Aspectos administrativos.

INSTITUTO DE NORMAS TÉCNICAS DE COSTA RICA	
Nombre del curso	**Gestión por procesos**
Código del curso	**CGQ-002**
Duración	16 horas
Modalidad	Presencial u online
Requisitos	Sin requisitos técnicos.
Naturaleza del curso	Teórico – Práctico
Tipo de certificado	Se entregará certificado de aprovechamiento con el respaldo INTECO con número de trazabilidad único.

Descripción

Por medio de este curso las personas participantes desarrollarán competencias respecto a la mejora de los procesos lo que permite agregar valor a la organización, ya que se obtiene resultados conformes, determinados mediante evidencia objetiva, y mejorar continuamente los resultados obtenidos. Entendiendo que la gestión de los procesos supone un cambio de actitud en todos los miembros de la organización y ayuda de manera significativa en la mejora en todos los ámbitos de gestión.

El curso está dirigido a personas encargadas de direcciones generales, gerentes, profesionales, personas técnicas y responsables de la calidad, además de otras personas que deban definir y gestionar procesos de la organización, ya sea de servicio y/o de manufactura.

Objetivo general:

Desarrollar competencias para desempeñar actividades de gestión y organización de los procesos, por medio de la ejecución de ejercicios que permitan la comprensión sobre las actividades de gestión y organización de los procesos.

Objetivos específicos:

- Comprender las metodologías para la identificación, caracterización, medición y mejora de los procesos productivos de una organización, para una gestión eficiente de los recursos y sistematizada de los requisitos, mediante la identificación de responsabilidades y autoridades.

- Analizar conceptos de mejora de procesos y el enfoque integral para su implementación en el contexto organizacional, por medio de recursos aplicados al contexto organizacional.

- Aplicar el enfoque de proceso como herramienta para la comprensión de las diferencias entre el resultado actual y el resultado pretendido, a través de ejercicios de aplicación.

Contenidos:

Tema 1. Introducción a la gestión por procesos

- Justificación del enfoque por procesos
- ¿Qué es un proceso?
- Liderazgo en los procesos
- Tipos de procesos
- Determinación del objetivo o misión del proceso
- Términos y definiciones

Tema 2. Gestión por procesos para un sistema de gestión

- La gestión por proceso y los sistemas de gestión.
- El enfoque basado en procesos en las Normas ISO
- Enfoque del sistema para la gestión.
- El ciclo PHVA. (mantener este tema)

Tema 3. Información y documentación de los procesos

- Establecimiento de una jerarquía documental
- Mapa de procesos
- Documentación de procesos:
    - SIPOC,
    - Ficha de procesos
    - Procedimiento, instructivo, formularios, especificaciones, ayudas visuales
    - Generalidades y diagramación de procesos

Tema 4. Indicadores y métricas gestión en los procesos

- ¿Qué medir en un proceso?
- Establecimiento de indicadores de gestión
- Ficha de indicadores
- Técnicas para recolectar información
- Panel de control de indicadores
- Rendición de cuentas del desempeño del proceso

Tema 5. Gestión del riesgo en los procesos

- Identificación de riesgos y oportunidades en los procesos
- Evaluación de riesgos y oportunidades
- Acciones para tratar riesgos y oportunidades en los procesos

Tema 6. BPM y tendencias en la gestión de procesos

- Preparación para el modelado de procesos
- Tendencias para la gestión de procesos

Metodología

El curso se desarrolla en formato online o presencial según corresponda con una metodología activa, donde las personas aprendientes son guiadas por la persona facilitadora, a lo largo de las sesiones en la construcción de su propio aprendizaje para el logro de los objetivos generales y específicos que se proponen, asumiendo un papel de guía y mediador de las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Con la ayuda de actividades tales como talleres, prácticas y evaluaciones adaptadas al formato del curso, entre otros, junto con los materiales atinentes al proceso de formación y la retroalimentación de la persona facilitadora.

El manejo de plataformas para videoconferencia como Zoom o Microsoft Teams para las clases sincrónicas es inherente al curso. La persona facilitadora dirige al grupo en la ejecución de talleres, actividades y revisión de materiales relativos a la temática del curso, recursos audiovisuales y los elementos de evaluación y seguimiento del desempeño, así como los elementos de construcción de sinergia requeridos para esta modalidad de aprendizaje.

Actividades de aprendizaje

La aportación de la persona aprendiente es de importancia para lograr los objetivos, las actividades programadas son formativas y participativas a fin de enriquecer la experiencia de aprendizaje, por lo que es posible expresar sus ideas, opiniones, críticas y análisis dentro de los espacios de tiempo definidos por la persona facilitadora.

Este curso permite a las personas participantes el dominio de las bases conceptuales y procedimentales que sustentan a la gestión por procesos, así se realizan actividades de aprendizaje como talleres y lecturas; además una prueba final que le permita asimilar los conocimientos e internalizarlos.

Se asignan a las personas participantes anexos como lecturas, referencias bibliográficas y se incentiva la búsqueda individual de literatura pertinente y específica para la fundamentación y concreción de actividades durante las sesiones del curso.

Recursos didácticos

Para el buen desarrollo del curso y con ello garantizar el aprendizaje, se dispone de un acervo actualizado de recomendaciones bibliográficas, licencias de software para el desarrollo de clases sincrónicas, lecturas suministradas por la persona facilitadora que pueden ser un complemento para las actividades propuestas, así como las diferentes técnicas didácticas mencionadas que brindan a las personas participantes una mayor posibilidad de apropiarse de los conocimientos.

Evaluación de los aprendizajes:

A continuación, se describe la estrategia general de evaluación necesaria para el desarrollo del curso que contribuye al cumplimiento de los objetivos y logro de los aprendizajes integrales; así como, la distribución de los rubros o componentes a evaluar, donde se indican los criterios mínimos y el valor asignado. Debe guardar estrecha relación con las actividades de aprendizaje mencionadas. Para cada actividad de evaluación debe haber una rúbrica, que, aunque otorga una puntuación, es una descripción cualitativa del desempeño de la persona participante.

Actividades de aprendizaje	**Ponderación**
Taller #1: Conceptos básicos	**6%**
Taller #2: Mapa de procesos	**6%**
Taller #3: Documentación de procesos	**6%**
Taller #4: Indicadores de procesos	**6%**
Taller #5: Riesgos y oportunidades en los procesos	**6%**
Taller #6: Tendencias en la gestión por procesos	**6%**
3 pruebas cortas	**8% cada uno**
1 prueba final. Aplicable en la última semana.	**40%**
Total	**100%**

Cronograma de actividades del curso

Sesiones	Contenidos	Valor en horas totales				Materiales didácticos	Evaluación	Instrucciones
		HCP	HPP	HEI	HIO			
Sesión 1	**Presentación** Evento Objetivos Contenidos Persona evaluadora **Tema 1. Conceptos básicos de la gestión por procesos** • ¿Qué es un proceso? • Tipos de procesos • Términos y definiciones	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos.	N.A	Presentación del evento, persona facilitadora, objetivos, contenidos, dinámica de evaluación. La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso.
Sesión 2	**Tema 2. Gestión por procesos para un sistema de gestión basado en Normas ISO** • La gestión por proceso y los sistemas de gestión. • El enfoque basado en procesos en las Normas ISO	2	0	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Prueba corta #1 Taller #1: Conceptos básicos Recurso interactivo	Prueba corta #1 Taller #1: Conceptos básicos	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 1 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos y a finalizar la prueba corta #1.
Sesión 3	**Tema 3. Información y documentación de los procesos** • Establecimiento de una jerarquía documental • Mapa de procesos • Documentación de procesos: Sipoc, Ficha de procesos Procedimiento	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #2: Mapa de procesos	Taller #2: Mapa de procesos	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso. La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 1, y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 4	**Tema 3. Información y documentación de los procesos** • Establecimiento de una jerarquía documental	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos	Taller #3: Documentación	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 2 con la presentación del curso.

	• Mapa de procesos • Documentación de procesos: Sipoc, Ficha de procesos Procedimiento					Taller #3: Documentación		La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 3 y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
Sesión 5	**Tema 4. Indicadores de gestión en los procesos** • ¿Qué medir en un proceso? • Establecimiento de indicadores de gestión • Ficha de indicadores Técnicas para recolectar información Panel de control de indicadores	2	0	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #4: Indicadores Prueba corta #2	Taller #4: Indicadores Prueba corta #2	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 4 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta #2.
Sesión 6	**Tema 4. Indicadores de gestión en los procesos** • ¿Qué medir en un proceso? • Establecimiento de indicadores de gestión • Ficha de indicadores Técnicas para recolectar información Panel de control de indicadores	2	0	0.5	0	Exposición teórica de contenidos Recurso interactivo		La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 3 con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a utilizar los recursos interactivos.
Sesión 7	**Tema 5. Gestión del riesgo en los procesos** • Identificación de riesgos y oportunidades en los procesos • Evaluación de riesgos y oportunidades • Acciones para tratar riesgos y oportunidades en los procesos	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos Taller #5: Gestión de Riesgos Prueba corta #3	Taller #5: Gestión de Riesgos Prueba corta #3	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 47con la presentación del curso. La persona instructora debe de invitar a las personas participantes a finalizar la prueba corta #3.
	Tema 6. BPM y tendencias en la gestión de procesos • Automatización de procesos	1	1	0	0	Exposición teórica de contenidos	Taller #6: Tendencias en la gestión por procesos	La persona facilitadora debe de exponer los contenidos relacionados al tema 6 con la presentación del curso.

Sesión 8	• Tendencias para la gestión de procesos **Conclusiones y lecciones aprendidas**					Taller #6: Tendencias en la gestión por procesos		La persona instructora debe guiar en el desarrollo del taller 6, y asignar la calificación en la plataforma Moodle.
	Evaluación final	0	0	1	0	Evaluación final	Evaluación final	Las personas participantes desarrollan la evaluación final en plataforma dentro del establecido. La persona facilitadora evalúa manualmente los ítems que lo requieran.

Horas contacto profesor (HCP): Son las horas de contacto sincrónico con la persona facilitadora del curso.

Horas prácticas con profesor (HPP): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera sincrónica con la persona facilitadora.

Horas de estudio individual (HEI): Corresponden a las horas que invierten las personas participantes en la elaboración y producción de las actividades de aprendizaje de manera asincrónica, por ejemplo, realización de ejercicios, prácticas, casos, mapas mentales, evaluaciones etc.

Horas de investigación opcional (HIO): Son las horas que la persona participante invierte durante el periodo de matrícula activa del curso de forma autónoma en la búsqueda o revisión de materiales extra a los dispuestos en el curso a modo de enriquecer su proceso de aprendizaje.