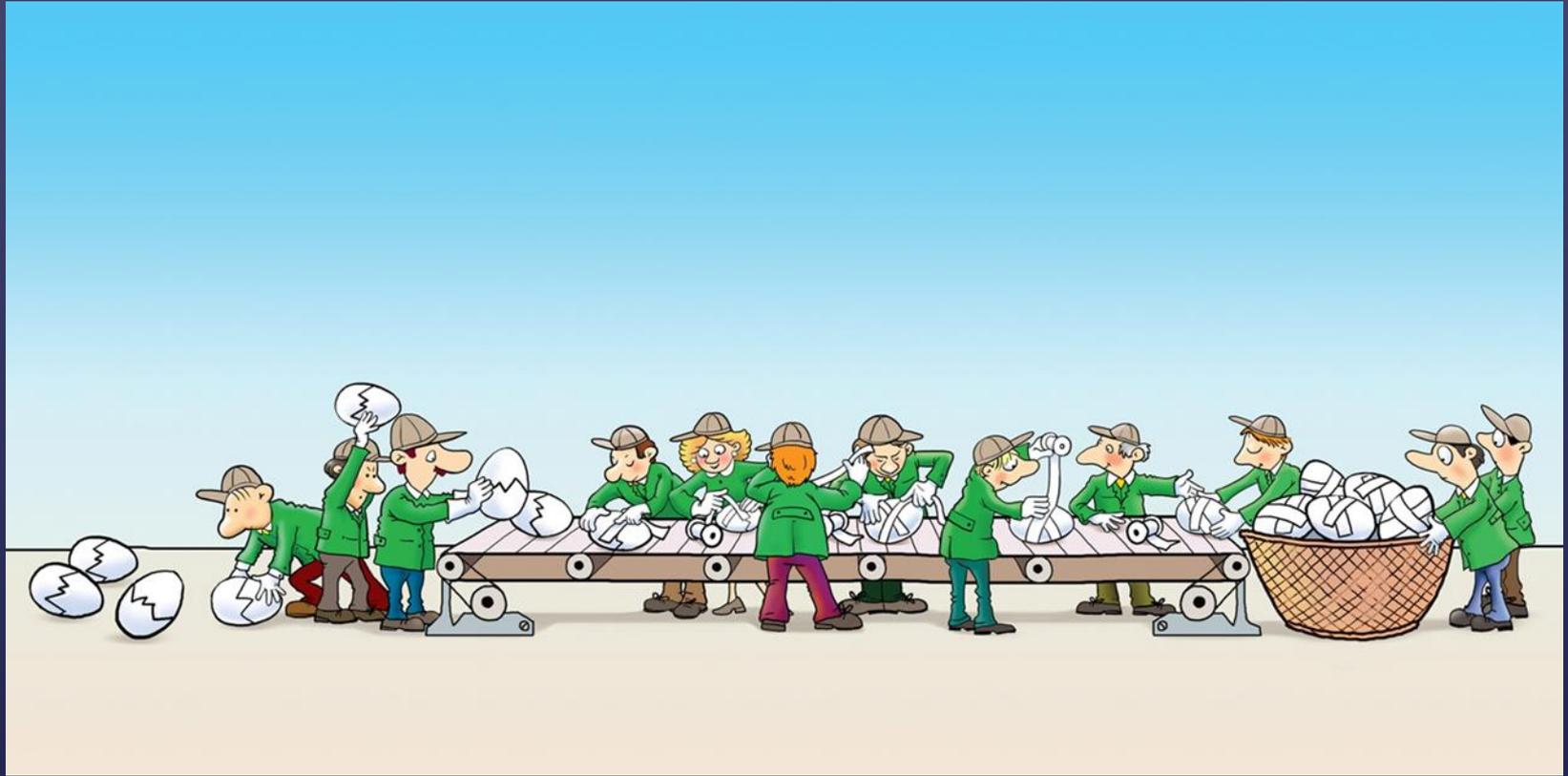




Gestión de Procesos

Sigamos creciendo juntos!



Primera Reflexión...

“Si algo se hace siempre de la misma forma, se van a obtener siempre los mismos resultados”

...Entonces se tienen que planificar los procesos.

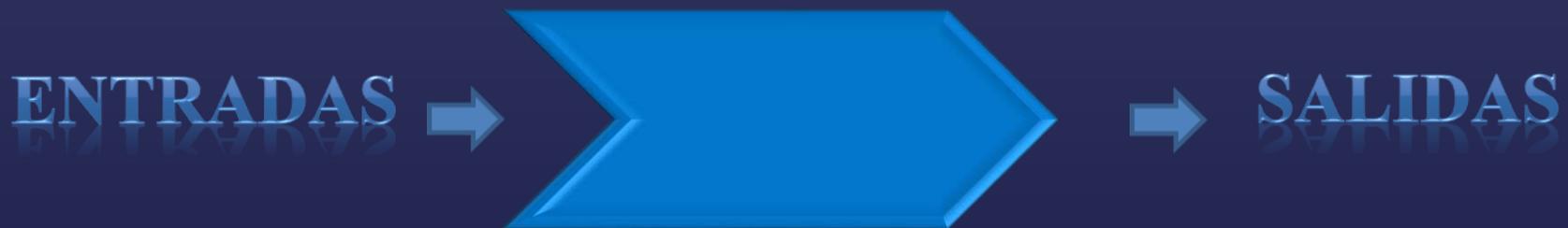
Segunda Reflexión...

“Si se quiere mejorar los resultados, hay que cambiar la forma en que hacemos las cosas”

...Entonces se tienen que analizar y mejorar los procesos.

Qué es un proceso?

Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que usan los recursos de la organización, las cuales transforman elementos de entrada para proveer resultados definidos, con el fin de alcanzar los objetivos del negocio.



Clasificación de los Procesos

Procesos Estratégicos:

Aquellos necesarios para sustentar a la organización en el tiempo y relacionan a la empresa con el entorno.

Procesos Críticos:

Aquellos que son vistos por el cliente final, son necesarios para realizar el producto/servicio que el cliente está esperando.

Procesos de Apoyo:

No requeridos por el cliente, pero imprescindibles para funcionar como organización. Ayudan a que los procesos críticos se realicen.

PROCEDIMIENTO

“Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso”,
puede estar documentado o no.

ENTRADA

(Incluye recursos)



PROCESO

(“ conjunto de actividades
mutuamente relacionadas o
que interactúan”)

SALIDA



**OPORTUNIDADES DE SEGUIMIENTO
Y MEDICIÓN**

(Antes, durante y después del proceso)

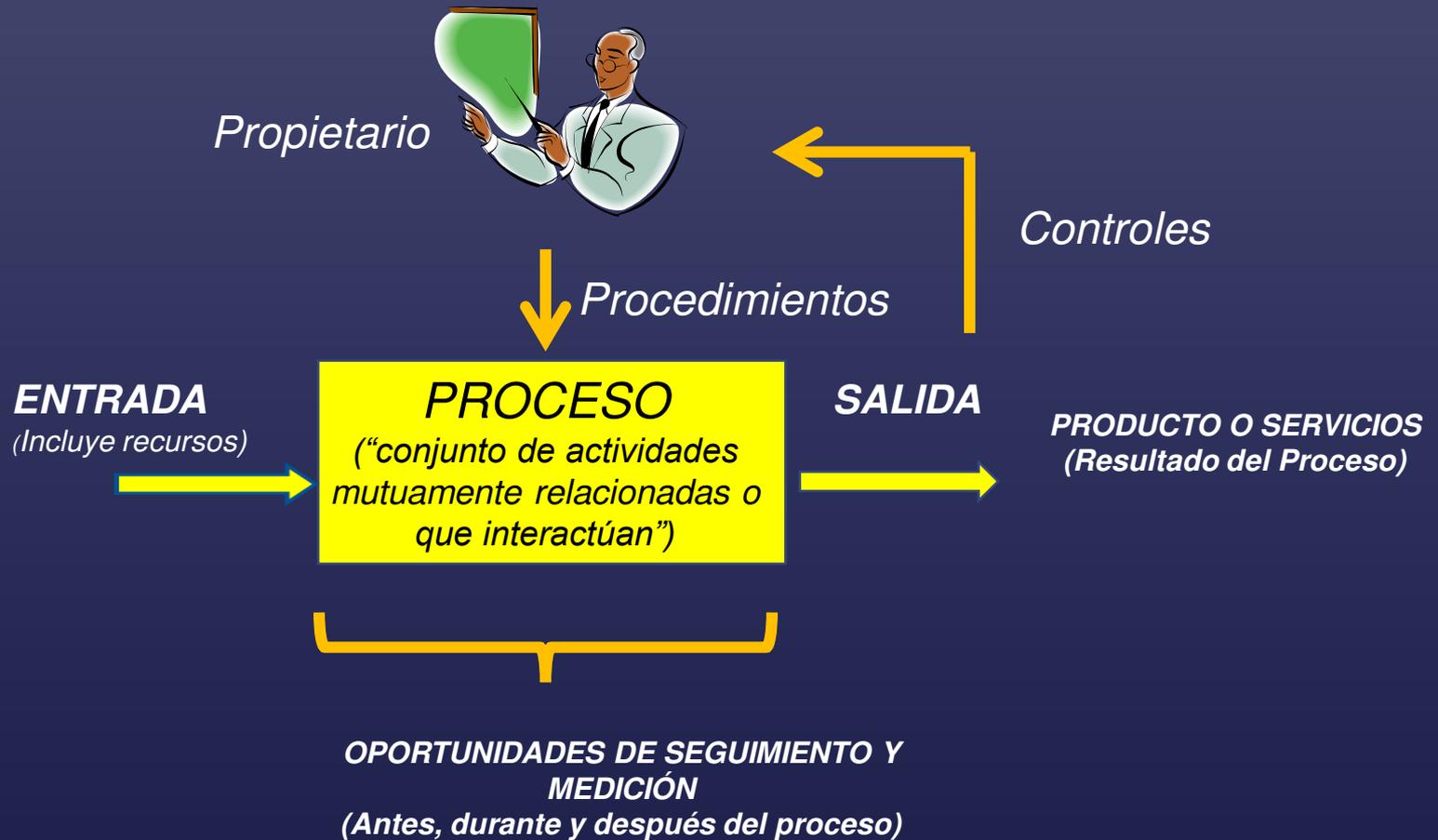
EFICIENCIA DEL PROCESO

Resultado alcanzado vs
Recursos utilizados
(Foco de la Norma ISO
9001:2008)

EFICACIA DEL PROCESO*

Capacidad para
alcanzar los resultados
deseados
(Foco de la Norma
ISO 9001:2008)

Control de Gestión de Procesos



Por qué medir?...

“Porque lo que no se mide no se puede mejorar”

Medición de los procesos

Indicadores: herramienta para la medición del desempeño de los procesos. sirven de retroalimentación para aumentar la asertividad de un proceso respecto de su objetivo.

Los indicadores deben:

- *Dar información cuantificable del resultado de los procesos*
- *Definir los imprescindibles*
- *Gestionarse de manera sólida y sistemática*
- *Permitir tomar decisiones*
- *Definir qué, cómo, dónde, cuándo, quién y con qué frecuencia se mide*

Modelación Básica de Procesos

Un modelo de procesos de negocio es una red de objetos gráficos, correspondientes a actividades y controles de flujo que definen el orden y responsabilidad de ejecución de éstas.

Ejemplo Modelación Básica

Muchas técnicas de modelación utilizan el concepto de swimlanes (carriles) como mecanismo de organización de actividades en categorías visuales separadas para ilustrar las diferentes capacidades funcionales o responsabilidades.

