

Certificación

Certificación Internacional como Business Process Management Professional (CBPP) (Virtual)

Duración 96 horas

Objetivo general:

Preparar al participante bajo la metodología de Business Process Management y complementar sus habilidades analíticas, de organización, de estructuración y de gestión de procesos para, eventualmente, guiar y apoyar al participante en la obtención de la certificación internacional como Business Process Management Professional por parte de la ABPMP (Association of Business Process Management Professionals www.abpmp.org)

Beneficio:

1. Marco referencial de enseñanza: CBOK (Libro base para enseñanza de la metodología y que está en su tercera versión) y del Metaproceto (Guía maestra para el entendimiento y uso del enfoque del CBOK)
2. Enseñanza a través de diversos docentes especializados en cada tema del CBOK y con años de experiencia en su ramo.
3. Aprendizaje de la metodología BPM bajo la calidad que caracteriza a todos los posgrados del Tecnológico de Monterrey.
4. Al presentarse el examen y aprobarlo se obtiene el grado de CBPP (Certified Business Process Profesional), certificación reconocida a nivel internacional.

Dirigido a:

Directores, subdirectores y gerentes de las áreas de calidad, mejora continua, operaciones y comercial.

Requisito:

Licenciatura Terminada

Experiencia en administración de procesos, mejora de procesos o transformación de procesos.

Contenido:

Módulo 1 Introducción al business process management

Introducir al participante en el tema de la administración de procesos de negocio a través de la definición de conceptos, de la identificación de los componentes básicos involucrados, su importancia en el mundo de los negocios actual y el contexto en el que son aplicables.

Temario

1. Generalidades.
2. Características.
3. Componentes.
4. Tipos.
5. Enfoque Business Process Management (BPM).

6. Beneficios.
7. Importancia.
8. Aplicaciones.
9. Modelos.
10. Retos

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios.
2. Tareas.
3. Casos.
4. Examen.
5. Proyecto final (definición)

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 2 Estructura general del business process management

Presentar al participante una guía resumida denominada METAPROCESO que considera el ciclo virtuoso para la correcta administración y gestión de procesos.

Temario

1. Metaproceso:
 - 1.1. Planeación.
 - 1.2. Monitoreo.
 - 1.3. Toma de requerimientos.
 - 1.4. Levantamiento y Mapeo.
 - 1.5. Diagnóstico y Modelado.
 - 1.6. Business Process Office.
 - 1.7. Implementación.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios.
2. Tareas.
3. Casos.
4. Examen.
5. Revisión avance proyecto final

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 3 Introducción al modelo de administración de procesos (secciones)

Exponer al participante las secciones y detalle del manual de referencia para la certificación en procesos CBPP por la ABPMP denominado CBOK ver 3.0 precisando secciones, contenidos, aspectos a considerar y herramientas de apoyo.

Temario

1. Guía general.
2. Modelo de administración de procesos (Business Process Management).
3. Modelado de procesos (Process Modeling).
4. Análisis de procesos (Process Analysis).
5. Diseño de procesos (Process Design).
6. Medición de desempeño de procesos (Process Performance Measurement).

7. Transformación con procesos (Process Transformation).
8. La organización basada en procesos (Process Organization).
9. Procesos empresariales (Enterprise Process Management).
10. Tecnologías BPM (BPM Technologies)

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 4 Modelado de procesos (Process Modeling)

Enseñar al participante técnicas y enfoques para levantar eficazmente información y mapear, construir y documentar gráficamente procesos.

Temario

1. Introducción al modelado de procesos.
2. Propósito del modelado.
3. Notaciones típicas para modelar procesos.
4. Enfoques especializados para modelado.
5. Niveles de modelado.
6. Enfoques Bottom Up y Top Down.
7. Proceso de captura de información.
8. Técnicas de Modelado y Simulación.
9. Mapeo
 - 9.1. Levantamiento de información
 - 9.2. Descripción
10. Modelado
 - 10.1. Calidad
 - 10.2. Jerarquías
 - 10.3. Formas
11. Técnicas
 - 11.1. Business Process Modeling Notation (BPMN)
 - 11.2. Flow Charting
 - 11.3. Swim Lanes
 - 11.4. Event Process Chain (EPC)
 - 11.5. Value Chain
 - 11.6. Unified Modeling Language (UML)
 - 11.7. IDEF-0
 - 11.8. LOVEM-E
 - 11.9. SIPOC
 - 11.10. Systems Dynamics
 - 11.11. Value Stream Mapping

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen

5. Revisión avance proyecto final

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 5 Análisis de procesos (Process Analysis)

Enseñar al participante a analizar el negocio mediante la técnica de Business Analysis y caracterizar retos y problemáticas a efecto de ser resueltos a través de procesos de negocios.

Temario

1. ¿Qué es análisis de procesos?
2. ¿Por qué debe hacerse el análisis de procesos?
3. ¿Cuándo se realiza el análisis de procesos?
4. Roles en análisis.
5. Consideraciones para el análisis.
6. Análisis de requerimientos.
7. Construcción de soluciones.
8. Interacción con usuarios.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 6 Diseño de procesos (Process Design)

1. Adiestrar al participante a buscar eficiencias y eficacias para el diseño de procesos de negocio competitivos.
2. Aleccionar al participante a establecer un estado deseado a partir de una condición actual.

Temario

1. ¿Qué es el diseño de procesos?
2. Fundamentos para el diseño de procesos.
3. Identificación del estado actual del Proceso (As ?Is).
4. Cambio estratégico en negocios.
5. Análisis de procesos.
6. Diseño de estado deseado (To-Be).
7. Equipos de trabajo.
8. Process Team.
9. Proyectos de diseño.
10. Criterios de diseño.

Trabajos a realizar:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 7 Medición de desempeño de procesos (Process Performance Measurement)

Explicar al participante la importancia tanto de medir los procesos a través de KPIs, KRIs, KSIs, métricas y otros mecanismos de medición como de hacer las preguntas clave (Key Questions) para la construcción de indicadores.

Temario

1. ¿Qué es el desempeño de procesos?
2. ¿Qué es la administración del desempeño?
3. ¿Qué nos dice el desempeño de los procesos?
4. Medición y gestión.
5. Formas para medir el desempeño.
6. Construcción de la capacidad de medir el desempeño.
7. Importancia y beneficios.
8. Indicadores y métricas.
9. Monitoreo y control del desempeño.
10. Desempeño de procesos vs desempeño empresarial.
11. Aspectos a medir.
12. Simulación de estados futuros.
13. Toma de decisiones a partir de la medición.
14. Modelo de madurez en la medición de procesos.
15. Consideraciones.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 8 Transformación con procesos (Process Transformation)

Presentar al participante técnicas complementarias al modelado para mejorar procesos de negocio aplicando la gestión de calidad (ISO y otros estándares) así como la técnica de gestión de cambio organizacional desde la perspectiva de procesos.

Temario

1. Mejora de procesos.
2. Reingeniería de procesos.
3. Técnicas de calidad en procesos.
4. Transformación de procesos.
5. Gestión del cambio con procesos.
6. Optimización y sustentabilidad de procesos.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas

3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 9 La organización basada en procesos (Process Organization)

Mostrar al participante las estructuras organizacionales típicas para la gestión por procesos de negocio indicando los roles, responsabilidades, obligaciones, atribuciones y facultades.

Temario

1. Definición de roles.
2. Estructuras jerárquicas y de procesos.
3. Gobernabilidad.
4. Interacciones.
5. Capacidades.
6. La Organización dirigida por procesos.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas
3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 10 Procesos empresariales (Enterprise Process Management)

Presentar al participante los modelos de referencia de procesos y de negocio que debe conocer para la correcta gestión por procesos.

Temario

1. Process Frameworks:
 - 1.1. MIT Process Handbook Business Activity Model
 - 1.2. American Productivity and Quality Council (APQC)
 - 1.3. Value Chain Group Value Chain Reference Model (VRM)
 - 1.4. SCOR Supply Chain Operations Reference
2. Mejores prácticas.
3. Estructura EPM.
4. Beneficios EPM.
5. Modelo de madurez de procesos.
6. Gobernabilidad de procesos.
7. Habilitación de procesos.
8. Mapas de ruta en la gestión de procesos.
9. Centro de excelencia en la administración de procesos.

Trabajos a realizarse:

1. Ejercicios
2. Tareas

3. Casos
4. Examen
5. Revisión avance proyecto final.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 11 Tecnologías BPM (BPM TECHNOLOGIES)

Presentar al participante las tecnologías de información y manufacturadas que inciden en la gestión por procesos de negocio, habilitando al participante a conocer:

Temario

1. Web Systems.
2. Apps.
3. Plataformas.
4. Gadgets.
5. M2M interfaces.
6. Evolución de las tecnologías BPM.
7. La tecnología como habilitador.
8. Utilización de BPMs.
9. Administración con BPM.
10. BPM IT Suites.
11. BPM Modeler.
12. Futuro de la tecnología BPM.
13. Tecnologías correlacionadas.

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 12 Presentación de proyectos y examen

1. Aplicar al participante el examen que solicita la ABPMP para la obtención de la certificación internacional como CBPP.
2. Evaluar el proyecto que el participante desarrolle a lo largo de los 11 módulos previos. En esta evaluación los docentes invitados valorarán que los proyectos cumplan y estén alineados con los temas del CBOK y retroalimentarán los resultados presentados

Temario

1. Presentación examen.
2. Presentación de proyectos.

Duración del módulo: 8 horas