

Tercera Edición

Gestión De Procesos

Aumentando la eficiencia de los procesos, controlando y monitorizando las actividades y reduciendo coste

Madrid, Spain

21 y 22 de Septiembre de 2009

Asista a esta conferencia y logre:

- **Promover** una cultura de mejora continua en el personal de su organización
- **Identificar** los procesos clave de su organización
- **Maximizar** las actividades de alto valor añadido
- **Implantar** los cambios necesarios para la optimización de los procesos
- **Maximizar** los beneficios ofrecidos por las nuevas tecnologías para la mejora de los procesos
- **Descubrir** las ventajas y riesgo del outsourcing de la gestión por procesos
- **Impulsar** el crecimiento y adaptación de los procesos al cambio
- **Definir** las dimensiones de la evaluación del rendimiento
- **Controlar** la mejora de los procesos por medio de una monitorización constante
- **Prevenir** los riesgos a través de la calidad total

Aprenda de casos de éxito como:

- **Barclays** alcanzando la excelencia a través de una adecuada gestión de los procesos
- **DHL** revisando y optimizando sus procesos en tiempos de crisis
- **Banc Sabadell** alineando los objetivos organizacionales con los objetivos BPM
- **Roche** gobernando los procesos mediante los BPMs
- **BBVA** superando las dificultades encontradas durante la implantación de BPM
- **INSTITUTO LEAN MANAGEMENT** conociendo como conseguir una mejora real de la productividad y la competitividad con el Lean Management

Media Partners:

conferenZias.com

Club-BPM
Business Process Management
Centro Oficial del BPM

Instituto Lean Management

gestión E/i

En tiempos de incertidumbre REINVENTARNOS encontramos la libertad de reinventarnos

Aprenda de la mano de **marcus evans** las mejores prácticas para enfrentarse a la situación económica actual, aumentando el valor de su organización y mejorando su competitividad mediante las mejores estrategias para la optimización de la gestión por procesos.

marcusevans

Presidente de Honor:

Alejandro Guerrero
Global Operations Level Manager
Roche Pharmaceuticals

Fares Kameli
Ex-Project Manager
Roche Pharmaceuticals

Panel de expertos:

Alejandro Guerrero
Global Operations Level Manager
Roche Pharmaceuticals

Abel Archundia
EMEA Region Process & IT Director
Cemex

Carmen de Marcos
Directora de Organización y Procesos
Endesa

Ignacio Cabello
Director de Organización,
Procesos y Calidad
Barclays

Laura Ibáñez
Directora de Operaciones del Área
Centro y Sur
DHL Express Iberia

Mariano Prieto
Jefe de Mejora Continua
ENUSA

Olga Borrell
Directora de Organización
Procesos y Normativa
Banc Sabadell

Víctor Llinares
Director de Operaciones
Chocolates Valor

Cristian Ruiz
Director de Organización y Calidad
Banco Espirito Santo

Fares Kameli
Ex-Project Manager
Roche Pharmaceuticals

Pedro Robledo
Co-fundador y Director Ejecutivo
Club-BPM

Gerardo Gilsanz
Director de Productividad y Políticas
GRUPO BBVA

Ernest Rosello
IT AS Global Architecture Manager
Henkel Iberica

Ignacio Monfort
Colaborador
Club Excelencia en Gestión

Lluís Cuatrecasas
Presidente
Instituto Lean Management

marcusevans® conferences

Día 1

21 de Septiembre de 2009

Reservas

Tel +34 91 299 7620

Fax +34 91 299 7621

NicolasH@marcusevanses.com

09:00 Registro y Café

09:30 Discurso inaugural a cargo del presidente de la jornada

Alejandro Guerrero
Global Operations Level Manager
Roche Pharmaceuticals

LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LA EMPRESA

09:40 **Propulsando una cultura basada en la excelencia en la gestión por procesos**

- Estrategias para promover una campaña de cambio y desarrollo cultural dentro de la institución
- Compromiso de la dirección con la implementación de los procesos
- Imponiendo una cultura de mejora continua en el personal de la organización
- Adquiriendo la aprobación y el acuerdo universal de toda la organización
- Orientando la tecnología hacia los procesos
- Alineando la actividad de los procesos a la estrategia de la organización

Cristian Ruiz
Director de Organización y Calidad
Banco Espíritu Santo

10:20 **Alcanzando la excelencia empresarial a través de una adecuada gestión de los procesos**

- Métodos para la identificación de los procesos. Determinación y selección del método más apropiado en cada caso
- Identificando los pasos a seguir para la implementación de la metodología a seguir. Planificación, elaboración, comprobación y acción
- Realizando una gestión integrada de los procesos, las personas, lo contenidos y las aplicaciones en la organización
- Diseñando e implementando los procesos
- Determinando los resultados a lograr. Estableciendo en los procesos los indicadores de resultado para la evaluación y revisión de los mismos
- Rediseñando y mejorando los procesos

Ignacio Cabello
Director de Organización, Procesos y Calidad
Barclays Bank

11:00 Café

11:40 **Determinación de los objetivos que debe alcanzar su organización mediante la gestión por procesos**

- Buscando la manera de aumentar de la rentabilidad de un proceso
- Maximización de las actividades de alto valor añadido
- Incremento del grado de control sobre desviaciones presupuestarias
- Establecimiento de workflows para su mejor gestión (automatización y trazabilidad de los procesos)
- Posibilidad de renegociar condiciones de servicio con terceros

Olga Borrell
Directora de Organización Procesos y Normativa
Banc Sabadell

LA MEJORA CONTINUA EN GESTIÓN POR PROCESOS

12:20 **Revisión y optimización de los procesos**

- Definiendo la situación actual de la empresa y evaluando las necesidades organizativas actuales de la empresa
- Abandonando los métodos. Identificando los pasos a seguir para obtener el ahorro
- Desarrollo de la estrategia para focalizar en los factores críticos de éxito
- Despliegue de la gestión por procesos para medir la eficiencia organizativa
- Documentación del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos y el rendimiento de los resultados esperados

Laura Ibáñez
Directora de Operaciones del Área Centro y Sur
DHL Express Iberia

13:00 **Reingeniería de procesos. Modernización, transformación y reestructuración**

- Mejora continua vs reingeniería. Reinventando los procesos de nuestra organización
- Factores que influyen o deben considerarse a la hora de rediseñar los procesos
- Implantando los cambios necesarios para implementar el beneficio económico de forma rápida y perdurable en el tiempo
- Definición cualitativa y cuantitativa del potencial de mejora
- Definición del plan de actuación
- ¿Es factible lograr importantes reducciones de costes?

Abel Archundia
EMEA Region Process & IT Director
Cemex

13:40 Comida

ESTRATEGIAS PARA INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y OUTSOURCING

15:00 **Caso práctico de Henkel: arquitectura de integración de datos como aproximación "bottom-up" a BPM y SOA**

- La evolución de EAI (Enterprise Application Integration) a IC-BPMS (Integration Centric Business Process Management suites)
- ¿Cómo afrontar los distintos tipos de integración? (Portales, EAI, EDI, MDM, ETL, etc)
- ¿Cómo influye "Data Governance" en la Integración de Datos? (Master Data Management, Customer Data Integration, Product Information Information Management, etc)
- ¿Cómo enfocar la implementación de BPM y SOA basados en Integración?
- ¿Cómo adquirir los diferentes niveles de madurez?

Ernest Rosello
IT AS Global Architecture Manager
Henkel Ibérica

15:40 **Utilización de la tecnología. Gestión y automatización de los procesos de negocio. Gobernando los procesos mediante los BPMs**

- Maximizando los beneficios ofrecidos por las nuevas tecnologías para mejorar la gestión por procesos de la empresa
- Gestión rápida y eficaz de los procesos claves de la empresa mediante tecnologías BPM. Transformando la adversidad en ventaja competitiva
- Implicaciones estratégicas y organizacionales de la implementación de nuevas tecnologías facilitadoras de la gestión de procesos de negocios
- Sorteando los obstáculos en la adopción de un BPM.
- Coordinando TI y procesos de negocio
- Standarizando el lenguaje para encontrar el modo de trabajo más eficiente
- Planteando el sistema de BPM que permita la colaboración activa entre los gestores del negocio y de TI

Alejandro Guerrero
Global Operations Level Manager
Roche Pharma

Fares Kameli
Ex-Project Manager
Roche Pharmaceuticals

16:20 **Mesa Redonda**

Análisis de las mejores herramientas IT para la optimización de la gestión por procesos en la empresa

Pedro Robledo
Co-fundador y Director Ejecutivo
Club-BPM

Alejandro Guerrero
Global Operations Level Manager
Roche Pharma

Fares Kameli
Ex-Project Manager
Roche Pharmaceuticals

17:00 Clausura de la Primera Jornada

09:00 Registro y Café

09:30 Discurso inaugural a cargo del presidente de la jornada

Fares Kameli
Ex-Project Manager
Roche Pharmaceuticals

AFRONTANDO PERIODOS DE INCERTIDUMBRE

09:40 **Observatorio BPM: Cómo se están abordando los proyectos BPM en España:**

- BPM 360°
- Análisis sectorial de la implantación del BPM en España
- Barreras para el éxito
- Recomendaciones para abordar un proyecto BPM

Pedro Robledo
Co-fundador y Director Ejecutivo
Club-BPM

TRABAJANDO LA CADENA DE VALOR. LEAN Y SIX SIGMA

10:20 **Generando valor. Lean Manufacturing vs Six Sigma**

- En busca del valor añadido para el cliente
- Eliminando las actividades que no añaden valor en cada proceso
- Pilares Fundamentales de Lean: producción, cadena de suministro y personal
- Medición de resultados. Aumento constante de la eficiencia y la competitividad
- Optimizando las 5 fases: definición, medición, análisis, mejora y continuación; eliminación de defectos
- La convergencia Lean Seis Sigma. Entender cuándo aplicar una u otra herramienta para cada tipología de oportunidad de mejora como clave del éxito

Mariano Prieto
Jefe de Mejora Continua
ENUSA

11:00 Café

11:40 **Dificultades encontradas durante la implantación y ejecución de modelos BPM**

- ¿Cuál debe ser el grado de complejidad del modelo a implementar?
- La importancia del seguimiento continuo de los procesos. Actuaciones a realizar
- Análisis de los desafíos a los que nos enfrentamos:
 - Para la alta dirección
 - Desafíos tecnológicos
 - Desafíos estructurales
- Armonizando todos los objetivos: calidad, costos, scorecarding...

Gerardo Gilsanz
Director de Productividad y Políticas
GRUPO BBVA

12:20 **Mesa Redonda**

¿Cuáles han sido los mayores retos a la hora de implantar modelos de gestión BPM?

El debate será una sesión interactiva liderada por los ponentes clave de la jornada

13:00 **Transformación de Organización y la gestión por procesos**

- La BPM como herramienta para acelerar el cambio en la organización.
- Ejes del cambio en la organización:
 - Cambios en la gestión:
 - Más y mejor información para la toma de decisión
 - Coordinación, transversalidad, alineamiento de objetivos
 - Cambios en las personas: participación y motivación
 - El cambio en la operativa; mejora continua: desde abajo hacia arriba

Ignacio Monfort
Colaborador
Club Excelencia en Gestión

Reservas

Tel +34 91 299 7620

Fax +34 91 299 7621

NicolasH@marcusevanses.com

LA GESTIÓN DE PROCESOS COMO CLAVE PARA CALIDAD TOTAL

15:00 **Análisis del caso de éxito de Endesa. Excelencia a través de la gestión por procesos**

- Análisis de la situación de partida
- Transformación de organizaciones y optimización de procesos
- ¿Qué problemas y retos nos encontramos?
- Justificando la inversión en la gestión por procesos
- Análisis de los resultados obtenidos

Carmen de Marcos
Directora de Organización y Procesos
Endesa

15:40 **La mejora real de la productividad y la competitividad con el Lean Management**

- La competitividad en el mundo actual: condiciones exigidas (calidad, coste, rapidez de respuesta, etc.)
- Los sistemas de producción tradicionales ¿por qué se ajustan tan mal a las exigencias de la competitividad?
- El lean management: principios y aspectos característicos
- Lean management y competitividad ¿por qué el lean management puede cumplir con todas las exigencias de la competitividad?
- La pérdidas de productividad en los procesos ¿cuáles son y por qué ocurren con frecuencia en la gestión tradicional y no en el lean management?
- Caso práctico de comprobación de pérdidas de productividad para ambos modelos de gestión

Lluís Cuatrecasas
Presidente
Instituto Lean Management

16:20 **Del diseño del modelo a la implantación de los procesos. Implementando el plan de gestión de procesos**

- Análisis de la empresa: sector y entorno donde se opera
- Identificando las necesidades de una transformación hacia la gestión por procesos: estructura de liderazgo, equipos de trabajo, indicadores de gestión y transformación cultural
- ¿Cómo identificar los procesos clave de la organización?
- Manteniendo la flexibilidad de los procesos
- ¿Cómo mantener vivo el modelo? Entendiendo la necesidad de mejorar los procesos

Víctor Llinares
Director de Operaciones
Chocolates Valor

17:00 Fin de la Conferencia

Oportunidades de Expansión de Negocio:

¿Provee su compañía soluciones o tecnología que puedan resultar de interés a los asistentes? Si es así puede averiguar más sobre las oportunidades disponibles para la promoción y exposición contactando con:

Rob Taylor, Sponsorship Director,
marcus evans Spain
Tel: +34 93 393 4614, E-mail:
RobT@marcusevanses.com
www.marcusevanscsz.com/Procesos

Speaker Profiles

Pedro Robledo

Co-Fundador – Director Ejecutivo

Club-BPM

Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid y Executive MBA por la Universidad de Edinburgh. Con dieciocho años de experiencia profesional en el sector de las Tecnologías de la información ocupando distintas posiciones directivas en el área técnica, marketing, ventas y desarrollo de negocio, en multinacionales como Borland, Computer Associates, Teamware, Progress Software y Oracle. Con quince años de experiencia en docencia universitaria en universidades privadas, tanto a nivel presencial como virtual. Inicio la docencia universitaria como profesor asociado de Ingeniería Informática en la Universidad Antonio de Nebrija, y actualmente imparte docencia en BPM en la Universidad Pontificia de Salamanca dentro del master en Ingeniería de Software y en el master en Gestión de Proyectos. Desde hace siete años en la UOC- Universidad Virtual, imparte la asignatura Informática aplicada a la Gestión para los estudios de Economía y Empresa e Ingeniería Informática. En el año 2006 fundó junto con Renato de Laurentiis, el CLUB-BPM para apoyar la difusión de las tecnologías y metodologías de la Gestión de Procesos de Negocio en España y Latinoamérica, mediante servicios de formación oficial BPM, eventos BPM, servicios de asesoramiento, divulgación de contenidos BPM, análisis y observatorio BPM y networking de miembros interesados en BPM.