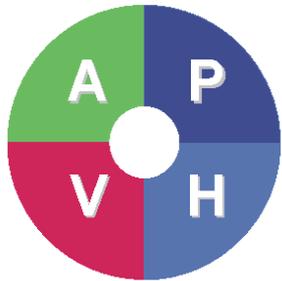
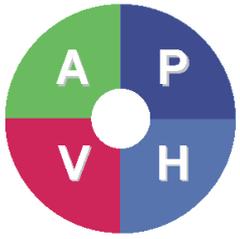


SISTEMA DE GESTION INTEGRADO



Curso-Taller de Enfoque a PROCESOS

Elaboro: Ing. L. Evelia Rosas Picos



Temas a tratar:

El trabajo de equipo, bases para la gestión de procesos

1. Definición de proceso
2. ¿Porqué enfocarse en los procesos de la organización?
3. Como gestionar un SGI con enfoque a procesos
4. Criterios para Identificar los Procesos
5. Como medir los procesos



Proceso : Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas

Nota 1 Las entradas de un proceso son generalmente salidas para otros procesos

Nota 2 Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas, proporcionando valor añadido (agregando valor)



TEMA 1. Definición de proceso

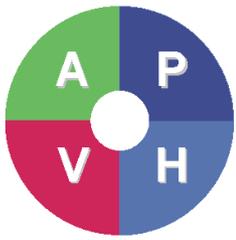
Los procesos raramente ocurren en forma aislada. La salida de un proceso normalmente forma parte de las entradas de los procesos subsecuentes, como se muestra en las siguientes figuras:





¿Qué es común en todos los Procesos?

- Son una **secuencia lógica de actividades** , u ordenamiento de actividades.
- Se hace énfasis en **Que y cómo** se hacen las cosas
- El principio y fin (entradas y salidas) están claramente identificados
- El conjunto de actividades que se realizan en un proceso van a producir una salida de “**mayor valor**” para alguien que denominamos **clientes**.



¿Qué es común en todos los Procesos?

- Están centrados en el cliente: Son una cadena de valor que comienza con el cliente y termina con el cliente
- Son medibles: Se pueden incorporar medidas de valor tales como: tiempo, costo, calidad.
- Son adaptables: fáciles de cambiar, mejorar (reducir variaciones, prevenir errores)
- Se puede detectar con facilidad la problemática asociada a cada proceso

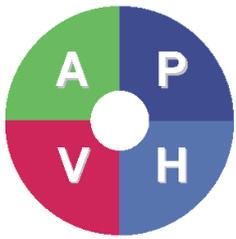


TEMA 1. Definición de proceso

Así pues,

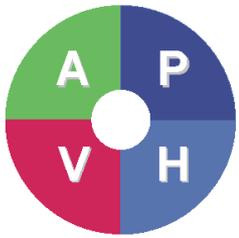
Para que las organizaciones funcionen eficaz y eficientemente, tienen que identificar y administrar numerosos procesos interrelacionados. La identificación sistemática y la administración de los procesos empleados dentro de una organización y particularmente las interrelaciones entre tales procesos, son referidos como:

“ Enfoque a Procesos ”



TEMA 2. Porque enfocarse en los procesos de la organización

- Le permite a la organización centrarse en el cliente lo cual eleva su satisfacción
- Mayor confiabilidad
- Mejora en tiempo de respuesta
- Disminución de costos
- Reducción de inventarios
- Mejora en las etapas de manufactura o prestación de servicio
- Incrementa la participación de mercados
- Incremento en la moral de los empleados



TEMA 2. Porque enfocarse en los procesos de la organización

Edwards Deming dijo:

“Los procesos deben estar bajo control y ser capaces”

Un proceso está en control cuando:

- Se conoce su propósito
- Están establecidos e implementas sus actividades
- Están identificados sus clientes y proveedores
- Están identificadas sus entradas y sus salidas
- Existe un responsable (propietario/dueño/líder del proceso)
- Se mide y mejora su eficacia y eficiencia
- Documentados a través de Procedimientos, Instrucciones de Trabajo, Manuales, etc.

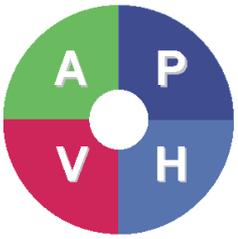


TEMA 2. Porque enfocarse en los procesos de la organización

Ventajas de su Utilización

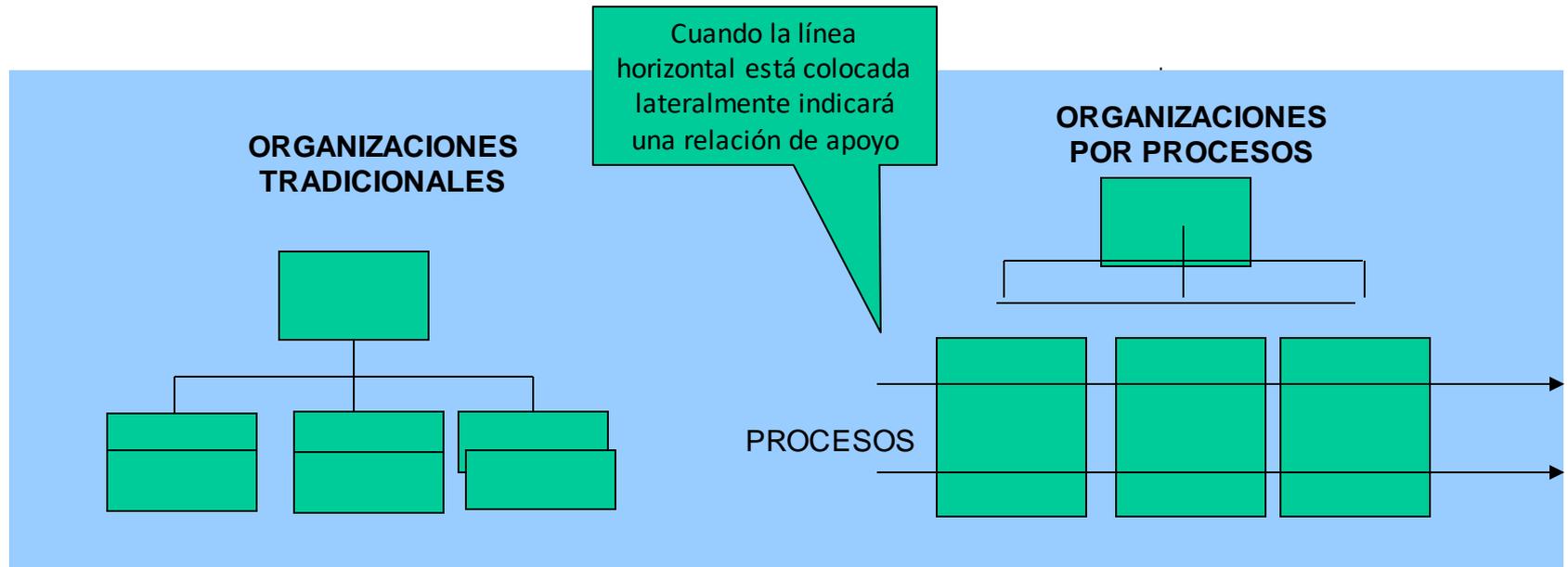
- Su acción se basa en una metodología sistemática y toma en cuenta los factores intra e interpersonales.

Intrapersonales	Interpersonales
<ul style="list-style-type: none">❖ Autoestima❖ Motivación al Logro❖ Liderazgo❖ Estilo/ Aprendizaje❖	<ul style="list-style-type: none">❖ Trabajo en Equipo❖ Manejo de Conflictos❖ Negociación❖ Calidad de la Relación❖

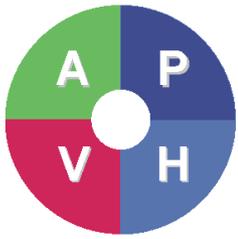


TEMA 2. Porque enfocarse en los procesos de la organización

- Eliminar las discontinuidades existentes en los organigramas, es decir, los espacios en blanco



- A partir de la identificación de los procesos de una organización podemos mejorarlos e innovarlos utilizando dos enfoques gerenciales: Calidad Total y la Reingeniería.

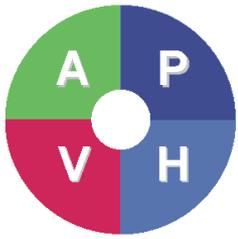


TEMA 2. Porque enfocarse en los procesos de la organización

Un proceso es capaz cuando:

“Cumple con las necesidades y expectativas de su cliente interno o externo”

“No se puede mejorar un proceso hasta que no se tenga una clara comprensión de cómo son las actividades del mismo”



TEMA 3. Como gestionar un SGI con enfoque a procesos

a) Identificar:

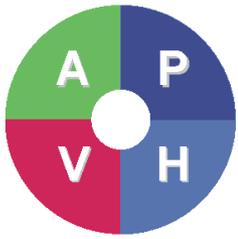
1. Procesos (Partir de la Visión, misión, valores)
2. Clientes (internos y externos)?
3. Requisitos, "dueño", Subcontratados
4. Elementos de entrada y los resultados
5. Partes interesadas

b) Determinar secuencia e interacción

1. flujo global
 2. describirlo (¿mapas de proceso o diagramas de flujo?)
- ¿cuáles son las interfaces?
¿qué documentación necesitamos?

c) Criterios y métodos control

1. Conformes y NC
2. Recopilar datos, análisis y medición
3. Actividades, procedimientos
4. Costo, tiempo, desperdicio
5. **Riesgos y oportunidades**



TEMA 3. Como gestionar un SGI con enfoque a procesos

d) Recursos

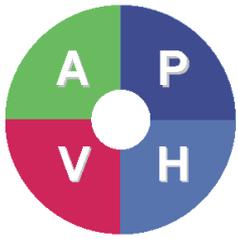
1. Recursos son necesarios para cada proceso
2. Canales de comunicación
3. Retroalimentación
4. Qué datos ocupamos
5. Que registros

e) Seguimiento, medición y el análisis

1. Desempeño del proceso (capacidad de proceso, satisfacción del cliente)?
2. Análisis de datos
3. Técnicas estadísticas

f) Acciones necesarias y PAC (Resultados planificados y la mejora continua)

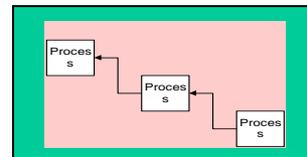
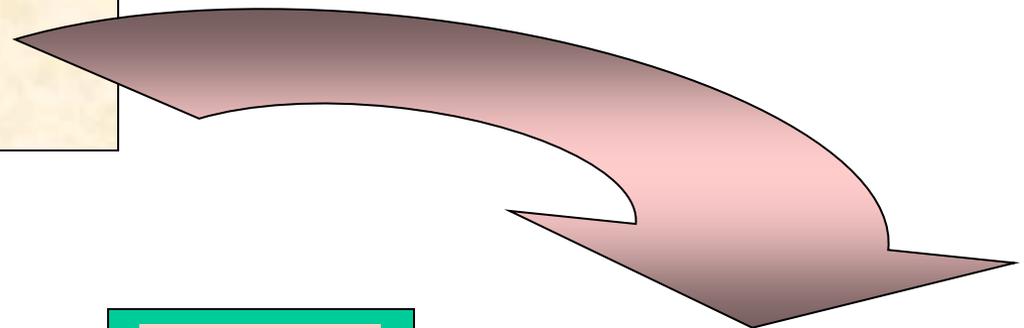
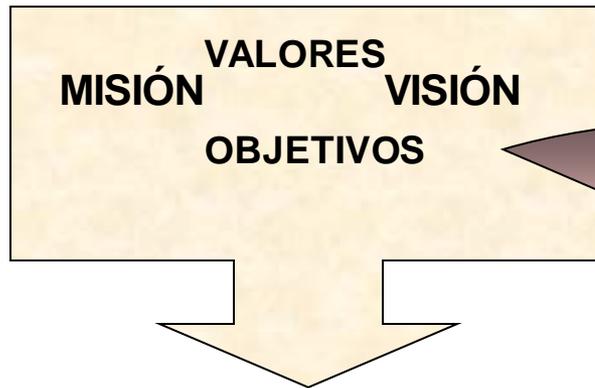
1. ¿Cómo podemos mejorar el proceso?
2. ¿Qué acciones correctivas y preventivas son necesarias?
3. ¿Se han implementado estas acciones correctivas?
4. ¿Son eficaces?



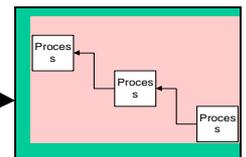
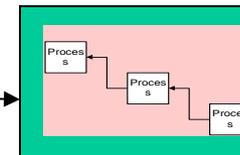
TEMA 4. Criterios para Identificarlos

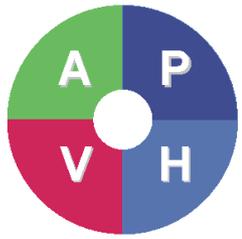
Criterios para Identificarlos

MODELO ESTRATÉGICO



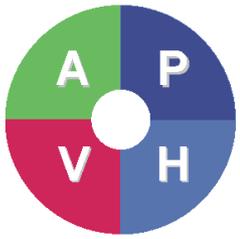
PROCESOS





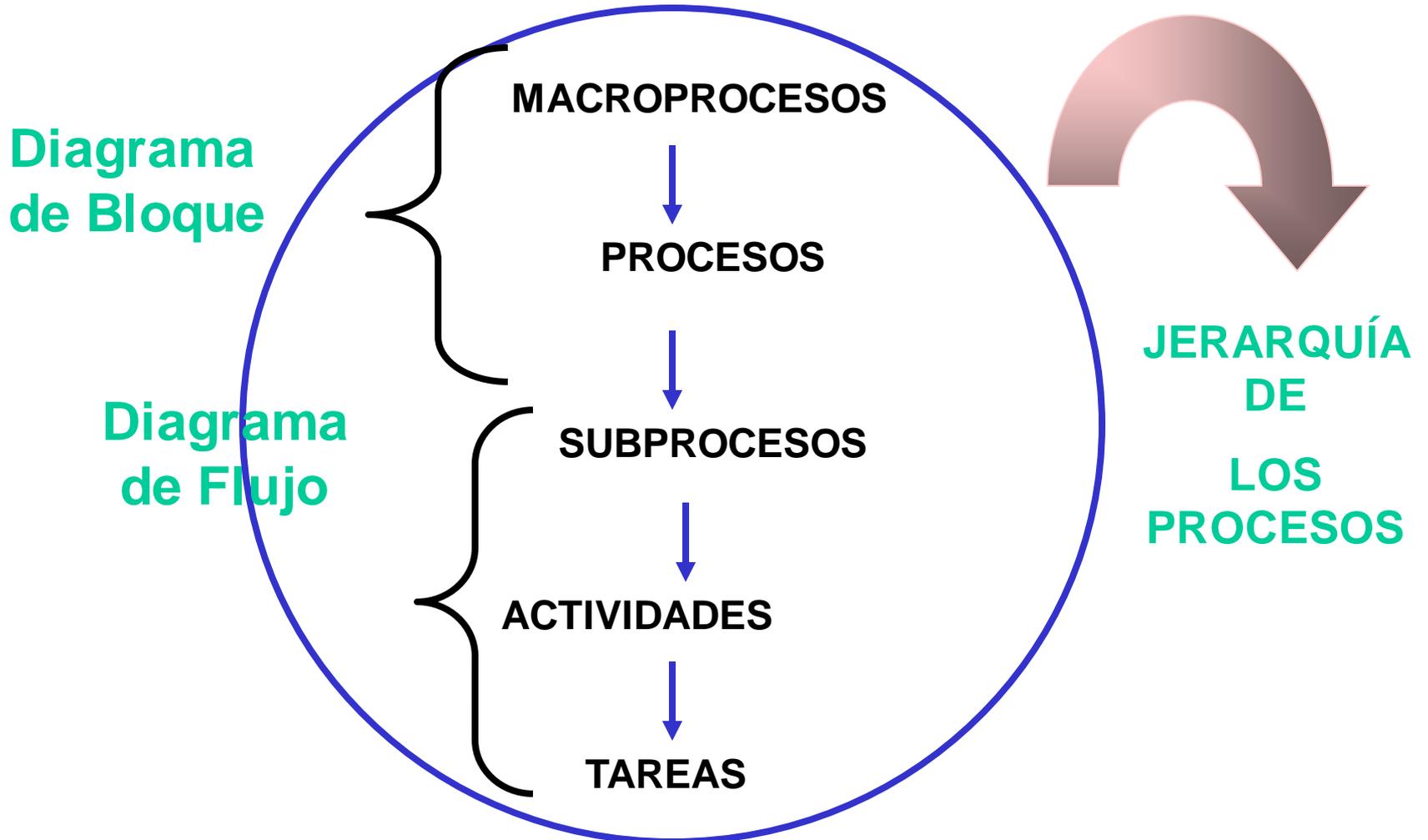
TEMA 4. Criterios para Identificarlos





TEMA 4. Criterios para Identificarlos

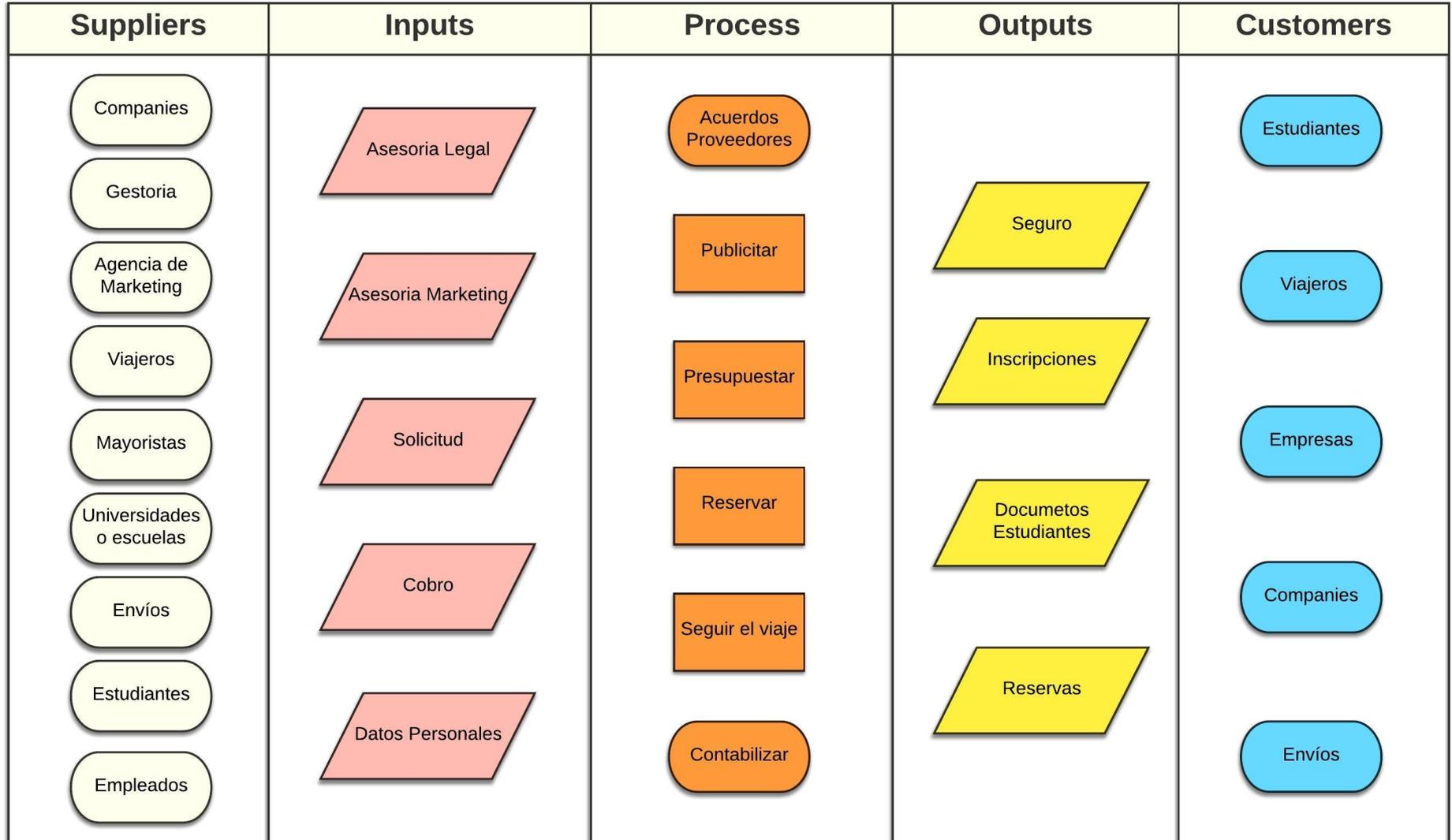
DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS : Base para la Preparación y Estandarización





TEMA 4. Aspectos Básicos para la Gestión por Procesos

DIAGRAMA SIPOC





TEMA 4. Aspectos Básicos para la Gestión por Procesos

Objetivo: ¿ para que se aplica ? ¿Que obtengo al aplicarlo?

6. RIESGOS

6. OPORTUNIDADES

2. Secuencia e Interacción

4. Recursos necesarios (Humano, financiero, infraestructura, tecnología y medio ambiente)

5. Responsables

1.

Proveedor

Puede tratarse de un proveedor externo o, simplemente, el proceso anterior.

1.

Entradas

Es todo lo que utiliza el proceso para desarrollarse. Puede tratarse de información, material o documentación.

3.

PROCESO

¿Cuáles son las actividades que se realizan sobre las entradas, que añaden valor y las convierten en salidas?
PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS

1.

Salidas

¿Qué entrega el proceso?
Puede ser un producto, información o documentación.
• **CONFORMES** Cliente
• **NO CONFORMES** (Desperdicios, reprocesos)

1.

Cliente

¿Quién precisa las salidas del proceso?
Puede ser un cliente externo, o el proceso siguiente.

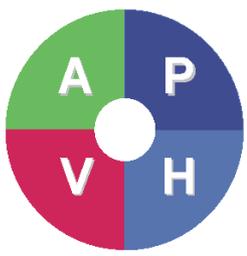
7.

Evaluar (Indicador)

Para asegurar el logro de los resultados previstos)

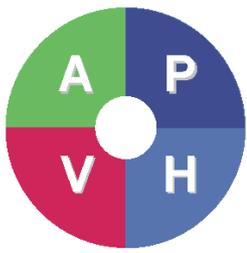
7. CRITERIOS DE MEDICION (Métodos y equipos de medición para asegurar que la operación esta bajo control, Herramientas de Control estadístico)

8. MEJORAR (Estandarizar, Innovar, Automatizar)



TEMA 5. Como medir los procesos

• **Indicadores de los procesos:**
Parámetros que nos permitan medir el desempeño del proceso a través de indicadores, relacionándolos a metas numéricas o no numéricas con las cuales vamos a comparar el resultado de la medición del proceso.



TEMA 5. Como medir los procesos

Objetivo: Medir el tiempo que se tarda en gestionarse una compra para un cliente

Meta: 90% de las compras se realizan en 3 días o menos

Responsable: Coordinador de compras

Método de medición: (Ordenes de compras no atendidas en 3 días o menos/ total)

Frecuencia de medición: Mensual

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Mes	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
% cumplimiento	100	95	90	90	87	100	90	100	100	90	100	100

