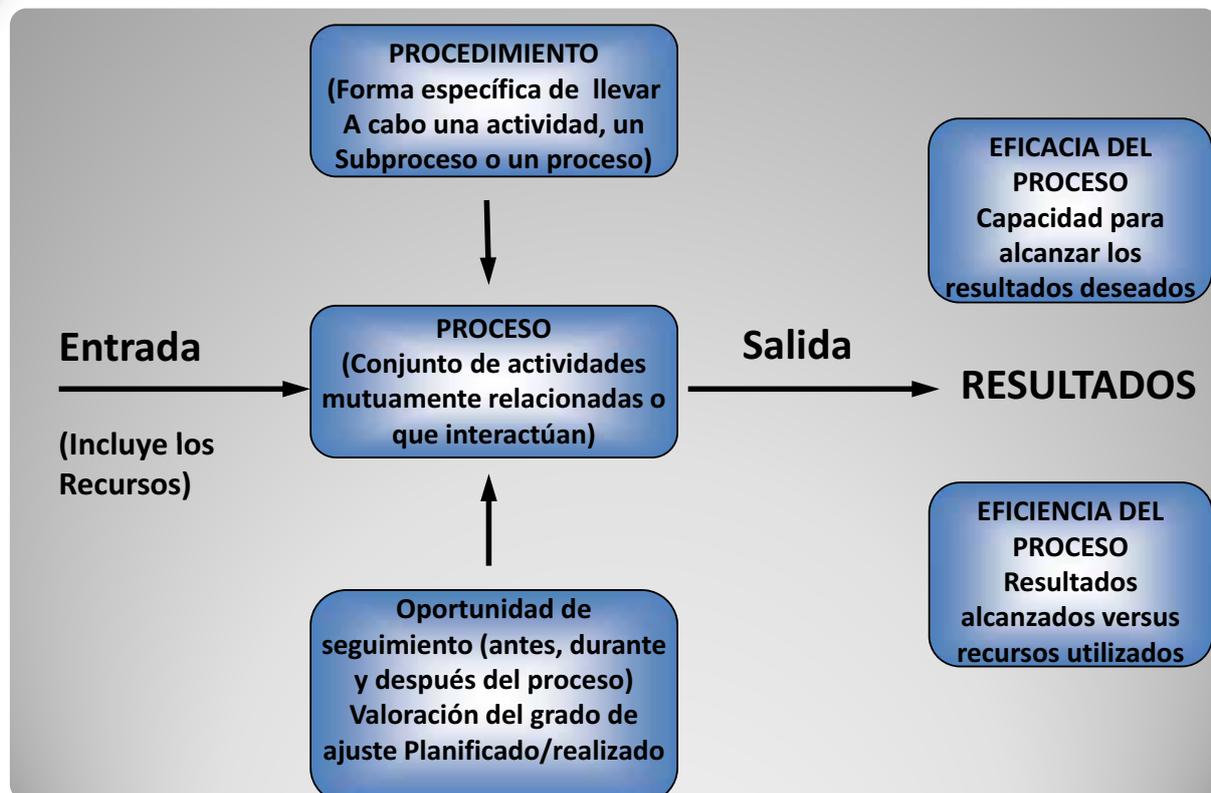


# LA GESTION POR PROCESOS



## CONCEPTOS RELACIONADOS CON LA GESTION POR PROCESOS

- **NORMALIZAR:** estandarizar, hacer que una cosa se ajuste a una norma, una regla o un modelo común.
- **PROCESO:** Es un conjunto de **actividades** y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados
- **SUBPROCESO:** Es **una parte bien definida y delimitada** de un proceso. Una actividad o una secuencia ordenada de actividades con entidad propia dentro de un proceso.
- **PROCEDIMIENTO:** Es la forma específica de llevar a cabo una actividad, un subproceso o un proceso. Los procedimientos se plasman por escrito en documentos que explican paso a paso que debe hacerse



## ¿EN QUE CONSISTE EL ENFOQUE POR PROCESOS?

- La gestión de las organizaciones conforme a un modelo clásico de **división funcional**. Descripción.
- Ejemplo 1: Flujo del proceso provisión de materiales a través de las funciones de una empresa de producción

<b>PROCESO: Provisión de materiales</b>			
<b>DEPARTAMENTO DE PRODUCCION:</b>	<b>DEPARTAMENTO DE COMPRAS:</b>	<b>ALMACEN</b>	<b>ADMINISTRACION</b>
Determinación de las necesidades de materias prima	Contacto con proveedores y compra	Recepción, Inspección, Identificación y Almacenaje del material	Recepción de documentación, facturas y pago



## ¿EN QUE CONSISTE EL ENFOQUE POR PROCESOS? (cont.)

- Ejemplo 2: Flujo del proceso provisión de materiales en una asociación teórica a través de funciones vinculadas a personas

<i>PROCESO: Provisión de materias primas</i>				
GERENTE, JUNTA DIRECTIVA, PRESIDENTE O ASOCIADOS	GERENTE Contacto con proveedores y compra (cuantías menores)	GERENTE	GERENTE Recepción de documentación, facturas	
Determinación de las necesidades de materias Primas	PRESIDENTE/JUNTA Contacto con proveedores y compra en cuantías mayores	Recepción, Inspección, Identificación y Almacenaje del material	PRESIDENTE, TESORERO, GERENTE Pago cuantías menores	PRESIDENTE MAS OTRO MIEMBRO DE LA JUNTA Pago cuantías mayores



## ¿EN QUE CONSISTE EL ENFOQUE POR PROCESOS?(cont.)

- En la gestión por procesos lo que tiene importancia es el proceso en su conjunto, no sus partes por separado
- La gestión por procesos es una forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado

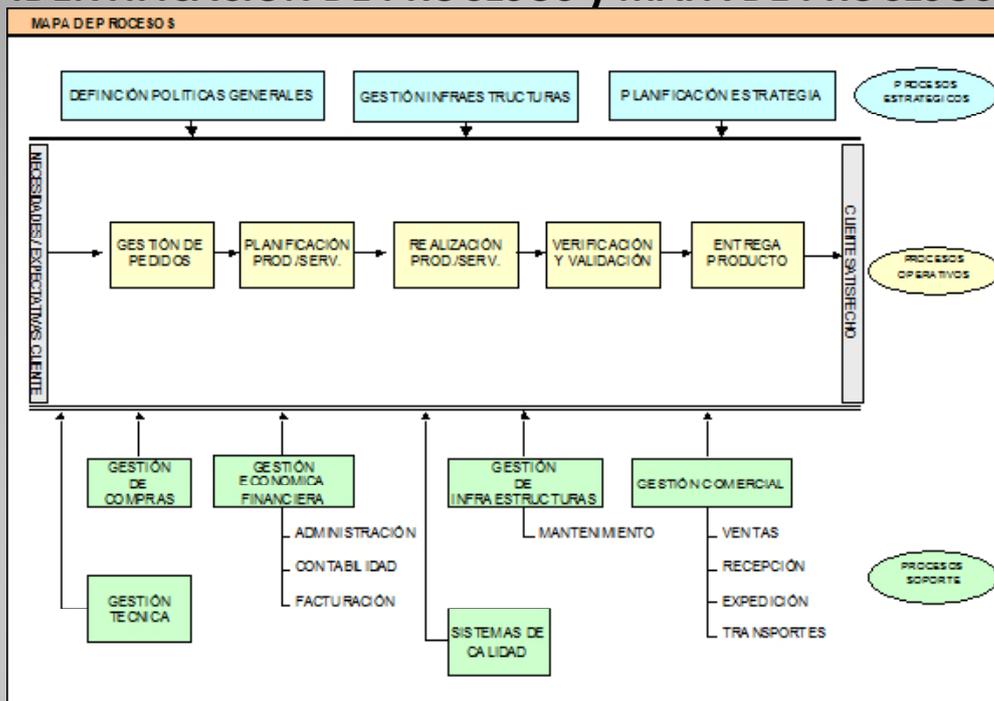


## IDENTIFICACION DE PROCESOS y MAPA DE PROCESOS

- Orientar la gestión de la organización mediante un enfoque por procesos requiere en primer lugar **identificar cuales son sus procesos y las relaciones existentes entre ellos.**
- Una organización puede describirse como un conjunto de procesos interconectados, que pueden plasmarse por escrito en un diagrama denominado **Mapa de Procesos**



## IDENTIFICACION DE PROCESOS y MAPA DE PROCESOS



## ¿COMO SE DOCUMENTA UN PROCESO?

- DIAGRAMA DE PROCESO
- PROCEDIMIENTOS
- DOCUMENTACION ADICIONAL
- REGISTROS



## DIAGRAMA DE PROCESO

- **La representación de la secuencia de actividades** que conforman un proceso utilizando un diagrama de flujos.
- Ejemplo: Diagrama de flujos “Alta de nuevo asociado”



## PROCEDIMIENTOS

- Un procedimiento es un documento en el que se especifica la forma exacta en que debe llevarse a cabo una actividad, un subproceso o un proceso
- Los procedimientos clarifican la forma de actuar, definiendo las responsabilidades y eliminando fuentes de conflicto.



## PROCEDIMIENTOS (cont.)

- Estructura de un procedimiento
  - **OBJETO:** Describe la función que realiza el proceso en la empresa. (QUE)
  - **ALCANCE:** Establece los márgenes o influencia del proceso o subproceso que se describe, a qué afecta y a qué no afecta. (CUANTO)



## PROCEDIMIENTOS (cont.)

- **DOCUMENTACION DE REFERENCIA:** Lista los documentos legales u oficiales internos del sistema de gestión mencionados en el procedimiento.
- **DEFINICIONES:** Aclara términos y define aquellos que puedan generar confusiones.
- **RESPONSABILIDADES:** Designa a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento. (QUIEN)



## PROCEDIMIENTOS (cont.)

- **DESCRIPCION:** Establece la sistemática que va a seguir la organización en la realización del proceso. Puede incluir o no el diagrama de flujos del proceso. (COMO, DONDE)
- **DOCUMENTACION Y REGISTRO:** Lista los documentos (internos y externos) y las plantillas relacionadas en el procedimiento. Establece el tiempo de archivo de los documentos relacionados.



## PROCEDIMIENTOS (cont.)

- Ejemplo anexo: “Procedimiento de alta de nuevo asociado”



## DOCUMENTACION ADICIONAL Y REGISTROS

- La **documentación de apoyo** garantiza que los procesos se llevan a cabo bajo condiciones controladas
- La documentación debe de ser **archivada y registrada de forma planificada**



## MEJORA CONTINUA E INDICADORES

- **Lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar**
- Es necesario **establecer indicadores que midan la efectividad de los procesos.**
- Los indicadores permiten:
  - Poder interpretar lo que esta ocurriendo
  - Tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos
  - Definir la necesidad de introducir un cambio y poder evaluar sus consecuencias
  - Planificar actividades para dar respuesta a nuevas necesidades



## VENTAJAS:

- **Una gestión y unos servicios de más calidad, no significan necesariamente mayores costes.**
- La **calidad** de una organización entendida como **cumplir con unos requisitos previamente establecidos con eficiencia y eficacia**, ayuda a reducir los costes.
- **La calidad** para cualquier tipo de organización es **el elemento más rentable** si valoramos los costes de la calidad de la no calidad.



## COSTES DERIVADOS DE LA NO CALIDAD:

- Pérdidas de tiempo
- Gastos innecesarios, excesivos o de escasa o nula utilidad
- Insatisfacción de los stakeholders (asociados, instituciones públicas, empresas y entidades colaboradoras).
- Baja de asociados
- Despilfarro de materias primas
- Pérdida de subvenciones y de recursos para la asociación.
- Gastos judiciales
- Errores presupuestarios
- Disponibilidad de escasa información y de mala calidad para la toma de decisiones



## COSTES DERIVADOS DE LA CALIDAD:

- Los derivados de la **elaboración, desarrollo e implantación** de sistemas de organización interna
- Los derivados de la **evaluación periódica** del sistema
- Los derivados de su **adaptación** a las necesidades cambiantes de la organización



## REACCION EN CADENA:

**A MAYOR CALIDAD  
DE LA ORGANIZACIÓN**

**MENOS RETRASOS  
MENOS EQUIVOCACIONES  
MENOS DESPERCICIOS DE RECURSOS,  
TIEMPO Y DINERO  
MENOS TENSION LABORAL**

**MENOS RETRASOS  
MENOS EQUIVOCACIONES  
MENOS DESPERCICIOS DE RECURSOS,  
TIEMPO Y DINERO  
MENOS TENSION LABORAL**

**MAYOR SATISFACCION DE LOS ASOCIADOS  
MAYOR CONFIANZA DE LAS ENTIDADES  
PROVEEDORAS DE RECURSOS (DGA, AYTOS, BANCOS, ETC.)**

**MAYOR SOLVENCIA Y PRESTIGIO DE LA ASOCIACION**

**MEJORES PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO FUTURO**



**LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA  
ORGANIZACIÓN ES EL ELEMENTO MAS  
RENTABLE DE SU ESTRATEGIA**

