



## **Programa del curso: Análisis y Diseño de Procesos de la Organización**

### **Propósito del curso**

Que la persona participante sea capaz de modelar, analizar y mejorar los procesos en la organización, para medir y mejorar la eficiencia y lograr un impacto positivo en la calidad y satisfacción del cliente.

### **Objetivo general:**

Capacitar a las personas participantes mediante el uso de herramientas y técnicas especializadas, para fortalecer la gestión por procesos, la mejora continua y la creación de valor en la organización.

### **Contenido temático:**

- Definición e importancia de la gestión por procesos.
- El valor de la estandarización de procesos en la organización.
- Creación de manuales de procedimientos.
- Herramientas de análisis de procesos:
- Diseño, rediseño, análisis y mejora de procesos.
- Cálculo de tiempos y costos necesarios para los procesos.
- Análisis de capacidad y demanda en los procesos organizacionales.
- Procedimiento de satisfacción de los clientes.
- Planes de control:
- Valoración del riesgo en los procesos.
- La innovación y la mejora continua en los procesos de la organización.

### **Duración**

36 horas



## **Perfil de la persona facilitadora**

### **Marco Antonio Monge Vílchez.**

Ingeniero Industrial con una Maestría en Ingeniería Industrial con énfasis en Administración Industrial de la Universidad de Costa Rica. Trabaja como Coordinador de Gobierno Abierto y Responsabilidad Social en la Universidad de Costa Rica. Se ha especializado en temas como productividad, procesos, indicadores de gestión, gestión de la calidad, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, Procesos Abiertos, Responsabilidad Social, Análisis Estadístico y Resolución Alternativa de Conflictos. Se desempeña desde hace 6 años como docente universitario en diversos cursos del área de Tecnologías e Ingeniería, así como tutor y lector de tesis de pregrado y grado.