



Servinfor, S.A.

Excelencia Operacional en Procesos e Industrias de Servicios

www.excelenciafinanciera.com

¿Cómo se Mejoran los Procesos Administrativos y Transaccionales?

Un enfoque práctico

Fecha: Lunes 28 de Noviembre

Horario: 8:30 am a 5 pm

Lugar:

INTUS – Centro Generador de Negocios
Curridabat, 1 KM al Este del Indoor Club.

Dirigido a :

Instituciones de Gobierno, Bancos y Seguros, Back Office de cualquier industria, Áreas Administrativas y Financieras en General, Recursos Humanos y Planillas

Inversión: \$275 (139,700 colones)

Medio de Pago: Depósito, Transferencia o Tarjeta VISA, AMEX ó MC

Recursos Humanos – Finanzas – Compras – Legal – Contratos – Trámites – Servicio al Cliente – Proveeduría – Tesorería – Pagos – Gestión de Cobro – Facturación – Atención al Usuario – Cuentas por Pagar – Contabilidad – Administrativo – Análisis de Crédito – Cajas – Captación - Formalización

Objetivos:

- Comparta con el personal experto de **ExcelenciaFinanciera.com** una jornada de capacitación sobre el abordaje práctico que utilizan para optimizar procesos.
- Mejore sus resultados a través del aprendizaje sobre cómo analizar y mejorar sus tareas y funciones diarias en semanas. Identifique oportunidades de mejora para su área o departamento.
- Elimine demoras, cuellos de botella, errores, costos evitables, espera y malestar de clientes con un método probado en proyectos de optimización en toda América.

Temario

Mañana

- Revisión de conceptos y la importancia de manejar “un mismo idioma” para la mejora continua.
- Cómo se analizan procesos / Uso de taxonomías estándar
- Qué metodologías se utilizan para mejorar la gestión de procesos y del desempeño?
- Cómo identifico y evalúo las opciones que tengo para mejorar?
 - Sin uso de sistemas, con lo que tengo a mano hoy
 - Con habilitadores de tecnología comúnmente usados

Tarde

- Actividad practica para revisar un proceso administrativo-financiero en busca de mejora
- Gestión del desempeño operativo - Por dónde empezar?
- Medición del impacto que las mejoras en procesos tienen en la huella ambiental de la organización / Introducción a la “contabilidad del carbono”
- Gestión del cambio y cultura organizacional
- Sesión de preguntas y respuestas: Cómo iniciar su programa de mejora? + Discusión de problemas específicos de los asistentes al curso.

Expositores:

- Ing. Otto Acuña, MBA y Certificado Six Sigma Black Belt por el American Society for Quality – Socio Director de ExcelenciaFinanciera.com, con más de 18 años de experiencia mejorando procesos de servicios, transaccionales y de BackOffice, tanto como consultor internacional y como ejecutivo de compañías multinacionales.
- Licda. Marielos Rojas, Consultora Asociada con casi 10 años de experiencia como Gerente rediseñando procesos, organizaciones y cultura organizacional en ambientes transaccionales en Latinoamérica.