



MODALIDAD ACADÉMICA

Asignatura	Gestión de la Mejora de Procesos	
Carrera	INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
Ciclo Lectivo	2021	
Vigencia del programa	Desde el ciclo lectivo 2012	
Plan	2008	
Nivel	<input checked="" type="checkbox"/> 3er. Nivel <input type="checkbox"/> 4to. Nivel <input type="checkbox"/> 5to. Nivel	
Coordinador de Cátedra	Ing. Gabriela Bratti	
Área de Conocimiento	<input type="checkbox"/> Programación <input type="checkbox"/> Computación <input type="checkbox"/> Sistemas de Información <input checked="" type="checkbox"/> Gestión Ingenieril <input type="checkbox"/> Modelos <input type="checkbox"/> Complementaria	
Carga horaria semanal	6 Hs semanales	
Anual/ cuatrimestral	Cuatrimestral	
Contenidos Mínimos	No Aplica – Solo para materias de la Curricula	
Correlativas para cursarla	Regulares	Aprobadas
	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas y Organizaciones • Análisis de Sistemas 	
Correlativas para rendirla	Regulares	Aprobadas
	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Sistemas (no se valida el primer año de regularidad)
Objetivos Generales de la Asignatura	<p>Que el alumno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiera habilidades de análisis que le permitan reconocer Procesos de negocio y detectar oportunidades de mejora para promover la eficiencia en la organización. • Desarrolle los criterios para diseñar procesos de negocio, basados en el concepto de mejora continua y; gestione los cambios necesarios antes de definir soluciones IT de soporte para el mismo (ISO 9001). • Comprenda la influencia de la información en las decisiones, para valorar la información producida en los procesos, como apoyo para la toma de decisiones (SIG: ERP, CRM, datamart, datamining, etc.) • Conozca el rol profesional de un Ingeniero de Sistemas en la gestión y desarrollo de la “cadena de Valor Virtual” en la organización alineando los recursos tecnológicos a los objetivos organizacionales definidos en el plan estratégico. 	
<u>Programa Analítico</u>		
Unidad Nro. 1: INTRODUCCION A LA MEJORA DE PROCESOS DE NEGOCIO		
Los resultados de aprendizaje esperados, que el alumno:		

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

- ✓ Identifique elementos de un plan estratégico (Misión/Visión/Valores y Objetivos) para comprender el marco en el cual se desarrollan y justifican las actividades de la organización.
- ✓ Desarrolle la visión de eficiencia organizacional y comprender el aporte de los procesos de la organización para alcanzar la misma.
- ✓ Desarrolle la capacidad de mirar y comprender a la organización como una sucesión de procesos que generan valor para el cliente, bajo la visión de organizaciones 'por proceso' para promover el desarrollo tecnológico que integre los procesos y enfoque al cliente como destinatario final de la actividad completa y conozca el rol profesional del Ingeniero de Sistemas dentro de una organización involucrada en un proyecto de mejora continua para integrar la tecnología a las mejoras buscadas en el proyecto de mejora (PMC).
- ✓ Conozca la norma ISO9001/2015 para promover la innovación a partir del concepto de "calidad", basados en los requerimientos del Cliente.

Contenidos:

1. Los desafíos organizacionales actuales: globalización – competitividad – eficiencia - crecimiento
 - 1.1. Organizaciones por Procesos Vs. Organizaciones Verticales
 - 1.2. El valor de la información en la gestión estratégica por objetivos. El rol profesional
 - 1.3. Las organizaciones por procesos. La definición Estratégica
 - 1.4. Satisfacción del Cliente: Requerimientos – Necesidades – Expectativas.
 - 1.5. Análisis estratégico para definir objetivos de gestión por procesos
2. Procesos
 - 2.1. Que es un proceso - Tipo de procesos
 - 2.2. El producto/servicio del proceso - El cliente - Stakeholders
 - 2.3. Los insumos del proceso – Proveedores
 - 2.4. El Proceso –Actividades y recursos
 - 2.5. Procesos tercerizados – Outsourcing
3. La Cadena de valor en la organización – Mapa de procesos
4. La Cadena de valor virtual – El rol de la IT, Negocios Electrónicos
5. Soporte IT a los procesos - Sistemas de información
 - 5.1. ERP – Gestión integrada
 - 5.2. CRM – Gestión de Clientes
 - 5.3. SCM – Gestión de Suministros
6. El concepto de calidad en la organización – ISO 9001/2015 mejora continua – Principios de calidad
 - 6.1. Requisitos de los procesos a mejorar según la norma
 - 6.2. Pensamiento basado en el Riesgo.
7. Modelos de mejora: DEMING (ó PDCA) - EFQM (CCE) – Kaisen – SixSigma - LeanManufacturing
8. Representación gráfica del proceso
 - 8.1. Diagrama de bloques
 - 8.2. Diagrama de flujo – BPMN (estándar modelado de procesos)

Bibliografía obligatoria:

1. Hernandez MJ, *Administración de Empresa*, Editorial Pirámide, Madrid 2012
2. Bravo Carrasco, Juan. *Gestión de Procesos*. Tercera edición - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, Mayo 2010. <http://www.evolucion.cl/>

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

3. Pérez Fernández De Velasco José Antonio, **Gestión por Procesos**, Cuarta edición. ESIC Editorial, Madrid España, Septiembre 2010
4. ISO 9001:2015, **Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos**. Publicado por la Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza, 2008.
5. Gustavo Nudel, **ISO 9001-2015. El Futuro de la Calidad**. e-Book editado por ISO Tools Excellence, octubre 2015
6. ISO 9004:2009, **Gestión para el éxito sostenido de una organización** — Enfoque de gestión de la calidad. Publicado por la Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza, 2009
7. White Stephen A. PhD & Miers Derek, **Guía de Referencia y Modelado BPMN**. eBook. Dr. Juan M. Moreno (Traductor). Editorial Future Strategies Inc., Lighthouse Pt, Florida, USA, 2009)

Bibliografía complementaria:

Apuntes de cátedra (Material elaborado por los docentes como complemento del material audiovisual usado en clases):

Serie: Apuntes de Cátedra - Tema: Cadena de Valor Real y Cadena de Valor Virtual – Los procesos de negocio y las TIC

Serie Apuntes de Cátedra - Tema: Business Process Outsourcing (BPO)

Serie Apuntes de Cátedra: Cio – Ceo Ventajas Competitivas

Serie Apuntes de Cátedra: Planificación Estratégica

Serie Casos de Ejemplo - Tema: Modelado de procesos de negocio – Nomenclatura BPMN

Unidad Nro.2: CICLO DE MEJORA – SELECCIÓN Y ANALISIS DEL PROCESO

Los resultados de aprendizaje esperados, que el alumno:

1. Desarrolle habilidades para analizar los procesos de la organización y detectar oportunidades de mejora.
2. Analice aspectos operativos y no operativos que influyen en la calidad de los procesos para identificar y valorar riesgos.
3. Desarrolle la capacidad de entender y evaluar las diferentes necesidades que las organizaciones tienen de aplicar 'Control' para la protección de sus activos, evitar riesgos, generar información confiable y la promoción de la eficiencia operativa.

Contenidos:

1. **SELECCIÓN DEL PROCESO:**
 - 1.1. Identificación de los procesos de la organización y sus relaciones.
 - 1.2. Identificación de los clientes claves, objetivos de la organización, contexto, problemas.
 - 1.3. Definir el proceso a mejorar: objetivos organizacionales, oportunidades de mejora.
2. **ANÁLISIS DE PROCESOS-** Aspectos de un proceso a analizar.
 - 2.1. El objetivo del análisis.
 - 2.2. Marco regulatorio de los procesos
 - 2.2.1. Restricciones legales
 - 2.2.2. Marco estratégico organizacional
 - 2.2.3. Políticas organizacionales que afectan al proceso – Normas y reglamentos aplicados
 - 2.3. Ambiente de trabajo
 - 2.4. Formularios.
 - 2.5. Tareas sin valor – Puntos de inspección
 - 2.6. Control del proceso
 - 2.6.1. Definiciones de control – Análisis de Riesgos

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

2.6.2. Objetivos del control

2.7. La organización y su estructura

2.7.1. Centralización & descentralización decisiones

2.7.2. Roles involucrados en el proceso. – Organización horizontal: Perfiles de puestos: Rol, análisis y definición. (objetivo, responsabilidades, conocimientos, habilidades)

2.8. Mecanismos de soporte al proceso, coordinación de trabajo y comunicación, IT.

2.8.1. Soporte IT – Sistemas actuales, limitaciones, integración, mantenimiento, seguridad, escalabilidad, etc.

2.8.2. Distribución de la información.

Bibliografía obligatoria:

1. Bravo Carrasco, Juan. **Gestión de Procesos**. Tercera edición - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2010. <http://www.evolucion.cl/>
2. Bravo Carrasco, Juan. **Gestión Avanzada de Procesos**, - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2012. <http://www.evolucion.cl/>
3. César Murria, Fernando Hermenegildo, Felipe García, **Excelencia en las Operaciones: La mejora continua**, eBook, editorial LeanSIS, Madrid 2010.
4. Ruseñas Ruben Oscar, **Manual de control interno**
5. Richard Chang, **Mejora continua de procesos**, Editorial GRANICA, Madrid 2009

Bibliografía Complementaria

Apuntes de cátedra:

Serie Apuntes de Cátedra - Guía de Control Interno

Serie Apuntes de Cátedra: Puesto_perfil_ROL – Los recursos Humanos en el proceso

Serie Apuntes de Cátedra: Guía de Referencia para Análisis de Procesos_2013

Unidad Nro.3: CICLO DE MEJORA - MEDICIÓN DEL PROCESO

Los resultados de aprendizaje esperados, que el alumno:

1. Aprenda a definir indicadores que midan los procesos como base de la validación de los problemas y base para la definición de las metas operativas y los objetivos de mejora para el nuevo proceso.
2. Entienda los indicadores como herramienta para seguimiento y control sobre los procesos organizacionales.
3. Aplique herramientas para el análisis de los problemas y sus causas, describiendo situaciones a partir de las cuales encontrar soluciones.

Contenidos:

1. Análisis de los problemas y sus causas
2. Diagnóstico del proceso.
3. Medir – Indicadores y Métricas del proceso – Construir métricas – Adoptar métricas estándares
 - 3.1. Que medir en el proceso
 - 3.2. Tipos de indicadores
 - 3.3. Definir los indicadores – calculo y análisis
4. Definir metas de mejora para los indicadores.
5. Elaboración de la/las propuesta/s de mejora. Los objetivos de la mejora, El equipo de mejora.
6. Objetivos de mejora & objetivos estratégicos

Bibliografía Obligatoria:

1. Bravo Carrasco, Juan. *Gestión de Procesos*. Tercera edición - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2010. <http://www.evolucion.cl/>
2. Bravo Carrasco, Juan. *Gestión Avanzada de Procesos*, - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2012. <http://www.evolucion.cl/>
3. Richard Chang, *Mejora continua de procesos*, Editorial GRANICA, Madrid 2009

Unidad Nro. 4: CICLO DE MEJORA – MEJORAR Y EVALUAR EL PROCESO**Los resultados de aprendizaje esperados, que el alumno:**

1. Diseñe y desarrolle los cambios oportunos para proponer procesos seguros, eficientes, adaptables e innovadores para la organización y defina las metas en un plan de mejora continua
2. Desarrolle habilidades para definir procesos alineados al plan estratégico de la organización.
3. Comprenda que para innovar en procesos debemos considerar conceptos de “calidad” y contemplar la organización como un conjunto de procesos (procesos de negocio).
4. Proponga soluciones IT de Soporte del proceso, como estrategia de desarrollo de Valor Virtual.

Contenidos:

1. Definición de Plan de Mejora Continua (PMC)
2. Evaluar tecnologías disponibles. Definir estrategias de crecimiento en IT.
3. Particularidades de los procesos Administrativos - Calidad de los procesos administrativos.
4. Desarrollar la mejora
5. Restricciones y cambio de reglas.
6. Diseño del nuevo proceso- Modelado.
7. Requerimientos de información.
8. Sistemas de apoyo para la toma de decisiones (SAD)
 - 8.4 BSC – Tableros de comando
 - 8.5 BI – Inteligencia de Negocio
 - 8.6 BPM – Gestión de Procesos de negocio.
9. Probar el proceso mejorado
 - 9.4 Elegibilidad del entorno de prueba.
 - 9.5 Requerimientos para la prueba. Especificaciones.
10. Estandarización del proceso, implementación, evaluación. Análisis de los resultados – valoración de las metas.
11. Manual de Calidad
12. Ajuste de la organización – Puestos de trabajo – Normativa de trabajo - Reglas

Bibliografía Obligatoria:

- Bravo Carrasco, Juan. *Gestión de Procesos*. Tercera edición - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2010. <http://www.evolucion.cl/>
- César Murria, Fernando Hermenegildo, Felipe García, *Excelencia en las Operaciones: La mejora continua*, eBook, editorial LeanSIS, Madrid 2010.
- Richard Chang, *Mejora continua de procesos*, Editorial GRANICA, Madrid 2009.
- Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. *Gestión por Procesos*. Cuarta edición. ESIC Editorial, Madrid España, septiembre 2010.
- Michael Martin Hammer, James A. Champy. *Reingeniería*. Editorial Norma, 1994, Bogotá Colombia.

Bibliografía Complementaria	
Apuntes de cátedra	
Serie Apuntes de Clase: MANUAL de CALIDAD	
Serie Apuntes de Clase: INFORMACIÓN GERENCIAL y BI (para toma de decisiones y Control de Gestión)	
Metodología de enseñanza y aprendizaje	<p>En la cátedra, se propone que el aprendizaje se inicie interactuando en las clases, donde el docente desarrolla los conceptos y despliega estrategias para aplicarlos en ejemplos. Son clases conducidas, con material audiovisual y dinámica de debates grupales, resolución de problemas, lluvia de ideas para construir soluciones creativas, etc. sobre casos prácticos. Los casos los presentará el docente y son casos reales.</p> <p>Los alumnos deberán completar el aprendizaje, abordando la lectura y estudio del material disponible en la UV de la materia, que además de la bibliografía digital, compila casos de ejemplo, videos y apuntes de clases, organizados por unidad de la Modalidad académica.</p> <p>La integración de todos los conocimientos esta prevista a través de un trabajo PRACTICO integrador que pretende identificar una situación real donde aplicar lo aprendido. Este trabajo está enfocado al análisis de casos de ingeniería y la resolución de problemas. Dadas las características de este, se desarrolla de manera grupal. El objetivo es tomar en el contexto de la empresa elegida un proceso y realizar su revisión completa: La definición estratégica como contexto de cambio, análisis de la cadena de valor de la organización, el análisis del proceso y el desarrollo de la mejora del mismo. Aplicación de soluciones de IT en la organización.</p> <p>Acerca de la organización sobre la cual trabajar, la propone el docente, quien provee la descripción situacional a partir de la cual el grupo deberá investigar lo necesario para completar los detalles. El docente establece el "alcance" del proceso a analizar y rediseñar.</p> <p>En el marco determinado por la pandemia en este ciclo 2021 las clases estarán mediadas por Zoom y todo el trabajo durante el cuatrimestre estará concentrado en la UV.</p> <p>Actividades por unidad: La propuesta de evaluación esta centrada en el concepto de evaluación de desempeño permanente del alumno, para ello, el docente planteará actividades que los alumnos deben realizar, durante el desarrollo de una unidad o al finalizar la misma. El desarrollo podrá ser individual o grupal según lo indique el docente y, al menos una actividad en cada unidad es OBLIGATORIA e INDIVIDUAL, en otros casos son opcionales para la regularidad, pero califican para la aprobación directa. Cada una de las actividades debe estar aprobada. Se implementarán a través de la UV.</p> <p>Los contenidos teóricos Todo el material de estudio de la catedra es digital, se citan libros como bibliografía general de referencia lectura completa recomendada y se</p>

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

	<p>especifica para cada unidad el material obligatorio de lectura. Estos contenidos teóricos son evaluables y es requerido que el alumno aborde el estudio de los mismos. Considerando que no se planean evaluaciones parciales, la cátedra plantea a los alumnos una modalidad de evaluación permanente mediante cuestionarios de 20 Preguntas (aprox.) en cada unidad. Son obligatorios para alcanzar la REGULARIDAD e individuales. Cada uno de ellos obtiene una calificación que aporta indicadores para el seguimiento del desempeño individual.</p> <p>En conjunto, se ha establecido la meta de evaluación permanente de los alumnos y la valoración de su participación en las clases, de manera que vuelva a definirse el aula como un escenario de trabajo permanente conducido por el docente.</p> <p>El Trabajo Integrador Los alumnos trabajarán en grupos, sobre un caso real indicado por el docente, cada grupo tendrá un caso diferente. El objetivo es que apliquen todos los conceptos desarrollados en la materia y alcancen los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Investigar el caso abordando técnicas de relevamiento, ● Definir oportunidades de mejora, ● Asociar los objetivos estratégicos con los procesos de negocio y con las oportunidades de mejora. ● Establecer metas de cambio y definir los indicadores de control. ● Proponer la mejora del proceso y diseñar las actividades en un plan de mejora. ● Enunciar estrategias de ejecución del plan de mejora y ● Diseñar la solución tecnológica global que permite dar soporte a la mejora y resolver las necesidades de la organización. <p>La producción del grupo es conducida en etapas y debe exponerse al resto de los grupos y a los docentes, justificando los criterios adoptados por el grupo.</p> <p>Este trabajo integrador produce una nota grupal y cada exposición de este permite asignar una nota individual a cada alumno.</p>
<p>Sistema de evaluación</p>	<p>El Alumno será evaluado Considerando su desempeño en las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Trabajo práctico integrador (TPI): Esta evaluación es grupal, debe ser aprobado y es un elemento condicionante para regularidad del alumno. La nota del TP resulta de promediar las etapas planeadas del trabajo, que el grupo debe entregar y es la PRIMERA NOTA en la planilla de regularidad. 2- Exposición TP Integrador: Esta calificación es individual para cada alumno. El docente califica individualmente a los alumnos, en cada

	<p>una de las dos exposiciones orales del TPI. Para calificar se considerarán los siguientes criterios: capacidad de exposición individual del alumno, la solvencia de las justificaciones y el conocimiento detallado del proceso estudiado.</p> <p>Cada alumno obtiene así dos notas individuales sobre su desempeño en el trabajo grupal (una en cada exposición), que se promedian y se registra en la regularidad del alumno como SEGUNDA NOTA en planilla de regularidad.</p> <p>3- Conocimientos teóricos y actividades de aplicación: Esta calificación es INDIVIDUAL, el alumno debe realizar y aprobar actividades tales como cuestionarios, investigación de casos, revisión de estándares, etc., basadas en los contenidos teóricos. Cada una de las actividades tiene una fecha definida y planeada.</p> <p>Las notas de todas las actividades de un alumno muestran su desempeño a lo largo del cuatrimestre, Dichas notas se promedian y se registra como TERCERA NOTA en la planilla de regularidad.</p> <p>Para las actividades obligatorias, el incumplimiento es causa de perder la regularidad. La entrega se realizará a través de la UV, y se planifican las fechas específicas.</p> <p>El alumno será calificado durante el cursado aplicando la siguiente escala:</p> <table border="1" data-bbox="919 1537 1455 1932"> <thead> <tr> <th>NOTAS</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>CALIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td>No Aprobado</td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td>No Aprobado</td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td>No Aprobado</td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td>No Aprobado</td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td>No Aprobado</td></tr> <tr><td>6</td><td>60% a 68%</td><td>6</td></tr> <tr><td>7</td><td>69% a 77%</td><td>7</td></tr> <tr><td>8</td><td>78% a 86%</td><td>8</td></tr> <tr><td>9</td><td>87% a 95%</td><td>9</td></tr> <tr><td>10</td><td>96% a 100%</td><td>10</td></tr> </tbody> </table>	NOTAS	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN	1		No Aprobado	2		No Aprobado	3		No Aprobado	4		No Aprobado	5		No Aprobado	6	60% a 68%	6	7	69% a 77%	7	8	78% a 86%	8	9	87% a 95%	9	10	96% a 100%	10
NOTAS	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN																																
1		No Aprobado																																
2		No Aprobado																																
3		No Aprobado																																
4		No Aprobado																																
5		No Aprobado																																
6	60% a 68%	6																																
7	69% a 77%	7																																
8	78% a 86%	8																																
9	87% a 95%	9																																
10	96% a 100%	10																																
Criterios de Evaluación	<p>Para calificar se considerarán los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación del alumno en las actividades de evaluación permanente propuestas por los docentes, (prácticas y teóricas) • Compromiso en el trabajo grupal como experiencia colaborativa para aplicar los conocimientos desarrollados en la asignatura. • Contenido, amplitud y profundidad de la producción del grupo en el desarrollo del TPI. 																																	



	<ul style="list-style-type: none">• capacidad de exposición individual del alumno, la solvencia de las justificaciones y el conocimiento detallado del proceso estudiado, durante las exposiciones orales del mismo.
--	--



Regularidad: Condiciones	<p>Un alumno alcanza la condición de Regularidad, cuando cumple los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobar el TP Integrador (NOTA 1 en planilla) con 6 o más. Esta es una calificación grupal. 2. Aprobar las exposiciones de TPI. Esta es una calificación individual (el promedio de las mismas es la NOTA 2 en la planilla) 3. Aprobar cada actividad OBLIGATORIA y los CUESTIONARIOS de conocimientos teóricos. (el promedio de las mismas es la NOTA 3 en la planilla) 4. Tener 75% asistencia mínima – será obligatoria la asistencia a 23 de las 30 clases totales según el calendario académico vigente y aprobado. (será registrada por los docentes). <p>El alumno que alcance la condición de REGULAR, podrá rendir en el plazo de un ciclo lectivo sin control de correlativas aprobadas. El examen será la preparación y exposición oral de un tema asignado por el docente.</p>
Promoción: Condiciones	No Aplica
Aprobación Directa: Condiciones	<p>Un alumno alcanza la condición de Aprobación Directa, cuando cumple los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcanzar nota 8 o más el TP Integrador (NOTA 1 en planilla). Esta es una calificación grupal. 2. Alcanzar nota de 8 o más en las exposiciones de TPI. Esta es una calificación individual (el promedio de las mismas es la NOTA 2 en la planilla) 3. Aprobar, cada actividad OBLIGATORIA y los CUESTIONARIOS de conocimientos teóricos con nota mayor o igual a 8. (el promedio de las mismas es la NOTA 3 en la planilla) 4. Tener 85% asistencia mínima – para el primer cuatrimestre 2017, será obligatoria la asistencia a 25 de las 30 clases totales según el calendario académico vigente y aprobado. (La asistencia será registrada por los docentes). <p>OPORTUNIDAD de alcanzar Aprobación Directa: Si un alumno no alcanza nota de 8 en alguno de los puntos mencionados, puede sumar puntaje para alcanzarla, si realiza y aprobó las actividades electivas u opcionales que serán 2 y cada una de ellas suma un punto en la nota que necesite levantar.</p> <p>El alumno que alcance la condición de APROBACIÓN DIRECTA, podrá rendir en el plazo de un ciclo lectivo sin control de correlativas aprobadas. La nota del examen será el promedio de las calificaciones alcanzadas.</p>
Modalidad de examen final	<p><u>Examen Final:</u></p> <p>Si alcanzo la REGULARIDAD, el alumno deberá desarrollar alguna actividad o trabajo definido por el docente, que deberá exponer durante el examen y será calificado por el tribunal.</p> <p>Si alcanzo la APROBACION DIRECTA. No rinde la materia, solo debe presentarse al examen para registrar su nota en el acta. La escala de notas que se aplica a la evaluación de los exámenes es la siguiente:</p>

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos



		NOTA	PORCENTAJE	CALIFICACIÓN
		1		Insuficiente
		2		Insuficiente
		3		Insuficiente
		4		Insuficiente
		5		Insuficiente
		6	60% a 68%	6
		7	69% a 77%	7
		8	78% a 86%	8
		9	87% a 95%	9
		10	96% a 100%	10
Actividades en laboratorio	No Aplica			
Horas/año totales de la asignatura (hs. cátedra)	96			
Cantidad de horas prácticas totales (Hs Cátedra)	48			
Cantidad de horas teóricas totales (hs. cátedra)	48			
Tipo de formación práctica (marque la que corresponde si es asignatura curricular -no electiva-)	<input type="checkbox"/> Formación experimental <input checked="" type="checkbox"/> Resolución de problemas de ingeniería <input checked="" type="checkbox"/> Actividades de proyecto y diseño <input type="checkbox"/> Prácticas supervisadas en los sectores productivos y /o de servicios			
Cantidad de horas afectadas a la formación práctica indicada en el punto anterior	20 Hs de práctica en Resolución de problemas de ingeniería. 25 Hs en Actividades de proyecto y diseño			
Descripción de los prácticos	<p>Trabajos Prácticos para cada tema:</p> <p>Los docentes podrán proponer a los alumnos al menos una actividad especial de aplicación de conocimientos teóricos. Dichas actividades, a modo de ejemplo, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar análisis de casos reales aplicando algún tema específico. • Investigar casos de éxitos de procesos mejorados. • Responder cuestionarios. • Evaluar algún producto de mercado para automatizar procesos o software integrado de gestión. • Etc. <p>El alumno debe desarrollar las consignas en no más de 2 páginas y presentarlas al docente en la fecha definida para la entrega.</p> <p>Trabajo práctico integrador:</p> <p>Los alumnos deberán conformar grupos de 4 integrantes a fin de poder desarrollar el práctico integrador. Debe ser aprobado con nota 6 o más y es condición requerida para la regularidad del alumno.</p> <p>Este trabajo se desarrollará durante todo el cuatrimestre, y tiene planificadas 4 etapas de desarrollo cada una de las cuales se entrega al docente para corrección y seguimiento</p>			

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

	<p>El práctico integrador se desarrollará trabajando sobre un proceso real en una empresa real, donde el grupo aplicará todos los conceptos de mejora de procesos vistos en la materia.</p> <p>Su elaboración y desarrollo se realizará durante las clases prácticas con la asistencia y consultoría de los docentes.</p> <p>El desarrollo del trabajo será expuesto oralmente por el grupo en dos etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al finalizar la 2° entrega • Al finalizar la 4° entrega <p>En cada una de las mismas, los alumnos serán evaluados individualmente.</p> <p>El grupo debe justificar lo trabajado, con argumentos teóricos y se considerará para calificar la exposición, los siguientes criterios: capacidad de exposición individual de los alumnos, la solvencia de las justificaciones y el conocimiento detallado del proceso estudiado.</p> <p>Las etapas de entrega y los contenidos de cada una de ellas son las siguientes:</p> <p><u>Etapa 1: SITUACIÓN ACTUAL. Descripción de la Organización</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de la Organización 2. Descripción estratégica 3. Identificación de procesos organizacionales 4. Selección del Proceso para la mejora <p><u>Etapa 2: SITUACIÓN ACTUAL. Descripción de la Situación actual</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre del proceso bajo análisis 2. Objetivo del proceso 3. Límites del proceso 4. Descripción del producto 5. Descripción del Cliente (necesidades y expectativas) 6. Salidas del proceso y destinatarios 7. Proveedores y entradas 8. Restricciones y reglas 9. Diagrama de bloques 10. Esquema general del proceso (relación del proceso con los objetivos estratégicos de la empresa) 11. Descripción de las tendencias de mercado para la actividad de la empresa y del proceso. 12. Descripción de problemas y oportunidades de mejora para el proceso bajo análisis. Diagnóstico del proceso. <p><u>Etapa 3: PROPUESTA. Mejora del Proceso</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mejora de la organización 2. Defina metas para el proceso nuevo y los indicadores para medir el desempeño. 3. Desarrolle la mejora del proceso 4. Describa el Soporte de infraestructura de IT para el proceso mejorado 5. Proponga Herramientas de análisis de información para toma de decisiones 6. CONCLUSIÓN del trabajo <p>ESTRUCTURA DE ENTREGAS</p> <p>Las entregas del Trabajo Práctico Integrador deben realizarse con la siguiente estructura de orden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carátula: universidad, facultad, carrera y materia, curso, nombre de la empresa, número e integrantes del grupo, fecha de presentación de la entrega 2. Índice de contenido
--	--

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

	<p>3. Introducción (única, la cual se irá completando con cada entrega)</p> <p>4. Desarrollo del contenido de la etapa que corresponde</p> <p>5. Bibliografía</p> <p>6. Anexos: si corresponde. Incluye información o documentos de referencia que pueden ser requeridos para comprender el contenido del trabajo, por ejemplo, formularios, folletos técnicos, etc.</p> <p>Todas las hojas deberán tener encabezado con el nombre de la materia, nombre de la empresa, y pie de página con el apellido de los integrantes del grupo, número de página.</p> <p>El contenido de cada etapa deberá ser presentado en un único archivo de Microsoft Word (.doc, para asegurar la compatibilidad). Todos los gráficos, imágenes, planos, diseños, etc. deberán estar incrustados en el archivo a presentar. No se aceptarán archivos en partes.</p>								
Criterios de evaluación de los prácticos	<p>Los criterios que se tomarán para la evaluación de los prácticos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato y prolijidad de la presentación de la carpeta. • Cumplimiento de las fechas de entrega previstas y establecidas para cada una de las etapas de desarrollo del trabajo. • Contenido desarrollado y grado de completitud respecto a lo solicitado en cada etapa del práctico. • Redacción y ortografía, manejo del lenguaje técnico apropiado. • Creatividad en el análisis y presentación de las mejoras del proceso. 								
Descripción de la presentación de los prácticos	<p>Los prácticos serán desarrollados en clase, trabajando el alumno y generalmente en grupos. El trabajo integrador en cada una de las etapas deberá presentarse con el contenido previsto por la cátedra, en formato digital (CD o archivo enviado por mail o a través del aula virtual)</p>								
Cronograma de actividades de la asignatura, incluyendo semanas previstas para cada unidad	<table border="1" data-bbox="829 1647 1459 1863"> <tr> <td>Unidad 1</td> <td>4 semanas</td> </tr> <tr> <td>Unidad 2</td> <td>4 semanas</td> </tr> <tr> <td>Unidad 3</td> <td>4 semanas</td> </tr> <tr> <td>Unidad 4</td> <td>4 semanas</td> </tr> </table>	Unidad 1	4 semanas	Unidad 2	4 semanas	Unidad 3	4 semanas	Unidad 4	4 semanas
Unidad 1	4 semanas								
Unidad 2	4 semanas								
Unidad 3	4 semanas								
Unidad 4	4 semanas								
Propuesta para la atención de consultas y mail de contacto	<p>Canales Formales:</p> <p>Los alumnos tienen herramientas de comunicación a través del aula virtual, además, pueden comunicarse con los docentes que el primer día de clase informan sus direcciones de correo. Las limitaciones están definidas por el horario de recepción del mail (de 8 a 20 Hs) que determina la celeridad de la respuesta.</p> <p>Otros Canales de comunicación: se conforman grupos de Telegram y de WhatsApp</p>								
Plan de integración con otras asignaturas	<p>Relación con 'Sistemas y organizaciones'. Contenidos que el estudiante debe conocer: Concepto de puesto de trabajo, manuales de Organización y proceso, procesos administrativos básicos de la organización (objetivo, áreas involucradas, Formularios básicos usados) Departamentalización / tipos. Funciones, Responsabilidades. Principios de Organización / Departamentalización.</p>								

Ciclo Lectivo: 2021 - Cátedra: Gestión de la Mejora de Procesos

	<p>Relación con Análisis de Sistemas: Relevamiento, técnicas y habilidades. Concepto de procesos de negocios, identificación, Clientes- Salidas, Proveedores- Entradas, Modelado BPM, Nomenclatura.</p> <p>Es deseable que el alumno conozca los documentos comerciales legales vigentes.</p>																														
Bibliografía Obligatoria	<ul style="list-style-type: none"> • Hernandez MJ, <i>Administración de Empresa</i>, Editorial Pirámide, Madrid 2012 • Bravo Carrasco, Juan. <i>Gestión de Procesos</i>. Tercera edición - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, Mayo 2010. http://www.evolucion.cl/ • <u>Bravo Carrasco, Juan. <i>Gestión Avanzada de Procesos</i></u>, - eBook. Editorial Evolución S.A., Santiago de Chile, mayo 2012. http://www.evolucion.cl/ • Gustavo Nudel, ISO 9001-2015. El Futuro de la Calidad. <i>e-Book</i> editado por ISO Tools Excellence, octubre 2015 • Richard Chang, Mejora continua de procesos, Editorial GRANICA, Madrid 2009 • ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Publicado por la Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza, 2008. • ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad. Publicado por la Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza, 2009 • Serie Apuntes de Cátedra. 																														
Bibliografía Complementaria	<ul style="list-style-type: none"> • White Estephen A. PHD & Miers Derek, Guía de Referencia y Modelado BPMN Published by Future Strategies Inc. (e_Book) • Rusenás Rubén Oscar, Manual de control interno 																														
Distribución de docentes por curso	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Curs o</th> <th>Día y Horas</th> <th>Cuatrim/Turno</th> <th>Profesor</th> <th>J.T.P.</th> <th>Ayudante</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3K3a</td> <td>Jue 4-5-6 Vie 4-5-6</td> <td>1°Cuatrim / Tarde</td> <td>Bratti Gabriela</td> <td>Mabel Chichalof</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3K17</td> <td>Jue 1-2-3 Vie 1-2-3</td> <td>1° Cuatrim / Noche</td> <td>Bratti Gabriela</td> <td>German Velez</td> <td>Roberto Hoya</td> </tr> <tr> <td>3K15</td> <td>Jue 4-5-6 Vie 4-5-6</td> <td>2°Cuatrim / tarde</td> <td>Strub Ana</td> <td>Mabel Chichalof</td> <td>Roberto Hoya</td> </tr> <tr> <td>3K14</td> <td>Mar 1-2-3 Mie 1-2-3</td> <td>2° Cuatrim / Noche</td> <td>Bratti Gabriela</td> <td>Chichalof Mabel</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Curs o	Día y Horas	Cuatrim/Turno	Profesor	J.T.P.	Ayudante	3K3a	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	1°Cuatrim / Tarde	Bratti Gabriela	Mabel Chichalof		3K17	Jue 1-2-3 Vie 1-2-3	1° Cuatrim / Noche	Bratti Gabriela	German Velez	Roberto Hoya	3K15	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	2°Cuatrim / tarde	Strub Ana	Mabel Chichalof	Roberto Hoya	3K14	Mar 1-2-3 Mie 1-2-3	2° Cuatrim / Noche	Bratti Gabriela	Chichalof Mabel	
Curs o	Día y Horas	Cuatrim/Turno	Profesor	J.T.P.	Ayudante																										
3K3a	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	1°Cuatrim / Tarde	Bratti Gabriela	Mabel Chichalof																											
3K17	Jue 1-2-3 Vie 1-2-3	1° Cuatrim / Noche	Bratti Gabriela	German Velez	Roberto Hoya																										
3K15	Jue 4-5-6 Vie 4-5-6	2°Cuatrim / tarde	Strub Ana	Mabel Chichalof	Roberto Hoya																										
3K14	Mar 1-2-3 Mie 1-2-3	2° Cuatrim / Noche	Bratti Gabriela	Chichalof Mabel																											