

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO [BPM-I]

Este completo y extenso curso-taller entrega una comprensión global del ámbito de la Administración de Procesos de Negocio a través de la provisión de una metodología ad-hoc y un conjunto de técnicas para identificar, definir, analizar, modelar y optimizar los procesos de negocios de su organización.

*Conozca qué se entiende por **gestión de procesos de negocio (GPN)**, cuáles son sus paradigmas y cómo utilizarlos. Este curso aborda el análisis, modelado y (re)diseño de procesos de negocios con un enfoque centrado en identificar y definir proyectos de mejoramiento de los procesos del negocio.*

Cómo definir y evaluar los procesos desde una perspectiva estratégica, como utilizar indicadores de desempeño para medir su desempeño, son tópicos tratados.

El curso proporciona una sólida técnica para confeccionar modelos de representación de procesos de negocios, partiendo por el nivel estratégico, pasando por el desarrollo del mapa de procesos y el desarrollo de los flujos detallados de los procesos elementales (workflows).

También incluye un enfoque para generar un modelo de negocio, que sirva de base a los futuros análisis y optimizaciones de procesos de la compañía.

Se hace especial énfasis en técnicas de apoyo para el levantamiento, análisis y detección de oportunidades de mejoramiento de procesos.

Duración

36 horas

¿Quiénes deberían asistir?

Este curso está orientado a Gerentes y Subgerentes de Planificación, Informática y Procesos, Jefes de Área, Jefes de Proyecto, Ingenieros de Procesos, Analistas de Negocio y Consultores, que deban enfrentar iniciativas de optimización de procesos, para evaluar y mejorar el negocio en el cual se desempeñan.

Pre-requisitos

No hay.

Siguientes cursos sugeridos

- ◆ (BPM-II) Implementación de BPM en la organización
- ◆ (BPM-III) Optimización e innovación de Procesos de Negocios

Objetivos

Al término del curso, los participantes estarán en condiciones de:

- Conocer una metodología para enfrentar proyectos de **G**estión de **P**rocesos de **N**egocio
- Organizar y desarrollar un proyecto de modelado empresarial de procesos
- Realizar el análisis de áreas de negocio en función de los procesos de negocio desarrollados en ella
- Construir un Modelo de Negocio
- Detectar oportunidades relacionadas a la optimización de los procesos de su empresa
- Definir medidas de desempeño aplicables a procesos
- Aplicar las 7 técnicas esenciales para análisis de procesos
- Utilizar la técnica de modelado “Erikson-Penker”
- Utilizar la técnica de modelado “BPMN”.

TEMARIO

PARTE 1: INTRODUCCION

UNIDAD 1 – LA NECESIDAD DE B.P.M.

- Perspectiva
- El rol de la GPN
- BPM como Unidad Organizacional
- La relación de GPN con las Áreas de Negocio y TI
- La dependencia de procesos

UNIDAD 2 – DEFINICIONES

- Definición de proceso
- Tipos de procesos
- Tipos de clientes
- Definición de gestión de procesos (GP)
- Objetivos de la GP
- Paradigma de la GP
- Cómo evaluar el éxito
- Optimización e inversión
- Las 4 actividades centrales de la GPN

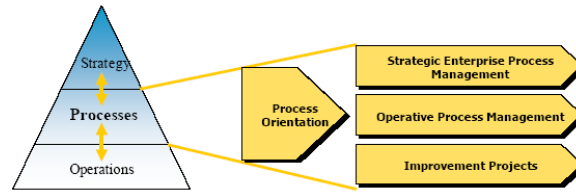
PARTE 2: UNA METODOLOGIA PARA LA GPN

UNIDAD 3 – VISUALIZACION DE LA METODOLOGIA

- Orgánica de referencia
- Roles y funciones
- Ciclo de vida de la GP
- Etapas de la GP
- Procesos de la GP
- Actividades y entregables por proceso
- Beneficios
- Cadena de valor

UNIDAD 4: FASES Y PRODUCTOS DEL MARCO METODOLOGICO

- Ciclo de Vida: Etapas y Procesos
 - ⇒ Fases y Procesos
 - ⇒ Fases y su propósito
- Relación de GPN con el resto de la Organización
 - ⇒ Dependencia
 - ⇒ Orgánica de referencia
- El proceso de GPN



- Procesos, actividades y entregables
 - ⇒ Proceso: Análisis Estratégico de Procesos
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Captura y definición de proyectos
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Generación de Propuesta de Proyecto (para Sistemas)
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Generación de la Propuesta del Proyecto (para las Áreas de Negocio) - Variante
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Planear y Organizar el Proyecto
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Monitorear el Progreso y Controlar el Proyecto
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
 - ⇒ Proceso: Entrega del Proyecto
 - ⇒ Actividades, roles y entregables del proceso
- Clasificación de proyectos de GPN
 - ⇒ Tipos de Proyecto
 - ⇒ Entregables Por Tipo de Proyecto
 - ⇒ Roles Partícipes por Tipo de Proyecto

PARTE 3: TECNICAS PARA LA GESTION DE PROCESOS DE NEGOCIO (GPN)

UNIDAD 5 – CRITERIOS PARA EVALUAR Y OPTIMIZAR PROCESOS

- Posibles acciones sobre procesos
 - ⇒ Documentarlos
 - ⇒ Mejorarlos
 - ⇒ Rehacerlos (rediseño)
 - ⇒ Repensarlos (base 0)
- Dónde mirar para mejorar procesos
- Qué cambiar en los procesos
- Conceptos relevantes
 - ⇒ Agregar valor
 - ⇒ Orientación al cliente
 - ⇒ Análisis de riesgos
- Criterios para intervenir procesos
 - ⇒ La dirección del negocio

- ⇒ Cadena de valor
- ⇒ Justo a tiempo
- ⇒ Revisión de paradigmas
- ⇒ Pareto (80/20)
- ⇒ Economías de escala
- ⇒ La logística
- ⇒ Empowerment
- ⇒ Soluciones envasadas
- Rediseño de procesos
- Benchmarking
- Reingeniería

UNIDAD 6 – HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS DE PROCESOS

- Análisis de Pareto
- Diagramas de causa-efecto
- Flujogramas
- Lista de chequeo
- Histograma
- Diagrama de dispersión
- Gráfico de control

UNIDAD 7- INDICADORES DE GESTIÓN

- Evaluación de desempeño
- Indicadores de gestión
- Mediciones de desempeño
- Indicadores para evaluar procesos
- Experiencia en uso de indicadores
- Control de desempeño de procesos

PARTE 4: DESARROLLO DE UN MODELO DE NEGOCIO

UNIDAD 8: ANÁLISIS ESTRATÉGICO

- Análisis de la dirección del negocio
- Diseño de Programas y Proyectos
- Modelado de productos y servicios
- Indicadores estratégicos
- Las unidades de negocio
- Ubicación geográfica de las unidades (locaciones)
- Perfiles funcionales (roles)
- Mapa de Procesos
- Análisis de procesos - modelamiento de procesos de negocios esenciales
- Análisis funcional - modelado funcional jerárquico
- Modelamiento de eventos y triggering

- ⇒ Eventos
- ⇒ Triggerring
- Análisis de información - modelamiento entidad-relaciones
- Matrices para referencias cruzadas (cruce de modelos)

UNIDAD 9 – DEFINICION DEL MAPA DE PROCESOS DE LA ORGANIZACION

- Análisis estratégico
 - ⇒ Alineando con la estrategia
 - La misión y objetivos
 - La dirección del negocio
 - ⇒ Levantando y segmentando los procesos
 - Cadenas de procesos
 - Jerarquía de procesos
 - ⇒ Clasificando los procesos
 - ⇒ El mapa de procesos
- Qué es un modelo de negocio
 - ⇒ Utilización de Erikson-Penker
 - ⇒ Utilización de BPMN
- Cómo se insertan los procesos en un Modelo de Negocio

UNIDAD 10: MODELADO DE PROCESOS DE NEGOCIO

- Decidiendo qué método utilizar
- Validando el diagrama y el repositorio
- Modelando y analizando procesos - La técnica de flujograma (diagramas de procesos de negocio, DPN)
 - ⇒ Notación
 - ⇒ Convenciones
 - ⇒ Consideraciones
- Método para elaborar un DPN
- Qué modelar: visión actual versus visión deseada
- Utilización de BPMN
- Uso de la herramienta
- Convenciones y notación
- Creación de un proceso – paso a paso
- Creando el diagrama asociado en BPMN