

Nombre de la Materia	Gestión de la Mejora de Procesos					
Ciclo Lectivo	2009					
Plan	Plan 2008					
Area	Gestión Ingenieril					
Vigencia	Desde el año 2008.					
Carga horaria semanal	6 hs.					
Anual/ cuatrimestral	1° y 2° cuatrimestre					
Coordinador de Cátedra	Ing. Bratti Gabriela					
Distribución de docentes por curso	Curso	Día y Horas	Cuatrim/Turno	Profesor	J.T.P.	Ayudante
	3K15	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	2°Cuatrim / tarde	Strub Ana	Mabel Chichalof	Castro Claudia
	3K13a	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	1°Cuatrim / Tarde	Bratti Gariela	Mabel Chichalof	Roberto Hoya
	3K14	Mar 1-2-3 Mie 1-2-3	2° Cuatrim / Noche	Gabriela Brati	Chichalof Mabel	Roberto Hoya
	C.Paz	Vie 2-3-4-5-6	2° Cuatrim / Noche	A definir	-	--
Objetivos de la Materia	<p><i>Que el estudiante:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiera conocimientos que le permitan analizar y diseñar procesos de negocio, basados en el concepto de mejora continua y, gestionar los cambios. • Conozca y pueda aplicar técnicas de PMC (Procesos de Mejora Continua), en un entorno global y competitivo que exige 'mejorar' la forma de 'Hacer las cosas'. • Desarrolle habilidad para analizar a la empresa como una sucesión de actividades que agregan valor al Proceso/Servicio del cliente ("cadena de valor") _ Pase de las organizaciones 'funcionales' a las organizaciones 'por proceso' • Analice y defina 'indicadores', como elementos clave de la gestión y conductores de la mejora continua de un proceso. • Entienda y evalúe las necesidades de 'control interno' en los procesos de una organización, con vistas a brindar información confiable y promover la eficiencia operativa. • Elaborar un proyecto de PMC en una empresa del medio, a su elección. • Comprenda la influencia en las decisiones; de la información producida en los procesos, analizando la tendencia en el mercado de productos existentes como apoyo para la toma de decisiones (SIG: ERP, CRM, etc.) 					
Programa Analítico						

Unidad Nº 1: INTRODUCCION A LA MEJORA DE PROCESOS

Objetivos específicos:

Que el alumno:

- Desarrolle habilidades y conocimientos para plantear elementos de un plan estratégico (Misión/Visión/Valores y Objetivos).
- Pueda detectar y plantear el 'mapa de procesos' de una organización, viendo a la empresa como una sucesión de actividades que agregan valor al Proceso/Servicio del cliente, bajo la visión de organizaciones 'por proceso'.
- Comprenda que para innovar en procesos debemos considerar también conceptos tales como "calidad", basados en los requerimientos del Cliente
- Conozca sus posibles roles dentro de una organización involucrada en un proyecto de mejora continua (PMC).

Contenidos:

1. Política Estratégica
 - 1.1. Misión
 - 1.2. Visión
 - 1.3. Objetivos
 - 1.4. Principios y Valores
2. Satisfacción del Cliente – El cliente de hoy
 - 2.1. Requerimientos del Cliente
 - 2.1.1. Necesidades
 - 2.1.2. Expectativas
3. El concepto de calidad y los procesos
4. Procesos
 - 4.1. Que es un proceso
 - 4.2. Procesos de negocio
 - 4.3. Clasificación de proceso
5. Procesos Vs. Organizaciones Verticales
6. Organización para el mejoramiento de procesos
 - 6.1. Equipos de Mejoramiento de Procesos
 - 6.2. Equipos de tareas

Actividades:

Resolución de ejercicios prácticos. Lectura y análisis de casos.

Bibliografía:

Libro La Elaboración del Plan estratégico y su implantación a través de Cuadro de Mando Integral – Daniel Martínez Pedrós.

Libro Mejoramiento de los Procesos de la Empresa – DR. H. J. Harrington.

Libro Mejora Continua de Procesos – Richard Y. Chang.

Libro Gerencia de Procesos – Hernando Navarrete.

Libro Estudio de Sistemas y procedimientos administrativos – Joaquín R. Valencia

Evaluación:

Evaluación de contenidos y prácticas en el primer parcial. Desarrollo de casos para el análisis y el debate en clase

Unidad Nº 2: LA VISTA ORGANIZACIONAL POR PROCESO – MEJORA CONTINUA

Objetivos específicos:

Que el alumno comprenda que para innovar en procesos debemos considerar también conceptos tales como “calidad” y contemplar la organización como un conjunto de procesos (procesos de negocio).

Lograr que el alumno adquiera habilidades de análisis y diseño tendientes al logro de la mejora continua de los procesos. se pretende que alumno pueda aplicar un modelo que le permita:

- Plantear el proceso con una herramienta gráfica.
- Detectar tareas sin valor agregado.
- Detectar las tareas de control necesarias, que hacen al control interno.
- Medir el proceso (Proveedor / Proceso / Cliente).

Que el alumno pueda plantear y desarrollar un manual de proceso.

Contenidos:

1. Definición de Plan de Mejora Continua (PMC)
 - 1.1. Quiénes intervienen en un Proceso?
 - 1.1.1. El proveedor
 - 1.1.2. El producto
 - 1.1.3. El cliente
 - 1.1.4. El feedback continuo
2. Aplicando el modelo sistemático de PMC
3. El modelo SAMME
 - 3.1. Seleccionar
 - 3.2. Analizar
 - 3.2.1. Representación gráfica del proceso
 - 3.2.1.1. Diagrama de bloques
 - 3.2.1.2. Diagrama de flujo
 - 3.2.1.3. Diagrama de flujo funcional
 - 3.2.1.4. Diagrama geográficos
 - 3.2.2. Análisis de las tareas que no agregan valor
 - 3.2.3. Análisis de los puntos de inspección
 - 3.3. Medir – Métricas del proceso
 - 3.3.1. Tipos y características de los Indicadores
 - 3.4. Mejorar
 - 3.5. Evaluar
4. Manual de Procesos

Actividades:

Resolución de ejercicios prácticos. Lectura y análisis de casos. Realización de Trabajo Práctico Integrador (parte Selección de procesos).

Bibliografía:

Libro Mejora continua de procesos – Richard Y.Chang
Libro Mejoramiento de los Procesos de la Empresa – DR. H. J. Harrington.
Libro Mejora Continua de Procesos – Dianne Galloway.
Libro Gerencia de Procesos – Hernando Navarrete

Evaluación:

Evaluación de contenidos y prácticas en el segundo parcial. Desarrollo de instancias de defensa de Trabajo Práctico Integral

Unidad Nº 3: ANÁLISIS DE ASPECTOS VINCULADOS A LA MEJORA DE PROCESOS

Objetivos específicos:

- Que el alumno aprenda a analizar aspectos 'no operativos' que influyen en la calidad y mejora de los procesos, como son el diseño de los formularios y la disposición de oficinas (Lay-out) o lugar donde se desarrolla el proceso.
- Que el alumno se capaz de entender y evaluar las diferentes necesidades que las organizaciones tienen de aplicación de 'Control Interno' que les permite la protección de sus activos, la obtención de información confiable y la promoción de la eficiencia operativa.

Contenidos:

1. Análisis de procesos
 - 1.1. Disposición de oficinas o Layout
 - 1.2. Diseño de formularios
 - 1.3. Análisis de las tareas que no agregan valor – Análisis de los puntos de inspección - Control Interno
2. Análisis de control interno
 - 2.1. Naturaleza del control Interno
 - 2.2. Definiciones de control interno
 - 2.3. Objetivos del control interno

Actividades:

Resolución de ejercicios prácticos. Realización de Trabajo Práctico Integrador (parte análisis y medición del proceso).

Bibliografía:

*Manual de control interno – Capítulos 1 y 2 – Ruben Oscar Ruseñas
Técnicas de Organización, Sistemas y Método. Lardent, Echaren y Loro
Sistemas administrativos y control interno. J. Luis Pungitore*

Evaluación:

Evaluación de contenidos y prácticas en el segundo parcial. Desarrollo de instancias de defensa de Trabajo Práctico Integral.

Unidad Nº 4: SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL. SISTEMAS DE INFORMACION PARA LA ADMINISTRACION (ERP, CRM, SCM) Y SISTEMAS DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES

Objetivos específicos:

Mostrar al alumno la situación de la información dentro de la empresa, su incidencia directa en los costos y su influencia innegable en los procesos de toma de decisión, como así también la tendencia en el mercado de los productos existentes como apoyo para la toma de decisiones.

Contenidos:

1. Sistemas de información
2. Ubicación de los sistemas de información en la estructura de la empresa
3. El sistema administrativo como procesador de información
4. Clasificación y características de los sistemas de información
 - 4.1. Sistemas de información para la administración (MIS o SIG)
 - 4.1.1. ERP
 - 4.1.2. CRM
 - 4.1.3. SCM
 - 4.2. Sistemas de apoyo para la toma de decisiones (SAD)
 - 4.2.1. BSC
 - 4.2.2. BI
 - 4.2.3. CPM
 - 4.2.4. BPM

Actividades:

Trabajo de investigación grupal sobre los software de gestión disponibles en el mercado y usados por las empresas.. Análisis de las características, ventajas, desventajas, estructura modular, esquemas de licenciamiento. Presentación de una demo y opiniones de los usuarios.

Bibliografía:

Libro Sistemas de Información (Herramientas prácticas para la gestión empresarial)

Evaluación:

Evaluación de contenidos en el segundo parcial.

Metodología de enseñanza y aprendizaje	<p>Los docentes podrán organizar charlas y/o conferencias para los alumnos y público en general con algún referente en el mercado laboral</p> <p>Lectura por parte de los alumnos de la bibliografía.</p> <p>Debates grupales de casos prácticos. Los casos los presentará el docente de bibliografía complementaria y/o de casos reales del medio / empresa en la que los mismos tienen contacto. También el alumno puede presentar casos que previamente serán analizados por el docente.</p> <p>Ejercitación de casos a través de ejercicios prácticos contenidos en una “guía de ejercicios prácticos” elaborada por los docentes de la cátedra.</p> <p>Integración de todos los conocimientos a través de un trabajo integrador que comprende el análisis y diseño estructural de una organización y de un proceso.</p> <p>La organización sobre la cual trabajar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La elige el alumno y el docente establece el “alcance” del proceso a analizar y rediseñar. En este caso el alumno deberá efectuar un relevamiento. - O la propone el docente, quien provee del ‘relevamiento’ y se convierte en el rol de ‘cliente’. el docente establece el “alcance” del proceso a analizar y rediseñar.
Sistema de evaluación	<p><u>Asistencia mínima exigida:</u> La exigida por bedelía</p> <p><u>Trabajos Prácticos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajos prácticos de clase, 100% aprobados Consistirán en resolver en clase, por cada tema expuesto en la materia, casos prácticos de estudio ilustrativo y de análisis, los cuales se debatirán por grupos al final de la clase. Si el alumno está ausente, deberá presentarlo por escrito para la siguiente clase. • Desarrollo de trabajo grupal sobre sistemas de gestión disponibles en el mercado, Exposición y documentación debe estar aprobado. • Desarrollo de un trabajo práctico integrador <p><u>Parciales:</u> son evaluaciones unificadas para toda la cátedra</p> <p>Dos (2) parciales. Teórico (desarrollo) y Práctico (resolución de un ejercicio / caso de análisis y/o múltiple opción) Un (1) recuperatorio Teórico – Práctico (resolución de un ejercicio / caso de análisis)</p> <p><u>Trabajo práctico integrador:</u> Este trabajo se desarrollará durante todo el cuatrimestre, con dos instancias de corrección y seguimiento por parte del docente. Debe ser aprobado y es un elemento condicionante para el examen final. El práctico integrador se desarrollará de manera grupal, trabajando sobre un proceso real en una empresa real, donde el grupo aplicará todos los conceptos de mejora de procesos vistos en la materia. Debe estar aprobado</p> <p><u>Condiciones de promoción:</u></p> <p>Promoción A:</p> <p>Parciales con nota ≥ 8 y Trabajos prácticos aprobados y T. Integrador ≥ 8 <u>Aprobación del Examen Final:</u> sin evaluación</p> <p>Promoción B:</p> <p>Parciales con nota ≥ 6 y Trabajos prácticos aprobados y T. Integrador ≥ 8 <u>Aprobación del Examen Final:</u> Aprobar examen teórico</p> <p>Regular:</p> <p>Parciales con nota ≥ 4 (incluye un recuperatorio) y T. Integrador ≥ 4, y Trabajos prácticos aprobados <u>Aprobación del Examen Final:</u> Aprobar examen teórico/práctico</p>
Actividades de Laboratorio	No se realizan.

Plan de integración con otras asignaturas	<p>Relación con 'Sistemas y organizaciones'. Contenidos que el estudiante debe conocer: Relevamiento, técnicas y habilidades. Departamentalización / tipos. Funciones, Responsabilidades, Puesto de trabajo.</p> <p>Es deseable que el alumno conozca los documentos comerciales vigentes.</p> <p>Se realizarán dos cuestionarios de "auto-evaluación" para determinar el grado de conocimiento sobre los temas anteriormente planteados.</p>
Cronograma actividades	Se adjunta cronograma.
Horarios de consulta	Quedarán publicados en la página, según disponibilidad horaria de cada docente.
Bibliografía	<p><u>BASICA</u></p> <p>Libro La Elaboración del Plan estratégico y su implantación a través de Cuadro de Mando Integral – Daniel Martínez Pedrós. Libro Mejoramiento de los Procesos de la Empresa – DR. H. J. Harrington. Libro Mejora Continua de Procesos – Richard Y. Chang. Libro Gerencia de Procesos – Hernando Navarrete. Libro Estudio de Sistemas y procedimientos administrativos – Joaquín R. Valencia Libro Manual de control interno – Rubén Oscar Rusenas</p> <p>COMPLEMENTARIA O DE CONSULTA</p> <p>Mejora continua de procesos – Dianne Galloway Sistemas administrativos y control interno. J. Luis Pungitore Técnicas de Organización, Sistemas y Método. Lardent, Echaren y Loro</p>