FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Business Process Management (BPM)

Metodologías y soluciones prácticas para el análisis y la gestión de procesos aplicada a empresas de servicios.

CURSO BONIFICABLE

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Business Process Management (BPM)

Presentación

La gestión de procesos de negocio es una disciplina de la dirección de empresas. Cada vez adquiere más importancia y su fuerte crecimiento, en los últimos años, la ha convertido en una disciplina imprescindible para conseguir y mantener la competitividad. Esto es especialmente importante para las empresas de servicios que están obligadas a adaptarse rápido a cambios constantes.

Este curso le permitirá entender el funcionamiento de una empresa con sus complejas relaciones internas y externas, más allá del clásico enfoque de organización funcional. Permitirá comprender a la empresa como un conjunto de procesos y a la vez, gracias a su enfoque transversal, saber considerar cada proceso desde el principio al fin.

Los conocimientos que proporciona serán, por un lado, un diferencial para cualquier profesional que busca crecer dentro de su profesión o especializarse en una disciplina muy actual y demandada y, por otro lado, un imprescindible para los mandos decisivos de las empresas.

La Educación On-line

Los cursos on-line se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa, ya que permiten una continua autoevaluación y programación del tiempo dedicado al estudio, permitiendo que el alumno elija los momentos más idóneos para su formación.

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en este curso.
4. *Trabajar* con más y diversos recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Business Process Management (BPM)

Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:

- Aula Virtual
- Tutor personal
- Flexibilidad de horarios
- Pruebas de Autoevaluación

Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 5 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

Manual de Estudio

Los 5 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Business Process Management (BPM)

Este curso le permitirá saber y conocer:

- Cómo modelar, analizar y diseñar los procesos en las empresas de servicios.
- Cómo medir su eficiencia.
- Qué requisitos debe cumplir la empresa para poder aplicar la gestión de procesos.
- Qué pasos seguir en el análisis de los procesos de una empresa.
- Qué información es necesaria para analizar los procesos y cómo conseguirla.
- Cómo gestionar el proyecto de implementación de la organización por procesos en este tipo de empresas.
- Cómo implementar con éxito la medición de procesos en la empresa.
- Cómo gestionar la relación entre los procesos y las herramientas informáticas.
- Qué roles están relacionados con la gestión de procesos de negocio.
- Cuáles son los principales estándares para modelar procesos.
- Cómo gestionar los cambios para conseguir el éxito en la implementación de la organización por procesos.

> “Dote a su empresa de la agilidad y flexibilidad necesarias para responder de forma rápida a los cambios y oportunidades que se generan en la actualidad”

Dirigido a:

Empresarios, Directivos y Mandos Intermedios así como a todas aquellas personas que estén interesadas en la gestión de procesos aplicada a empresas no industriales.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Business Process Management (BPM)

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción a la Gestión de Procesos de Negocio

10 horas

La Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management – BPM) se refiere a la disciplina de gestión y el conjunto de tecnologías informáticas que soportan los procesos. En este curso nos centraremos en la gestión de procesos de negocio como disciplina de gestión proporcionando las bases necesarias para entender cómo funcionan los procesos de una empresa.

1.1. Introducción a la gestión de procesos:
1.1.1. Definiciones.
1.1.2. Aplicación de la gestión por procesos:
1.1.2.1. Requisitos para poder aplicar la gestión de procesos de negocio.
1.1.3. Qué información proporciona el proceso definido.
1.1.4. Tipos de procesos.
1.1.5. Concepto de proceso completo.
1.1.6. Roles relacionados con la gestión de procesos de negocio.

1.2. Beneficios de BPM:
1.2.1. Beneficios para la organización.
1.2.2. Beneficios para el cliente.
1.2.3. Beneficios para la dirección de la empresa.
1.2.4. Beneficios para el empleado.
1.2.5. Situaciones prácticas.

MÓDULO 2. Cómo modelar los procesos

10 horas

Para poder gestionar sus procesos la empresa necesita construir modelos que le permitan analizarlos y definir los cambios necesarios. Este módulo proporciona los conocimientos necesarios para modelar procesos y explica las notaciones más usadas y técnicas para recolectar información sobre ellos.

2.1. Objetivos de modelar los procesos.

2.2. Introducción a la modelación de procesos.

2.3. Estándares de modelar procesos:
2.3.1. Business Process Model and Notation BPMN 2.0:
2.3.1.1. Iconos.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

2.3.1.2. Directrices.
2.3.2. Event Process Chain EPC:
2.3.2.1. Iconos.
2.3.2.2. Ejemplo.
2.3.3. SIPOC:
2.3.3.1. Plantillas SIPOC.
2.3.3.2. Instrucciones para generar el diagrama SIPOC.
2.3.3.3. Ejemplo.
2.3.4. Otras notaciones menos comunes.

2.4. Recolectar la información sobre procesos:
2.4.1. Observación.
2.4.2. Entrevistas.
2.4.3. Cuestionarios.
2.4.4. Talleres (workshops).
2.4.5. Videoconferencias.
2.4.6. Importancia del trabajo en equipo.

MÓDULO 3. Analizar y diseñar los procesos de negocio

10 horas

El análisis de procesos sirve para entender las actividades del proceso y medir sus resultados en el contexto de los objetivos de la empresa. Es además la base para poder diseñarlos.
Este módulo explica las razones por las que es importante analizar los procesos y proporciona metodologías para hacerlo.

3.1. Introducción al análisis de procesos:
3.1.1. Objetivos de analizar los procesos.
3.1.2. Por qué las empresas deciden analizar sus procesos.
3.1.3. Análisis de procesos paso a paso:
3.1.3.1. Elegir el proceso.
3.1.3.2. Definir alcance.
3.1.3.3. Elegir la metodología e implementarla.
3.1.3.4. Analizar el contexto del negocio y de la organización en la empresa.
3.1.3.5. Medir el desempeño del proceso.
3.1.3.6. Relación del proceso con el cliente.
3.1.3.7. Puntos de conexión dentro del proceso.
3.1.3.8. Las reglas del negocio.
3.1.3.9. Capacidad de adaptación.
3.1.3.10. Coste.
3.1.3.11. Involucración de personas.
3.1.3.12. Control del proceso.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

3.1.4. Qué información es necesaria para analizar los procesos y cómo conseguirla:
3.1.4.1. Mercado.
3.1.4.2. Sistemas informáticos.
3.1.4.3. Proceso.
3.1.4.4. Relaciones entre personas.
3.1.5. Documentar el análisis del proceso.
3.1.6. Consejos para analizar los procesos.

3.2. Introducción al diseño de procesos:
3.2.1. Herramientas para diseñar procesos.
3.2.2. Identificar brechas del proceso (gaps).
3.2.3. Niveles del proceso.
3.2.4. Objeto del análisis de procesos (AS-IS).
3.2.5. Cómo crear el proceso futuro (TO-BE):
3.2.5.1. Personas.
3.2.5.2. Herramientas informáticas.
3.2.5.3. Componentes del diseño.
3.2.5.4. Impacto del cambio del proceso sobre herramientas informáticas.
3.2.5.5. La importancia de la buena comunicación.

MÓDULO 4. Medición de los procesos

10 horas

Cuando hablamos de medición de procesos hay que tener presente, por un lado, el objeto de medición y, por otro, la manera de realizarlo. Es decir, tenemos que saber qué y cómo medir. El correcto enfoque en la medición de procesos proporciona una información muy relevante a la dirección de la empresa para poder tomar decisiones.

4.1. Introducción a la medición de procesos:
4.1.1. Rendimiento del proceso:
4.1.1.1. Definición de los indicadores.
4.1.1.2. Ejemplos de indicadores.
4.1.1.3. Uso de dashboards para recolectar los datos.
4.1.1.4. Uso de BPMS para medir procesos.
4.1.2. Cómo implementar con éxito la medición de procesos en la empresa:
4.1.2.1. Cómo definir correctamente los indicadores del proceso.
4.1.2.2. Cómo implementar el sistema de medición de procesos (según CMMI).

4.2. Resumen.

4.3. Ejemplos de indicadores.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 5. Implementación de la organización por procesos

10 horas

La organización por procesos es una clara tendencia de los últimos años, aunque todavía la mayoría de las empresas sigue gestionándose en base a funciones clásicas y departamentales. Presentamos en este último módulo del curso algunos conceptos a tener en cuenta a la hora de transformar una organización en una organización gestionada por procesos.

5.1. Introducción a la implementación de la organización por procesos:
5.1.1. Organización por procesos:
5.1.1.1. Consideraciones sobre la implementación de ERP.

5.2. Implementación de nuevas funciones de la organización por procesos:
5.2.1. Process Owner (propietario de proceso).
5.2.2. Process Sponsor / Process Leader.
5.2.3. Manager / Coordinador de proceso.
5.2.4. Centro de excelencia / Departamento de BPM.
5.2.5. Comité de procesos.
5.2.6. Otros.

5.3. La importancia de gestionar cambios:
5.3.1. Cómo gestionar cambios.
5.3.2. Causas de resistencia a cambio.
5.3.3. Consideración sobre la gestión de cambio.

5.4. Metodologías de gestión de proyecto:
5.4.1. Metodologías waterfall – PMI.
5.4.2. Metodologías ágiles.
5.4.3. Combinar waterfall e Agile.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com - www.iniciativasempresariales.com

Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:

Eva Kryszczuk
Licenciada en Economía. Project Management Professional (PMP) con amplia experiencia en la definición e implantación de la organización por procesos en la empresa.

La autora y el equipo de tutores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM).**