



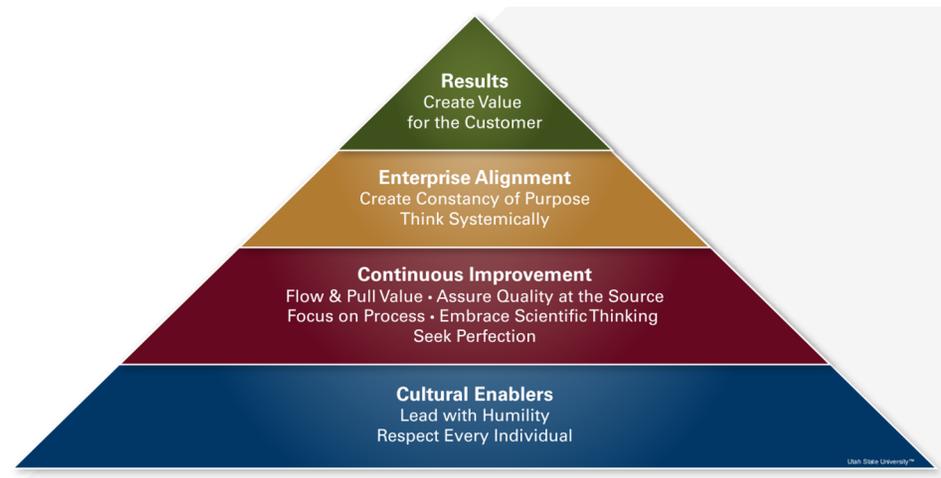
**PROGRAMA: DIPLOMADO: GERENCIA DE LA  
CALIDAD DE LA ATENCIÓN HOSPITALARIA  
(DGCAH)**

***Semana 2. Gestión  
de procesos***

## La gestión por procesos

La gestión por procesos es uno de los 8 principios de la gestión de la calidad (Hayler & Nichols, 2005) y uno de los principios guía de la filosofía Lean según el modelo Shingo para la excelencia operativa:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.**
- Enfoque de sistema para la gestión.**
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.



## ¿Porqué gestionamos procesos?

Una cantidad considerablemente alta de los problemas que enfrenta una organización (estatal o privada) se deben a la poca o nula conceptualización y correcto manejo de los procesos de negocio.

### Ventajas:

- Facilita la orientación al cliente.
- Mejora la **eficacia y la eficiencia** de las actividades.
- Ayuda a estructurar las actividades de la organización
- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- Facilita la planificación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de los mismos.



## ¿De dónde viene la gestión por procesos?



Nace sobre la filosofía lean six sigma de reducción de: Variación (MURA), Sobrecarga (MURI) y Desperdicio (MUDA):

- Los defectos (tanto para productos como servicios).
- Esperas.
- Sobre producir.
- Sobre procesar.
- Transporte.
- Inventario.
- Movimiento.
- Mal uso de competencias (Skills).

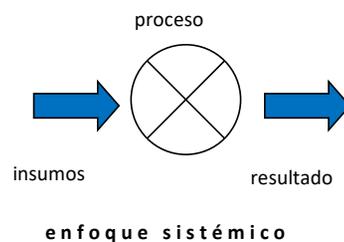
---

**Ejercite sus procesos, quíteles la grasa “mala”, hágalos esbeltos (lean)...**



## Proceso vrs Procedimiento

- **PROCESO:** conjunto de **actividades** que interactúan sinérgicamente para obtener un resultado, mediante la transformación de insumos.
- ♦ **PROCEDIMIENTO:** define de manera sistemática el proceso, con las **actividades** en orden cronológico que se deben seguir para obtener un determinado resultado.

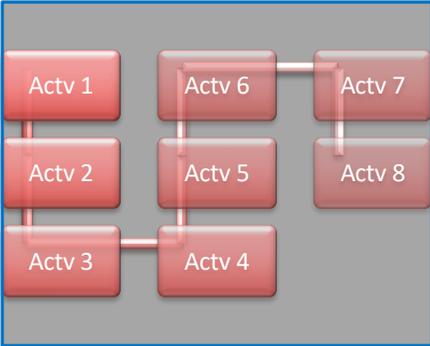


proceso      qué hacer?

procedimiento      cómo hacerlo?

# Enfoque Sistémico

- 1. M. Primas
- 2. Necesidades
- 3. Datos



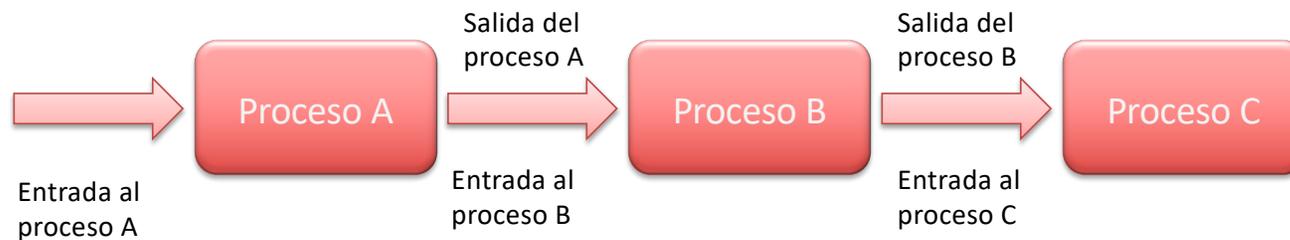
- 1. Productos
- 2. Servicios
- 3. Información

## Procesos de Transformación

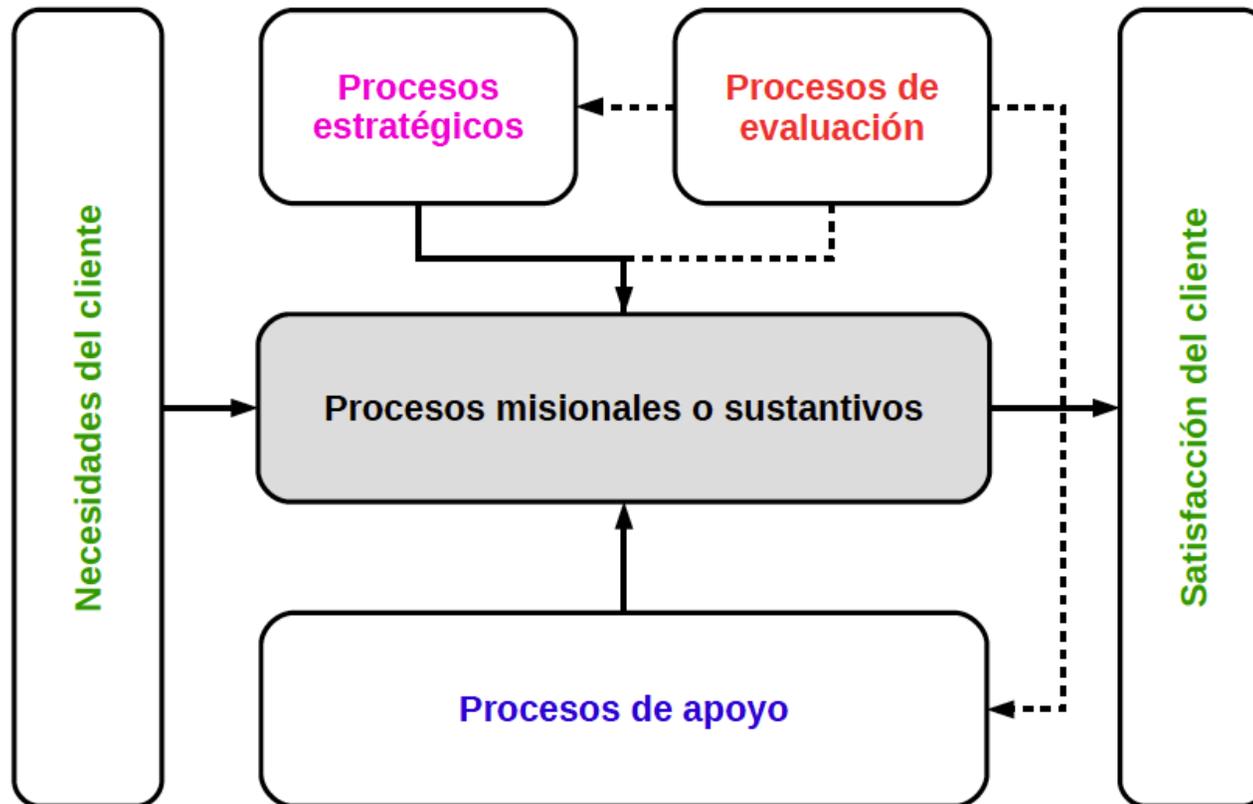
- ✓ Física
- ✓ Locativa
- ✓ Transaccional

# INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

“Las salidas de un proceso son las entradas de otro”

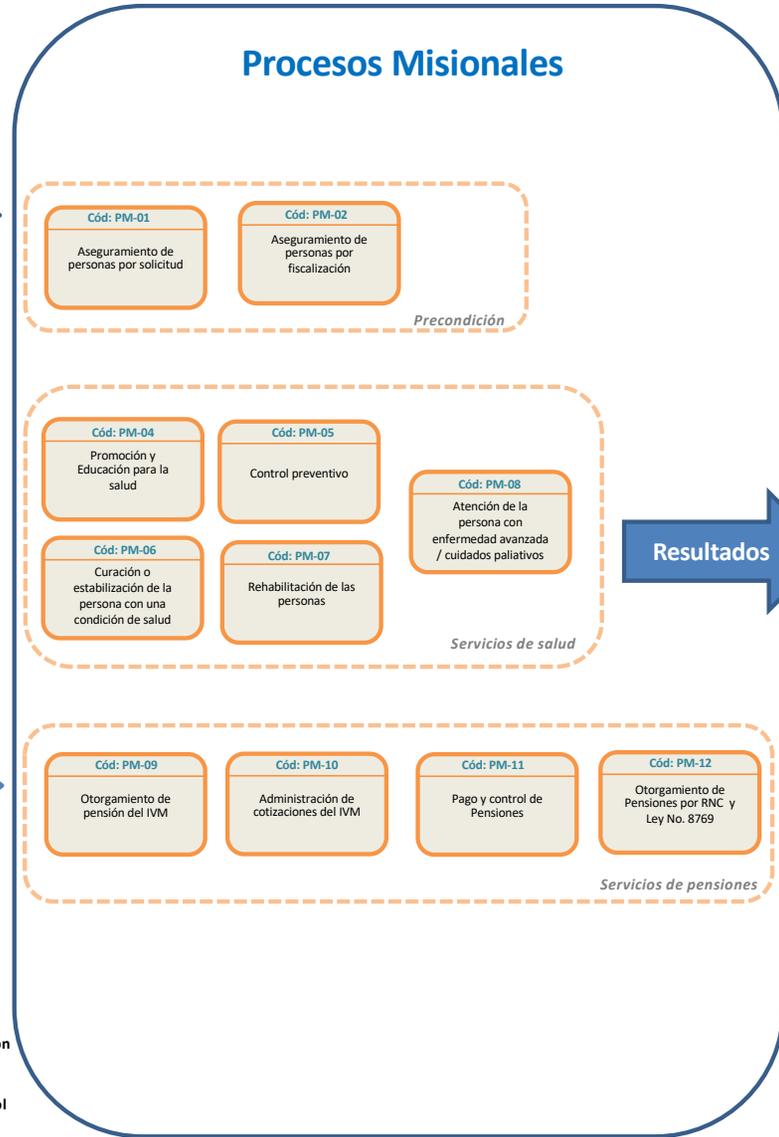
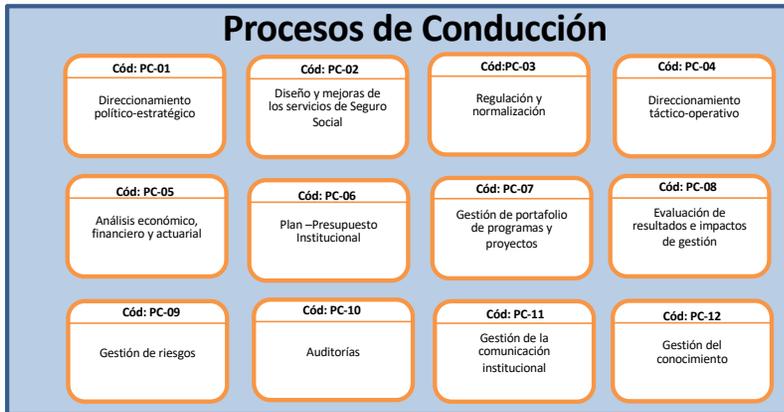


## ARQUITECTURA DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)



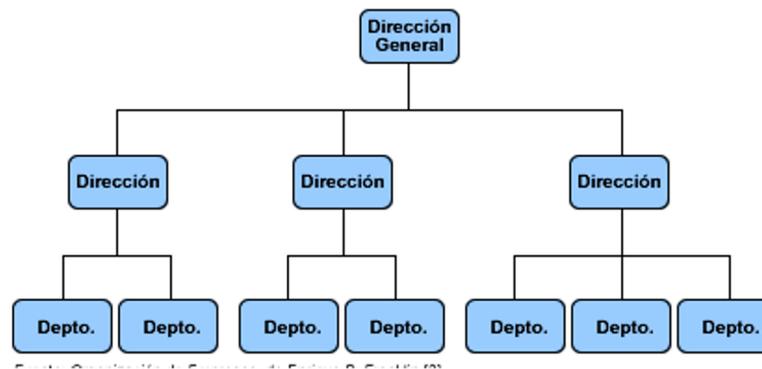
# MAPA DE PROCESOS





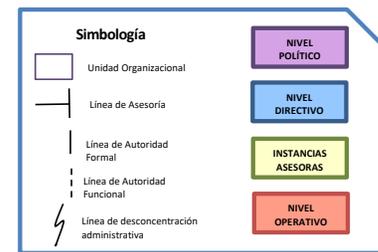
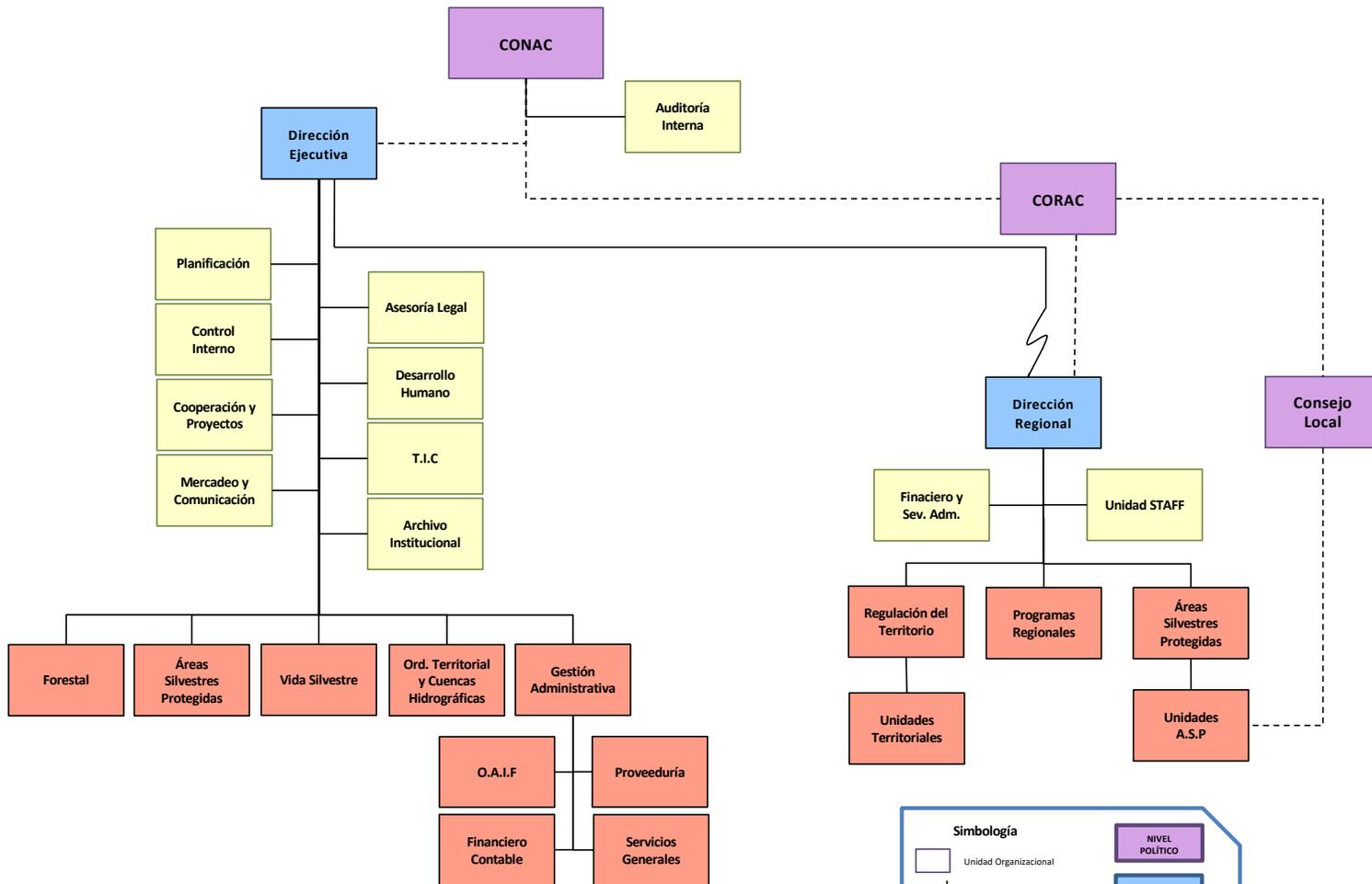
## Importancia de la gestión por procesos

La mayoría de las organizaciones tiene establecida una gestión funcional:



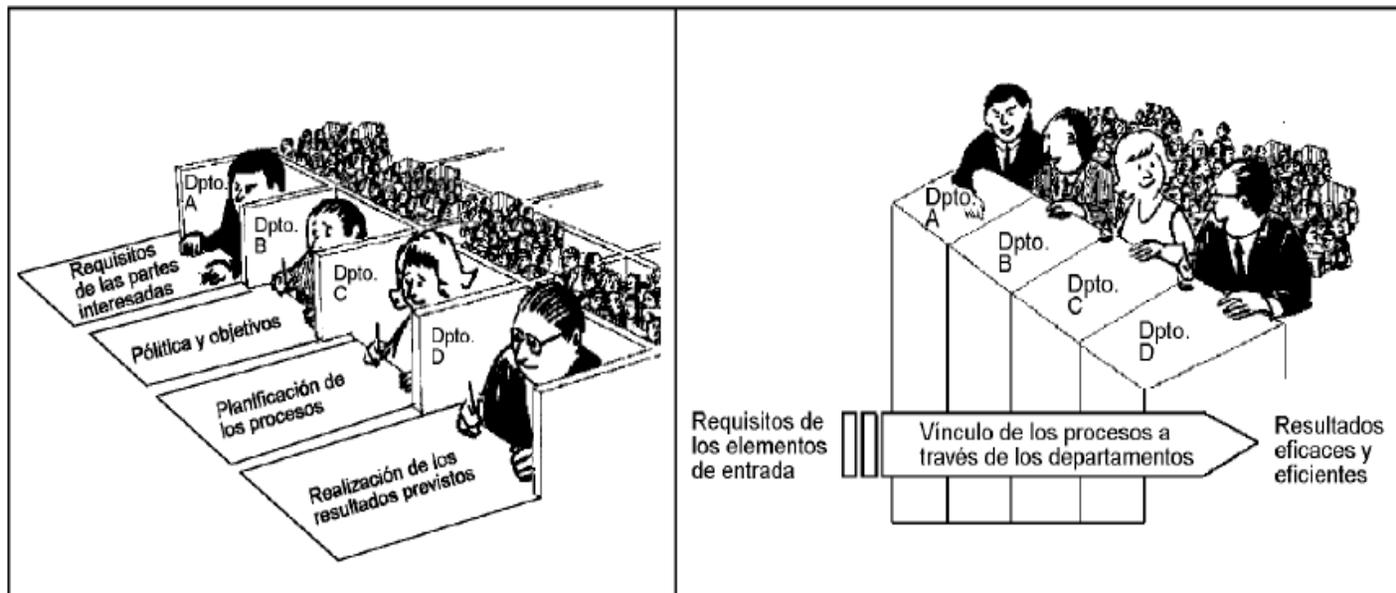
Se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento.

Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente.



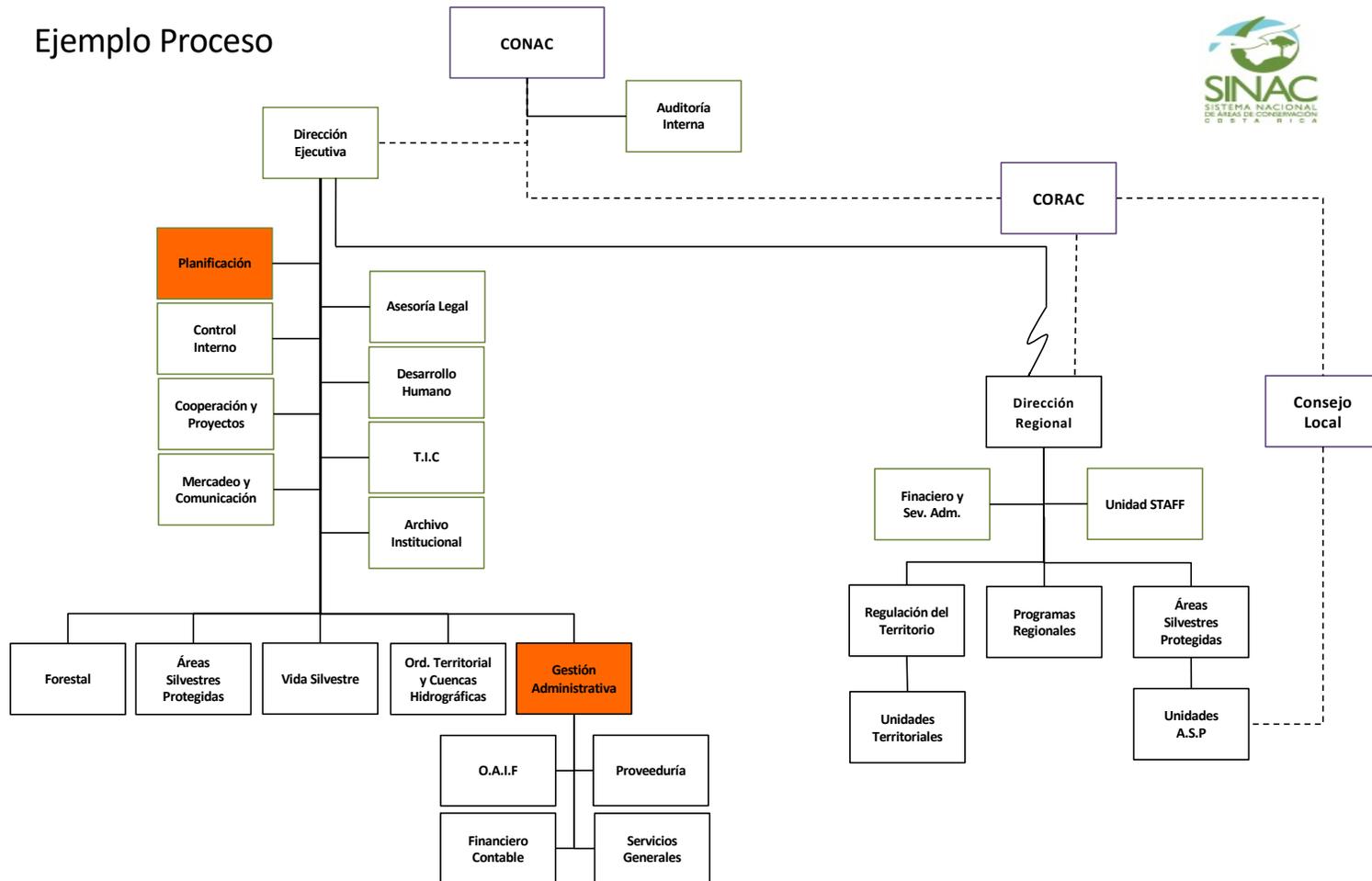
**Organigrama institucional aprobado mediante acuerdos:**  
 N° 2 de Sesión Ordinaria 6-2011 del 13-06-11  
 (Organigrama Secretaría Ejecutiva)  
 N° 8 de Sesión Ordinaria 9-2011 del 19-09-11  
 (Organigrama Áreas de Conservación)

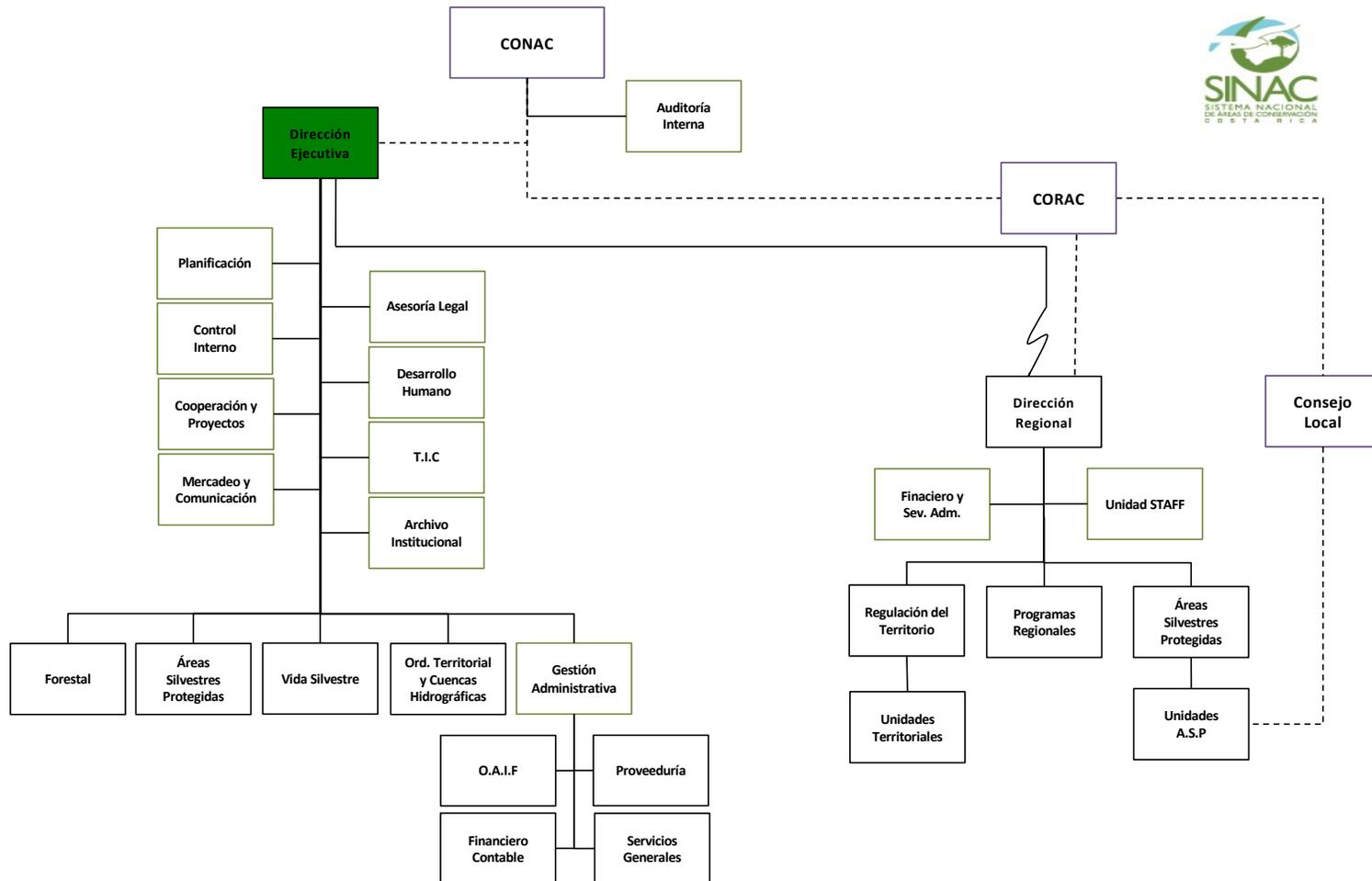
- El enfoque basado en procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia las metas principales de la organización.

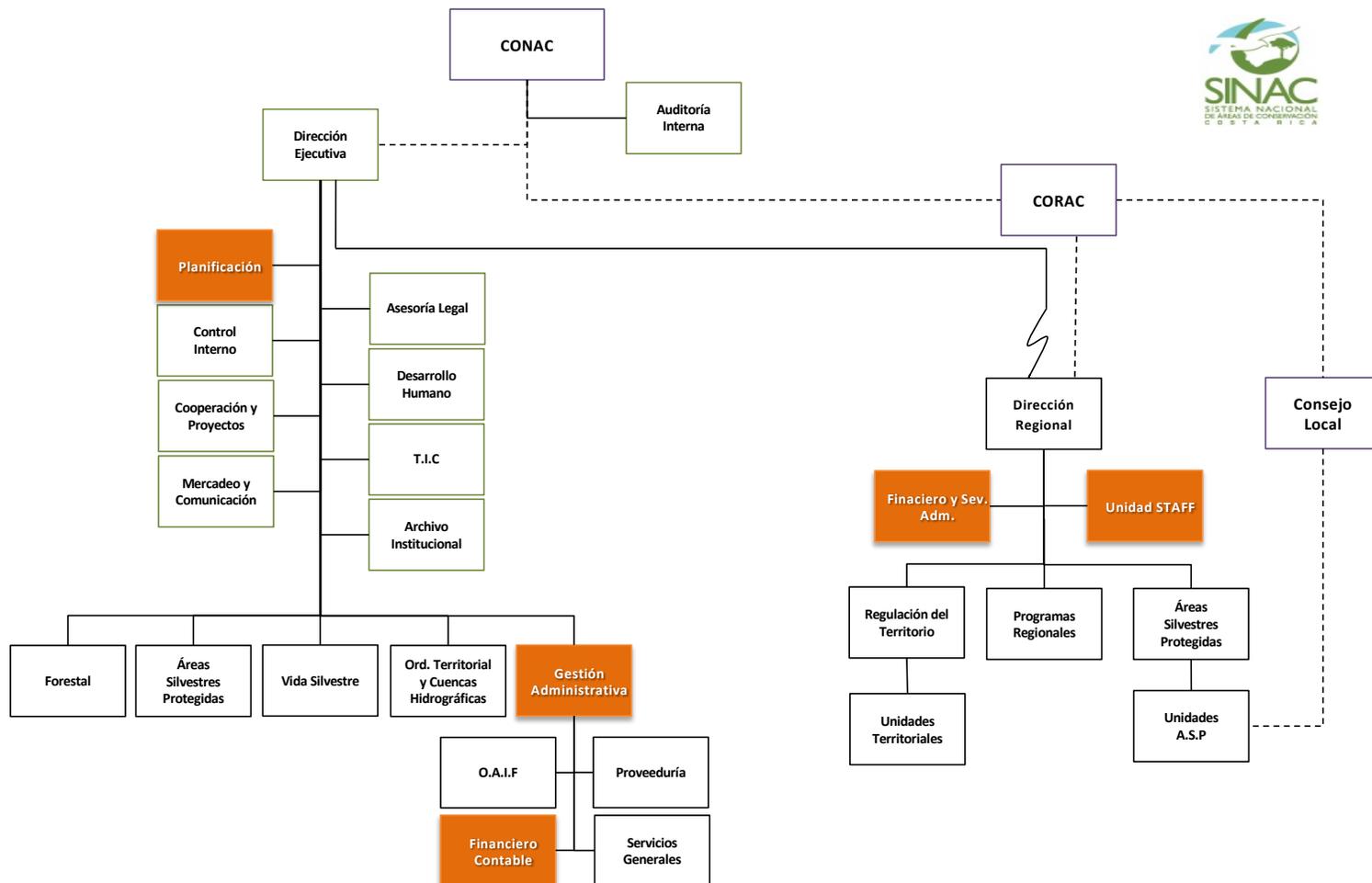


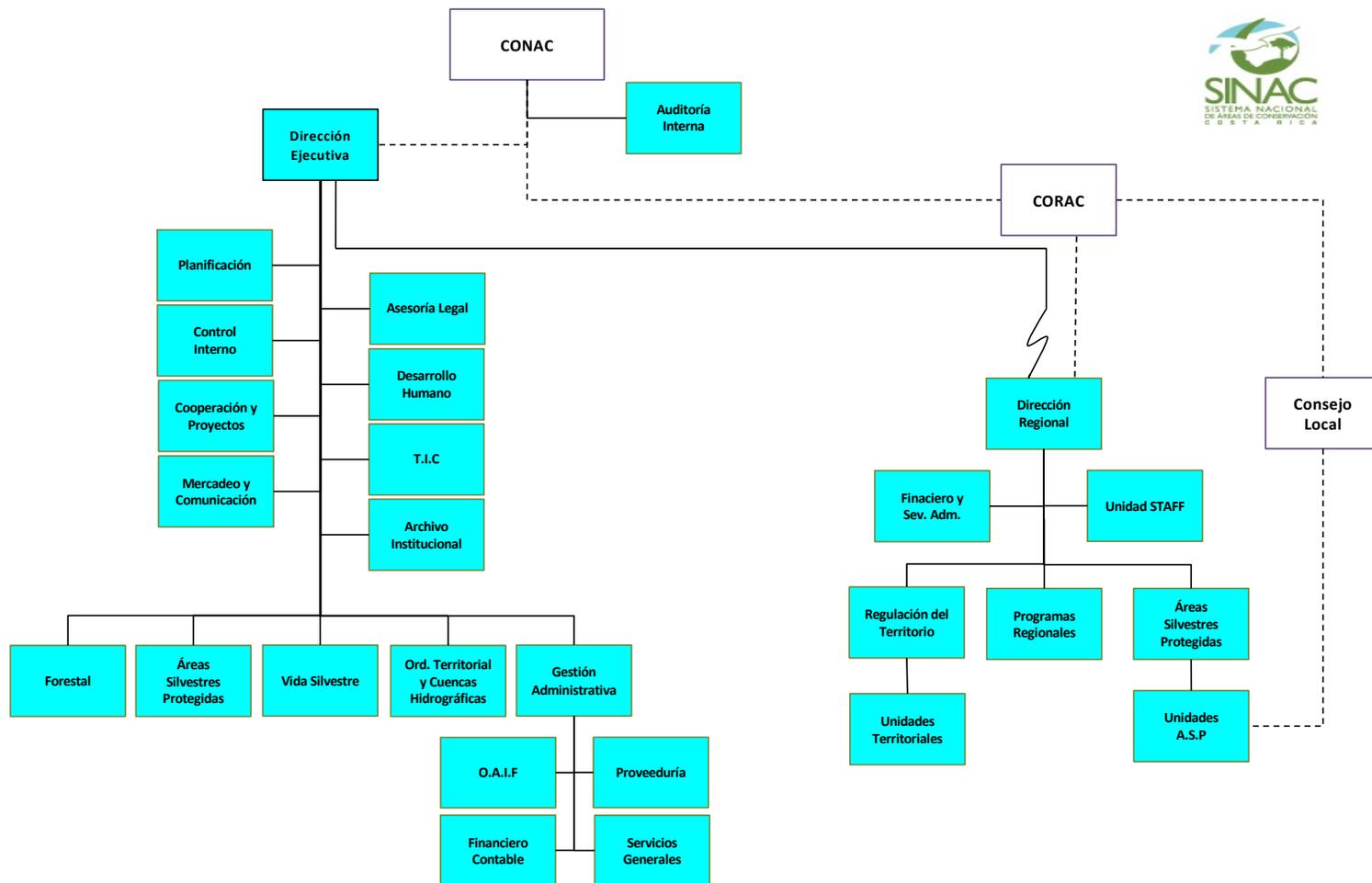
El desempeño de una organización puede mejorarse a través del uso del enfoque basado en procesos. Los procesos se gestionan como un sistema, mediante la creación y entendimiento de una red de procesos y sus interacciones.

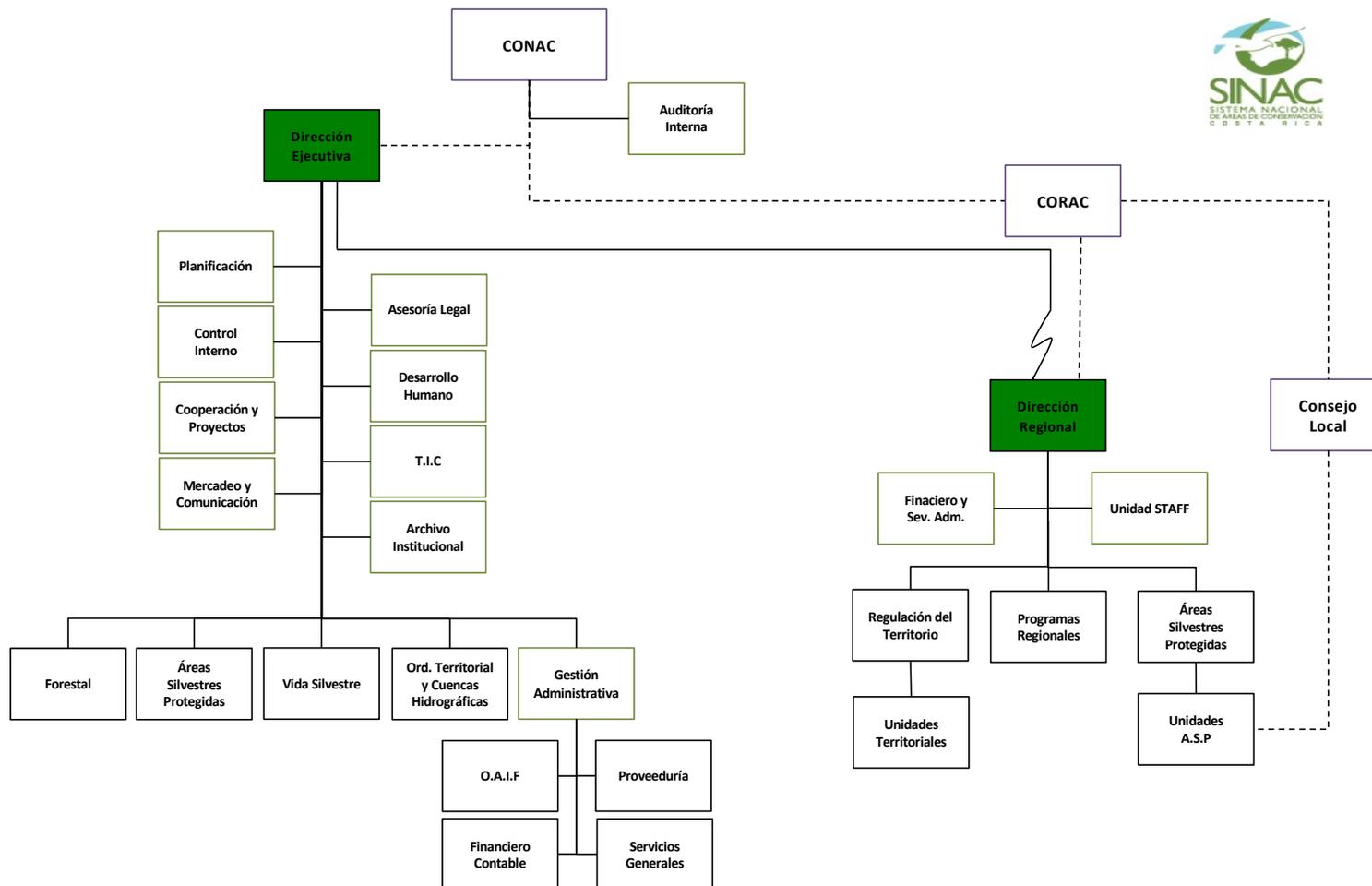
# Ejemplo Proceso



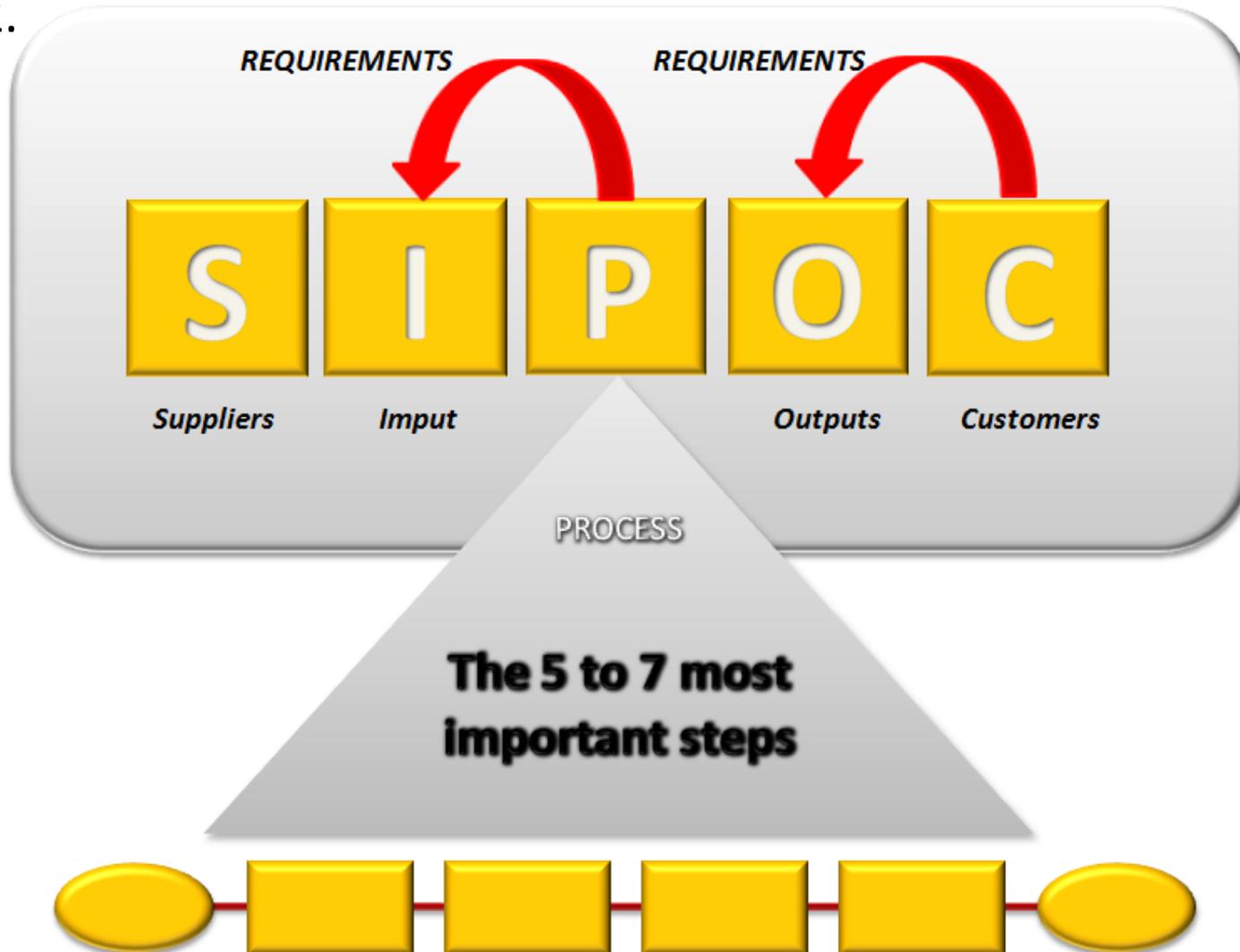








H2.





Proceso documentado:

### PS-17 Gestión documental

Elaborado por: Equipo CICAP-Contraparte Procesos CCSS- Colaboradores Clave

Actualización: 1/12/17

#### 5. Diagrama SIPOC+R

Proveedores	Insumos	Proceso	Resultados	Usuarios	Requerimientos del usuario
Unidades y funcionarios institucionales.	Solicitud.	Identificar la necesidad.	Información para la gestión y toma de decisiones.	Caja Costarricense del Seguro Social.	Información oportuna.
Población usuaria externas e internas.	Proceso de atención.	Captar o crear el documento (planificar, preparación, digitalización, indexación, etc.).	Trazabilidad.	Entidades externas.	Información veraz.
Población usuaria externas e internas.	Cumplimiento de normativa.	Revisar el documento.	Normalización y estandarización.	Ciudadanos.	Información accesible.
Soporte TIC	Sistemas de información	Aprobar el documento.	Resguardo de la información y seguridad		Sistema de información para el respaldo, trazabilidad, confiabilidad de la información
		Distribuir, oficializar y divulgar el documento (socializar).			
		Administrar el documento (versiones, categorías, temporalidad, seguridad y control de acceso, gestión de correspondencia, etc.).			
		Disponer finalmente el documento (archivar, almacenar, conservar y eliminar).			