



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Diseño de Procesos
CÓDIGO	:	IS156
CICLO	:	201301
CUERPO ACADÉMICO	:	Alvarez Arteaga, Jose Luis Lacherre Vargas, Javier Enrique
CRÉDITOS	:	5
SEMANAS	:	8
HORAS	:	6 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Ingeniería de Sistemas - Epe

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

Este curso tiene como objetivo brindar herramientas y métodos para caracterizar y representar los procesos de las empresas, así como para mejorarlos aplicando conceptos de administración de procesos de negocio (BPM- Business Process Management) y de gestión de la calidad.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso el alumno diseña y modela los procesos de empresa, tanto individualmente como en equipo, planteando propuestas de mejora aplicando herramientas con una actitud crítica y responsable.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 LA ORGANIZACIÓN

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno comprende la importancia del estudio de los procesos tanto para la empresa como para los proyectos de ingeniería de software.

TEMARIO

- Presentación curso.
- Tipos de organizaciones.
- Identificación de la Cadena de valor.

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesión 1

UNIDAD N°: 2 ENFOQUE DE PROCESOS

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno identifica los principios de la calidad para comprender la importancia del enfoque de procesos en la empresa y desarrolla la capacidad de identificar los diferentes procesos de la empresa y modelos de caracterización de los procesos.

TEMARIO

- Principios de la calidad total.
- Entendiendo el Enfoque de Procesos.
- Modelo de Negocio y tipos de procesos.
- Elaboración del mapa de procesos de la organización.
- Elementos de un proceso.
- Caracterización de un proceso.

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesión 2

UNIDAD N°: 3 REPRESENTACIÓN DE LOS PROCESOS

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno identifica los componentes y construye diagramas de flujo de procesos, utilizando la notación BPMN (Business Process Modeling Notation)

TEMARIO

- Diagramas de flujo de los procesos.
- Entorno de un modelo BPMN (Business Process Modeling Notation).

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesiones 3 a 6

UNIDAD N°: 4 MEDICIÓN DE PROCESOS

LOGRO

Al finalizar la unidad cada alumno identifica y define indicadores de procesos.

TEMARIO

- Mediciones del desempeño del proceso
- Indicadores de desempeño y actividad

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesión 7

UNIDAD N°: 5 MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno aplica el ciclo PDCA para mantenimiento y mejora de la calidad de los procesos.

TEMARIO

- Conceptualización de problemas.
- Ciclo PDCA.
- Método de Solución de Problemas

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesión 8

UNIDAD N°: 6 METODOLOGÍAS ESPECÍFICAS PARA SERVICIOS

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno reconoce la problemática del servicio y aplica las metodologías específicas para mejorarla.

TEMARIO

- Definición de servicios, momentos de la verdad, dimensiones del servicio, mejora del servicio.
- Método de los GAP's
- Poka Yoke
- Integración de las herramientas dentro del MSP.

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesión 9

UNIDAD N°: 7 HERRAMIENTAS DE MEJORA DE PROCESOS

LOGRO

Al finalizar la unidad el alumno focaliza un proceso productivo (o una parte del mismo) para aplicar un conjunto de herramientas y obtener un proceso estable.

TEMARIO

- Herramientas básicas de la calidad
- Capacidad de un proceso

HORA(S) / SEMANA(S)

Sesiones 10 a 13

VI. METODOLOGÍA

- Exposiciones teóricas y discusión en clase.
- Resolución de problemas.
- Proyecto de curso en modalidad de trabajo grupal con una propuesta de una mejora de proceso. Este trabajo tendrá dos entregas y dos medias sesiones de clase dedicada a asesoría y orientación a los alumnos. (Sesión 4 y 12).

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

30% (TF1) + 20% (PC1) + 25% (PC2) + 25% (PC3)

TIPO DE NOTA	PESO %
PC - PRÁCTICAS PC	20
PC - PRÁCTICAS PC	25
PC - PRÁCTICAS PC	25
TF - TRABAJO FINAL	30

VIII. CRONOGRAMA

Módulo Regular

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
PC	PRÁCTICAS PC	1	Sesión 4		SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	2	Sesión 8		SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	3	Sesión 12		SÍ
TF	TRABAJO FINAL	1	Sesión 14		NO

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

BÁSICA

Evans, James Robert (2005) Administración y control de la calidad. 2005:

WHITE, Stephen A. (2010) BPMN guía de referencia y modelado : comprendiendo y utilizando BPMN : desarrolle representaciones gráficas de procesos de negocios, que sean rigurosas pero al mismo tiempo de fácil comprensión. Lighthouse Point, Fla. : Future Strategies Inc.

(658.4033 WHIT)

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

Harrington, H. J. (H. James) (1993) Mejoramiento de los procesos de la empresa / 670.5 HARR Bogotá : McGraw-Hill, 1993 de de

KUME, Hitoshi (2002) Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Bogotá : Norma.

(658.4013 KUME)