



GESTION DE LA MEJORA DE PROCESOS

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL CÓRDOBA**

Objetivos académicos



Que el alumno:

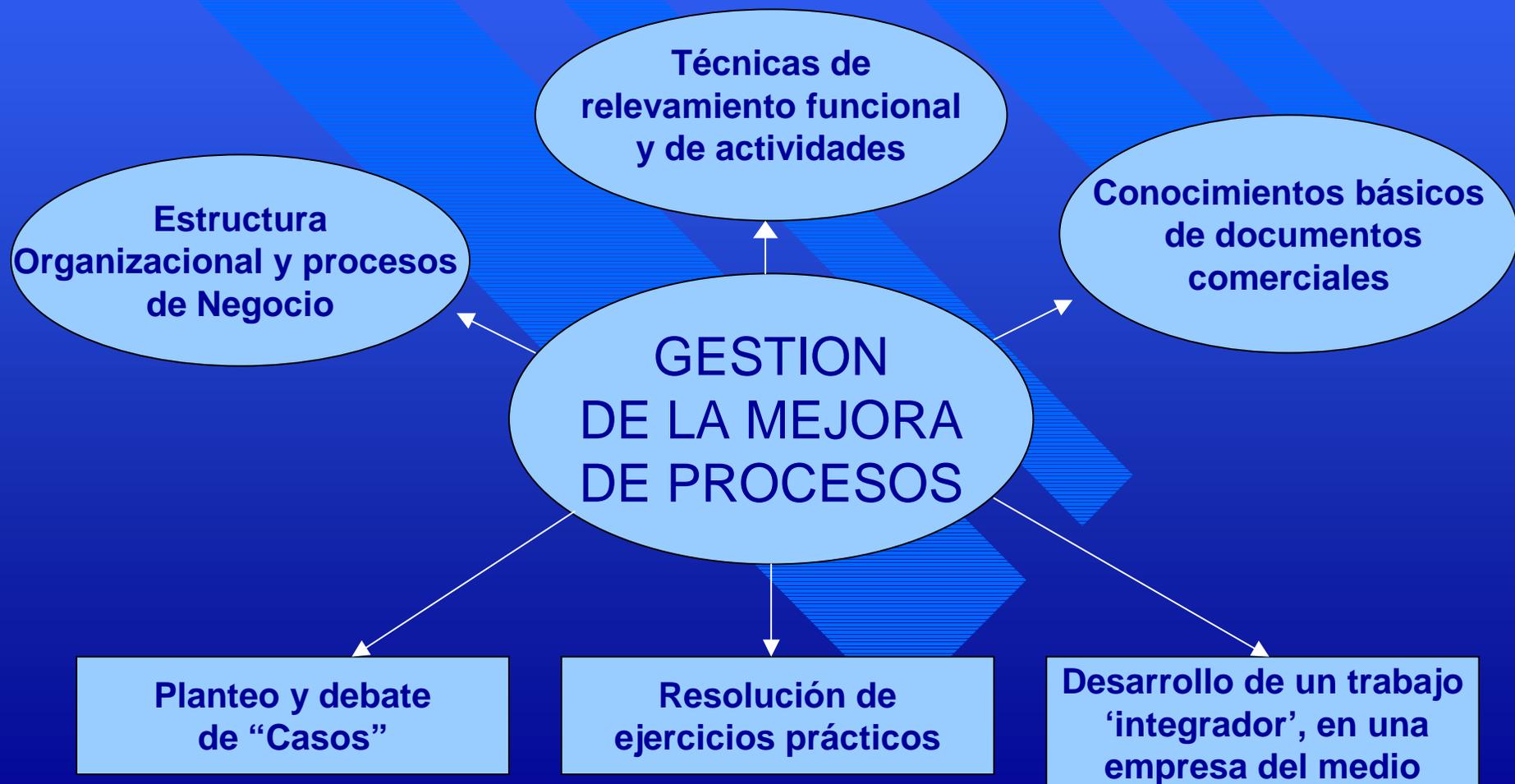
- ✓ **Adquiera conocimientos que le permitan analizar y diseñar procesos de negocio, basados en el concepto de mejora continua y, gestionar los cambios.**
- ✓ **Conozca y pueda aplicar técnicas de PMC (Procesos de Mejora Continua), en un entorno global y competitivo que exige ‘mejorar’ la forma de ‘Hacer 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.)**



Aportes al Desarrollo Profesional

- Llevar a cabo proyectos basados en Gestión por Procesos: como “dirigir” correctamente el proceso de mejoramiento.
- Aplicar técnicas de análisis y diseño de procesos.
- Implementar PMC (Procesos de Mejora Continua)

Relación con otros Contenidos y Prácticos de la Carrera





Unidades Temáticas:

- **Unidad Temática 1: INTRODUCCION A LA MEJORA DE PROCESOS**

Política estratégica – El Cliente – Conceptos de Calidad y Proceso – Organizaciones por proceso.

- **Unidad Temática 2: ANALISIS/DISEÑO DE PROCESOS – MEJORA CONTINUA**

Plan de Mejora Continua (PMC) – Modelo SAMME – Métricas de procesos (indicadores) – Manual de Proceso

- **Unidad Temática 3: ANÁLISIS DE ASPECTOS VINCULADOS A LA MEJORA DE PROCESOS**

Análisis de Control Interno – Tareas sin valor agregado – Formularios – Layout

- **Unidad Temática 4: SISTEMAS DE INFORMACION INTEGRADOS**

Los procesos como generadores de información para la toma de decisiones - Sistemas de información para la administración (SIG): ERP, CRM, etc. – Sistemas de apoyo para la toma de decisiones (SAD)



Metodología de Enseñanza - Aprendizaje

Actividades Prácticas

- 1: Prácticos específicos por unidad.
- 2: Análisis de casos reales aplicados.
- 3: Desarrollo de un trabajo real, Integrador de contenidos

Evaluaciones

- 1: Dos parciales Teórico/Práctico + 1 recuperatorio
- 2: Trabajo Integrador en un proceso en una Empresa del Medio