

La herramienta MicroSave para Mapeo de Procesos en instituciones de microfinanzas

Programa del Curso de Entrenamiento para Entrenadores, Santa Cruz, 24- 27 de Julio 2007. Horarios de 8:30 a 12:30 y de 14:30 a 18:30

<i>Organización Días/Sesiones</i>	<i>Contenidos Temáticos del Curso</i>	<i>Lecturas y Ejercicios del Curso</i>
<i>Día 1: martes 24 de julio</i>	<i>Inauguración del programa Palabras Representante Fundacion IDEA Presentación sobre MicroSave – FACETA Central Presentación a los facilitadotes Entrega de documentos y CDs</i>	Presentador del evento
<i>Sesión 1</i>	<i>Resumen del Curso de Mapeo de Procesos</i>	Handout 1.0
<i>Sesión 2: Introducción al mapeo de Procesos</i>	<i>Introducción al Mapeo de Procesos, el Caso Tanzania Postal Bank</i>	
<i>Sesión 3: ¿Qué es proceso de mapeo?</i>	<i>Porqué mapear procesos?</i>	Lectura handout 2.2, BN41 Mapeo de Procesos en Práctica, y luego Ejercicio 2.1, evaluación rápida del potencial del Mapeo de Procesos
<i>Sesión 4: ¿Cómo puede ayudarle el proceso de mapeo?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definición y preguntas básicas acerca del mapeo de procesos</i> • <i>Aplicaciones del mapeo de Procesos</i> • <i>Ejemplo de mapeo en Equity Bank, Kenya</i> 	
<i>Sesión 5: 10 pasos clave para el proceso de mapeo</i>	<i>Ejercicio y respuestas: Pasos Básicos para el mapeo de procesos</i>	Ejercicio 5.1, Diez pasos del Mapeo de Procesos
<i>Sesión 6: Pasos 1, 2 y 3 – Identificar y priorizar brechas operacionales.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Preguntas previas al mapeo de procesos</i> • <i>Primeros tres pasos en el procedimiento de mapeo</i> 	Handout 6.1, Preguntas que preceden al Mapeo... handout 6.2, Mapeo de Procesos, consejos y desafíos Ejercicio 6.1, Procesos a Mapear (esta simulación de mapeo deberá conservarse para luego usarla en el ejercicio 15.2)

Organización Días/Sesiones	Contenidos Temáticos del Curso	Lecturas y Ejercicios del Curso
<p>Día 2: Miércoles 25 de julio</p> <p><i>Sesión 7: Paso 4 – Definir el proceso y los objetivos del Mapeo de Procesos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Paso 4: definición de objetivos de un mapeo</i> • <i>Ejercicio en base a la simulación del ejercicio anterior (6.1).</i> 	
<p><i>Sesión 8: Paso 5 – Recolección de información</i></p>	<p><i>Paso 5: consejos prácticos para recolectar información, entrevistar a informantes, triangular información, seleccionar una muestra</i></p>	<p>Simulacro de entrevista</p>
<p><i>Sesión 9: Introducción a Visio y los símbolos del proceso de mapeo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Convenciones y símbolos del mapeo</i> • <i>Practique VISIO</i> • <i>Opciones y herramientas de Diagrama de Flujos</i> 	<p>Ejercicio 9.1, Identifique los símbolos Ejercicio 9.2, Practique VISIO Ejercicio 9.3, respuesta a la práctica de VISIO En esta sesión, a partir del ejercicio 9.1, se abre un paréntesis para la presentación del programa Microsoft Office VISIO</p>
<p><i>Sesión 10: Paso 6 – Elabore un mapa “a como está”</i></p>	<p><i>Paso 6: elaborar mapas “a como está”</i></p>	<p>Handout 11.1, Muestra de Mapa “Como Está” y “Como Podría Estar” para el pago de abonos a un préstamo... Ejercicio 11.1, Desarrollo de recomendaciones</p>

Organización Días/Sesiones	Contenidos Temáticos del Curso	Lecturas y Ejercicios del Curso
Día 3: jueves 26 de julio Sesión 11: Paso 7 a – Analizar los mapas de proceso “como está” y “como debería estar”	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Las 8 situaciones genéricas del mapeo</i> • <i>Cómo detectar problemas de implementación, al mapear procesos</i> 	<p>Previo a estas láminas se recomienda leer el “Manual” (toolkit) paso 7.1, pág35</p>
Sesión 12: Paso 7 a – Analizar los mapas de proceso, etapa I, riesgos, controles y estrategias de mitigación	Paso 7: cómo detectar riesgos durante el mapeo? <ul style="list-style-type: none"> • <i>Definiciones y categorías de riesgo</i> • <i>El círculo de retroalimentación del manejo del riesgo</i> • <i>Análisis del riesgo durante el lanzamiento de nuevos productos</i> • <i>Dimensiones del riesgo</i> 	<p>Handout 12.1, Mapeo de Procesos y Gestión de Riesgo Ejercicio 12.1, Respuesta al análisis de Riesgo</p>
Sesión 13: Paso 7a – Analizando los mapas de proceso, Mejoras en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Paso 7: analizando posibles mejoras al proceso</i> 	<p>Ejercicio 13.1 (90 minutos): Mejoras al Proceso</p>
Sesión 14: Paso 8 – Analizando los mapas de proceso, actualizando mapas,	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Paso 8: generación de ideas</i> • <i>Paso 9 – Finalizando los Mapas de Proceso, Resumiendo y Distribuyendo los Resultados</i> 	<p>Handout 14.1, Respuesta al Mapa “Cómo podría estar” Ejercicio 14.1 (3 horas)</p>

Organización Días/Sesiones	Contenidos Temáticos del Curso	Lecturas y Ejercicios del Curso
Día 4: viernes 27 de julio <i>Sesión 15: Resumiendo los Mapas de Procesos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Los grupos resumen por escrito sus resultados</i> • <i>Probando los procesos nuevos, la prueba piloto</i> • <i>Piloto y puesta en marcha de los ajustes al proceso mapeado</i> 	Respuestas al Ejercicio 14.1 Handout 15.1, Diez pasos básicos para la prueba piloto Ejercicio 15.1 Ejercicio 15.2 (Se retoma el ejercicio 6.1 del primer día)
<i>Sesión 16: Capacitación para Mapeo de Procesos, Cierre y Retroalimentación</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Checklist final para un ejercicio práctico de mapeo en una situación real</i> • <i>Como introducir cambios en la organización</i> • <i>Evaluación Final del Curso</i> 	Formato Evaluación
Acto de Clausura 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Palabras de los organizadores y Microsave – FACETA</i> • <i>Entrega de Diplomas</i> 	
14:00	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Presentación del proceso y criterios para la certificación</i> • <i>Reunión con los participantes para programar futuras tareas de certificación.</i> 	