

GESTIÓN POR PROCESOS Y SUS BENEFICIOS

Temas Clave



Concepto de Proceso



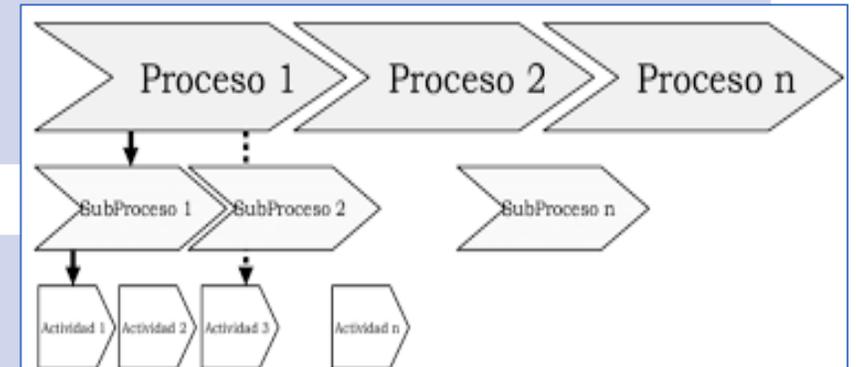
Tipos de Procesos



Beneficios de la Gestión por Procesos



Ejemplos de Mapas de Procesos de referencia.



Cuando todo un equipo se abraza a la Calidad como a su idioma común, la satisfacción es el resultado seguro.



PROCESO

Conjunto de **actividades** mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las **entradas** para proporcionar un **resultado** previsto.

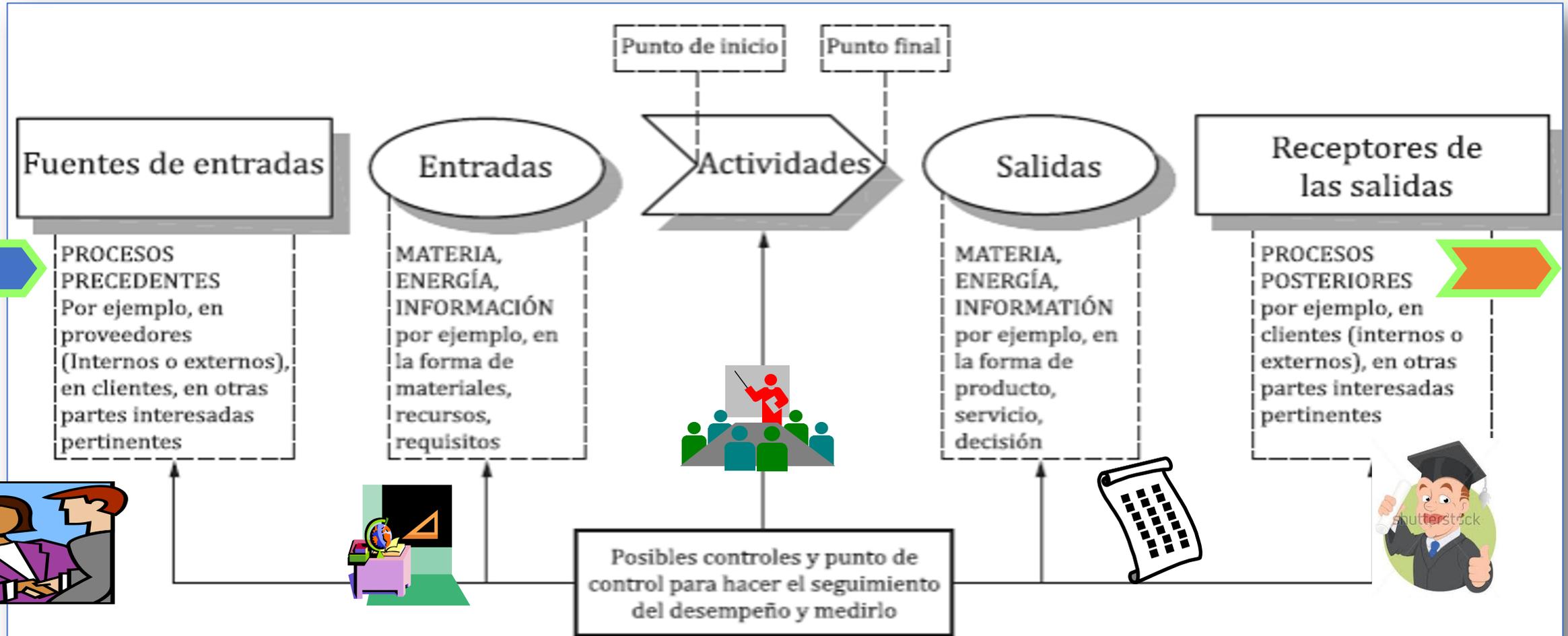


Figura 1 — Representación esquemática de los elementos de un proceso

CLASIFICACIÓN O TIPOS DE PROCESOS



Procesos Estratégicos

- Incluyen procesos relativos al establecimiento de **políticas y estrategias**, objetivos, **provisión de comunicación**, **aseguramiento y disponibilidad de recursos** necesarios y **revisiones por la dirección**.



Procesos Misionales

- (Esenciales o de realización del producto o de la prestación del servicio)
- incluyen todos los procesos que **proporcionan el resultado** previsto por la entidad en el cumplimiento **de su objeto social o razón de ser**.



Procesos de Apoyo

- Incluyen todos aquellos **procesos para la provisión de los recursos** que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.



Auditor

Procesos de Evaluación

- Incluyen procesos necesarios para **medir y recopilar datos** destinados al análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia.
- Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y de los misionales.

Interacción de Procesos

1. Nombre del proceso
2. Responsable y objetivo (alcance)

5 Salidas



Información.
Directrices
Necesidades.
Requisitos.
Sugerencias.

4 Entradas

P. GESTIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

6 Controles

3 Actividades
(Qué, quién,
cómo)



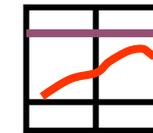
Productos /
Servicios

- Atención Brindada
- Información suministrada
- Peticiones solucionadas
- Capacitaciones impartidas
- Folletos entregados
- Ciudadanos empoderados

7 Recursos

8. Indicadores

P. GESTIÓN DE LAS
COMUNICACIONES



IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA ORGANIZACIÓN

Las operaciones estandarizadas nos permiten trabajar de forma

**SENCILLA
SEGURA Y
EFICIENTE**

Es un método que permite la reducción de desperdicios

- Tiempos
- Recursos
- Papel
- Energía



| PANEL DE INSTRUCCIÓN DE TRABAJO | | | | |
|---------------------------------|-------------|------|--------------|------|
| Paso | Descripción | Nota | Puntos clave | Foto |
| 1 | | + | | |
| 2 | | ★ | | |
| 3 | | ● | | |
| Seguridad | | + | Ambiental | ★ |
| | | | Calidad | ● |

Mejor calidad
Mayor seguridad
Cumplimiento ambiental
Productividad eficiente
Procesos consistentes
Empresa sostenible

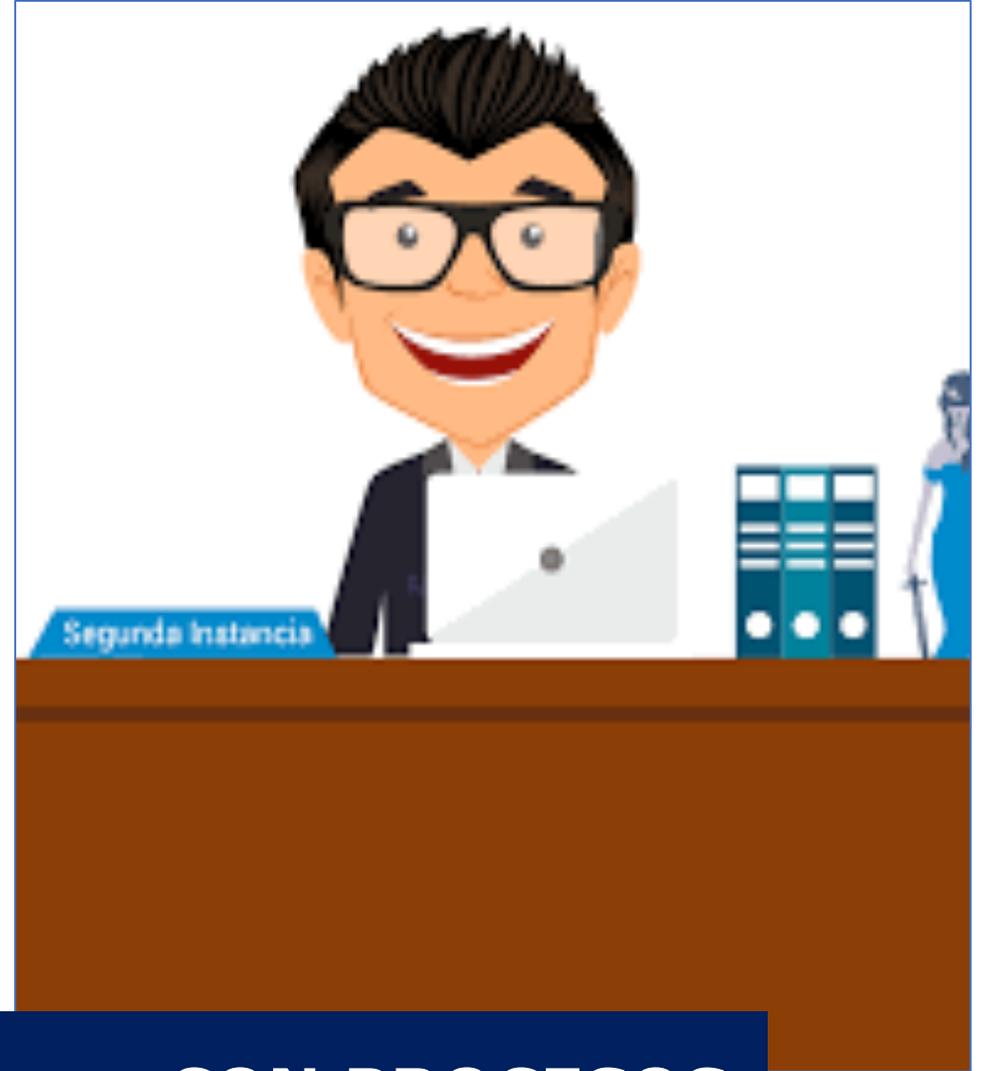


ANÁLISIS ORGANIZACIONAL



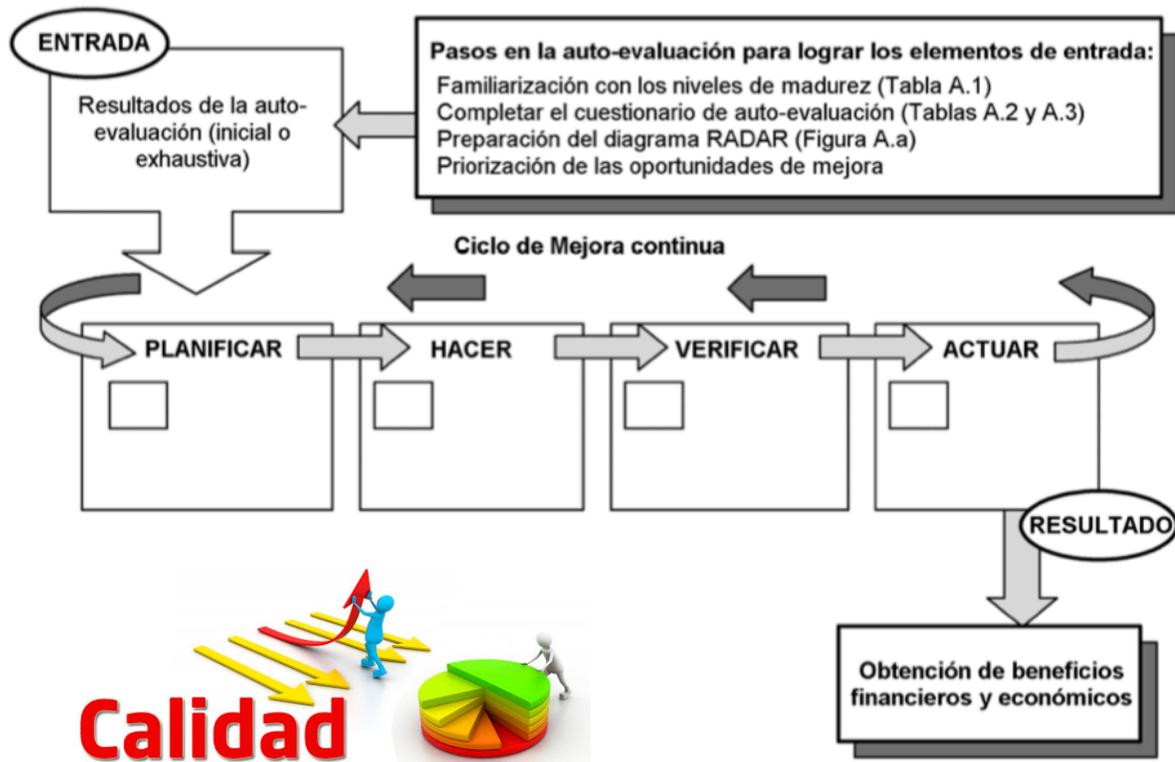
SIN PROCESOS

-



CON PROCESOS

Beneficios de un Modelo de Gestión de Calidad por Procesos



Un CompromISO de Todos

Figura 1 – Representación genérica del proceso global

1. Orienta la gestión hacia resultados, con la aplicación del Ciclo de Mejora Continua conocido como PHVA.
2. Se enfoca en mejorar la calidad de los productos y servicios.
3. Fortalece el compromiso con la satisfacción de los usuarios/destinatarios o grupos de valor público.
4. Fomenta el trabajo en equipo, porque requiere la interacción entre diferentes personas, cargos y unidades administrativas para lograr resultados compartidos.
5. Promueve el liderazgo y la participación del personal.

EJEMPLO DE MAPA O RED DE PROCESOS



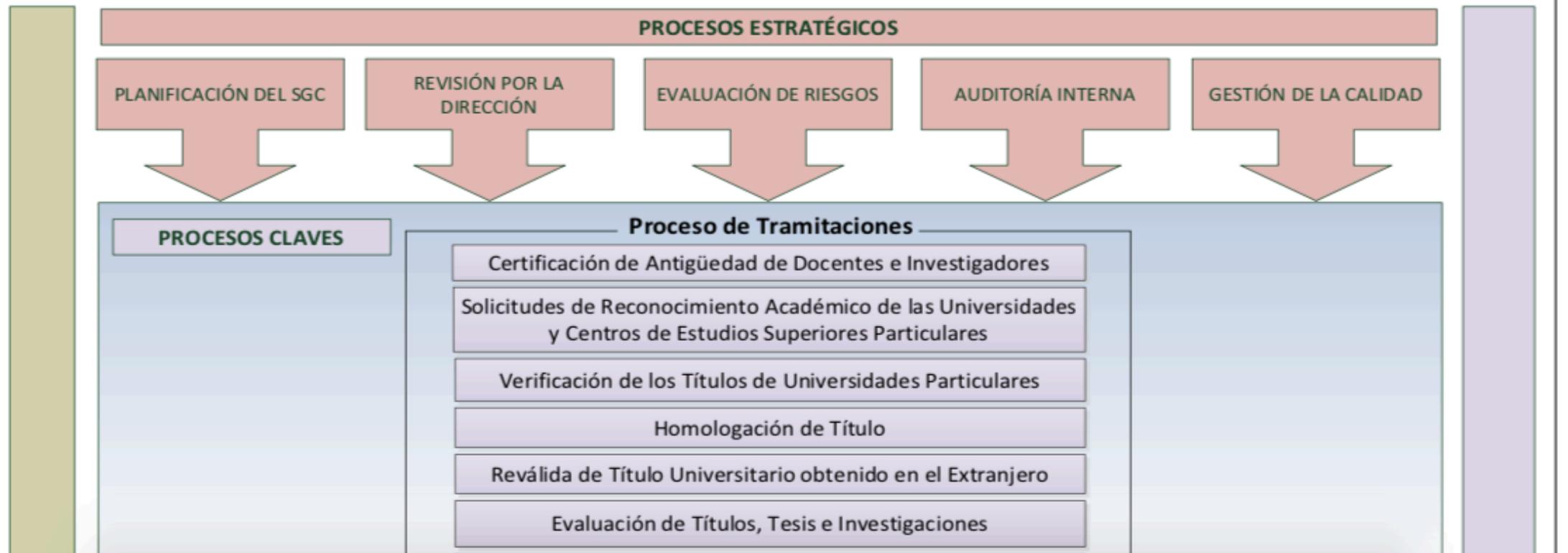


Universidad Tecnológica de Panamá

Manual de la Calidad de Secretaría General



FIGURA 2. MAPA DE PROCESOS DE SECRETARÍA GENERAL





Necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor

Seguimiento y mejora continua



Evaluación Independiente y Asesoría



Necesidades y expectativas de partes interesadas y grupos de valor **satisfechas**

- Procesos estratégicos
- Procesos Misionales

- Procesos de apoyo
- Procesos de evaluación

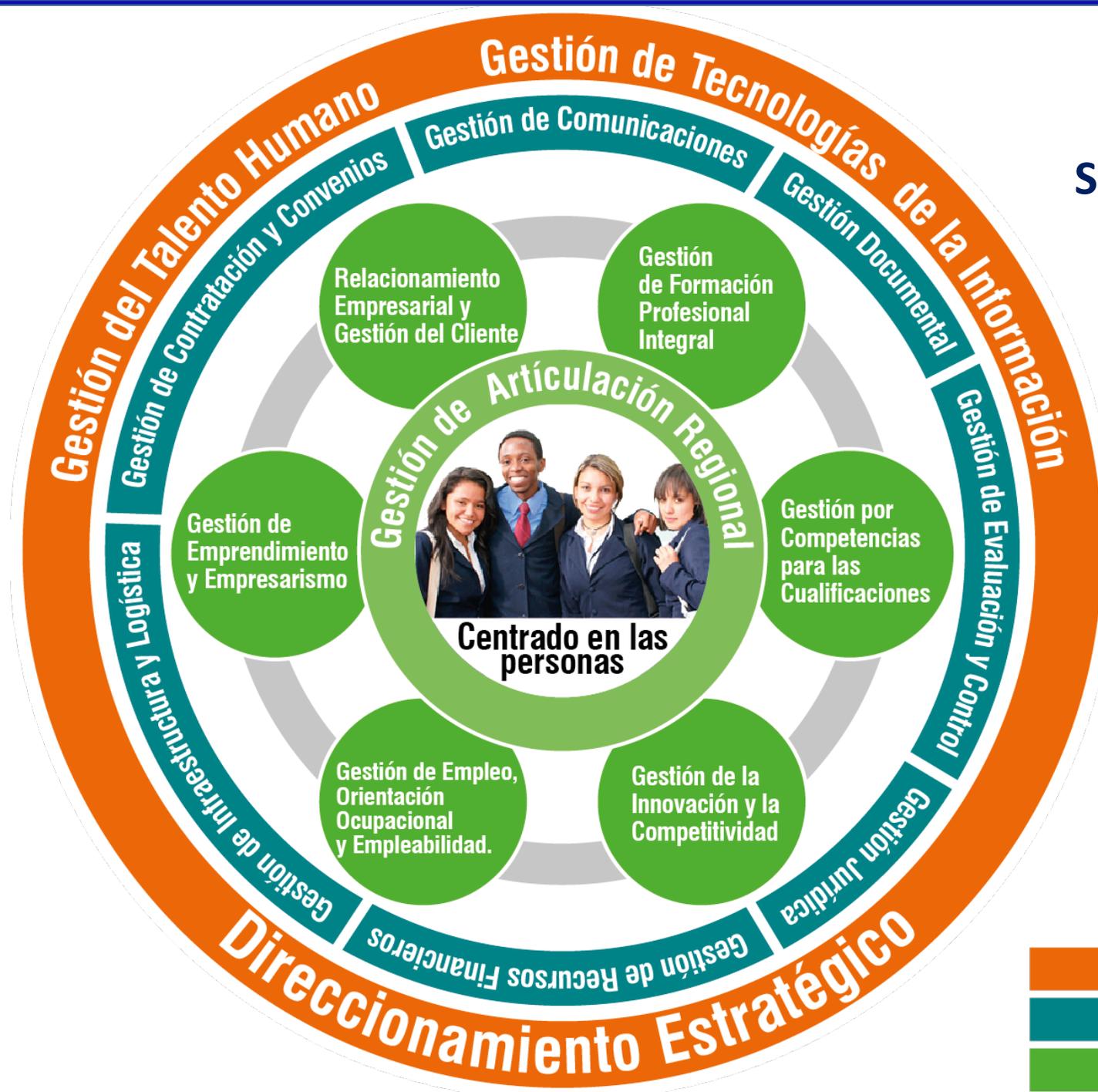
EJEMPLO DIDÁCTICO PROCESOS BANCO NACIONAL DE COSTA RICA

Tabla 9: Inventario de recomendaciones por proceso al 31/12/2017

| Estratégicos | 120 | 33% | Soporte | 180 | 49% |
|---|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|
| CGGR02 Riesgos Corporativos | 65 | 18% | CGRH01 Gestión del Recurso Humano | 44 | 12% |
| CGCM01 Gestión y Mejora Continua | 22 | 6% | CGTI01 Tecnología de la Información | 38 | 10% |
| CGPC02 Planificación Comercial Empresas e Instituciones | 10 | 3% | CGRM01 Recursos Materiales | 26 | 7% |
| CGPC01 Planificación Comercial Personas y Desarrollo | 8 | 2% | CGFI01 Finanzas | 25 | 7% |
| CGPE01 Planificación Estratégica | 6 | 2% | CGRP05 Medios Electrónicos de Pago | 18 | 5% |
| CGPU01 Publicidad | 5 | 1% | CGJU01 Procesos Jurídicos | 9 | 2% |
| CGCI01 Comunicación Institucional | 4 | 1% | CGOB01 Operativa Bancaria | 9 | 2% |
| Cadena de Valor | 66 | 18% | CGSE01 Procesos de Seguridad Física y | 5 | 1% |
| CGRP01 Gestión Productos de Colocación | 41 | 11% | CGRP01 Gestión de Punto de Venta | 2 | 1% |
| CGFG01 Fondo de Garantías y Jubilaciones | 10 | 3% | CGOB03 Gestión del Centro de Contacto | 2 | 1% |
| CGRP02 Gestión del Seguimiento Crediticio | 9 | 2% | CGRP22 Medios Electrónicos de Pago | 2 | 1% |
| CGRP03 Gestión Recuperación Crediticia | 4 | 1% | | | |
| CGRP23 Fiduciaria | 2 | 1% | | | |

MSIONALES.
ESENCIALES.

RED DE PROCESOS SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA



-  Procesos Estratégicos
-  Procesos de Soporte
-  Procesos Misionales

**GRACIAS POR SU CÁLIDA
PARTICIPACIÓN**