



Maestría en Gerencia de la Calidad XVI Promoción

Gestión por Procesos

Ing. Selene Serrano Delgado

San José, Costa Rica





¿Cuál es la importancia de la Gestión por Procesos?

Contenido

El proceso de Planificación Estratégica y elaboración del Cuadro de Mando Integral. Alineación "escenario - estrategia - organización"

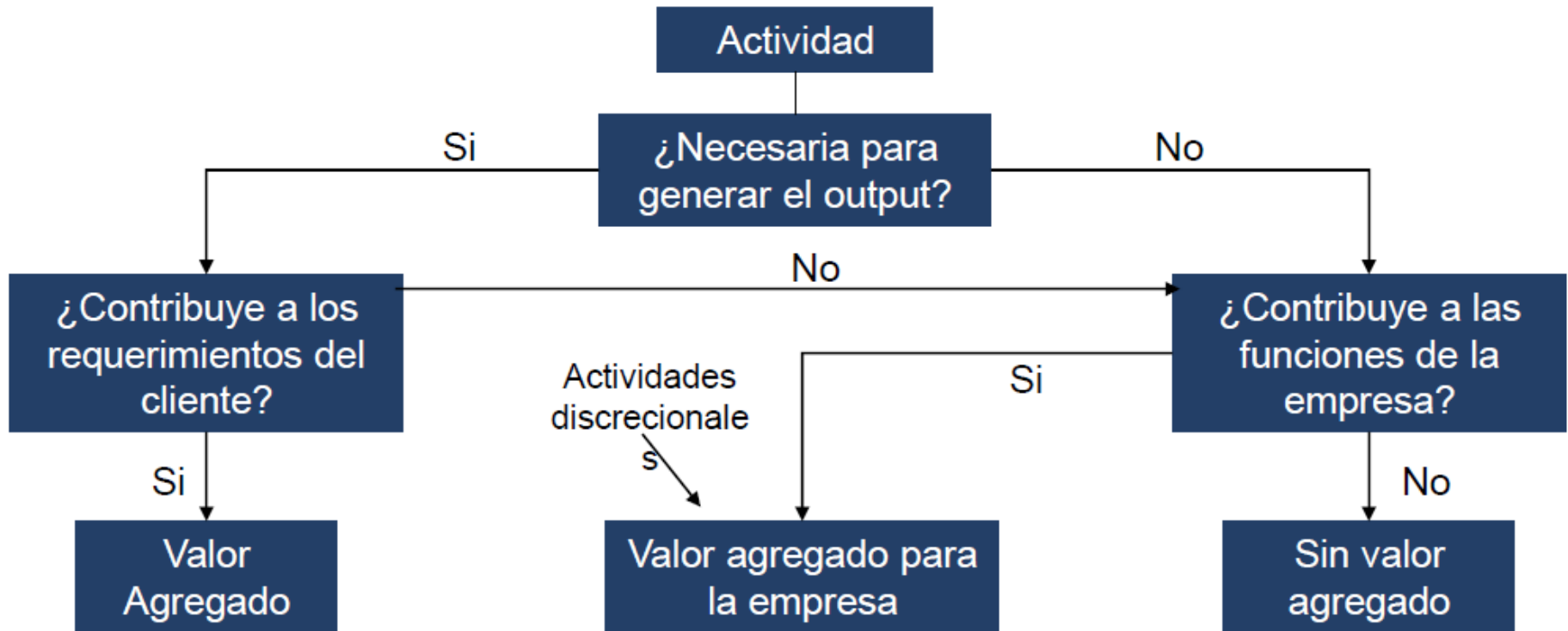
Un proceso singular: "Gestión de Proyectos"

El proceso de "Gestión de Riesgos"

El proceso de "Gestión del Conocimiento"

El proceso de "Gestión de la Innovación (Proyectos de I+D) "

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO







PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA



Cinco pasos del proceso de la planificación estratégica

PASO 1 - DEFINICIÓN DE LOS ATRIBUTOS DE LA ESTRATEGIA

VALORES FUNDAMENTALES

Principios rectores de una organización

VISIÓN

La imagen del futuro tal como es vista por la organización

MISSION

Un objetivo del más alto nivel de abstracción; un contexto para todos los demás objetivos y acciones

PASO 3 - DESCRIPCIÓN

OBJETIVOS DE NEGOCIO

Componentes de la estrategia; hipótesis estratégica

KPIS

Cuantificación de los objetivos del negocio que los hacen tangibles

MÉTRICAS DE ACTUACIÓN

Cuantificación de los factores de éxito

MAPA ESTRATÉGICO

Objetivos del negocio conectados por la lógica de causa y efecto

INICIATIVAS

Comentario de la estrategia, justificación, planes de acción y presupuestos

MÉTRICAS DE RESULTADO

Validación de los resultados alcanzados

PASO 2 - FORMULACIÓN

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Los pilares para la futura estrategia

MARCOS

CUADRO DE MANDO INTEGRAL, FODA, VRIO, PESTEL, ANÁLISIS DE BRECHAS, RIESGO

PASO 4 - CASCADA

PASO 5 - EJECUCIÓN

- Trabajo según iniciativas estratégicas
- Seguimiento de esfuerzos y resultados con KPI
- Informes de rendimiento

1

DEFINA SU MISIÓN, VISION Y VALORES



VALORES

VISION

MISION

Una imagen inspiradora del futuro perfecto de la empresa.

El propósito de la empresa.

2

FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y ESTRATEGIA DE NEGOCIOS



SWOT

GESTIÓN DE RIESGOS

RESTRICCIONES

PESTEL

NECESIDADES DEL CLIENTE

ANÁLISIS DE LA BRECHA EN LA ESTRATEGIA

CAUSA Y EFECTO

ESTRATEGIA

DIAGNÓSTICO

SOLUCIÓN

ACCIÓN

3

DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA EN EL MAPA ESTRATÉGICO



COMENTARIO DE LA ESTRATEGIA

MAPA ESTRATÉGICO

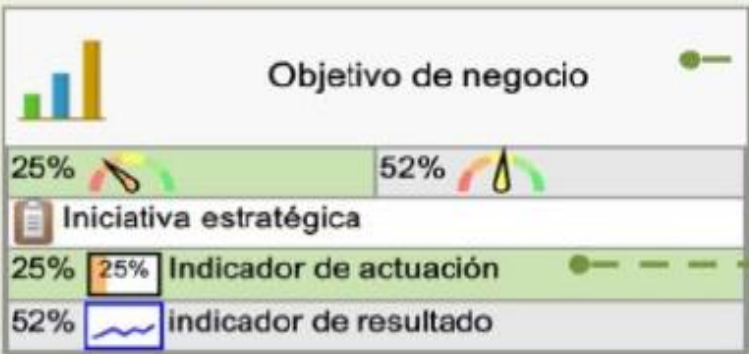
OBJETIVOS DE NEGOCIOS

FINANCIERO

CLIENTES

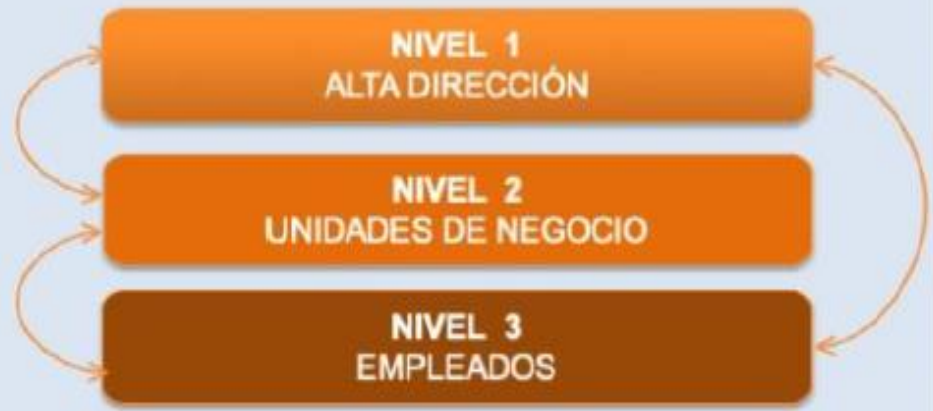
INTERNO

EDUCACIÓN Y CRECIMIENTO



4

ALINEAMIENTO DE LA ESTRATEGIA (CASCADA)



5

EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA



El mapa estratégico ayudará a enfocar los recursos de la compañía en los objetivos importantes



Las métricas de actuación y de resultado ayudarán a los gerentes a hacer seguimiento al proceso de ejecución



Los objetivos alineados/en cascada harán que la estrategia sea el trabajo de todos

Cuadro de mando integral paso a paso

- Paso 1. Definir Misión, Visión, Valores**
Esa es la dirección que debe seguir su organización.
- Paso 2. Definir Cuatro Perspectivas**
Finanzas, Clientes, Internos, Innovaciones.
- Paso 3. Definir Prioridades Estratégicas**
Los objetivos de nivel superior.

- Paso 4. Definir Objetivos de Negocio**
Agregue objetivos estratégicos.
- Paso 5. Describe Razonamiento**
Un conjunto de razones por las que usted decidió elegir este mismo objetivo.

- Paso 6. Definir Métricas**
Defina Métricas de Actuación y de Resultado
- Paso 7. Definir Iniciativas**
Las iniciativas son los planes de acción.

- Paso 8. Cascada**
Cree versión local del mapa estratégico.



project management
resources
goals
organization
plan
strategy
objectives
remanager
competitors
schedule
administration
budget
information
discipline
company
capital
collaboration
analysis
implementation
allocation
leadership
methods
wordcloud
goal
corporate
process
manager

INICIO

4.1 INTEGRACIÓN
Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto



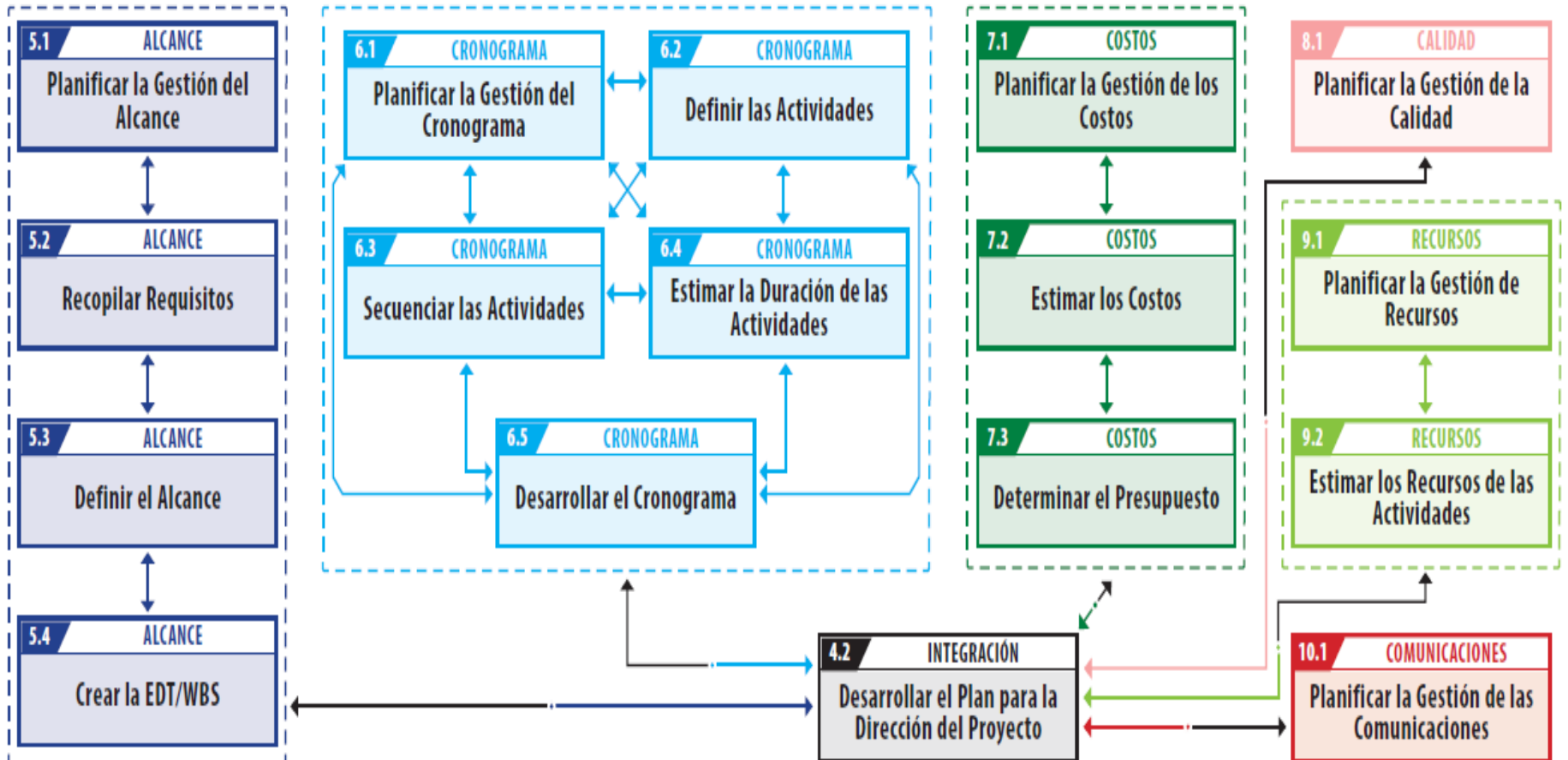
13.1 INTERESADOS
Identificar a los Interesados

GUIA DEL PMBOK® 6ª EDICIÓN

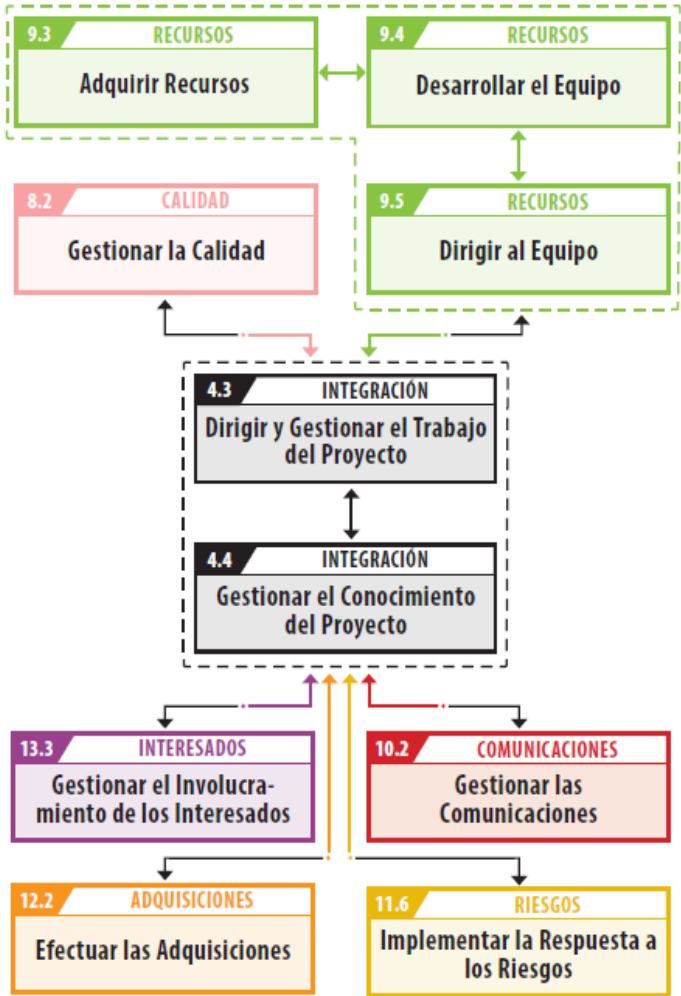
FLUJO DE PROCESOS

Basado en *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* - Sexta Edición.
Copyright: Project Management Institute, Inc., (2017). Todos los derechos reservados.

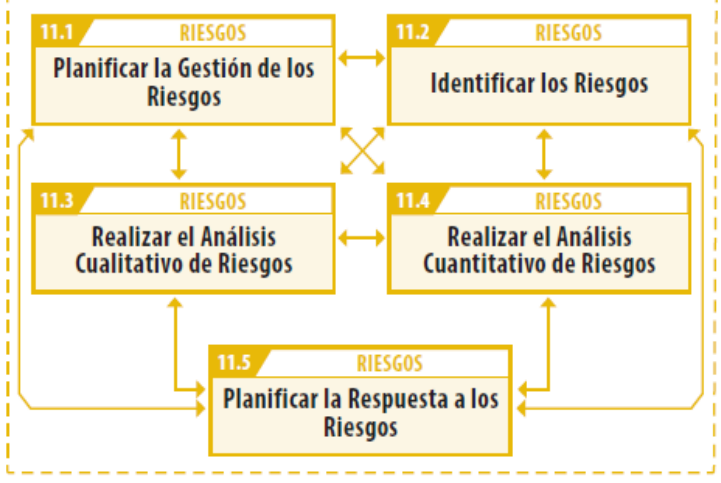
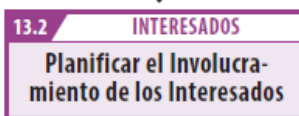
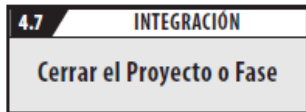
PLANIFICACIÓN



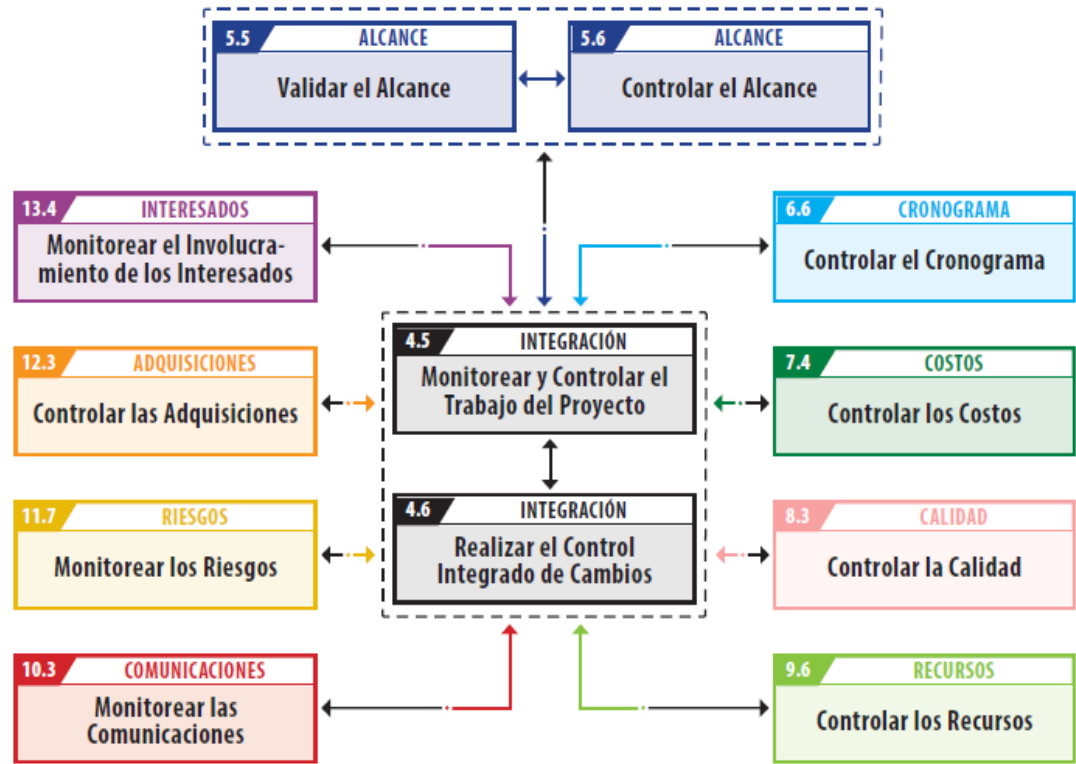
EJECUCIÓN



CIERRE



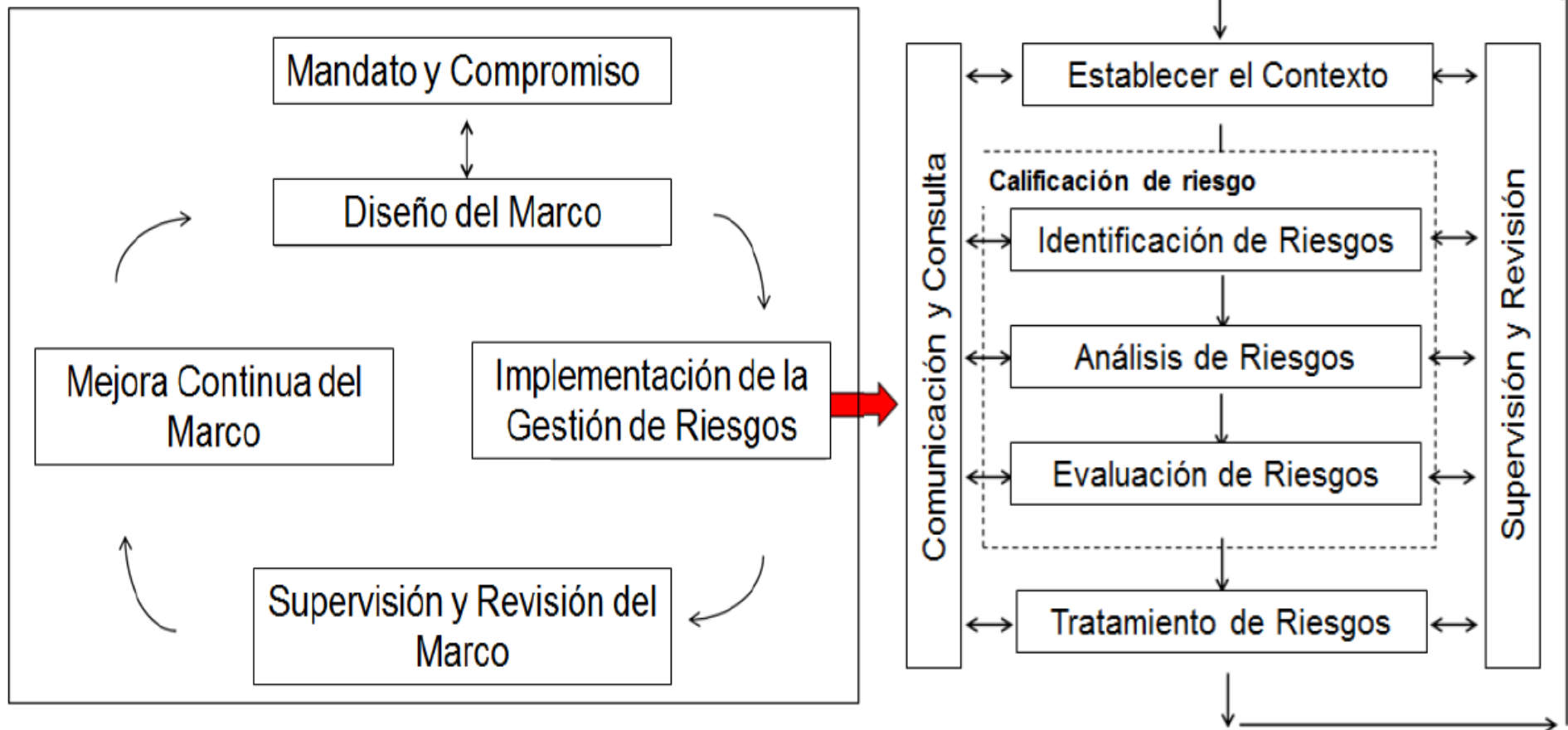
MONITOREO Y CONTROL



RISK MANAGEMENT

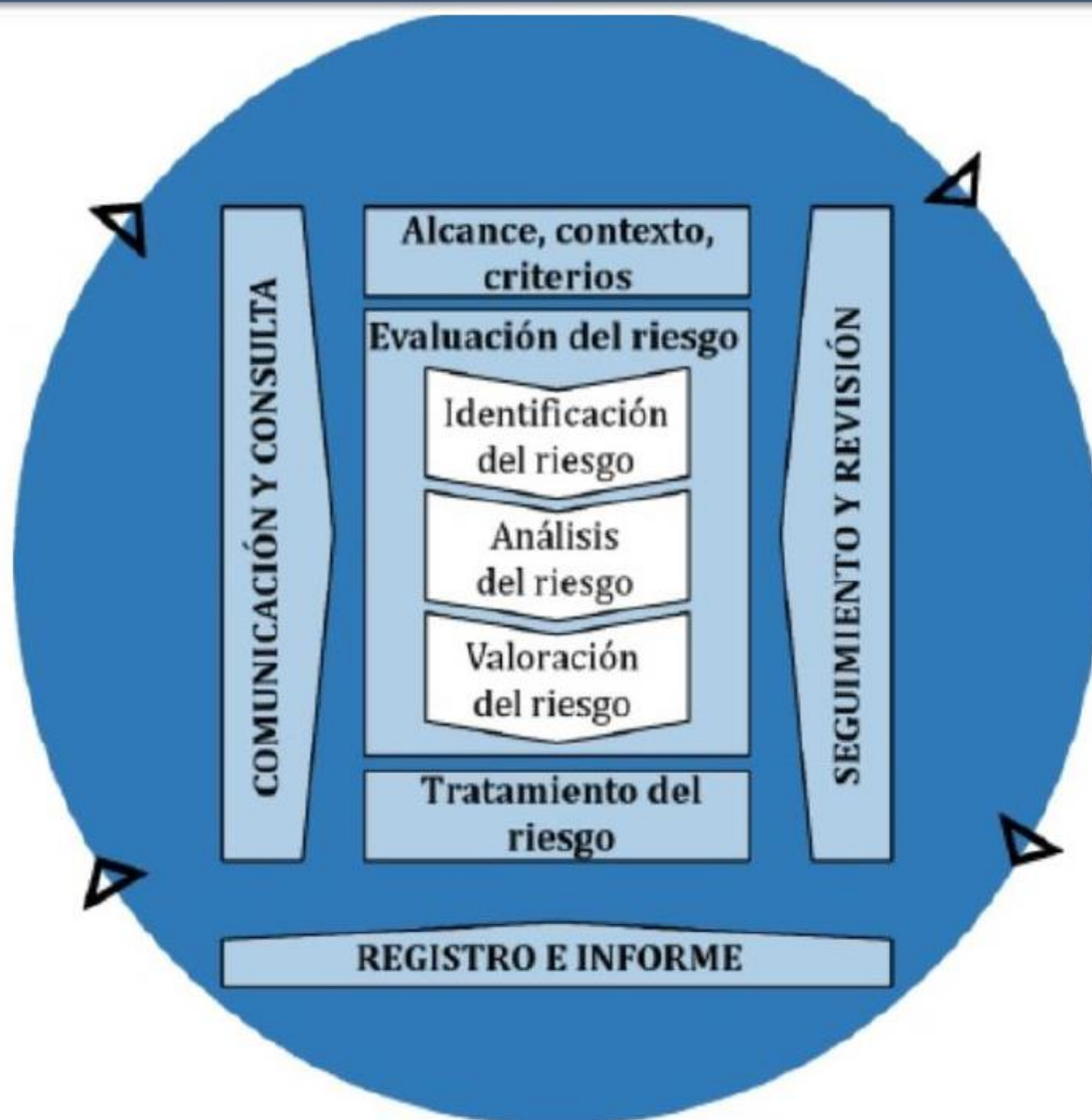


Proceso de Gestión de riesgos ISO 31000



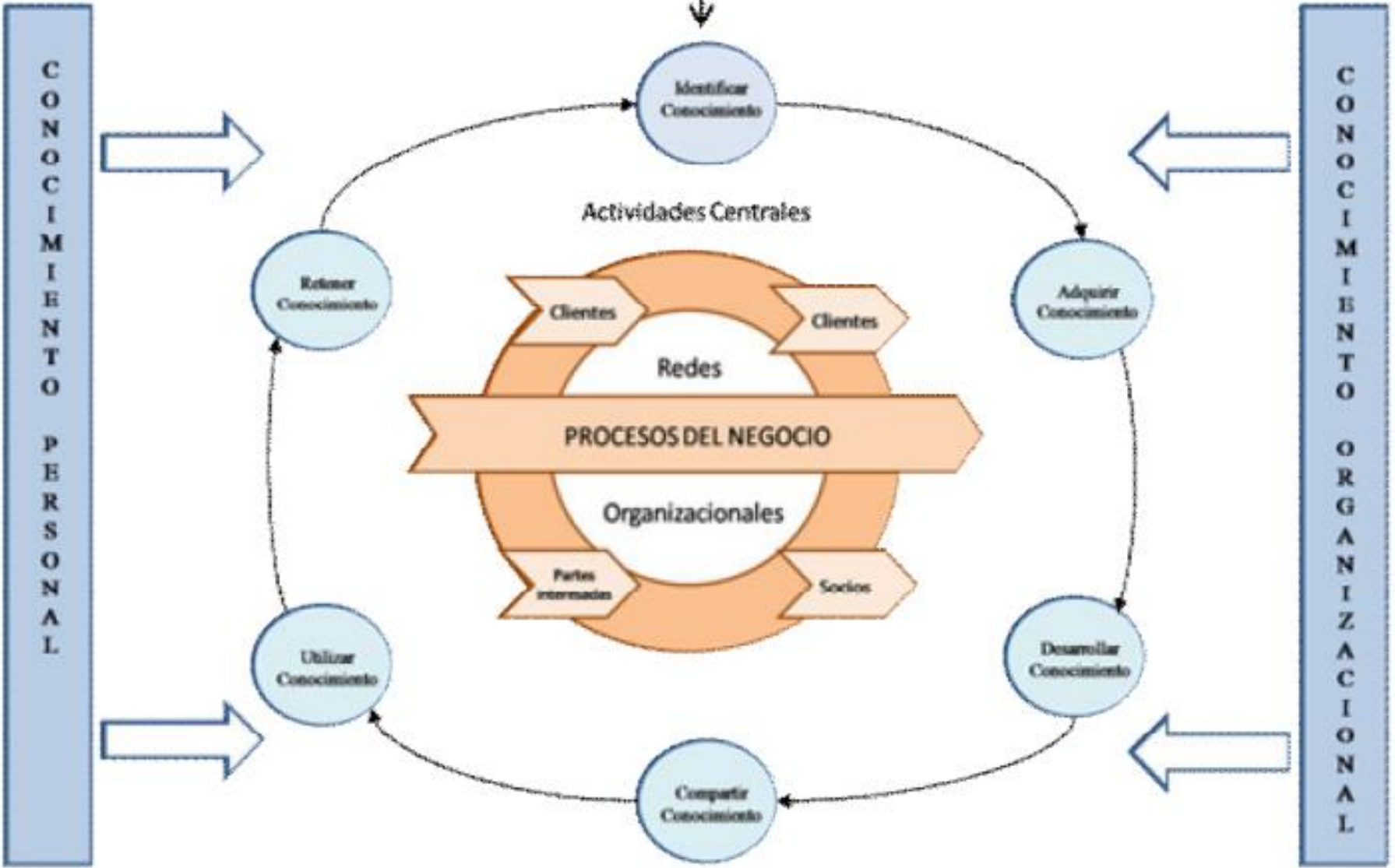
Proceso de Gestión de riesgos ISO 31000

El proceso de la gestión del riesgo implica la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas a las actividades de comunicación y consulta, establecimiento del contexto y evaluación, tratamiento, seguimiento, revisión, registro e informe del riesgo.





Facilitadores



Muchas Gracias