



## Objetivo

Que los estudiantes adquieran un claro conocimiento de la Administración Sistémica y de las técnicas y herramientas de Soporte de Tecnologías de la Información actuales para la Administración por Procesos de Negocio con aplicabilidad en todo tipo de Organizaciones.

## Perfil de los participantes

Personal Directivo y Ejecutivo de organizaciones mexicanas responsables de la generación de resultados mediante la conducción y liderazgo de equipos de trabajo con interés y capacidad de rediseñar sus procesos para la construcción de un Modelo Operativo de Alto Desempeño.

## Temario

Personal Directivo y Ejecutivo de organizaciones mexicanas responsables de la generación de resultados mediante la conducción y liderazgo de equipos de trabajo con interés y capacidad de rediseñar sus procesos para la construcción de un Modelo Operativo de Alto Desempeño.

### I. Administración Sistémica (24 hrs.)

Que el estudiante tenga una clara identificación de los componentes sistémicos de las estructuras organizacionales, con la finalidad de que en su Diseño Organizacional se construyan las bases para asegurar lograr resultados sustentables, rentables y sostenibles.

- a. Fundamentos
- b. Subsistemas Organizacionales
- c. Interacción Sistémica
- d. Alineación Estratégica

### II. Identificación, Modelado, Análisis y Diseño de Procesos de Negocio (24 hrs.)

Que el estudiante adquiera los conocimientos necesarios para realizar el diseño y documentación integral de los Procesos de Negocio.

- a. Estructura de los Procesos de Negocio
- b. Flujos de Actividad
- c. Flujo de Materiales
- d. Flujo de Información
- e. Estructura Organizacional
- f. Reglas del Negocio

### III. Gestión de Procesos de Negocio (24 hrs.)

Que el estudiante logre un entendimiento amplio y conocimiento suficiente de los elementos fundamentales para la construcción, implementación y optimización de un Modelo de Administración por Procesos.

- a. Business Processes Management
- b. Diseño Organizacional



- c. Estrategia Organizacional
- d. Alineación Estratégica
- e. Modelo de Gobernabilidad de Procesos de Negocio

#### IV. Resolución de los retos de evolución Organizacional (24 hrs.)

- a. Resistencia al Cambio
- b. Cultura Organizacional
- c. Orientación a Resultados y Compromiso Individual
- d. Supervisión y Coordinación
- e. Métricas de Desempeño Individual

#### V. Medición del Desempeño y BSC (24 hrs.)

Que el estudiante logre un entendimiento amplio y conocimiento suficiente de los elementos fundamentales para medición, administración y optimización de un Modelo de Administración por Procesos con una estructura de información para la toma de decisiones operativas y estratégicas.

- a. Conceptos Básicos
- b. Instrumentos de medición validados en su Repetitividad y Reproducibilidad
- c. Six Sigma
- d. Medición de Eficacia
- e. Medición de Eficiencia
- f. Indicadores Financieros
- g. Indicadores de Desempeño
- h. Tableros Balanceados

#### VI. Soluciones Informáticas para habilitar los Procesos de Negocio (24 hrs.)

Que los estudiantes conozcan los objetivos, alcances y funcionalidad aportada por los diferentes grupos de herramientas de las Tecnologías de la Información como soporte de un Modelo de Administración por Procesos.

- a. Herramientas de Mapeo de Procesos
- b. Aplicaciones de soporte a funcionalidad vertical
- c. ERP's y CRM
- d. Herramientas de Administración de Flujos de Trabajo
- e. Herramientas de BPM

#### VII. Desarrollo de Proyecto Aplicativo (24hrs.)

Que cada estudiante adquiera los conocimientos básicos para administrar e implementar un Modelo de Administración por Procesos para su organización, con el apoyo y tutoría del personal docente del Diplomado con apoyo de tutoría a cada Estudiante en el desarrollo de un proyecto de aplicación.

---

**Duración:** 168 horas.

**Horarios:** Lunes y Miércoles de 18:00 a 22:00 hrs.