

Sílabo

Gestión por Procesos con Herramientas Web 2.0

1. Datos informativos:

- 1.1. Curso:** Gestión por Procesos con herramientas web 2.0
- 1.2. Total de horas:** 12 horas
- 1.3. Modalidad:** Presencial
- 1.4. Área temática:** Gestión y Administración
- 1.5. Público al cual va dirigido:** Profesionales, ejecutivos, directivos involucrados en la Mejora Continua, Gestión de Procesos y Calidad de los servicios.
- 1.6. Pre- requisitos:** Conocimientos a nivel de usuario de ofimática, navegadores de Internet y correo electrónico.
- 1.7. Profesores:** Braulio Oscar Murillo Veliz, PMP
Magíster en Diseño y Gestión de Proyectos Tecnológicos de la Universidad Internacional de la Rioja en España. Ingeniero Informático de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Cuenta con especializaciones en Business Administration del Scandinavian Arts and Business Institute en Finlandia, en Gestión, Mejora y Rediseño de Procesos (BPM) y en Gestión de Empresarial de Portafolio de Proyectos (OPM3) de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuenta con más de 10 años de experiencia profesional en la gestión de proyectos TIC y en la gestión y mejora de procesos de negocio. Posee certificaciones internacionales como PMP del Project Management Institute, CSD de SCRUM Alliance e ITIL Foundation Certificate in IT Service Management. Actualmente es Coordinador de Gestión y Servicios TIC en el Instituto de Informática de la Pontificia Universidad Católica del Perú y también es Profesor Contratado en el Departamento de Ciencias de la misma Universidad.

2. Justificación:

El curso tiene como finalidad proporcionar al participante los conocimientos necesarios así como orientarlos en la aplicación de la gestión por procesos en una organización utilizando herramientas web 2.0, afianzando los conocimientos que permitan asegurar que tanto la operación como el control de los procesos identificados sean eficaces, logrando así satisfacer los requisitos de los clientes.

El curso desarrolla la teoría de los procesos, sus características y componentes así como la importancia que tienen en la estrategia organizacional. También se estudian los indicadores de gestión así como el concepto de Business Process Management (BPM).

3. Objetivos:

3.1 Objetivo general:

Desarrollar competencias conceptuales y prácticas que permitan a los participantes tener los conocimientos necesarios acerca de la Gestión por Procesos aplicando herramientas web 2.0 y su impacto en la competitividad organizacional en el área en que se desarrolla.

3.2 Objetivos específicos:

- Conocer y comprender los fundamentos de la gestión por procesos.
- Aplicar la metodología y herramientas web 2.0 requeridas para el modelamiento de los procesos de negocio.
- Elaborar diferentes tipos de indicadores de gestión para medir el desempeño de los procesos de negocio en las organizaciones.

4. Contenidos:

I. Introducción a los procesos.

- Teoría de proceso.
- Definición y características de los componentes de un proceso.
- Cadena de valor.
- Identificación y elaboración de mapas de procesos usando herramientas web 2.0
- Los 7 elementos básicos de un proceso.
- Elaboración de Matriz de caracterización de procesos usando herramientas web 2.0

II. Indicadores de gestión

- Medición y control de procesos.
- Indicadores y técnicas de cálculos.
- Mejora continua de procesos.

III. Business Process Management (BPM)

- Fundamentos del BPM.
- BPM y su impacto en la competitividad organizacional.

5. Metodología:

La metodología del curso exigirá que el alumno se responsabilice por su aprendizaje a través de una excelente organización personal y comunicación fluida con su profesor y compañeros, logrando así un alto grado de participación en las sesiones de clase, investigaciones profundas sobre los contenidos solicitados, desarrollo de trabajos en equipo exitosos, argumentaciones fundamentadas y excelente manejo de las herramientas del programa. Por otro lado, el docente será un mediador en todo este proceso de enseñanza y aprendizaje, orientando a cada alumno según sus necesidades, realizando un seguimiento constante de sus trabajos y apoyándolos en sus dificultades.

Entre las principales estrategias escogidas para el curso tenemos el Aprendizaje Basado en Problemas y los Estudios de Casos, a través de los cuales podremos aplicar los aprendizajes a situaciones reales de su entorno laboral. El uso de la tecnología servirá para facilitar la comunicación, compartir información, colgar las tareas respectivas y desarrollar las

evaluaciones mediante la Plataforma Moodle, para la cual cada participante recibirá un código de acceso.

Finalmente, se recomienda a los participantes consultar la bibliografía sugerida para profundizar en sus aprendizajes y lograr mayor pericia en la Gestión por Procesos.

6. Evaluación:

El proceso de evaluación será permanente y la distribución de los pesos el siguiente:

- Asistencia (20%)
- Participación en clase (20%)
- Talleres grupales (60%)

7. Certificación:

Al finalizar el curso taller se emitirá un certificado si el participante aprobó satisfactoriamente; en caso no apruebe se emitirá una constancia de asistencia siempre y cuando no haya tenido ninguna falta.

8. Recursos bibliográficos / digitales:

BELTRÁN, CARMONA, CARRASCO, RIVAS & TEJEDOR, "Guía para una Gestión basada en Procesos" 2002. Instituto Andaluz de Tecnología.

BELTRÁN, "Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad" 2da Edición 1998. Globo Editores.

KAPLAN & NORTON, "Cómo utilizar el Cuadro de Mando Integral" 2001. Editorial Gestión 2000.

HITT, IRELAND & HOSKISSON, "Administración Estratégica" 2004. Intenational Thompson Editores.

KUME & VASCO, "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad" 1992. Editorial Norma.