 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

## UNIDAD ACADÉMICA

Escuela de Ingeniería UC

## VERSIÓN 2020

## MODALIDAD

En línea

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Herramientas y Buenas Prácticas para Implementar Gestión por Procesos

**NOMBRE EN INGLÉS:** Tools and best practices to implement process management

## PRESENTACIÓN

Este curso está dirigido a todo profesional de la JUNAEB que desea entender los fundamentos de cómo descubrir, controlar y operar un proceso de negocio y al mismo tiempo que requiera entender las buenas prácticas para poder implementar una iniciativa de gestión de procesos, entendiendo desde la gestión de un proceso crítico, el seguimiento de su rendimiento a través de indicadores y el despliegue de la operación a través de toda la organización.

## DESCRIPCIÓN

Este curso es muy relevante para entender cómo a través de los procesos se puede gestionar una organización, medir cómo los procesos están impactando su estrategia y cómo el cliente interactúa con la organización.

A lo largo de este curso el alumno será capaz de comprender cuales son los fundamentos mínimos requeridos para poder gestionar un proceso de negocio, definir indicadores y comprender las buenas prácticas que existen para dar seguimiento al rendimiento del proceso a través de éstos. Finalmente, podrá entender cómo estos conceptos aplicados a un proceso se pueden expandir a toda la organización para poder iniciar y gestionar una iniciativa de gestión por procesos. Con todos estos conocimientos, el alumno será capaz de aplicar todos los conocimientos en el (los) proceso(s) de negocio que se desempeñe, además para aquellos que tienen un rol de liderazgo en los procesos, podrán entender los desafíos de su rol y lo que deben hacer para gestionar el proceso en el tiempo. Adicionalmente, el alumno podrá comprender cómo una iniciativa global de gestión por procesos se puede implementar en la organización, generando un lineamiento sobre hacia dónde se quiere llegar y por qué.

Este curso se dictará en formato 100% online, donde el alumno podrá cubrir los distintos contenidos a su ritmo siguiendo las cápsulas de aprendizaje preparadas por el profesor.

*\*Este curso se desarrolla en formato cerrado en base a la solicitud de la institución JUNAEB.*

## DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO


Colaboradores de JUNAEB, que se desempeñen en todos los niveles de la organización, para que puedan comprender lo que significa una iniciativa de gestión de procesos y cómo se le puede sacar el máximo provecho.

## REQUISITOS DE INGRESO

- Sin requisitos de ingreso.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

- Aplicar herramientas básicas para descubrir y analizar procesos de negocios.
- Crear indicadores que permitan medir los procesos de negocios.
- Comprender los pasos, roles y componentes de una iniciativa de gestión por procesos en una organización.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

## DESGLOSE DE CURSO

**Horas cronológicas:** 75; **Horas pedagógicas:** 100.

**Créditos:** 10 créditos

### Resultados de Aprendizaje

- Emplear herramientas que permiten descubrir los procesos de la organización.
- Utilizar la notación de modelación BPMN para modelar procesos de negocios.
- Crear métricas para medir los procesos de la organización.
- Conocer las buenas prácticas requeridas para poder difundir la iniciativa de gestión de procesos dentro de la organización.

### Contenidos:

#### **Módulo 1 - LÍDERES DE PROCESOS**

- **Descubrimiento de procesos organizacionales**
  - Definición de proceso organizacional
  - Elementos de un proceso organizacional
  - Metodologías de descubrimiento de procesos organizacionales
- **Modelación de procesos organizacionales**
  - Elementos de Business Process Model and Notation (BPMN)
  - Modelación utilizando BPMN
  - Buenas prácticas de BPMN
- **Modelo de Madurez de Facilitadores de Procesos**
  - Modelo de Madurez de procesos organizacionales
  - Aplicación del modelo de madurez de facilitadores de procesos
- **Líderes de procesos organizacionales**
  - Rol del dueño de proceso
  - Responsabilidades del dueño del proceso
- **Disciplinas relacionadas con la gestión de procesos**

#### **Módulo 2 - DISEÑO, FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES**

- **La importancia de medir**
- **Identificación de requerimientos**
  - Metodología para el descubrimiento de requerimientos (Modelo de Kano)
- **Diseño y clasificación de un indicador (métrica)**
  - Definición de tipos de indicadores
  - Definición de un indicador y su relación con el requerimiento
  - Definición de una meta
  - Buenas prácticas para definir métricas
- **Ejemplos de métricas comunes y su medición**
- **Otras fuentes de métricas**
  - Analicemos el proceso y sus pérdidas para entender qué medir internamente
  - Analizar la experiencia del cliente para entender qué medir de cara al cliente
- **Balanced Scorecard / Cuadro de mando integral**
  - Definición de un BSC
  - Beneficios de un BSC

#### **Módulo 3 - OPERAR POR PROCESOS**

- **Establecer un equipo de gestión de procesos**
  - Área de procesos versus Centro de Excelencia
- **Evolución de la iniciativa de gestión de procesos en la organización**
  - Etapas de la implementación de una iniciativa de procesos

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

- **Definir los servicios a ser entregados como oferta al negocio**
  - Servicios principales
  - Servicios complementarios
- **Definir un mapa de procesos para priorizar proyectos de mejoras**
  - Qué es un mapa de procesos
  - Un framework para implementarlo
- **Modelo de madurez Hammer Empresa**
  - Realizar evaluación a nivel organizacional
- **Establecer mecanismos de gobierno para impulsar la gestión por procesos**
  - A nivel de organización
  - A nivel de procesos

#### **Metodología de enseñanza y aprendizaje:**

El curso será construido en una modalidad 100% en línea, en base a cápsulas de videoclases dictadas por los docentes, clases narradas y presentaciones dinámicas. Adicionalmente, se dispondrá de un examen de evaluación de contenidos para cada módulo del curso. Todo el material educativo será instalado en la plataforma LMS Moodle para que desde allí los alumnos puedan cursar el programa.

#### **Evaluación de los aprendizajes:**

- Control de corrección automática Módulo 1 (33,3%)
- Control de corrección automática Módulo 2 (33,3%)
- Control de corrección automática Módulo 3 (33,3%)

#### **BIBLIOGRAFÍA**

La bibliografía utilizada para el curso se presenta a continuación:

- Fundamentals of Business Process Management. Marlon Dumas, Marcello La Rosa, Jan Mendling and Hajo A. Reijers. Springer, 2nd Edition, 2018.
- Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implementación. Bernhard Hitpass. BPM Center, 4ta Edición, 2017.
- BPMN: Manual de Referencia y Guía Práctica. Bernhard Hitpass, Jakob Freund And Bernd Rücker. BPM Center, 5ta Edición, 2017.
- Business Process Model and Notation (BPMN) Specification. Version 2.0, OMG 2011.
- Process Classification Framework. American Productivity and Quality Center. APQC, 2017.
- La auditoría del proceso, Michael Hammer, HBR Abril 2007.
- Establishing the Office of Business Process Management, Bassam Alkharashi, Leandro Jesus, André Macieira, Roger Tregear, ELO Group, 2011.
- A Framework for a BPM Center of Excellence, Rosemann et al., BPTrends, Septiembre 2009.
- Establishing the Office of Business Process Management. Bassam Alkharashi, Leandro Jesus, André Macieira, Roger Tregear. ELO Group, 2011.
- A Framework for a BPM Center of Excellence. Rosemann et al. BPTrends, September 2009.
- The Six Core Elements of Business Process Management. M. Rosemann and J. vom Brocke. In: Handbook on Business Process Management, volume I, editors: J. vom Brocke and M. Rosemann. Springer, 2010.
- The Service Portfolio of a BPM Center of Excellence. M. Rosemann. BPTrends, September 2008.
- Business Process Governance. M. Markus and D. Jacobson. In: Handbook on Business Process Management, volume II, editors: J. vom Brocke and M. Rosemann. Springer, 2010.
- Business Process Management Governance. A. Spanyi. Handbook on Business Process Management, volume II, editors: J. vom Brocke and M. Rosemann. Springer, 2010.

	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	<p style="text-align: center;">Formato  <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS  DIPLOMADOS/CURSOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

#### JEFE DE PROGRAMA

##### **Claudia Halabí K.**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. (doctor) en Economía de la Universidad de Georgia, EEUU. Profesor Asistente Adjunto de la Escuela de Ingeniería UC. Profesor Adjunto de la Universidad de Chile. Directora Ejecutiva de Educación Profesional, Escuela de Ingeniería UC. Especialización en estrategia, organización industrial, análisis de productividad y econometría. Cursó el Executive Program in Corporate Strategy en la Universidad de Chicago, Disciplines of Innovation Certificate en la Universidad de Stanford y el Global Colloquium on Participant Centered Learning en Harvard University. Ha trabajado en diversas empresas, tales como Banco de A. Edwards, Diario Estrategia, Universidad de Chile, Santotomás y Universidad Diego Portales. Fue consultora de medianas y pequeñas empresas en temas de estrategia. Posee diversas publicaciones en prestigiosas revistas académicas en las áreas de Finanzas Internacionales, Productividad y Eficiencia, y Estrategia en Pequeñas y Medianas Empresas.

#### EQUIPO DOCENTE

##### **Juan José Zamur**

Ingeniero Civil de Industrias con mención en Tecnologías de Información, Pontificia Universidad Católica de Chile. Posee 9 años de experiencia en temas de gestión de procesos de negocio, gestión de proyectos, gestión de requerimientos y modelos de desarrollo agile, con una carrera profesional enfocada principalmente en la industria de Educación Superior. Ha liderado equipos de trabajo multidisciplinarios distribuidos en Estados Unidos, Suiza, España, Brasil, Perú, México, Honduras y Chile, habiendo desarrollado capacidades efectivas para trabajar en distintos idiomas y culturas. Profesor del Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio, y en diversos cursos de Educación Profesional de Ingeniería UC.

**\* EP (Educación Profesional) de la Escuela de Ingeniería se reserva el derecho de remplazar, en caso de fuerza mayor, a él o los profesores indicados en este programa.**

#### REQUISITOS DE APROBACIÓN

- a) Calificación mínima 4.0

*\*\*Los alumnos que aprueben las exigencias del programa recibirán un **certificado de aprobación digital** otorgado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.*

***El alumno que no cumpla con una de estas exigencias reprueba automáticamente sin posibilidad de ningún tipo de certificación.***

#### INFORMACIÓN GENERAL

**Fechas:** fechas a programar una vez entregado el curso.

**Horario:** por definir.

**Duración:** 75 horas cronológicas.

**Créditos:** 10

**Lugar de realización:** Plataforma Moodle.

**Valor:** \$380.000

**\* El programa se inicia con un quorum mínimo de participantes.**

***Las salas son asignadas dentro del Campus de Ejecución, No Necesariamente es la misma sala todos los días.***

***En caso de fuerza mayor, el programa se reserva el derecho a realizar clases por streaming, modificar fechas, lugar y/o profesores.***

#### PROCESO DE ADMISIÓN

La organización debe enviar en una planilla Excel, con los siguientes datos de los participantes, junto con los otros documentos requeridos, a Jessica Sepúlveda al correo [jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl):

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 08
	Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS DIPLOMADOS/CURSOS</b>	Fecha: 25/04/2018

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT	Email

- Envío de Orden de Compra.

**VACANTES:** 50 por sección.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del diplomado/curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

#### DESCUENTOS

15% Convenio Marco, Funcionarios Servicio Público.

*Todos estos descuentos son aplicados al valor total del programa, no acumulables entre sí.*

#### FORMAS DE PAGO

##### Empresas

- Pago contado: a través de factura.
- Orden de Compra: a través de factura.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

El alumno se debe encontrar sin saldos pendientes para la entrega de certificado y/o diploma.

#### INFORMACIONES, CONTACTOS Y MATRÍCULAS

##### Educación Profesional – Escuela de Ingeniería UC

Avda. Vicuña Mackenna 4860, Metrología, 4to piso, Macul

Jessica Sepúlveda Acevedo

[jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl)

Fono: 2 2354 7136

[www.educacionprofesional.ing.uc.cl](http://www.educacionprofesional.ing.uc.cl)