

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Process Designer
Titulación	Máster en Dirección de Procesos Estratégicos
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales y de la Comunicación
Curso	Primero
ECTS	6 ECTS
Carácter	Básica
Idioma/s	Español
Modalidad	Online
Semestre	Primer semestre
Curso académico	2024/2025
Docente	Wendy Marte

2. PRESENTACIÓN

En esta materia nos enfocaremos en el diseño de procesos, poniendo énfasis en las actividades necesarias para lograr un modelado preciso. Esto incluye garantizar la entrega de resultados de alta calidad, identificar oportunidades de mejoras y contar con un equipo de trabajo sólido que respalda toda la gestión. Los conocimientos compartidos permitirán la evaluación y diseño de procesos totalmente alineados con las estrategias corporativas de una empresa.

El contenido se basa en los siguientes puntos:

- Entender el impacto que los procesos alineados con la estrategia corporativa ejercen dentro de una organización.
- Técnicas para la definición y documentación de procesos empresariales.
- Profundizar en las estrategias para instaurar una cultura de calidad y mejora continua en una organización.
- Entender la importancia de elegir una metodología de gestión de proyectos acorde a la automatización de procesos, roles y perfiles involucrados.
- Como Diseñar, Simular, Construir e Implementar un proceso de negocio.
- Analizar como las empresas de servicios se benefician de la automatización de procesos para asegurar la satisfacción de sus clientes.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB10. Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

CON1. Reconocer el impacto de los resultados en la organización con la mejora de gestión de procesos (BPM).

- Describir los KPI's más importantes para la toma de decisiones.
- Manejar conceptos y herramientas Lean, siendo capaz de extrapolar dichos conceptos a la casuística de cada negocio.

HAB1. Proponer practicas eficaces y eficientes en procesos estratégicos empresariales.

- Diseñar procesos industriales, realizando propuestas de planificación, gestión y supervisión.
- Diseñar procesos en empresas de servicios, realizando propuestas de planificación, gestión y supervisión.
- Proponer mejoras en procesos productivos y logísticos.

COMP1. Crear, analizar y evaluar modelos de los procesos de negocio transversales de una organización usando Business Process Model.

COMP7. Valorar las decisiones de diseño de productos y procesos, reconociendo la importancia estratégica de la dirección de operaciones y su relación con la estrategia general de la empresa

4. CONTENIDOS

Los contenidos de la asignatura, organizados en cinco Unidades de Aprendizaje que, a su vez, agrupan varios temas, son los siguientes:

1. Estrategia de Dirección de Operaciones

- Tema 1 Visión Empresarial guiada por procesos.
- Tema 2 Identificando los procesos claves según la estrategia empresarial.
- Tema 3 Ventajas de incorporar un Centro de Excelencia BPM en la organización.

2. Diseño y modelado de los procesos

- Tema 1 Los procesos y sus características.
- Tema 2 Definición de los procesos.
- Tema 3 Herramientas para el modelado de procesos.
- Tema 4 Diseño y modelado de procesos

3. Gestión de la calidad y mejora continua.

- Tema 1 Características de calidad en los procesos.
- Tema 2 Aseguramiento de la calidad.
- Tema 3 Medición de los resultados.
- Tema 4 Aplicación de los pilares de mejora continua.

4. Gestión de proyectos

- Tema 1 Gestión de Proyectos, sus fases y entregables.
- Tema 2 Metodologías de Gestión de Proyectos.
- Tema 3 Roles y Perfiles Involucrados en la gestión de proyectos.

5. Implementación de los modelos

- Tema 1 Simulación de un modelo de proceso.
- Tema 2 Creación del repositorio de procesos.
- Tema 3 Construcción o desarrollo del proceso.

Tema 4 Preparación para la implementación en ambiente productivo.

6. Operaciones en empresas de servicios

Tema 1 Estándares de entrega del servicio.

Tema 2 Métricas de desempeño.

Tema 3 Alertas y Procesos claves para la entrega eficiente del servicio.

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Clase magistral/ web conference
- Aprendizaje cooperativo
- Aprendizaje basado en problemas

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Actividad formativa	Número de horas
Clases magistrales (modalidad a distancia)	12
Clases virtuales síncronas (modalidad a distancia)	18
Resolución de problemas (modalidad a distancia)	12
Exposiciones orales de trabajos síncronas (modalidad a distancia)	3
Elaboración de informes y escritos (modalidad a distancia)	12
Diseño de estrategias y planes de intervención (modalidad a distancia)	15
Estudios de contenidos y documentación complementaria (modalidad a distancia)	56
Foro virtual (modalidad a distancia)	8
Tutoría académica virtual síncrona (modalidad a distancia)	12
Pruebas de evaluación virtuales (modalidad a distancia)	2
TOTAL	150

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Sistema de evaluación	Peso
Pruebas de evaluación virtuales (modalidad a distancia)	60%
Exposiciones orales (modalidad a distancia)	5%
Informes y escritos (modalidad a distancia)	10%
Caso/problema (modalidad a distancia)	15%
Trabajos de diseño de estrategias y planes de intervención (modalidad a distancia)	10%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Unidad 2, trabajo individual	6/02/25
Unidad 3, trabajo individual	13/02/25
Unidad 4, trabajo individual	27/02/25
Unidad 5, trabajo grupal	13/03/25

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

- (APM), A. f. (2023). *¿Qué es la gestión de proyectos ?* Obtenido de *¿Qué es la gestión de proyectos ?*: <https://www.apm.org.uk/resources/what-is-project-management/>
- 2000, I. C. (13 de 11 de 2012). *Guía para Mapa de Procesos*. Obtenido de <https://isocalidad2000.com/2012/11/13/guia-para-mapa-de-procesos>
- ABPMP. (2019). *Estándares ABPMP para la gestión de procesos de negocio (BPM)*. Obtenido de https://www.abpmp.org/page/BPM_Profession
- Agiles.org., P. (2023). *¿Qué es SCRUM*. Obtenido de *¿Qué es SCRUM?*: <https://proyectosagiles.org/que-es-scrum/>
- ASQ. (2018). *¿QUÉ SON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD?* Obtenido de *¿QUÉ SON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD?*: <https://asq.org/quality-resources/learn-about-standards>
- ASQ. (2021). *¿QUÉ ES UN PLAN DE CALIDAD?* Obtenido de *¿QUÉ ES UN PLAN DE CALIDAD?*: <https://asq.org/quality-resources/quality-plans>
- ASQ. (2021). *LA HISTORIA DE LA CALIDAD*. Obtenido de *LA HISTORIA DE LA CALIDAD*: <https://asq.org/quality-resources/history-of-quality>
- ASQ. (2021). *MEJORA CONTINUA*. Obtenido de *MEJORA CONTINUA*: <https://asq.org/quality-resources/continuous-improvement>
- ASQ. (2023). *¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (QMS)?* Obtenido de *¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (QMS)?*: <https://asq.org/quality-resources/quality-management-system/>
- Castro, J. (02 de 06 de 2022). *Empresas de servicios: sus características y retos*. Obtenido de *Empresas de servicios: sus características y retos*: <https://blog.corponet.com/empresas-de-servicios-sus-caracteristicas-y-retos>
- Group, O. M. (2023). *OMG Standards Development Organization*. Obtenido de *Modelo y notación de procesos de negocio*: <https://www.omg.org/spec/BPMN>
- IPMOGUIDE. (2023). *Roles y Responsabilidades en Project Manager*. Obtenido de *Roles y Responsabilidades en Project Manager*: <https://ipmoguide.com/roles-y-responsabilidades-en-project-manager/#:~:text=Ahora%20bien%20un%20Project%20Manager,cierre%20exitosos%20de%20un%20proyecto.>
- ISO, N. (2021). *ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Obtenido de *ISO 9001 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*: <https://www.normas-iso.com/iso-9001>
- Llorens, M. (2023). *Customer Analytics*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/strategy-operations/solutions/customer-analytics.html>
- Management, A. f. (2023). *¿Qué son los métodos ágiles/qué son las metodologías ágiles?* Obtenido de *¿Qué son los métodos ágiles/qué son las metodologías ágiles?*: <https://www.apm.org.uk/resources/find-a-resource/agile-project-management/agile-methods/>
- Naybour, P. (18 de 06 de 2014). *Procesos y fases de la gestión de proyectos*. Obtenido de *Procesos y fases de la gestión de proyectos*: <https://www.apm.org.uk/blog/project-management->

processes-and-phases/

- Normalización, O. I. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:sec:4.4/>
- Serneguet, M. (28 de 04 de 2022). *LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICADA A EMPRESAS DE SERVICIOS*. Obtenido de LA GESTIÓN POR PROCESOS APLICADA A EMPRESAS DE SERVICIOS: <https://www.datadec.es/blog/gestion-por-procesos-aplicada-empresa-servicios>
- Sigma, I. L. (13 de 07 de 2023). *Gigantes del Éxito: Cómo Aplican Lean Six Sigma*. Obtenido de Gigantes del Éxito: Cómo Aplican Lean Six Sigma: <https://internationaleansixsigma.org/gigantes-del-exito-como-aplican-lean-six-sigma/>
- Solutions, S. B. (2023). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Obtenido de <https://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i#:~:text=Los%20procesos%20clave%20son%20aquellos,al%20cliente%2C%20consuman%20muchos%20recursos>
- Standardization, I. O. (2023). *Retrieved from International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- SYDLE. (29 de 06 de 2021). *Gestión por procesos: 9 síntomas de la falta de gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/sintomas-falta-de-gestion-por-procesos-60db754441be8d080b851f11>
- SYDLE. (09 de 08 de 2023). *¿Qué es BPM (Business Process Management)? Aprende todo sobre Gestión de Procesos de Negocio*. Obtenido de <https://www.sydle.com/es/blog/bpm-60f88aeab250375797c93ee7>

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- ABPMP.(2019). *Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge - ABPMP BPM CBOK*. Chicago: ABPMP.
- Object Management Group. (2023). *OMG Standards Development Organization. Notaciones Gráficas Para Procesos De Negocio*. Disponible en: <https://www.omg.org/bpmn/index.htm/>.
- Robledo y Laurentis. *Desarrollo de conocimientos y capacidades en BPM*. Disponible en: <https://www.club-bpm.com/Club-BPM-Webinar-DesarrolloConocimientosyCapacidadesEnBPM.pdf/>
- ISOCalidad2000 (2012) . *Mapa de Proceso*. Disponible en: <https://isocalidad2000.com/2012/11/13/guia-para-mapa-de-procesos/>.
- SYDLE. (09 de 08 de 2023). *¿Qué significa BPMS y cuáles son sus componentes?*. Disponible en: <https://www.sydle.com/es/blog/que-significa-BPMS-604f6e2c2dbf0411f26373ed/>
- SoftwareTestingAyuda. (2023) *Tipos De Pruebas De Software*: <https://www.softwaretestinghelp.com/types-of-software-Testing/>
- Naylor. (2014). *Gestión de proyectos: una introducción*. Disponible en: <https://www.apm.org.uk/blog/project-management-an-introduction/>
- Association for Project Management (2018, 19 de marzo). *Starting Out in Project Management. The relationship between time, cost and quality*. YouTube. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=xzkgMVDRHi4/>
- Association for Project Management (2017). *Disipando conceptos erróneos comunes sobre la metodología ágil*. Disponible en: <https://www.apm.org.uk/news/dispelling-common-agile-misconceptions/>
- Instituto de Gestión de Proyectos (2015). *Capturar el valor de la dirección de proyectos mediante la transferencia de conocimientos. Pulso de la Profesión*. Disponible en: <https://www.pmi.org/learning/library/es-2015-pulse-capturar-el-valor-de-la-direccion-de-proyectos-mediantela-13490/>
- Grupo de trabajo BPsim. (2016). *Business Process Simulation Specification*. Disponible en:

<<https://www.bpsim.org/specifications/2.0/WFMC-BPSWG-2016-01.pdf/>>

- Arias-Aranda, D.(2010). La estrategia de operaciones en las empresas de servicios: un marco teórico. Dirección y organización: Revista de dirección, organización y administración de empresas, ISSN 1132-175X, Nº 25, 2001, pags. 134-147 Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/28095777_La_estrategia_de_operaciones_en_las_empresas_de_servicios_un_marco_teorico/>

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

1. Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.
2. En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.
3. Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.
4. Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tu opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.