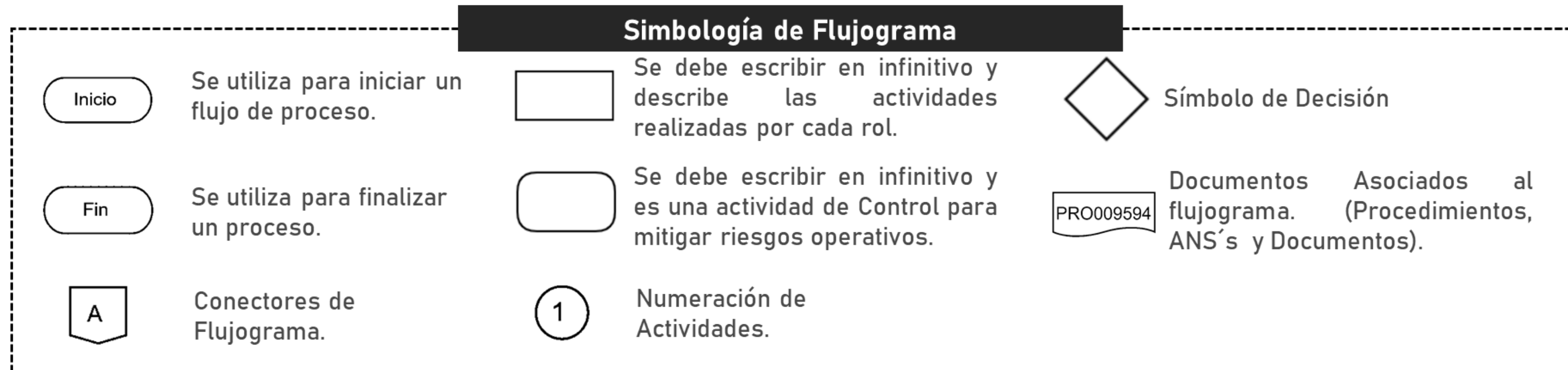
Criterios de un Flujograma



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.2 Elaboración de SIPOC y flujo de procesos

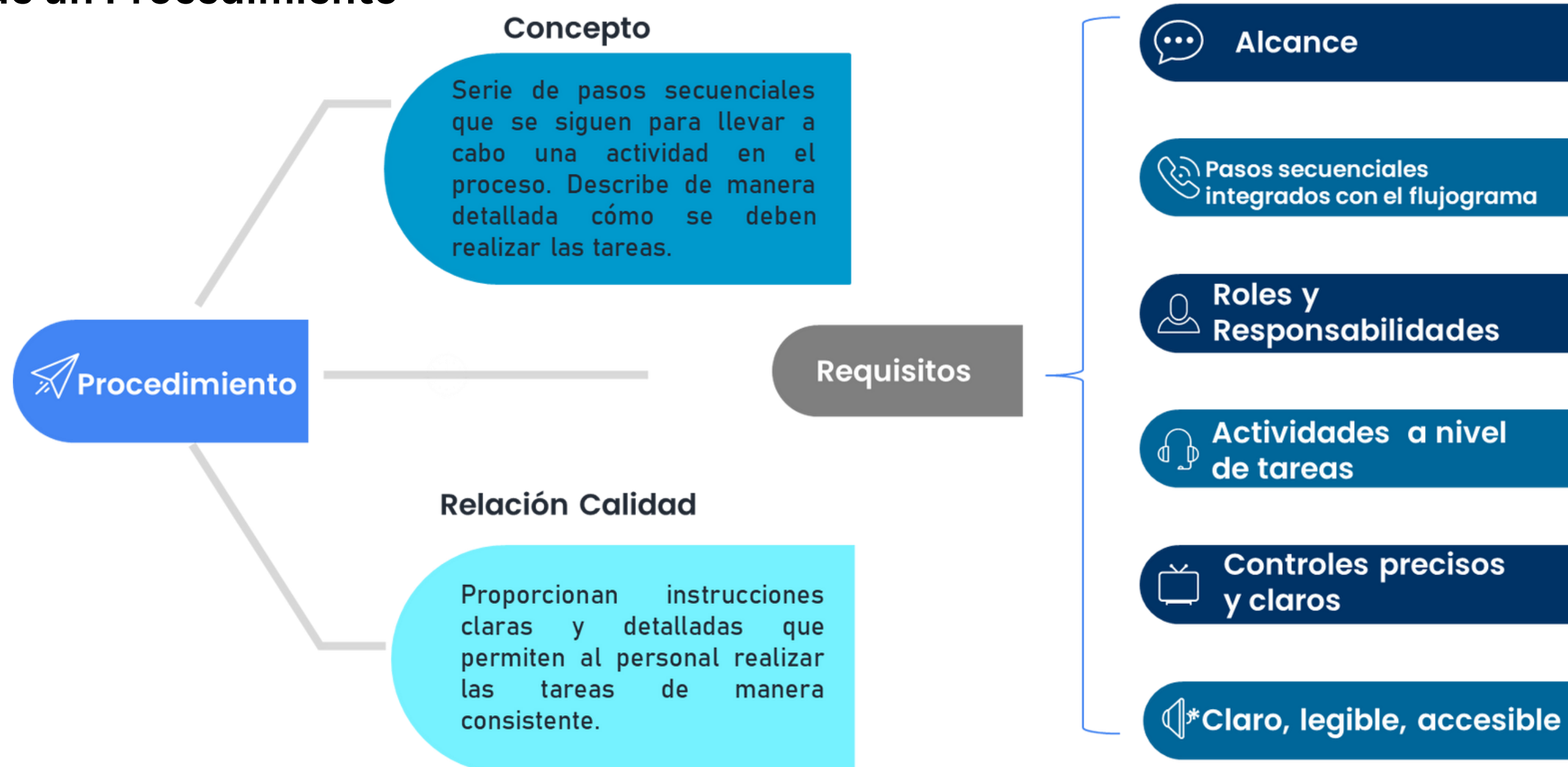
Criterios de un Flujograma



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.2 Elaboración de SIPOC y flujo de procesos

Criterios de un Procedimiento

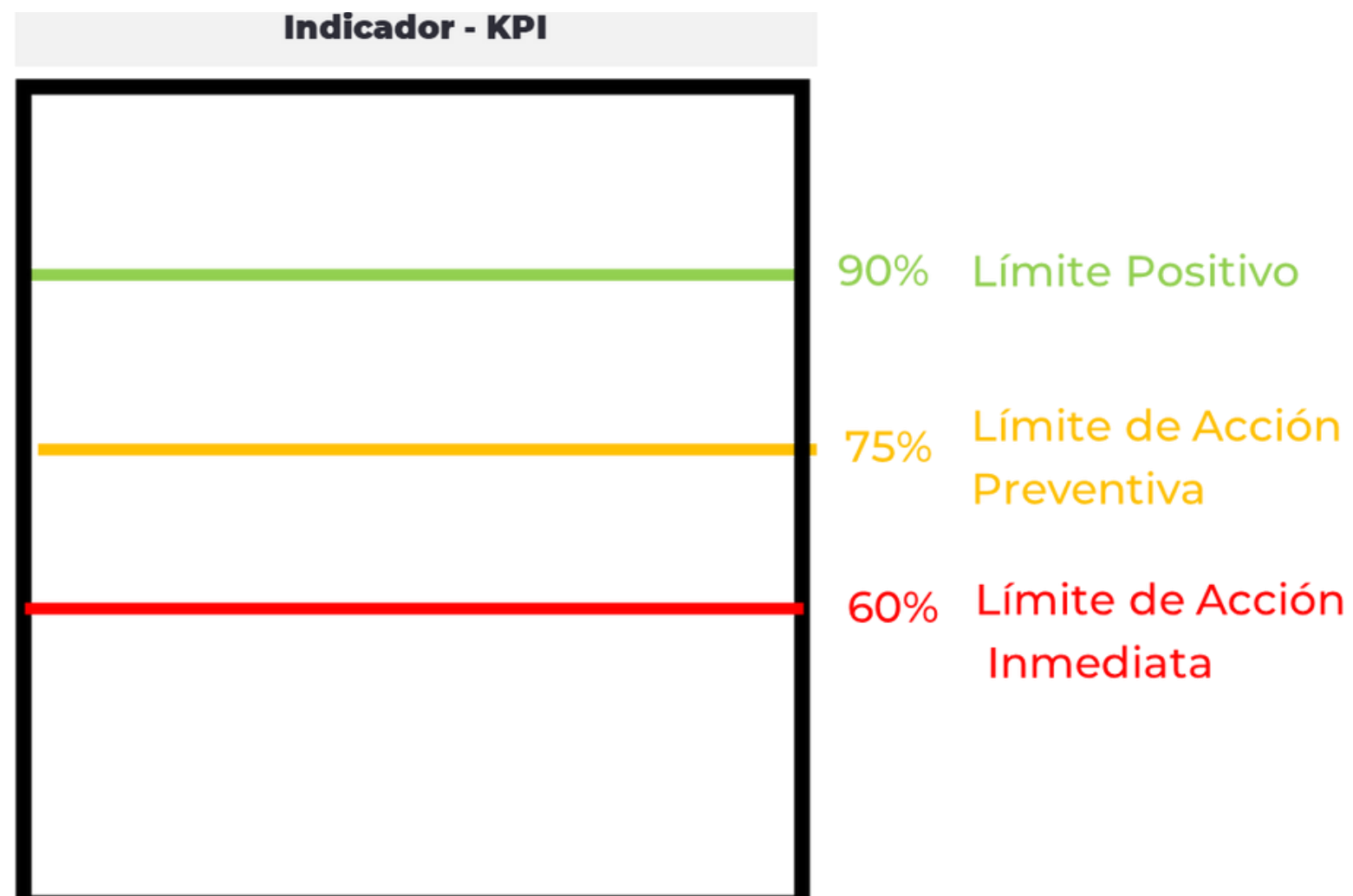


MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.3 Diseño y seguimiento de KPIs

¿Qué es un KPI?

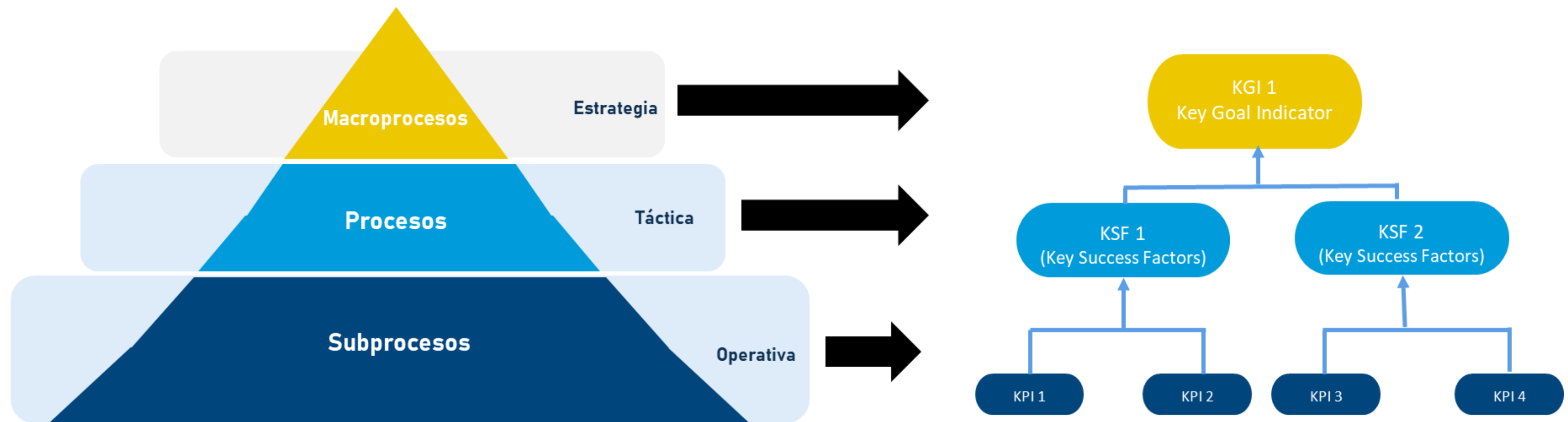
Medidas específicas utilizadas para **evaluar el rendimiento** de una empresa o proceso en función de sus objetivos. Proporcionan una forma cuantitativa de **medir el progreso hacia metas clave** y ayudan en la **toma de decisiones** al proporcionar información clara sobre el desempeño.



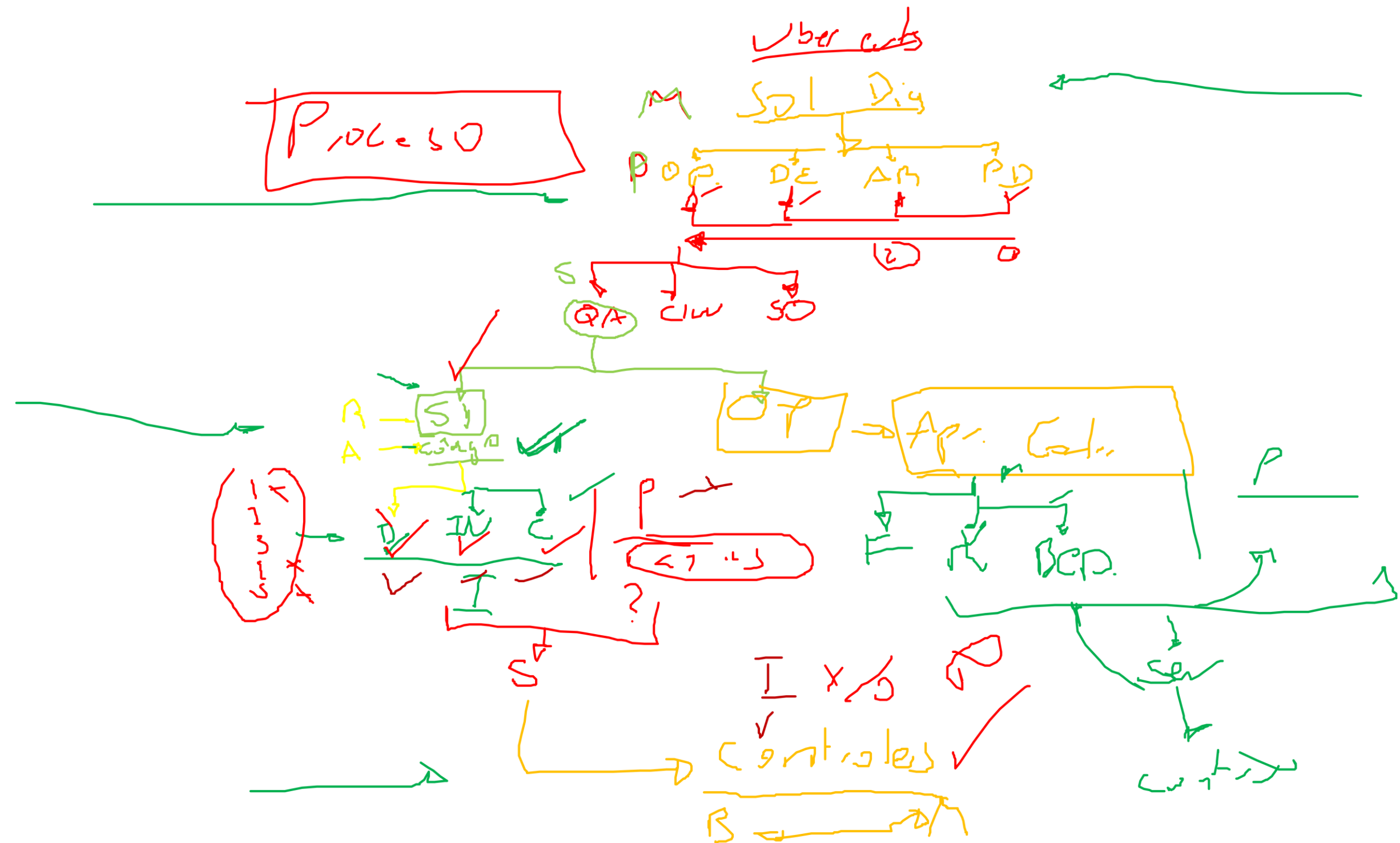
MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.3 Diseño y seguimiento de KPIs

Estructura de Indicadores con enfoque a la Gestión por Procesos



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos



MÓDULO 5 – Herramientas para la Estructuración y Gestión por Procesos

5.3 Diseño y seguimiento de KPIs

Características de un buen KPI:

- Específico para el proceso (no genérico).
- Mide algo que realmente impacta el resultado.
- Tiene frecuencia definida y responsable asignado.
- Permite tomar decisiones.

El Reporte de Indicadores Clave de Desempeño se deben presentar en un Comité de Calidad, de acuerdo con la periodicidad del reporte de cada indicador.

Verde – Seguimiento mensual

- El indicador presenta semaforización verde, es decir cuyo **comportamiento está entre los rangos normales**, se realizará el monitoreo mensual.

Amarillo – Seguimiento mensual

- El indicador presenta una semaforización amarilla, es decir que evidencia una **tendencia con indicios de alerta**, se solicita información adicional para verificar causas de la desviación.

Rojo – Seguimiento mensual y semanal

- El indicador presenta semaforización en rojo, es decir con un **comportamiento fuera del límite de alerta**, se solicita información adicional para verificar **causas de desviación**, se ingresa un evento, el cual será acompañado de un plan de acción para mitigar la exposición de riesgo con plazos y responsables.

MÓDULO 6 – Cultura Organizacional y Gestión del Cambio

6.1 El Rol de la Cultura en la Gestión por Procesos

¿Qué es la cultura organizacional?

Es el conjunto de valores, creencias, hábitos y comportamientos compartidos que determinan **cómo se hacen las cosas en una organización.**

La cultura es lo que facilita o bloquea que el sistema de gestión realmente funcione



MÓDULO 6 – Cultura Organizacional y Gestión del Cambio



6.1 El Rol de la Cultura en la Gestión por Procesos

Fundamentos desde la práctica y la teoría

- **Enfoque de sistemas (ISO 9001 y BPM):**

La norma ISO 9001 y los marcos BPM reconocen que los procesos no son independientes, sino que interactúan en un sistema. La cultura es el pegamento invisible que une y hace coherente ese sistema. Sin cultura, el sistema colapsa en silos, resistencia y burocracia.

- **Resistencia al cambio:**

La mayor barrera para implementar procesos no suele ser técnica, sino cultural. “Aquí siempre se ha hecho así”, “eso no aplica a mi área”, o “solo lo hacemos para la auditoría” son frases que evidencian una cultura débil o no alineada con la mejora continua.

- **El caso Toyota y la cultura Lean:**

Toyota no es reconocida mundialmente solo por su sistema técnico de producción, sino porque toda su cultura gira alrededor de la mejora continua (kaizen) y la prevención de errores desde la raíz.

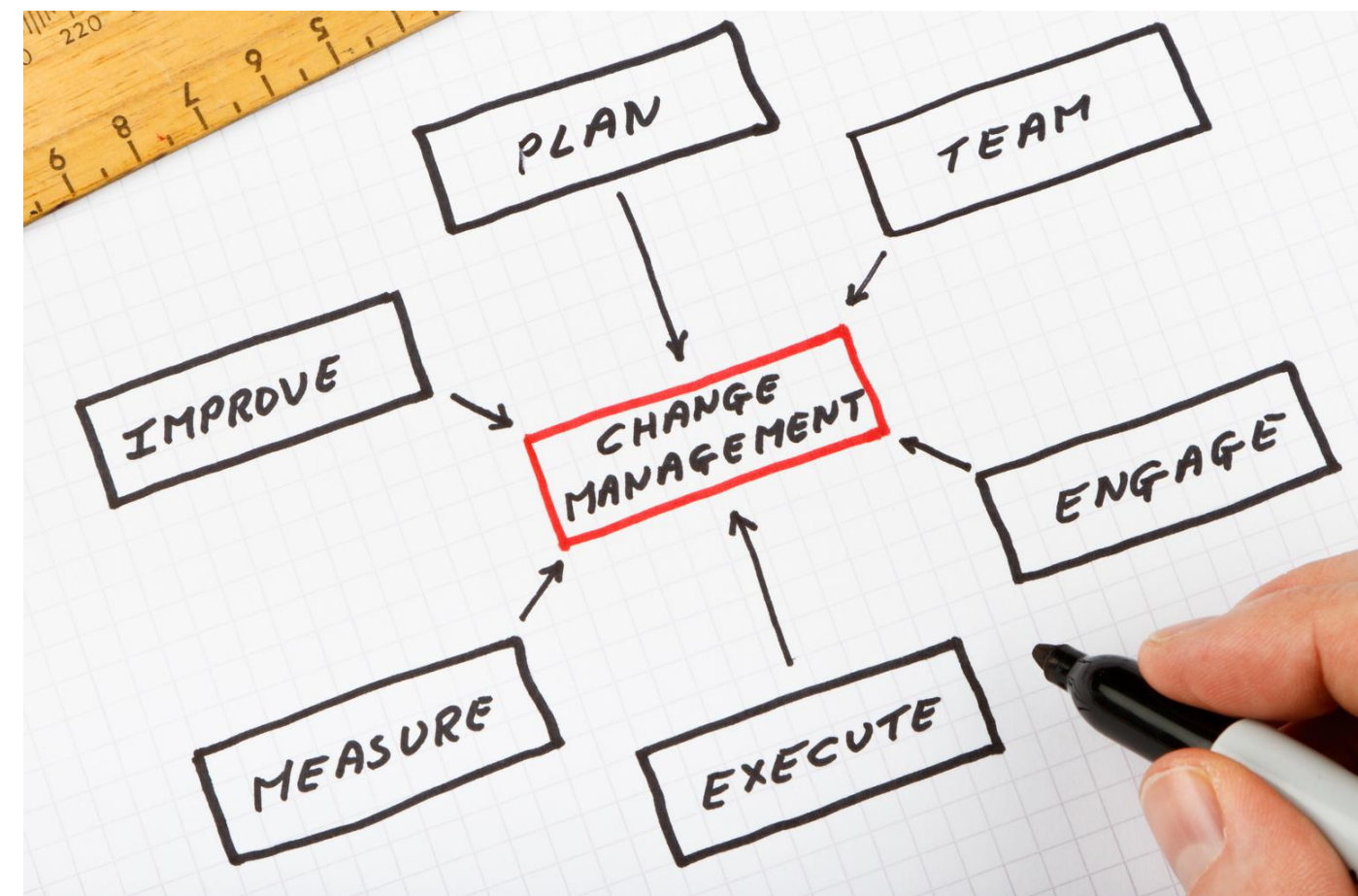
MÓDULO 6 – Cultura Organizacional y Gestión del Cambio

6.2 Process Change Management

¿Qué es?

Es la disciplina que se encarga de gestionar los cambios técnicos y estructurales cuando se rediseñan o implementan nuevos procesos. Incluye:

- Transición de procesos actuales a procesos futuros (AS IS → TO BE).
- Gestión de impactos operativos y riesgos del cambio.
- Comunicación efectiva del nuevo proceso.
- Capacitación técnica a los ejecutores del proceso.



MÓDULO 6 – Cultura Organizacional y Gestión del Cambio

6.3 Human Change Management

¿Qué es?

Es la gestión del lado humano del cambio. Se enfoca en cómo las personas entienden, aceptan y adoptan los nuevos procesos.

Incluye acciones como:

- Escuchar las inquietudes del equipo.
- Identificar barreras emocionales o culturales.
- Acompañar el proceso de adaptación.
- Reconocer avances y reforzar nuevas conductas.

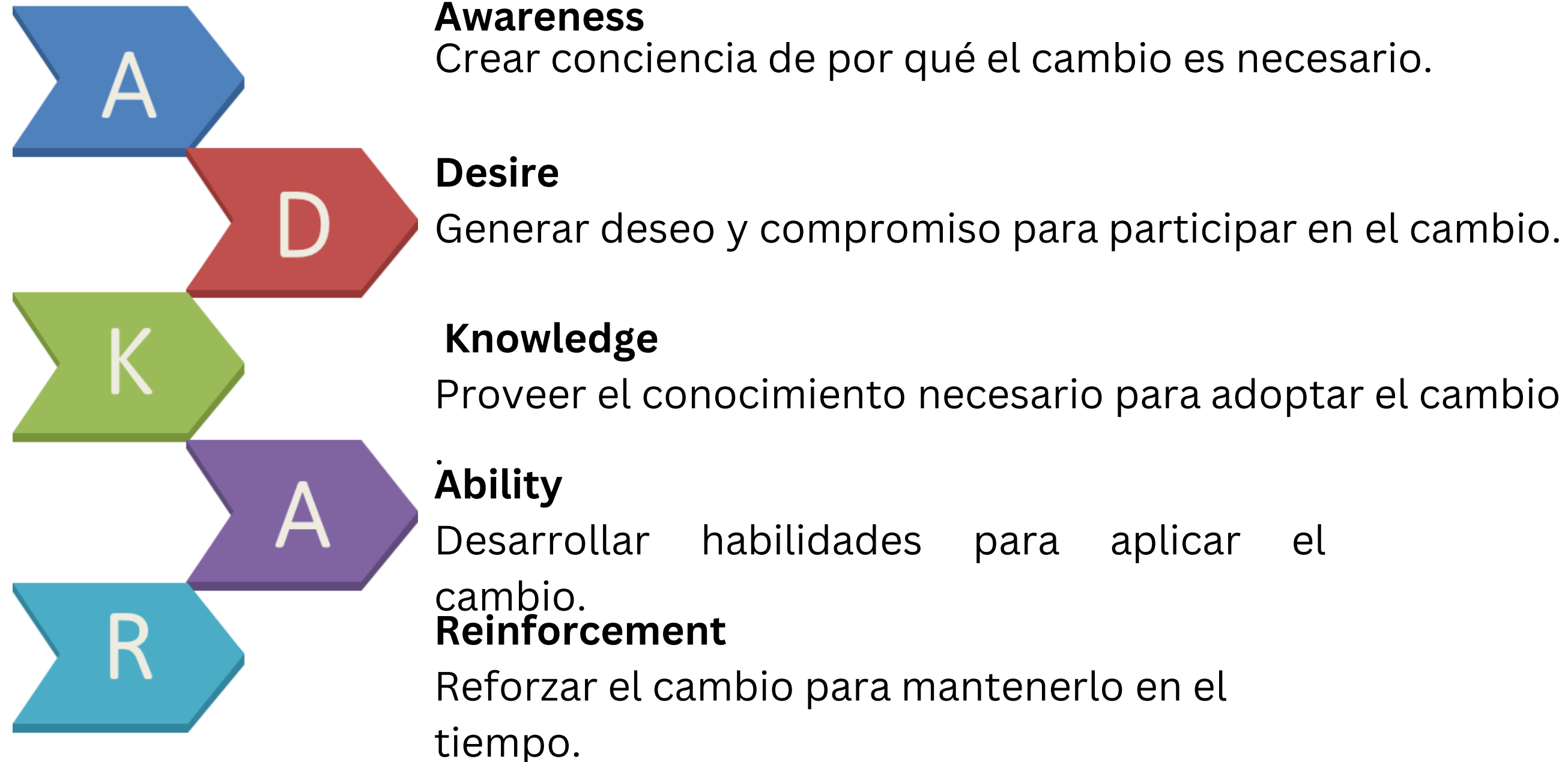
Importante:

No basta con capacitar. Hay que convencer, involucrar y acompañar. La adopción humana es lo que garantiza que el cambio sea sostenible.



MÓDULO 6 – Cultura Organizacional y Gestión del Cambio

6.4 Modelo ADKAR



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

¿Qué es un riesgo?



Situación o circunstancia no deseable que tiene tanto una probabilidad de que ocurra y una consecuencia potencialmente negativa.



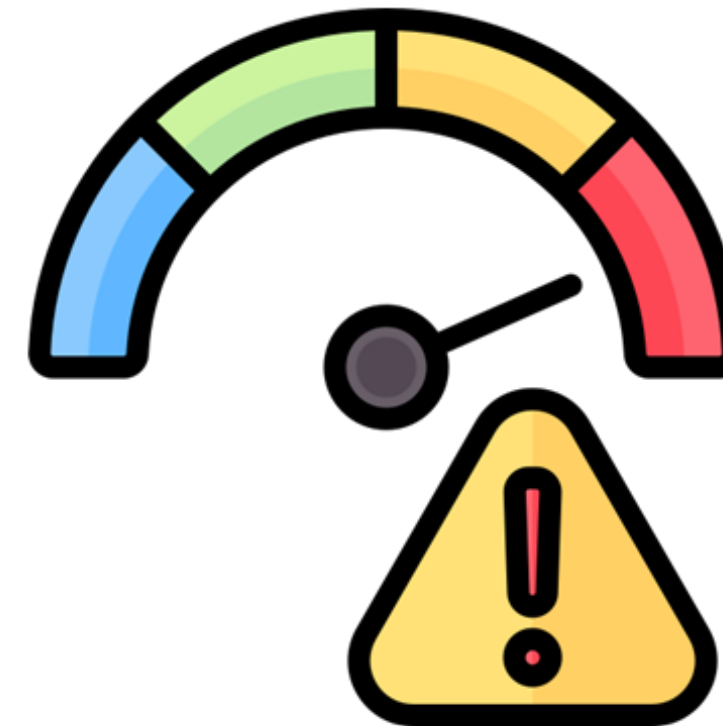
Permiten tomar una decisión informada ante las posibles ocurrencias de un evento, se realiza un esfuerzo consciente por manejar el riesgo.



Posibilidad que ocurra una situación que afecte el cumplimiento de los objetivos a cualquier nivel



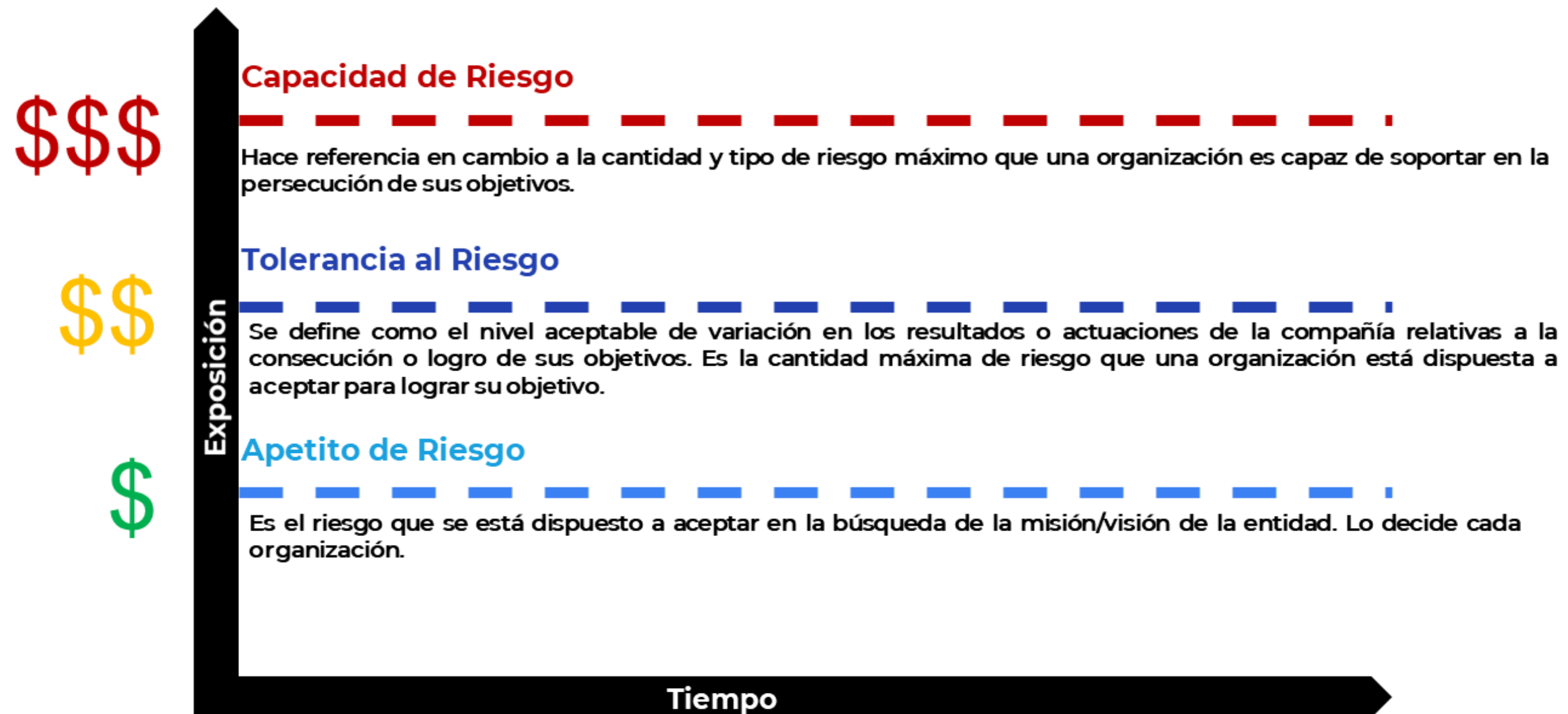
Se considera riesgo a todo lo que pueda hacer que el resultado sea inferior a las expectativas.



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

Diferencia Entre Apetito, Tolerancia y Capacidad de Riesgo



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

¿Cómo determinar el apetito de Riesgo?



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

¿Qué es el Análisis Semicuantitativo?

Enfoque que combina elementos cuantitativos y cualitativos para evaluar los riesgos en una organización

Combina la precisión numérica con la riqueza de la perspectiva cualitativa para tomar decisiones informadas sobre la gestión de riesgos.

Se asignan valores a la probabilidad y el impacto, pero también se consideran factores cualitativos, como la experiencia y el juicio experto

Proporciona una evaluación más detallada y equilibrada de los riesgos, permitiendo una comprensión más completa de su magnitud y prioridad

	HIGH	MEDIUM	LOW
HIGH			
MEDIUM			
LOW			

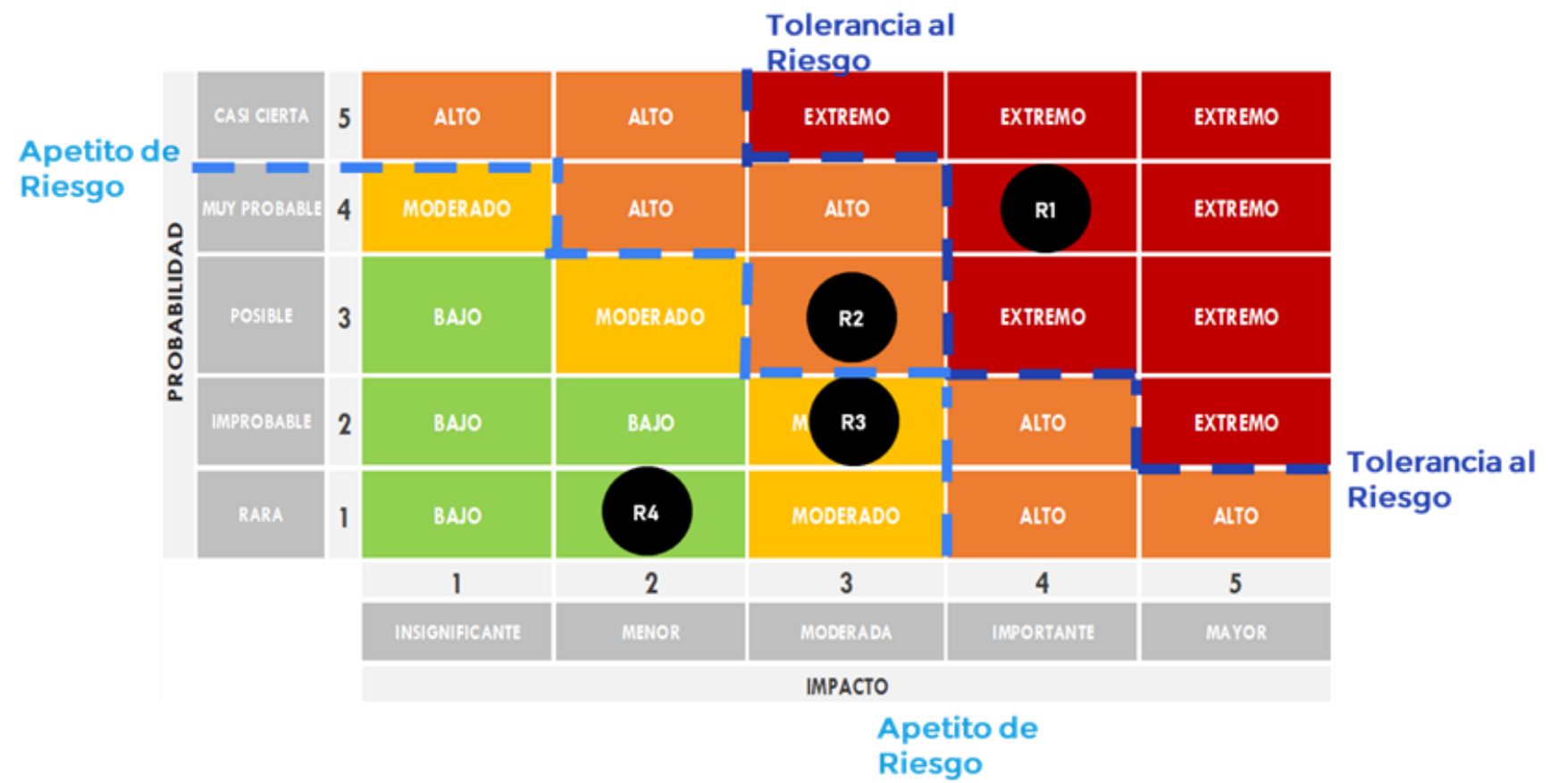
MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

¿Qué es la Severidad de Riesgo?

La severidad es la relación entre el impacto y la probabilidad.

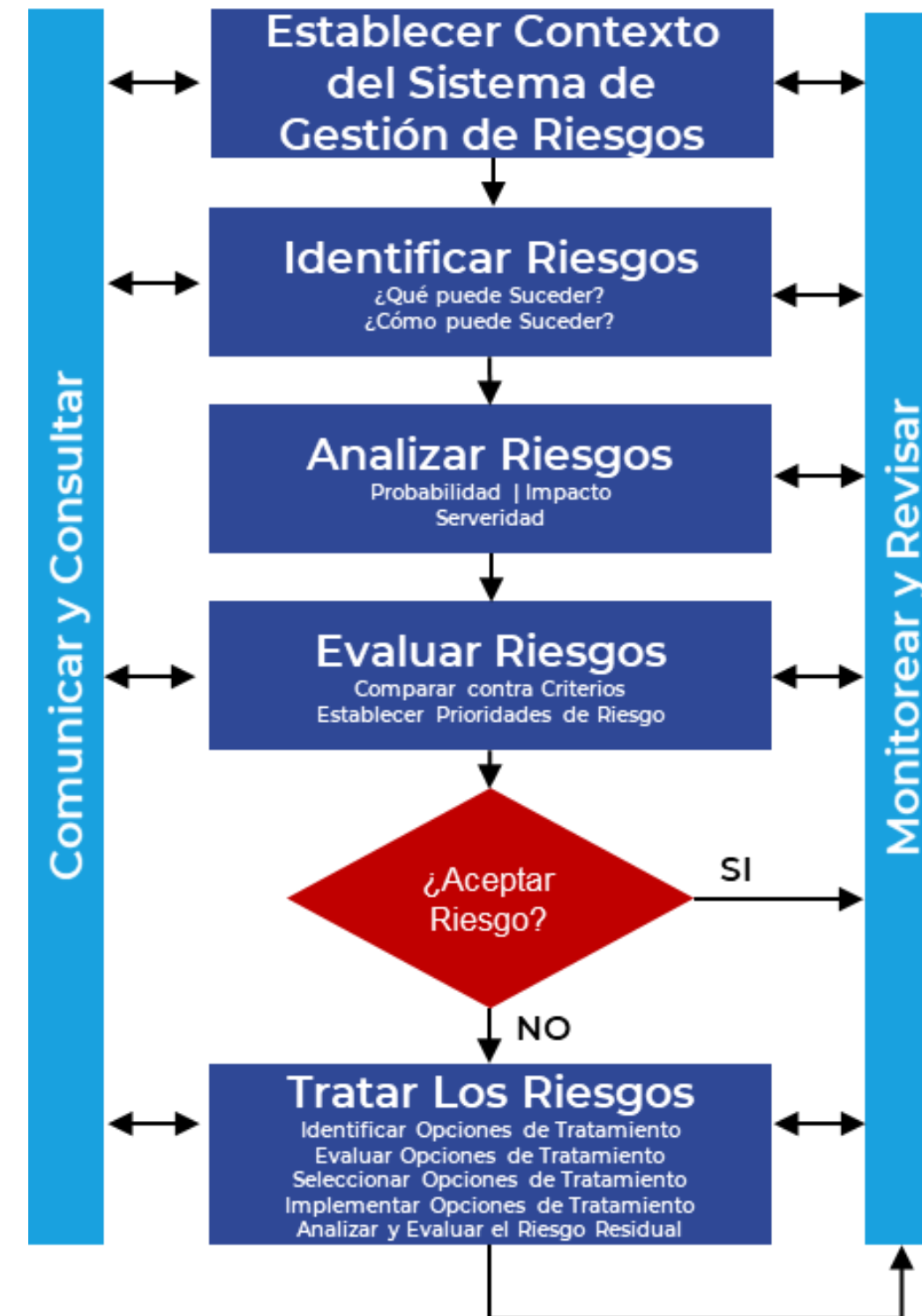
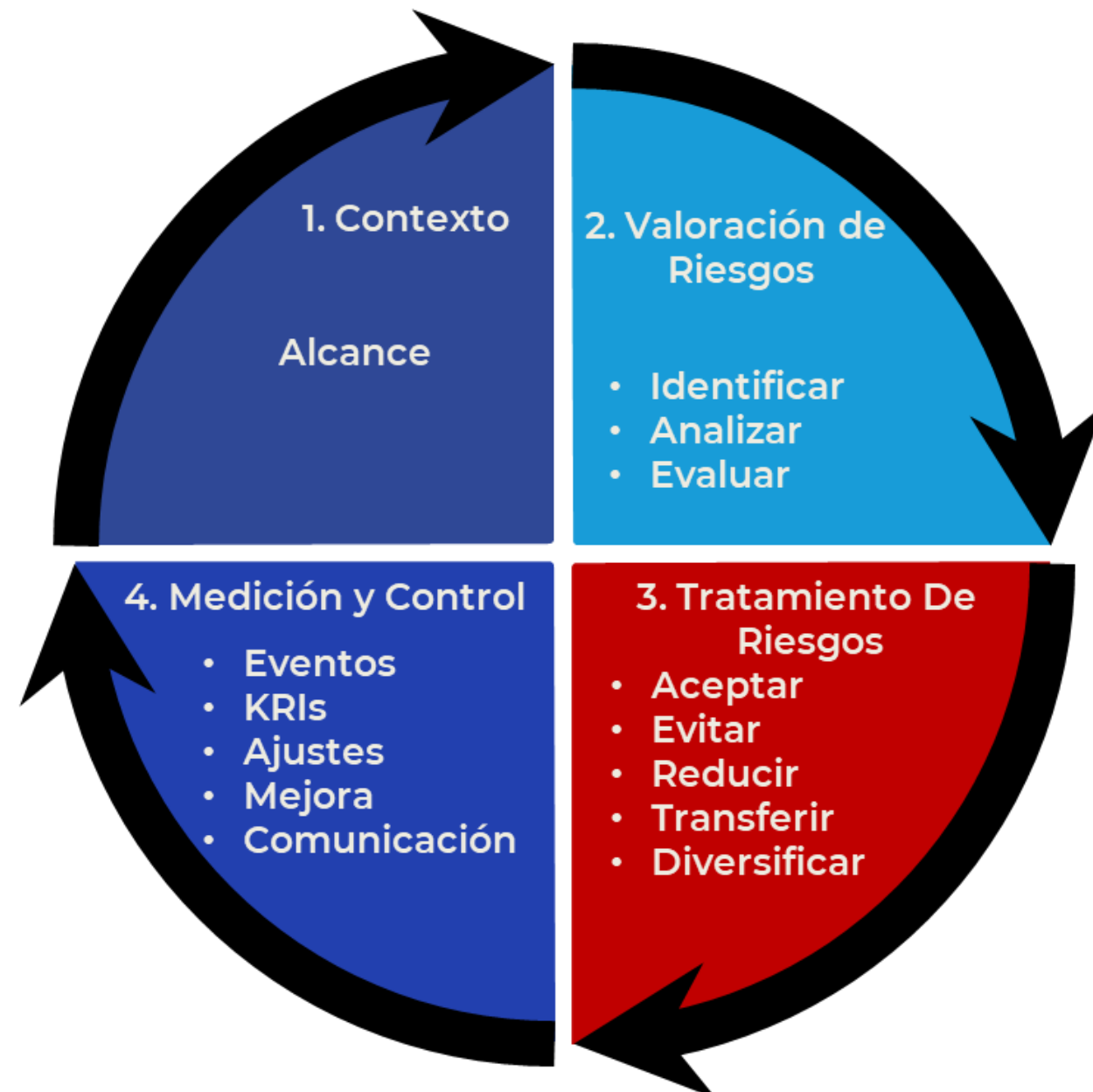
El objetivo es mitigar los riesgos hasta estar por debajo del apetito de riesgo organizacional.



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

Proceso de Gestión de Riesgos

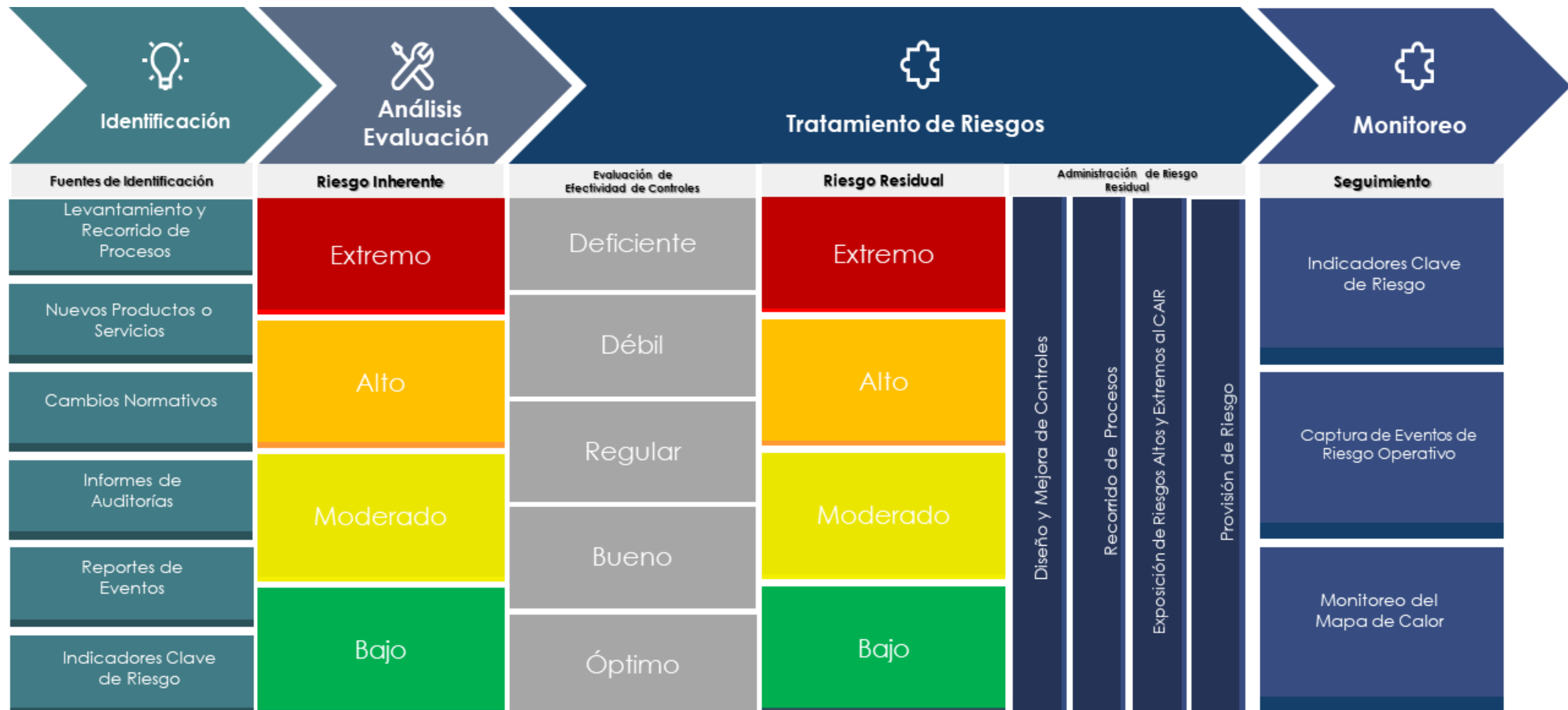


MÓDULO 7 — Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos



7.1 Identificación de riesgos

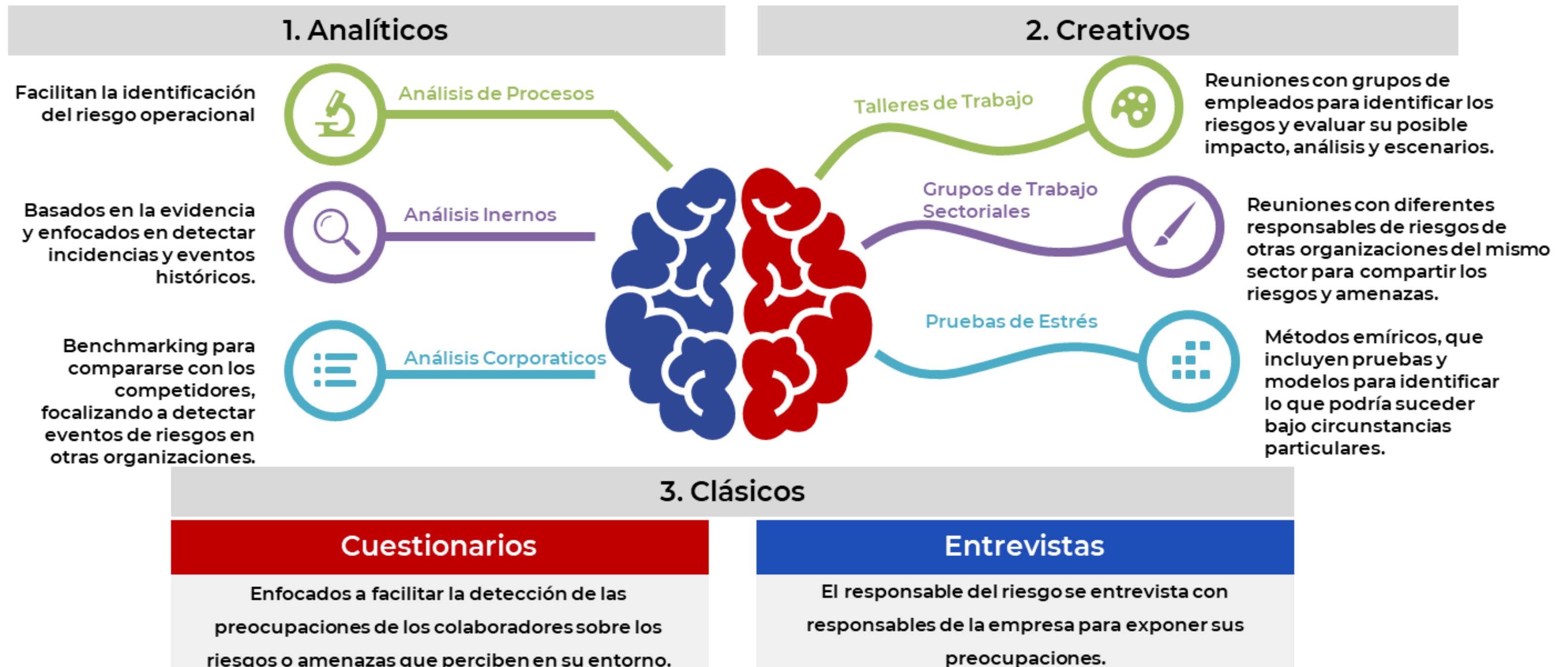
Proceso de Gestión de Riesgos



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.1 Identificación de riesgos

Técnicas para Identificar Riesgos



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

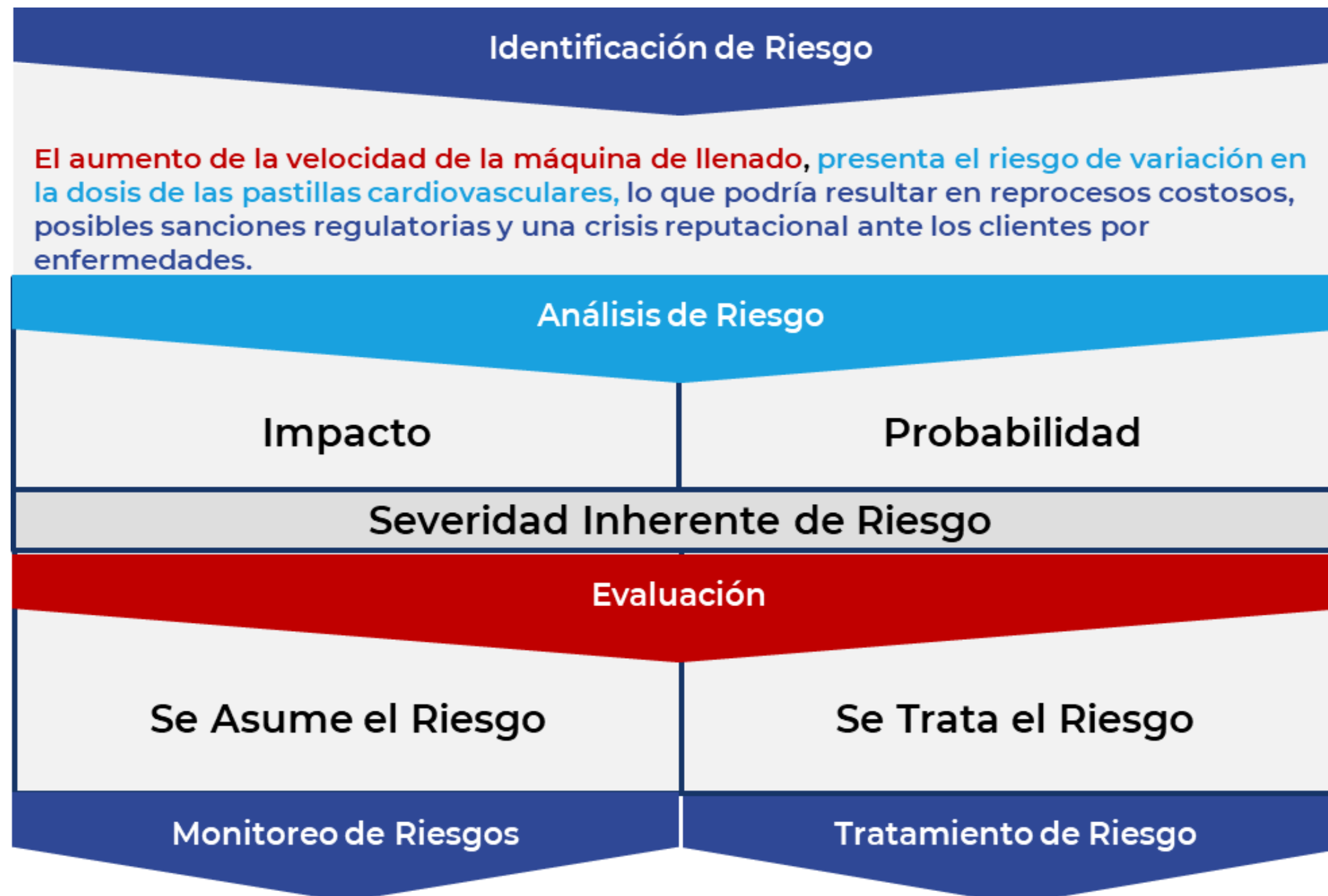
7.1 Identificación de riesgos

Taxonomía y Clasificación de Riesgos



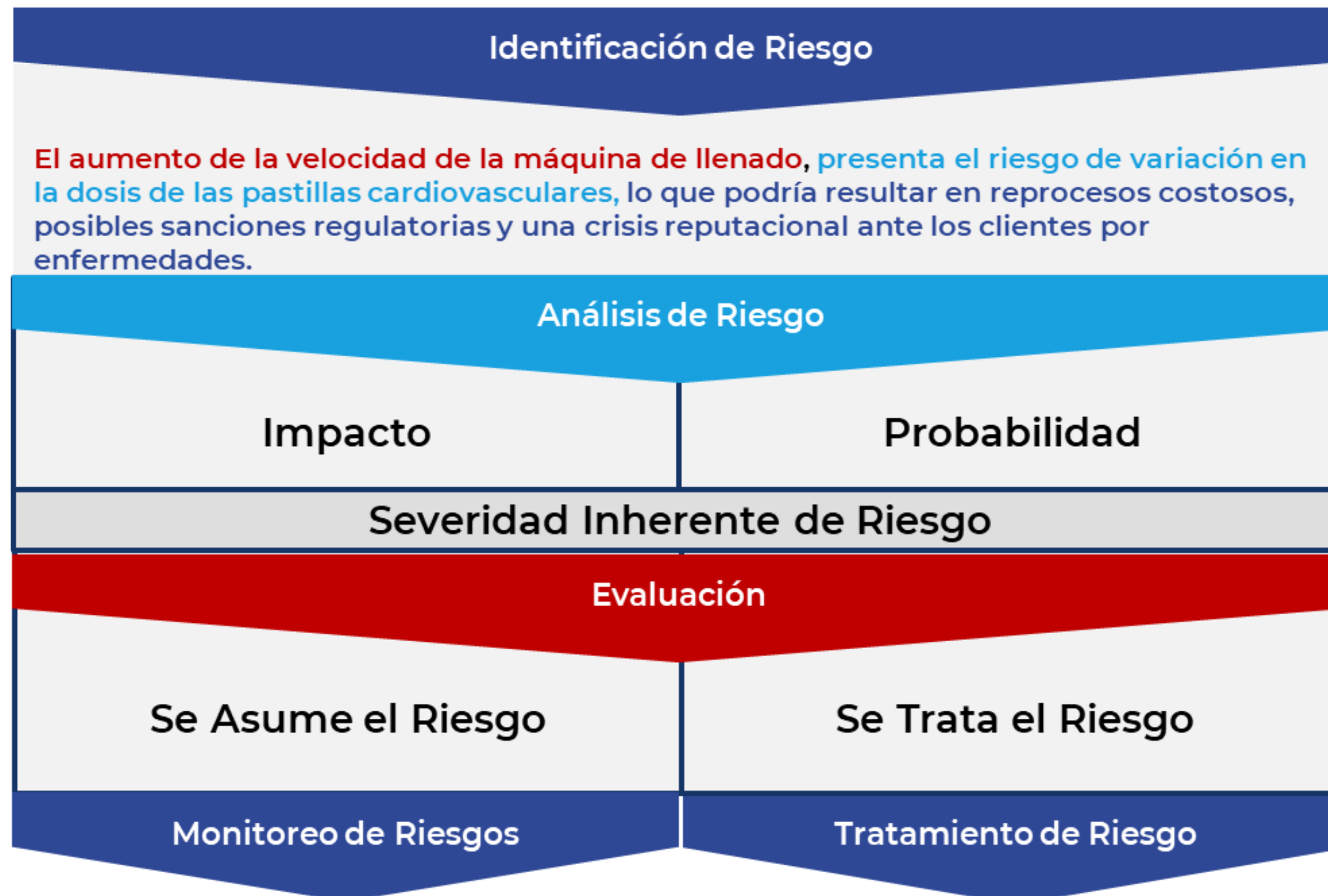
MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.2 Evaluación de Riesgos



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

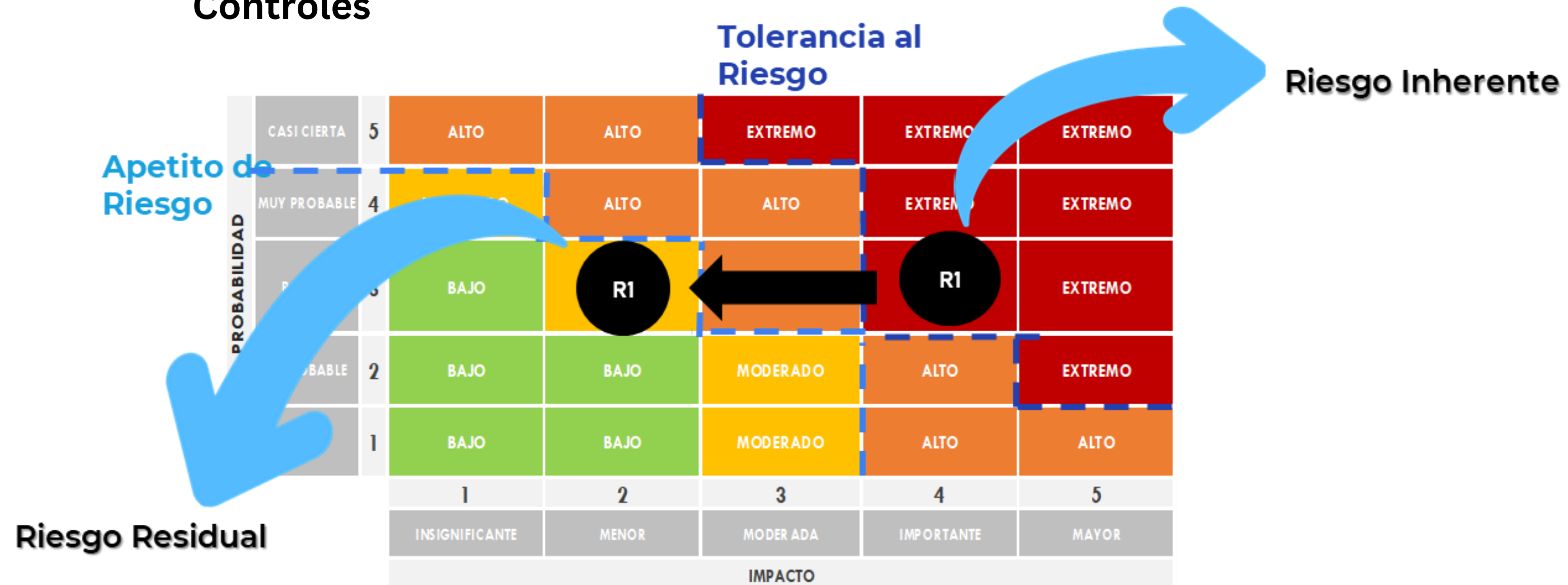
7.2 Evaluación de Riesgos



MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.3 Control y Monitoreo de riesgos

Objetivo de la Implementación de Controles



Garantizar la disminución del nivel de riesgo, situándolo por debajo del umbral establecido en el apetito de riesgo, mediante la aplicación de controles efectivos.

MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.3 Control y Monitoreo de riesgos

¿Qué es un Control?



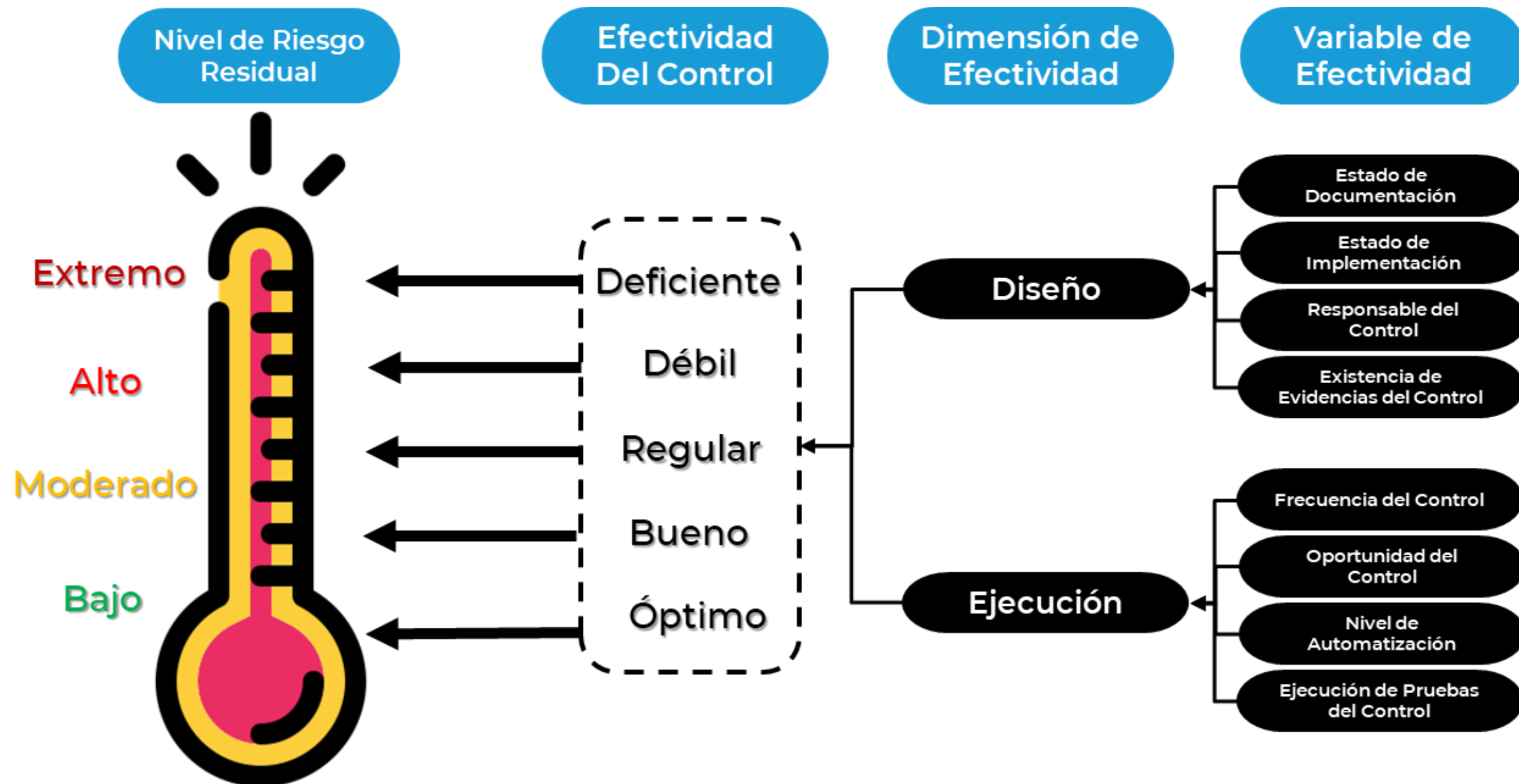
Es cualquier medida, política o procedimiento implementado de manera deliberada para mitigar, prevenir o gestionar los riesgos identificados en una organización.

Estos mecanismos buscan asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con los objetivos establecidos, minimizando la probabilidad de eventos no deseados y reduciendo su impacto en caso de ocurrencia.

MÓDULO 7 – Gestión de Riesgos Aplicada a Procesos

7.3 Control y Monitoreo de riesgos

Relación Control VS Riesgo



MÓDULO 8 – Auditoría de Procesos y Mejora Continua



8.1 Planificación del Plan de Auditoría

¿Qué es?

Es el proceso mediante el cual se define qué procesos se van a auditar, cuándo, cómo y con qué criterios.

¿Por qué es importante?

Un plan bien estructurado asegura que las auditorías no sean reactivas o aisladas, sino parte del sistema de mejora continua.

¿Qué debe incluir?

- Objetivo de la auditoría (verificar cumplimiento, identificar riesgos, evaluar desempeño).
- Procesos a auditar (priorizados según criticidad, frecuencia, nivel de riesgo o cambios recientes).
- Responsables y auditores designados.
- Cronograma anual o semestral de auditorías.
- Criterios y metodologías (checklists, entrevistas, revisión documental, observación directa).

MÓDULO 8 – Auditoría de Procesos y Mejora Continua

8.2 Recorrido de Procesos

¿Qué es el recorrido de procesos?

Es una herramienta clave dentro del enfoque de mejora continua. Consiste en una revisión sistemática y detallada del proceso en su ejecución real, con el objetivo de verificar si lo documentado coincide con lo que realmente se ejecuta, identificar oportunidades de mejora, controlar riesgos y evaluar la eficacia del proceso.



MÓDULO 8 – Auditoría de Procesos y Mejora Continua



8.2 Recorrido de Procesos ¿Qué se Evalúa en un Recorrido?

Tipo de Evaluación	
Estructura de Procesos	El flujograma man reflejada con lo qu
Estructura de Procesos	Se encuentran aso
Estructura de Procesos	Los esquemas de
Estructura de Procesos	Los subprocesos p
Estructura de Procesos	Las características
Manejo de Riesgos	Existen controles c
Manejo de Riesgos	Los controles de r

MÓDULO 8 – Auditoría de Procesos y Mejora Continua

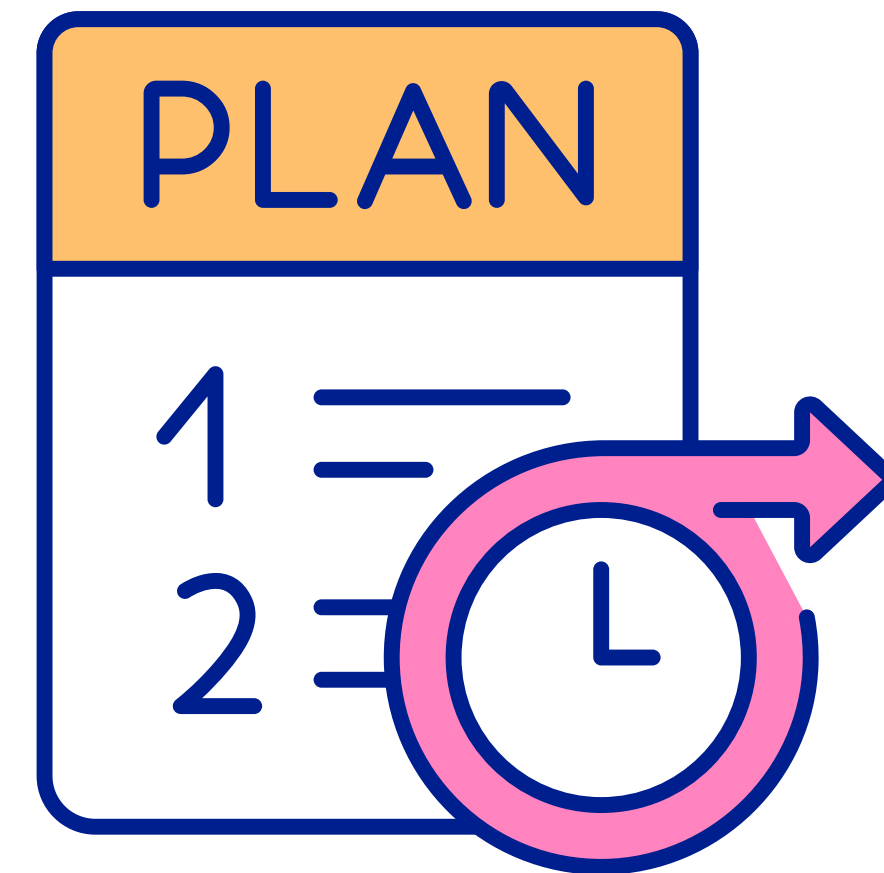
8.3 Seguimiento de Planes de Acción

¿Qué es?

Después de cada auditoría, se deben formular planes de acción correctiva o preventiva que solucionen las no conformidades o debilidades detectadas.

Elementos de un plan de acción efectivo:

- Descripción clara de la observación o hallazgo.
- Acción correctiva o de mejora propuesta.
- Responsable asignado.
- Plazo de ejecución.
- Evidencia de cierre.
- Verificación final por el auditor o el área de procesos.



MÓDULO 9 – Estructura de Proyectos de Mejora y Sistemas de Medición Efectivos



9.1 Priorización y Gestión de Proyectos de Mejora

¿Por qué priorizar?

En toda organización hay múltiples oportunidades de mejora, pero los recursos (tiempo, personal, presupuesto) son limitados.

Matriz de Priorización

La Matriz de Priorización permite clasificar y ordenar iniciativas de mejora de acuerdo a múltiples criterios, facilitando una toma de decisiones técnica y consensuada.

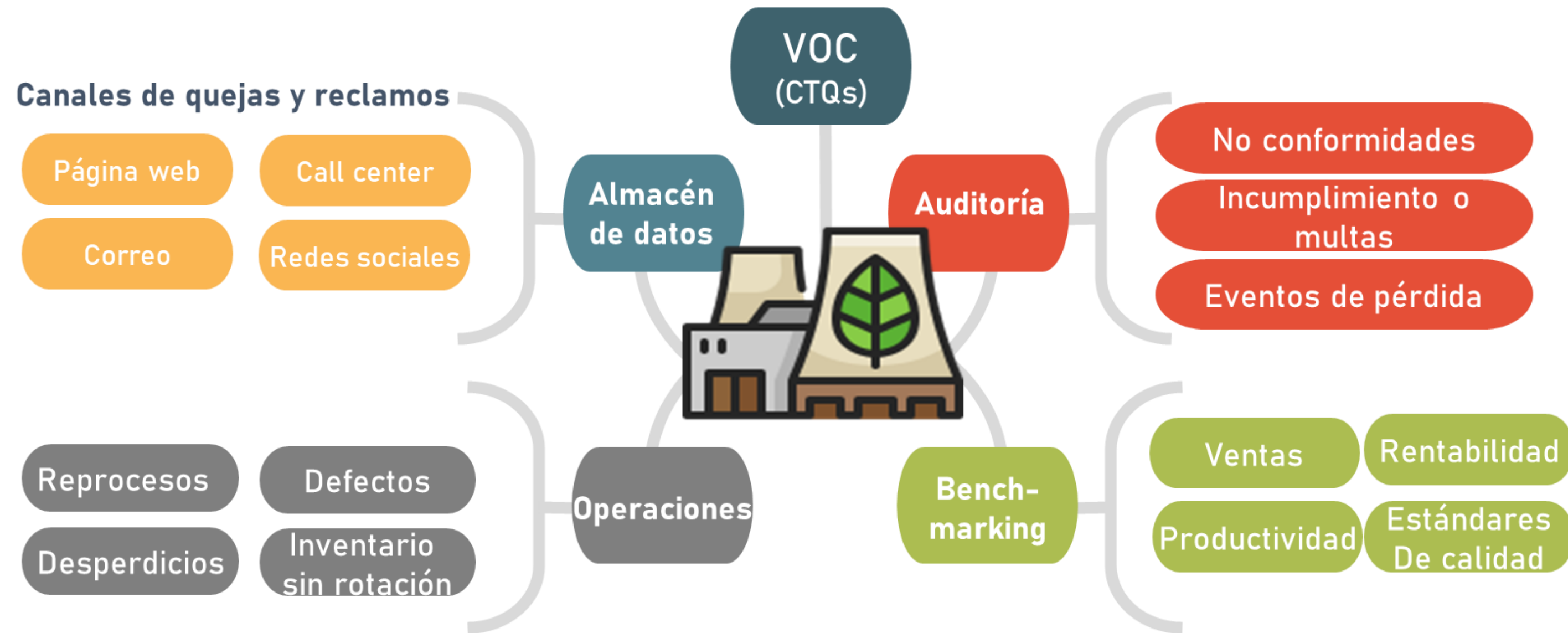
Ejemplo de criterios a considerar:

- Impacto: ¿Qué tanto valor generaría la mejora?
- Urgencia: ¿Qué tan crítico es resolverlo ahora?
- Facilidad de implementación: ¿Qué tan viable es con los recursos actuales?
- Alineación estratégica: ¿Cuánto aporta a los objetivos del negocio?



MÓDULO 9 – Estructura de Proyectos de Mejora y Sistemas de Medición Efectivos

9.2 Construcción de Canales de Comunicación y Medición



MÓDULO 9 – Estructura de Proyectos de Mejora y Sistemas de Medición Efectivos

9.2 Construcción de Canales de Comunicación y Medición

¿Por qué validar el sistema de medición antes de medir?

Es necesario asegurarse de que los datos están consistentemente libre de errores debido a:



Factores humanos

Entrenamiento
inapropiado



Sistemas manuales

Procedimientos
deficientes



Sistemas automatizados

Sistema de diseño
inadecuado

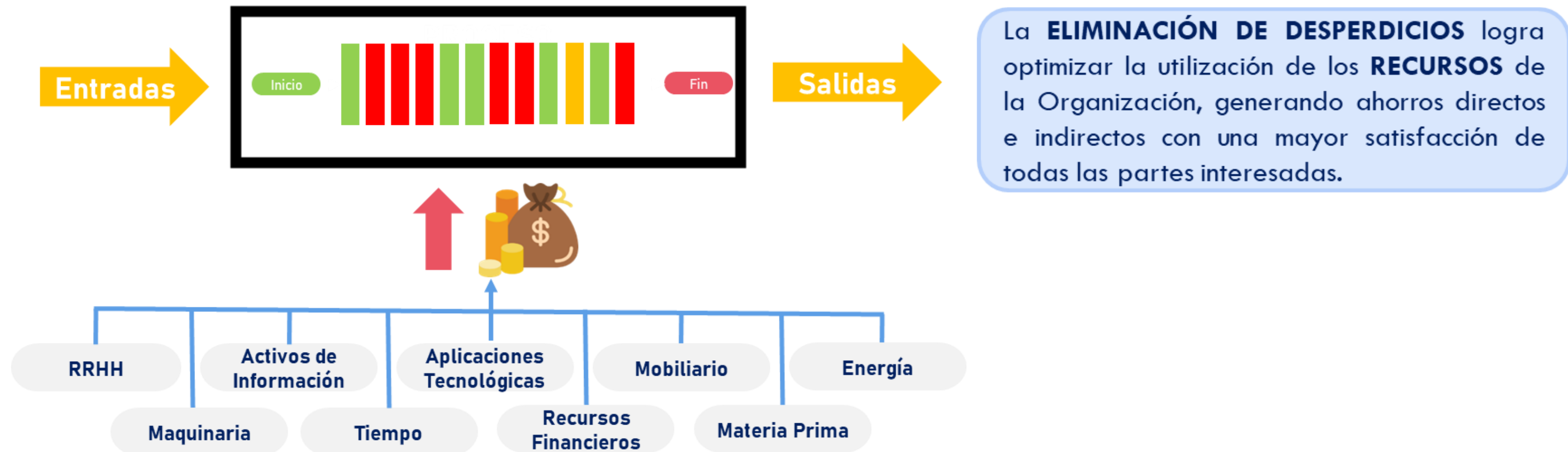
MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.1 Principios de Lean Manufacturing y Six Sigma

¿Qué es Lean Manufacturing?

“Es una metodología Sistémica con el objetivo de crear valor, reduciendo el costo de cualquier proceso mediante la **ELIMINACIÓN DE DESPERDICIOS**”.

- Actividades que no generan valor agregado al cliente externo.
- Actividades de control que no generan valor agregado al cliente externo.
- Actividades que generan valor agregado al cliente externo.



MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.1 Principios de Lean Manufacturing y Six Sigma

Los 8 Desperdicios de Lean Manufacturing



Talento no utilizado
No utilizar la experiencia, conocimiento y creatividad del personal



Inventario
Exceso de materia prima, productos y procesos no en uso



Movimientos
Movimientos innecesarios realizados por el personal



Espera
Tiempo perdido mientras se espera por el próximo paso en el proceso



Transportación
Movimiento innecesario de productos y materia prima



Defectos
Información, productos o servicios incorrectos o incompletos



Sobreproducción
Producción demás o antes de que se necesite



Sobre-procesamiento
Más trabajo o calidad más alta de la que el cliente requiere

MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.1 Principios de Lean Manufacturing y Six Sigma

¿Qué es Six Sigma?

Metodología Orientada a los **datos**, enfocada al **cliente** y encaminada a los **resultados**, que utiliza herramientas y **técnicas estadísticas** para **eliminar** sistemáticamente los defectos e ineficiencias para **mejorar** los procesos.



Origen

Creado por Motorola por orden de Robert Galvin (CEO de Motorola) solicitó una medida para determinar la variación de sus procesos.



¿Cómo lo hace?

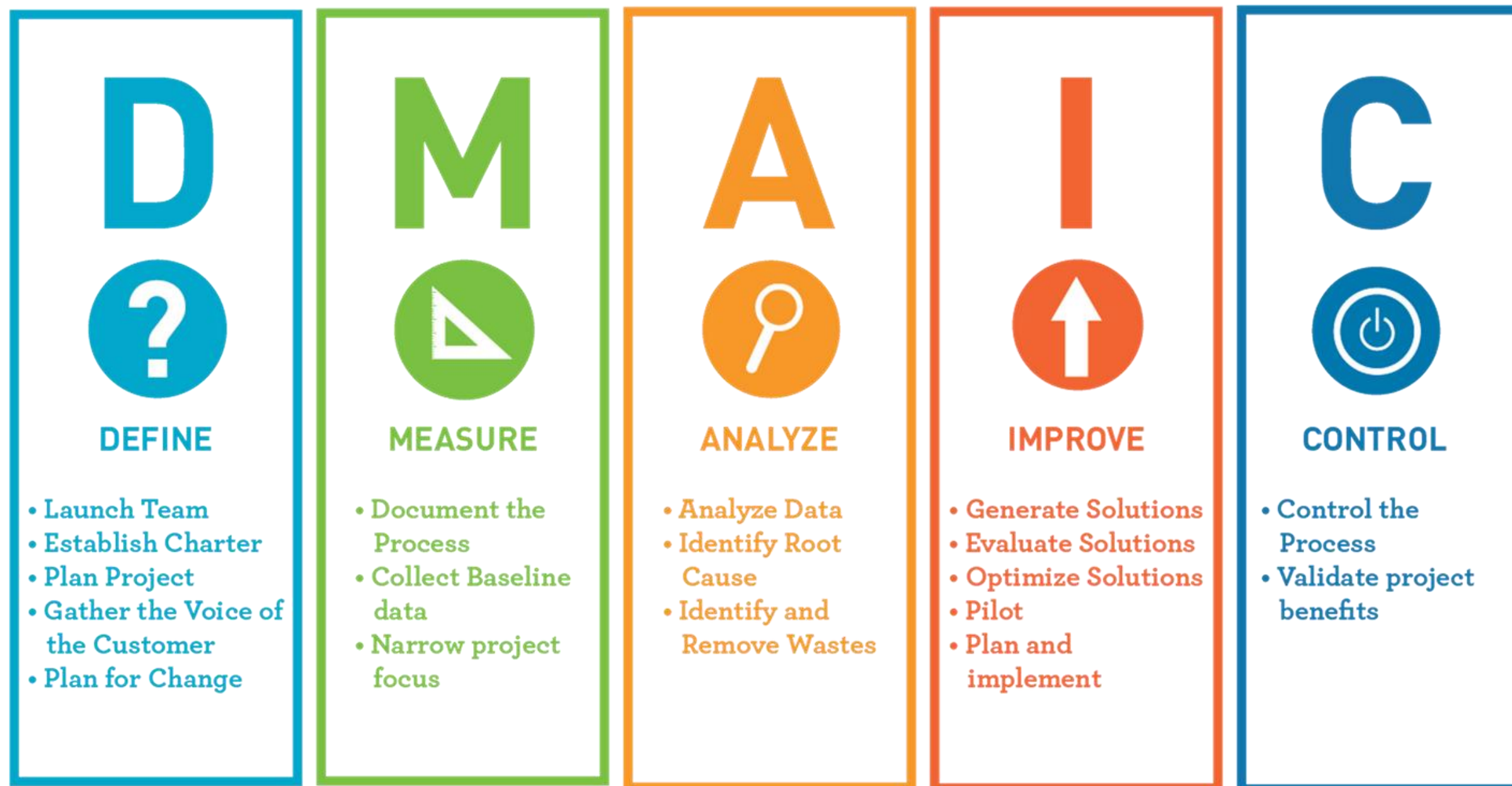
La metodología Six Sigma **DMAIC**, se apoya en herramientas estadísticas y administrativas para mejorar, de manera tangible, los resultados desempeño de los procesos y productos de una empresa.



MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.1 Principios de Lean Manufacturing y Six Sigma

Ciclo DMAIC



MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

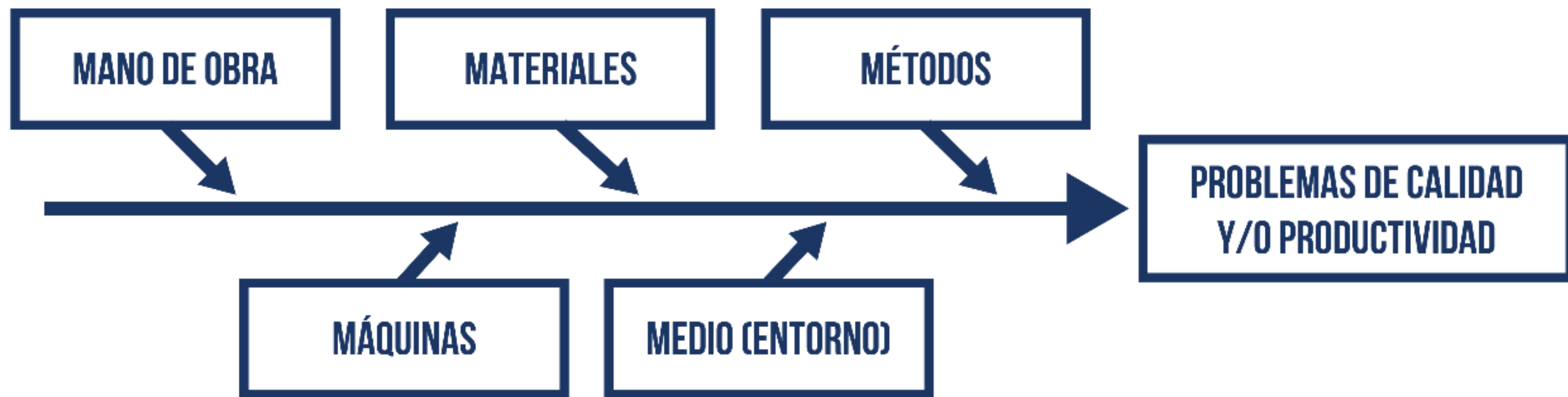
10.2 Reducción de la variabilidad

¿Qué es la Variación?

La medida de los cambios en las salidas de un proceso dentro de un periodo determinado. Usualmente es medida como la dispersión media de los datos en torno a la media.

Esto implica medir todas las entradas del proceso (5M)

ISHIKAWA - LAS 5 M



MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.2 Reducción de la variabilidad

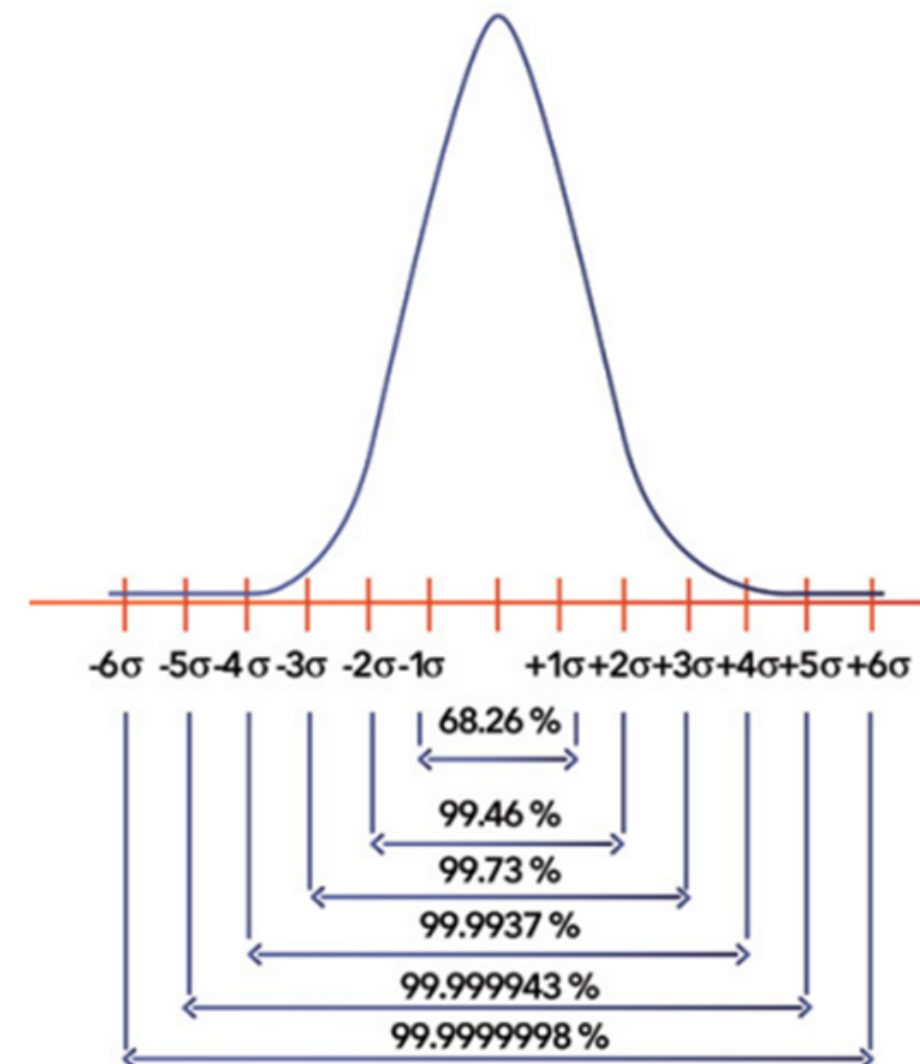
Defectos por Millón de Oportunidad (DPMO)

Número de defectos en una muestra dividido entre el número total de oportunidades de defectos multiplicado por 1 millón.

Estandariza el número de defectos en el nivel de oportunidad.

Nivel en Sigma	DPMO
6	3.40
5	233.00
4	6.210,00
3	66.807,00
2	308.537,00
1	690.000,00
0	933.200,00

Permite comparar Procesos con diferentes Complejidades.



MÓDULO 10 – Optimización de Procesos con Enfoque Lean Six Sigma

10.2 Reducción de la variabilidad

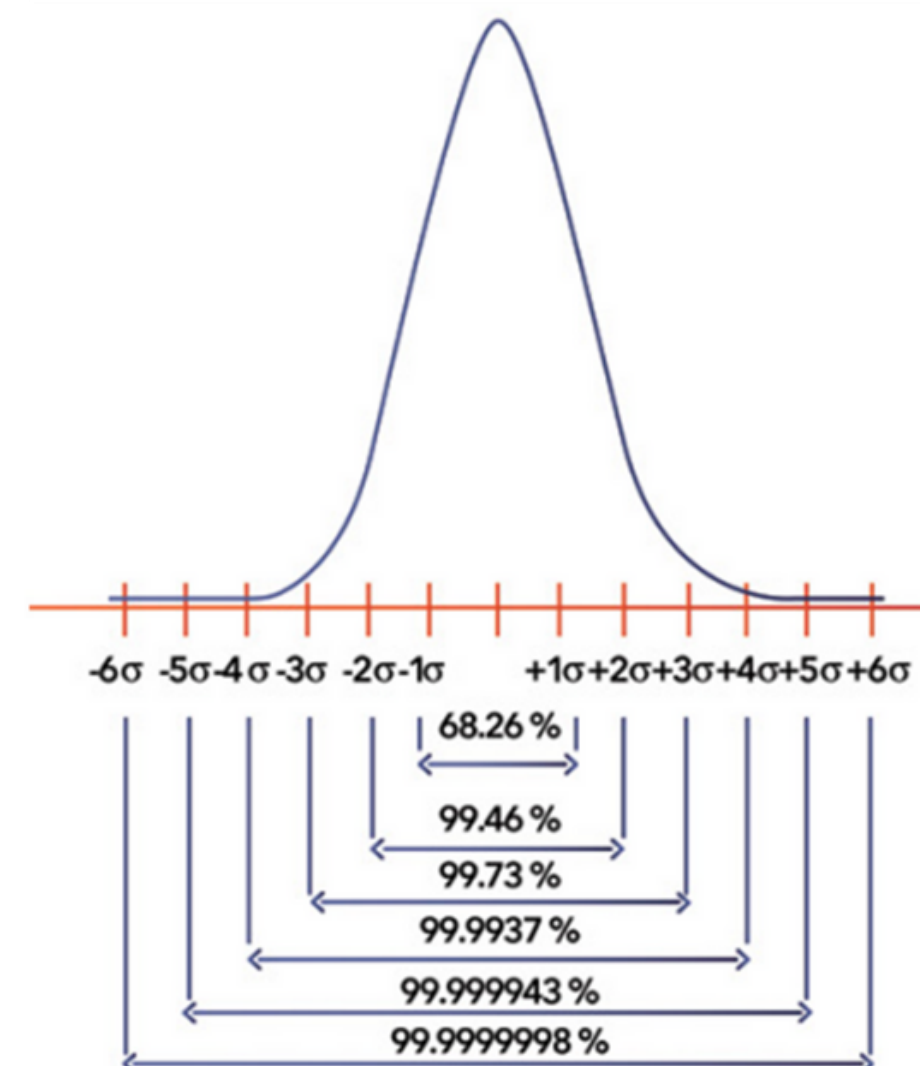
Defectos por Millón de Oportunidad (DPMO)

Número de defectos en una muestra dividido entre el número total de oportunidades de defectos multiplicado por 1 millón.

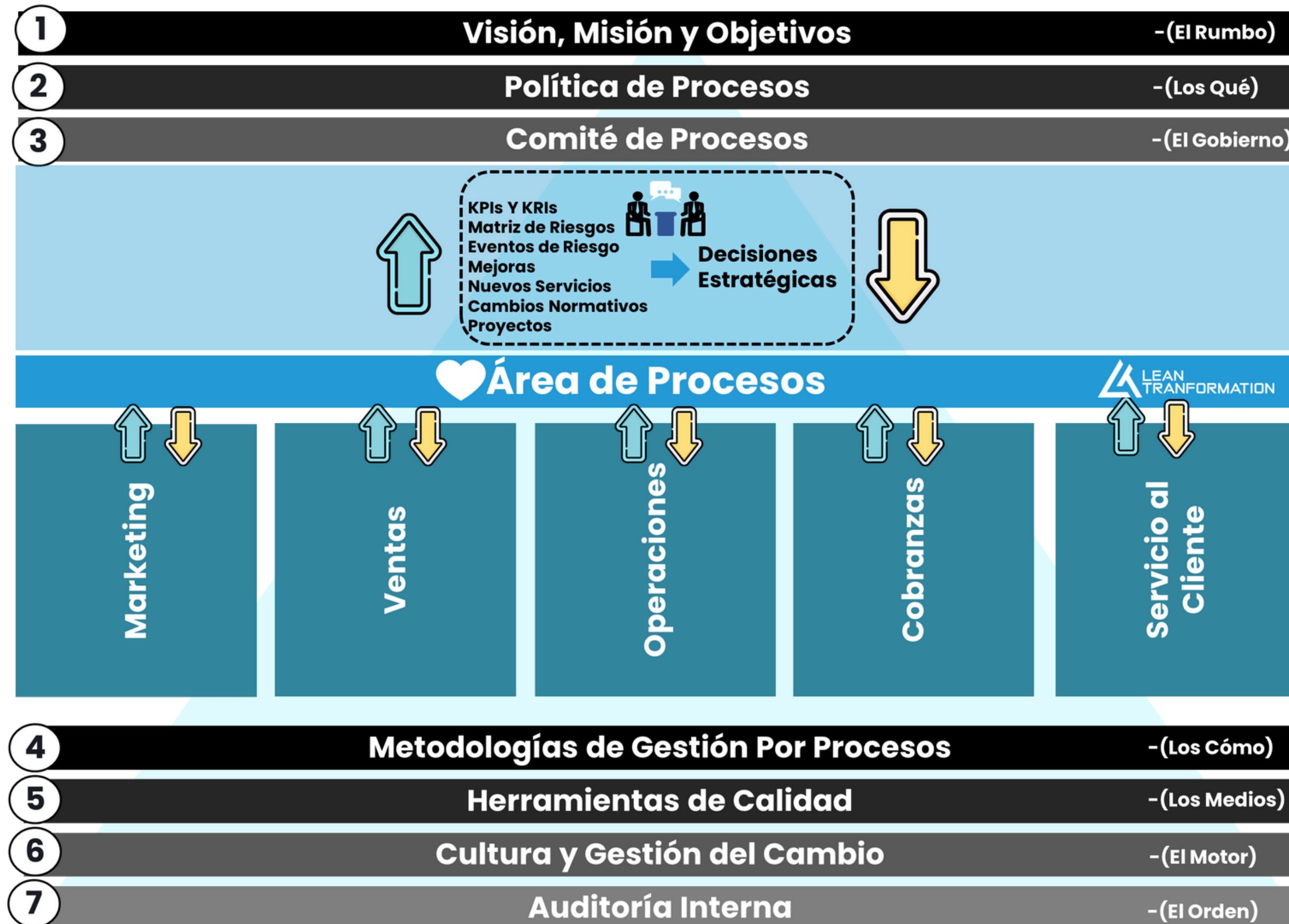
Estandariza el número de defectos en el nivel de oportunidad.

Nivel en Sigma	DPMO
6	3.40
5	233.00
4	6.210,00
3	66.807,00
2	308.537,00
1	690.000,00
0	933.200,00

Permite comparar Procesos con diferentes Complejidades.

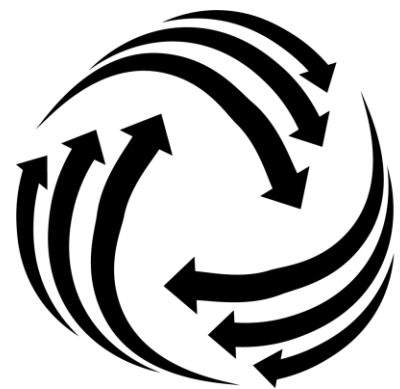


LOS 7 PASOS PARA IMPLEMENTAR EXITOSAMENTE GESTIÓN POR PROCESOS



LEAN PROCESS
IMPLEMENTER

PROFESSIONAL
CERTIFICATION



**LEAN PROCESS
IMPLEMENTER**