

Taller: “Fundamentos para la gestión de procesos de negocio”

Centro de Estudios de Tecnologías de Información

Enero de 2010

Centro de Estudios de Tecnologías de Información
Vicuña Mackenna 4860 (143)
(+56-2) 354 5804

TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	3
Programa.....	4
Modulo 0. Introducción (0.5 horas).....	4
Modulo 1. Reconociendo los procesos de negocio (4 horas).....	4
Modulo 2. Modelación de procesos de negocio (3 horas).....	4
Modulo 3. Métricas (3 horas).....	5
Modulo 4. Modelo de madurez de Capacidades de empresa y facilitadores de procesos (3.5 horas).....	5
Modulo 5. Resumen y cierre (0.5 horas).....	5
Metodología.....	6
Información general.....	7

PRESENTACIÓN

Descripción

La gestión de procesos de negocio se ha convertido en los últimos años en un tema de alta relevancia en la gestión operativa de la empresa.

La alta competitividad con la que se enfrentan las organizaciones ha hecho indispensable que éstas busquen mayor flexibilidad, innovación y rapidez en su toma de decisiones. La gestión de procesos de negocio juega un papel crucial en el logro de estos objetivos, y dada la creciente preocupación de las empresas chilenas con las que interactuamos, CETIUC ha desarrollado un programa para aquellos ejecutivos y profesionales que, para el desempeño de sus labores, requieran contar con herramientas para gestionar sus procesos de negocio desde una perspectiva de negocios, considerando los aspectos técnicos relevantes y últimas tecnologías.

Este taller, dirigido a la plana ejecutiva y profesional, permite al asistente obtener una visión de las oportunidades, desafíos y consecuencias que las técnicas de gestión de procesos tienen para el negocio, gracias a lo cual podrá:

- Caracterizar procesos de negocio
- Modelar procesos de negocio
- Evaluar la sustentabilidad de procesos de negocio
- Mejorar procesos de negocio

Dirigido a:

El taller está orientado a gerentes, ejecutivos y profesionales vinculados a la gestión y mejoramiento de procesos.

Objetivo general:

Proporcionar una visión holística acerca de la gestión de procesos, así como también nociones básicas acerca de técnicas para su caracterización, mejora y optimización.

PROGRAMA

MODULO 0. INTRODUCCIÓN (0.5 HORAS)

Objetivo: Explicitar aspectos administrativos del curso e introducir el concepto de BPM.

Contenidos:

1. Bienvenida, agenda del curso, contenidos y objetivos
2. Breve historia de BPM

MODULO 1. RECONOCIENDO LOS PROCESOS DE NEGOCIO (4 HORAS)

Objetivo: Identificar la gestión de procesos de negocio desde una perspectiva simple y de gestión, aportando el conocimiento básico y relevante, así como tendencias contemporáneas dentro del ámbito.

Contenidos:

1. Definición de Proceso y Proceso de Negocio.
2. Descubrimiento e Identificación de Procesos.
3. Elementos de un Proceso.
4. Metodologías de Descubrimiento de Procesos.

MODULO 2. MODELACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO (3 HORAS)

Objetivo: Manejar técnicas de modelación de procesos de negocio utilizando estándar internacional *Business Process Modeling Notation (BPMN)*, así como técnicas asociadas relacionadas con la caracterización y gobernabilidad de los procesos de negocio.

Contenidos:

1. Elementos de *BPMN*
2. Modelación utilizando *Business Process Modeling Notation (BPMN)*.
3. Buenas prácticas de *BPMN*

MODULO 3. MÉTRICAS (3 HORAS)

Objetivo: Distinguir la importancia de la medición en la gestión de procesos de negocio; la tipología y construcción de métricas, así como el impacto en su uso.

Contenidos:

1. Diseño versus medición.
2. Tipologías de métricas.
3. Métricas en los procesos de negocio.
4. Métricas básicas y avanzadas, impacto y uso.
5. Metodología para definición de métricas.

MODULO 4. MODELO DE MADUREZ DE CAPACIDADES DE EMPRESA Y FACILITADORES DE PROCESOS (3.5 HORAS)

Objetivo: Reconocer el marco general de la metodología de evaluación de madurez propuesto por Michael Hammer, así como la técnica para una aplicación del modelo de evaluación de los facilitadores de procesos a través de un caso de ejemplo.

Contenidos:

1. Modelo de Madurez de empresa y facilitadores de procesos.
2. Aplicación del modelo de madurez de facilitadores de procesos.
3. Análisis de resultados.

MODULO 5. RESUMEN Y CIERRE (0.5 HORAS)

Objetivo: Llevar los contenidos aprendidos durante el taller a un contexto real.

Contenidos:

1. Aplicaciones.
2. Propuesta BPM – CETIUC.
3. Cierre.

METODOLOGÍA

El marco metodológico que se aplicará combina diferentes métodos de enseñanza, con el propósito de lograr un alto nivel de aprendizaje en los alumnos. Para ello se contemplan:

- Exposiciones conceptuales y participativas apoyadas por presentaciones PowerPoint.
- Ejercicios prácticos grupales apoyado por tutores.
- Discusión y análisis colectivos de casos, ajustados a las necesidades e intereses de los participantes y sus empresas.

Requisitos de aprobación

- Asistencia: 75%
- Obtener nota de aprobación mínima (4.0) en las evaluaciones del taller

Relatores

Marcos Sepúlveda, PhD.

Profesor asociado
Departamento de Ciencia de la Computación
Pontificia Universidad Católica de Chile

Javier Bermúdez, MSc.

Coordinador de Estudios y Consultorías
Centro de Estudios de Tecnologías de Información

Tutores

Alfredo Bolt

Consultor
Área de Excelencia de Procesos de Negocio
Centro de Estudios de Tecnologías de Información

Camilo Flores

Consultor
Área de Excelencia de Procesos de Negocio
Centro de Estudios de Tecnologías de Información

*DICTUC Capacitación se reserva el derecho de reemplazar a cualquiera de los relatores o tutores indicados en este programa

INFORMACIÓN GENERAL

Taller “Fundamentos para la gestión de procesos de negocio”

4 sesiones de 4 horas cronológicas cada uno, entre el martes 12 de enero y el viernes 15 de enero de 2010

Organiza:	DICTUC Capacitación S.A.
Horarios:	Martes 12 a Viernes 15 de enero de 2010, de 16:00 – 20:00 hrs.
Lugar:	Campus San Joaquín, Vicuña Mackenna 4860, Macul
Número de participantes:	Hasta 30 personas

DICTUC Capacitación
Teléfonos: 354 5888
capacitacion@cetiuc.cl, <http://www.cetiuc.cl>
Av. Vicuña Mackenna N° 4860 Macul, Santiago
Campus San Joaquín PUC, Edificio San Agustín

*El programa se realizará previo envío de ficha de inscripción por parte de la empresa solicitante y la posterior aceptación de los participantes por parte de CETIUC.