



Taller de Capacitación Nº 2 “Modelo Gestión por Procesos y MECIP”

Informe

Fecha: 12 de julio de 2016;

Instructor: Dr. Manuel Benítez Codas;

Destinatarios: Comité de Control Interno, Comité de Buen Gobierno, Comité de Ética, Equipo de Alto Desempeño en Ética Pública, funcionarios y empleados en general.

Lugar: Salón Auditorio Enzo Debernardi - FIUNA

Tema desarrollado: Modelo de Gestión por Proceso – Relacionado a la Implementación MECIP – FIUNA.

Objetivos:

1. Conocer y comprender el procedimiento de la implementación MECIP en base al modelo de “Gestión por Procesos”
2. Intercambiar criterios sobre el Modelo de Gestión por Proceso.
3. Conocer aspectos a considerar en la aplicación de las diversas actividades que exige la implementación del modelo de “Gestión por Procesos”
4. Intercambiar experiencias sobre el tema para el fortalecimiento de la Institución.

Contenido:

- ¿Qué es el MECIP? Una breve reseña
- Modelo de Gestión por Proceso: macroproceso, proceso y subproceso. Elementos integrantes.
- Definiciones.
- Herramientas utilizadas en el desarrollo del modelo de “Gestión por Procesos”
- Formatos utilizados en el marco de la aplicación de un modelo de “Gestión por Procesos”.
- Fichas técnicas para la redacción de los macroprocesos, procesos y subprocesos.

Observación: Se adjunta material usado durante la disertación, presentación de 45 diapositivas.

Breve descripción del desarrollo del taller: El Vicedecano Prof. Msc. Ing. Rubén Zárate, inició la presentación dando la bienvenida y agradecimientos a los presentes dejando a cargo del Prof. Dr. Manuel Benítez Codas el taller de capacitación, el que se desarrolló con total interés de los presentes, pasando a una etapa final de preguntas en la que los participantes aprovecharon la oportunidad para hacer preguntas varias y de aplicación a sus respectivas funciones y dependencias. Finalmente solicitaron saber detalles de cómo se implementaría en la FIUNA éste estándar por lo que el Dr. Manuel Benítez Codas solicitó a la Lic. Elena Benítez,



asistente de la Coordinación MECIP, explique los aspectos organizativos, desarrollándose éste pedido de los presentes, que fueron realizando algunas preguntas más y que fueron contestadas por la asistente. Una vez que los participantes quedaron satisfechos en sus consultas y expectativas se dio por finalizado el taller.

Caso de Aplicación (ejemplos): Dirección de Postgrado de la FIUNA.
Dirección de Infraestructura y Mantenimiento (jardinería)
Dirección de Administración (UOC)

Logística: Invitación realizada a través de difusión en la página web como noticias del día (se adjunta impresión), invitación masiva a través del correo institucional, apoyo de la Coordinación MECIP en los distintos aspectos de la organización de la capacitación;

Coordinación MECIP: C.P. Karina Rosas
Lic. Elena Benítez
Lic. Viviana Cubilla.

Participantes:

- Comité de Control Interno;

Prof. Ing. Rubén Zárate Rojas – Directivo Responsable del Equipo MECIP
Prof. Ing. Higinio César Moreira Enciso – Director de Departamentos
Prof. Dr. Manuel Benítez Cudas – Director de Postgrado
Lic. Verónica Valdovinos – Directora de Finanzas – Administración
Lic. Nathalia Frizzola – Auditora Interna
Abog. Víctor Leiva Gómez – Asesor Jurídico.

- Comité de Buen Gobierno;

Prof. Ing. Rubén Zárate Rojas – Directivo Responsable del Equipo MECIP
Prof. Ing. Higinio César Moreira Enciso – Director de Departamentos
Prof. Dr. Manuel Benítez Cudas – Director de Postgrado
Prof. Ing. Ramón Pistilli – Director de Infraestructura y Mantenimiento.
Lic. Verónica Valdovinos – Directora de Finanzas – Administración
Lic. Nathalia Frizzola – Auditora Interna
Abog. Víctor Leiva Gómez – Asesor Jurídico.

- Comité de Ética;

Prof. Ing. Néstor Cabral Antúnez – Director de Carrera – Geográfica y Ambiental
Lic. Verónica Valdovinos – Directora de Finanzas – Administración
Lic. Nathalia Frizzola – Auditora Interna
Abog. Víctor Leiva Gómez – Asesor Jurídico
Econ. Diego Villar.



- Equipo de Alto Desempeño en Ética Pública;

Prof. Dr. Manuel Benítez Cudas – Director de Postgrado
Prof. Ing. María José Benítez – Dirección de Departamentos
Lic. Alberto Insfrán - Biblioteca – Dirección Académica
Lic. Fabiana Fleitas – Centro de Comunicación
Ing. Viviana Ortellado – Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Abog. Juan Fernández – Dirección de Finanzas
CP. Lincy Villalba – Dirección de Administración
Lic. Elena Oviedo – Laboratorio Juan Bautista Nacimiento. Departamento de Mecánica
Lic. Agustín Gavilán – Laboratorio Sistema de Potencia y Control – Dirección de Investigación
Lic. Olga Gómez González – Coordinación CETEA – Vicedecanato
Sr. David Benítez – Auditoría Interna.

- Funcionarios y Empleados de la FIUNA

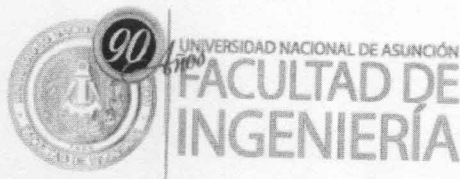
Prof. Ing. Carolina Marín - Coordinación CETEA – Vicedecanato
Sr. Víctor Argüello - Coordinación CETEA – Vicedecanato
Sra. Gabriela Velázquez – Dirección de Postgrado
Lic. Fernando Benítez - Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación
Sra. Romina Noelia Rafart – Dirección Administrativa
Sr. Alcides Chávez – Departamento de Electricidad
Lic. Mónica Patricia González - Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sra. Cinthia Martín – Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sr. Andrés Coronel - Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sr. César Flecha – Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sr. Raúl Cabrera – Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sr. Néstor Colmán – Dirección de Infraestructura y Mantenimiento
Sr. Néstor Marecos – Departamento de Transporte y Vías
Sr. Pedro Rafael Ottanacio – Departamento de Transporte y Vías
Sr. Rubén Brítez M. - Departamento de Transporte y Vías
Sr. Diego I. Brítez C. - Departamento de Transporte y Vías

Coordinación MECIP:

Lic. Elena Benítez
Lic. Viviana Cubilla

- **Admisión a la FIUNA** (http://www.ing.una.py/?page_id=30)
- **Acreditaciones de las Carreras 2016** (http://www.ing.una.py/?page_id=16796)
- **Resoluciones** (http://www.ing.una.py/?page_id=31)
- **Trabajo Final de Grado** (http://www.ing.una.py/?page_id=575)
- **Contáctenos** (http://www.ing.una.py/?page_id=1984)
- **Webmail** (<http://mail.ing.una.py/webmail/>)

(<http://www.ing.una.py>)

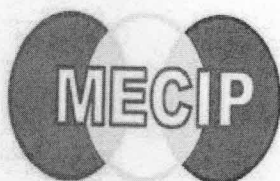


- **Inicio** (<http://www.ing.una.py/>)
- Institucional
- Académico
- Complementarias
- **Extensión Univ.** (http://www.ing.una.py/?page_id=15086)
- **Investigación** (http://www.ing.una.py/?page_id=863)

- **Postgrado** (http://www.ing.una.py/?page_id=985)
- **Laboratory of Distributed Systems (LSD)** (http://www.ing.una.py/?page_id=18311)
- **Notas de Exámenes CPI 2016** (http://www.ing.una.py/?page_id=18847)
- **Encuestas MECIP 2015** (http://www.ing.una.py/?page_id=19078)
- **Galería de fotografías 2016** (http://www.ing.una.py/?page_id=19267)
- **Talleres de Capacitación** (http://www.ing.una.py/?page_id=19424)
- **Ley N° 5189 – Año 2016 Junio** (http://www.ing.una.py/?page_id=19420)

Taller sobre Modelo de Gestión por Procesos y el MECIP

Publicado por Administrador on julio 11th, 2016



Modelo Estándar

de Control Interno del Paraguay

En el marco de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno de Paraguay (MECIP) en la **Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Asunción (FIUNA)**, se realizará este martes 12 de julio a las 10h un taller de capacitación sobre "*Modelo de Gestión por Procesos y el MECIP*" a cargo del Prof. Dr. Manuel Benítez Codas. El taller se realizará en el Salón Auditorio Enzo Debernardi de la FIUNA.

Los objetivos de este taller son:

- Conocer y comprender el procedimiento de la implementación MECIP del modelo de "Gestión por Procesos"
- Intercambiar criterios sobre el Modelo de Gestión por Proceso.
- Conocer aspectos a considerar en la aplicación de las diversas actividades que exige la implementación del modelo de "Gestión por Procesos".
- Intercambiar experiencias sobre el tema para el fortalecimiento de la Institución.

El mismo está dirigido a todos los funcionarios y empleados de la institución, en especial a los que conforman los distintos comités del MECIP como ser: Comité de Control Interno, Comité de Buen Gobierno, Comité de Ética y Equipo de Alto de Desempeño en Ética Pública (EADPEP).

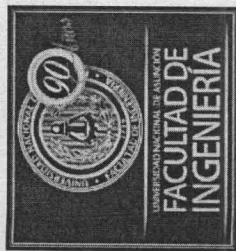
Comparte

- [f](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=facebook&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=facebook&nb=1>)
 [t](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=twitter&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=twitter&nb=1>)
 [G+](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=google-plus-1&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=google-plus-1&nb=1>)
- [p](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=pinterest&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=pinterest&nb=1>)
 (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=custom-1439397485&nb=1>)
- [whatsapp](https://api.whatsapp.com/send?text=Taller%20sobre%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20y%20el%20MECIP%20http%3A%2F%2Fwww.ing.una.py%2F%3Fp%3D19464) (<https://api.whatsapp.com/send?text=Taller%20sobre%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20y%20el%20MECIP%20http%3A%2F%2Fwww.ing.una.py%2F%3Fp%3D19464>)
- [t](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=telegram&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=telegram&nb=1>)
 [S](http://www.ing.una.py/?p=19464&share=skype&nb=1) (<http://www.ing.una.py/?p=19464&share=skype&nb=1>)
 [print](http://www.ing.una.py/?p=19464#print) (<http://www.ing.una.py/?p=19464#print>)
- [e](mailto:mailto:www.ing.una.py/?p=19464&share=email&nb=1) ([http://www.ing.una.py/?p=19464&share=email&nb=1](mailto:mailto:www.ing.una.py/?p=19464&share=email&nb=1))
 [More \(#\)](#)

Like this:

★ Me gusta

Sé el primero en decir que te gusta.



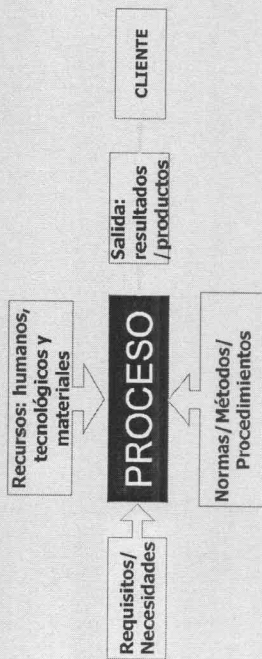
Gestión por procesos y el MECIP

Prof. Dr. Manuel Benítez Codas

Qué es un proceso

- "Conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs en los outputs deseados añadiendo valor"
- "Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido".

Descripción de un proceso



MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN EL MECIP

- El MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS es el estándar organizacional que soporta la operación de la institución pública, integrando las competencias constitucionales y legales que rigen la institución, con el conjunto de Planes y Programas necesarios para el cumplimiento de su función y misión.
- El MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS en el MECIP, se propone bajo la connotación de una gestión orientada a procesos, entendidos estos como la secuencia de actividades que lógicamente relacionadas y que tomadas en su conjunto, generan un resultado orientado al cumplimiento de la función de la institución & de los fines del Estado.



¿Para qué sirve la gestión por procesos?

- El diseño e implementación del MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS, orientado a una gestión por procesos, pretende determinar la mejor y más eficiente forma de ejecutar las operaciones de la institución, coordinando la asignación de recursos, el diseño de flujos de información y relaciones de trabajo, bajo un enfoque sistémico que permita el logro de los objetivos de la institución.
- ¿Para qué sirve?
 - Mejora continua de las actividades desarrolladas
 - Reducir la variabilidad innecesaria
 - Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades
 - Optimizar el empleo de los recursos

Pasos para la Gestión por procesos

1. Identificar clientes y sus necesidades
2. Definir servicios/ productos
3. Desarrollar el mapa de procesos
4. Describir procesos
5. Diagramar procesos
6. Análisis de datos y mejora del proceso

Identificar clientes y sus necesidades

- Objetivo organización:
- Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes
- Tipos clientes:
- Internos
- Externos

2. Definir productos/servicios

- Conociendo los clientes, se determina qué productos y/o servicios se les está ofreciendo.

Los procesos en orden decreciente

- Los macroprocesos son procesos de orden superior que se componen de procesos.
- Los procesos a su vez pueden componerse de sub procesos
- Los subprocesos se componen de actividades
- Las actividades se componen de tareas
- Las tareas las realizan las personas

Procedimiento

1. Definir los Macroprocesos que garanticen el cumplimiento de la función y misión de la institución y clasificarlos según sean: estratégicos, misionales o de apoyo. Si se encuentran ya definidos los Macroprocesos, se verifica que sean consistentes con las especificaciones requeridas para su definición.
2. Identificar los Procesos/Subprocesos en que se hace necesario desagregar cada Macroproceso, definiendo su objetivo y como resultado de ello estructurar la Cadena de Valor.
3. Definir los objetivos de los Macroprocesos y Procesos estableciendo su congruencia y alineación con la función, misión y objetivos estratégicos de la institución.
4. Determinar la base legal de los Macroprocesos y Procesos de acuerdo con la normatividad general y específica que se aplica a la institución y elaborar un Normograma, donde se recopilan las normas, asociadas con los objetivos del proceso, ya sean estos de carácter externo (leyes, acuerdos, decretos, resoluciones, etc.) o de carácter interno, que brindan elementos para su direccionamiento.
5. Definir la relación entre los diferentes Macroprocesos y Procesos de la institución.

6. Elaborar el Mapa de Procesos que contenga el despliegue de los Macroprocesos en el primer nivel, la identificación de los Procesos en el segundo nivel, y los Subprocesos en tercer nivel.
7. Integrar los Grupos de Trabajo para la Modelación de Procesos, que actuarán al interior de cada dependencia, bajo la coordinación del director de primer nivel, responsable del Proceso.
8. Modelar los Procesos de la institución a partir de:
 - La identificación de las actividades necesarias para la ejecución de los procesos y la obtención de sus resultados de información, bienes o servicios.
 - La definición de las tareas necesarias para el desarrollo de cada actividad.
 - Determinación de los insumos, los proveedores, los productos, los clientes y/o grupos de interés
 - Definir los resultados del Proceso/Subproceso en informes, bienes o servicios de insumos y proveedores internos y externos de la institución
9. Diseñar los instrumentos necesarios para relacionar la información requerida para la ejecución de una tarea o una actividad, así como los documentos que consignen los datos o información generada por la tarea o actividad que, a su vez, constituyen el insumo de otra actividad o proceso

Los macroprocesos componen un mapa de procesos

• **Macroprocesos Misionales:** corresponden al conjunto de actividades que debe realizar una institución para cumplir con las funciones que le fija la Constitución y/o la Ley, de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica. Cada Macroproceso definido debe conducir a resultados o productos específicos que permitan ser analizados en conjunto.

• **Macroprocesos Estratégicos:** se definen a partir del mandato constitucional que establece la obligación de aplicar Planes de Desarrollo o Estratégicos en las instituciones de todo nivel, que derivan en planes de acción, operativos y financieros, de acuerdo con la naturaleza jurídica de la institución, y los demás que se definen de acuerdo con sus funciones y objetivos.

• **Macroprocesos de apoyo y soporte a los básicos o misionales:** son aquellos que no tienen relación directa con el mandato constitucional o legal ni con el conjunto de Planes y Programas, pero que son fundamentales para lograr los objetivos de éstos.



Definición de objetivos de cada macroproceso

- Definir el producto final esperado con la ejecución de cada Macroproceso. Incluir todas aquellas especificaciones o características que ayuden a responder la pregunta ¿Qué se quiere lograr?
- Definir el aporte que realiza el producto del Macroproceso (identificado en el paso anterior) al cumplimiento del mandato constitucional o normas que regulan la institución, y al conjunto de Planes y Programas. En caso de ser un Macroproceso de apoyo, se determina la contribución que hace a los Macroprocesos lógicos. Responder la pregunta ¿Para qué se hace?
- Establecer la medida de cumplimiento esperada (umbral), definiendo tanto su cantidad como la unidad en que se desea.
- Determinar el período o lapso en el cual se espera lograr los resultados indicados. Es necesario tener presente, que en los Macroprocesos el plazo tiende a ser muy largo, puesto que estos permanecen en el tiempo. Situación contraria ocurre en los procesos, donde deben estar claramente definidos.
- Definir el objetivo de cada Macroproceso en forma clara y corta, a fin de lograr su entendimiento por parte de todos los funcionarios de la institución. Utilizar verbos en infinitivo, de tal manera que se genere acción y responsabilidad. Los objetivos deben ser completos, documentados y socializados.

Los macroprocesos en el MECIP

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS				
Nº: 39				
FORMATO: Definición de Macroprocesos				
(1) Macroproceso	(2) Objeto	(3) Descripción	(4) Tipo de proceso	(5) Grupo Responsable
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
Elaborado por:				Fecha:
Revisado por:				Fecha:
Aprobado por:				Fecha:

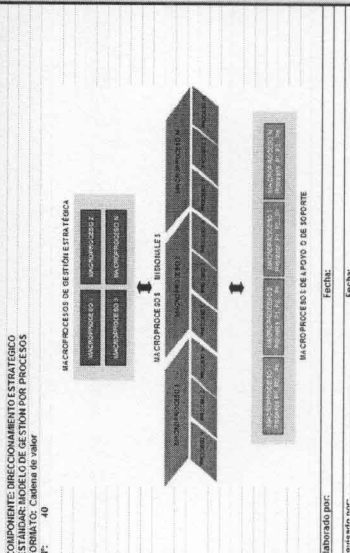
Definición de objetivos de cada macroproceso

Registrar la información obtenida en el **Formato 37**, Definición Macroprocesos. Relacionar en la columna (1) Macroprocesos, los Macroprocesos identificados en el paso anterior. Además, registrar el objetivo definido para cada uno, en la columna (2), objetivo, y señalar con una equis "X" si son estratégicos, misionales o de apoyo, en la Columna (3), tipo de Macroproceso, en la Columna (4), Cargo Responsable, indicar el cargo que corresponde al directivo de primer nivel, responsable de la dependencia a cargo del Macroproceso. En caso de ser necesario, adonar los campos requeridos para incluir todos los Macroprocesos de la institución.

Identificación de procesos

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS				
Nº: 39				
FORMATO: Definición de Macroprocesos				
(1) Macroproceso	(2) Objeto	(3) Descripción	(4) Tipo de proceso	(5) Grupo Responsable
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
Elaborado por:				Fecha:
Revisado por:				Fecha:
Aprobado por:				Fecha:

Cadena de valor de los procesos



Identificación subprocesos

COMPONENTE: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS				
Nº: 39				
FORMATO: Definición de Macroprocesos				
(1) Macroproceso	(2) Objeto	(3) Descripción	(4) Tipo de proceso	(5) Grupo Responsable
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
Elaborado por:				Fecha:
Revisado por:				Fecha:
Aprobado por:				Fecha:

Matriz de relación de objetivos macroprocesos y procesos

INSTITUCIÓN: MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS			
FORMATO: Matriz de Relación de Objetivos Macroprocesos/Procesos			
N°: 41			
MACROPROCESOS			
(1) NOMBRE	(2) OBJETIVO	(3) NOMBRE	(4) OBJETIVO
MACROPROCESO 1		Proceso 1	
		Proceso 2	
		Proceso n	
MACROPROCESO 2		Proceso 1	
		Proceso 2	
		Proceso n	
MACROPROCESO 3		Proceso 1	
		Proceso 2	
		Proceso n	

Mapa de procesos

INSTITUCIÓN: MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS			
FORMATO: Mapa de Procesos			
N°: 45			
MACROPROCESOS			
(1) NOMBRE	(2) NOMBRE	(3) NOMBRE	(4) NOMBRE
MACROPROCESO 1	Proceso 1	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO 1
	Proceso n	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO n
MACROPROCESO 2	Proceso 1	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO 1
	Proceso n	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO n
MACROPROCESO 3	Proceso 1	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO 1
	Proceso n	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO n
MACROPROCESO n	Proceso 1	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO 1
	Proceso n	SUBPROCESO 1	SUBPROCESO n

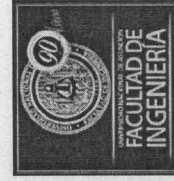
Definición de actividades en los procesos y subprocesos

INSTITUCIÓN: MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS			
FORMATO: Definición de Actividades en los Procesos/Subprocesos			
N°: 48			
(1) MACROPROCESO:			
(2) PROCESO:	(3) OBJETIVO:	(4) SUBPROCESO:	(5) OBJETIVO:
(6) INICIA:	(7) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO	(8) OBJETIVO:	(9) OBJETIVO:
Final:			

Identificación de tareas en las actividades en los procesos/subprocesos

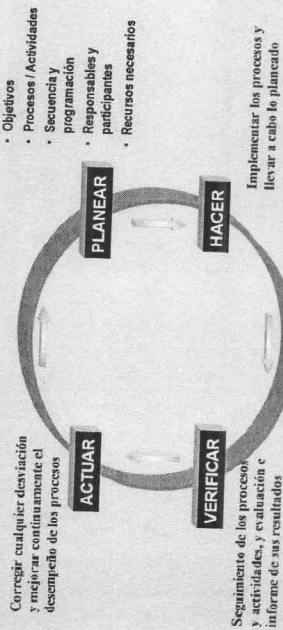
INSTITUCIÓN: MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO - MECIP - COMPONENTE CORPORATIVO DE CONTROL ESTRATÉGICO			
COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			
ESTÁNDAR: MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS			
FORMATO: Identificación de Tareas en las Actividades de los Procesos/Subprocesos			
N°: 49			
(1) MACROPROCESOS:			
(2) PROCESO:	(3) OBJETIVO:	(4) SUBPROCESO:	(5) OBJETIVO:
(6) INICIA:	(7) RELACIÓN DE ACTIVIDADES CON CÓDIGO	(8) OBJETIVO:	(9) OBJETIVO:
Final:			

Segunda parte Gestión por procesos

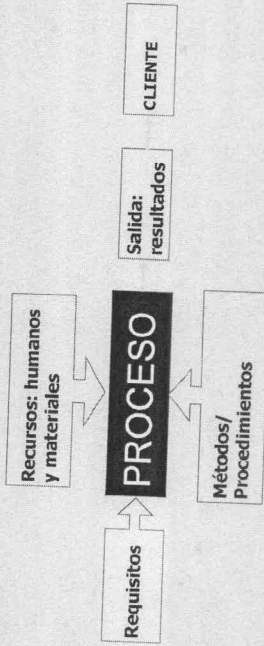


FIN
PRIMERA
PARTE

El Ciclo PHVA



4. Descripción de un proceso



4. Descripción de un proceso

- **Objetivo :** Descripción breve y concisa del objetivo del proceso.
- **Propietario:** Responsable del proceso.
- **Requisitos:** Qué requerimos para iniciar el proceso.
- **Salida:** Producto o servicio creado por el proceso.
- **Cliente:** Para quién hacemos el proceso.
- **Proveedor:** Quién abastece al proceso.
- **Inicio:** Primera actividad del proceso.
- **Fin:** Qué es lo último que se hace.

4. Descripción de un proceso

- **CLIENTE:**
 - Es la razón de ser del proceso.
 - "Persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso".
 - Valoración de sus expectativas y necesidades

4. Descripción de un proceso

- **Requisitos:**
 - Condicionantes que limitan nuestra capacidad de acción:
 - Legales
 - "Desempeño social": reciclaje,...
 - Estrategias

4. Descripción de un proceso

- **Recursos:**
 - **Humanos:**
 - Responsable: "Alguien tiene que ser responsable de todo... o nada se llevará a cabo" CROSBY
 - Agentes
 - **Materiales:** económicos, maquinaria...
 - **Tipología:**
 - "Se gastan": acero, tiempo...
 - "Se amortizan": maquinaria, retroproyector,...

4. Descripción de un proceso

- Métodos/Procedimientos:
- "Know-how": conocimiento sobre la forma de actuar.

4. Descripción de un proceso

- Salida: resultados
 - La "aplicación" del proceso sobre los recursos genera una salida.
 - La repetición del proceso genera un "flujo de salida", que se puede medir.

Pasos para la Gestión por procesos

1. Identificar clientes y sus necesidades
2. Definir servicios/productos
3. Desarrollar el mapa de procesos
4. Describir procesos
5. Diagramar procesos
6. Análisis de datos y mejora del proceso

5. Diagramar procesos

- Representación gráfica de los procesos: Diagramas de flujo

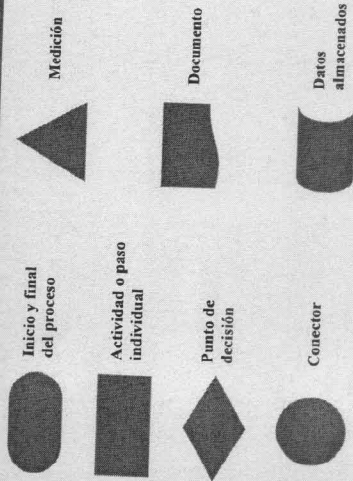
Diagrama de flujo

- Herramienta de representación gráfica
- Aplicación a cualquier secuencia de actividades que se repita cíclicamente
- Para que sea útil debe ser:
 - Flexible
 - Sencillo
- Nivel de detalle: macro, medio, micro

Utilidades del flujoograma

- Comprender un proceso
- Papel/responsabilidad cada agente
- Formar a las personas
- Recordatorio
- Identificar problemas y oportunidades para la mejora del proceso
- Clarificar la relación cliente - proveedor

Símbolos del flujoograma



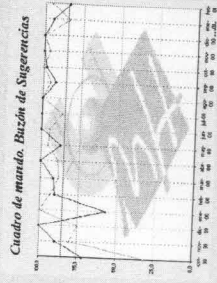
Símbolos del flujoograma

- Desarrollo de criterios, indicadores y estándares
- Diseño de un calendario de recogida de datos
- Recolección y codificación de datos
- Elaboración de cuadros de mando

Criterio, Indicador, Estándar

"A menos que sepa cómo lo está haciendo a lo largo del camino, nunca sabrá cuando haya terminado si tuvo éxito"

CROSBY



Criterio, indicador y estándar

Criterio

Aspecto no medible del proceso que interesa evaluar.

Objetivo a evaluar del proceso.

Tiempo de espera de un paciente en urgencias no superior a 10 minutos

Indicador

Instrumento que permite medir los procesos y por lo tanto evaluar su calidad.

% de pacientes que esperan más de 10 minutos

Estándar

Grado de cumplimiento del criterio de calidad

Criterio de calidad

"Condición a cumplir para ser considerado de calidad"

- Requisitos:
 - Explícito
 - Aceptable por cliente
 - Aceptado por los clientes internos
 - Elaboración participativa
 - Comprensible
 - Cuantificable

Criterio de calidad

- Fuentes habituales:
 - normativas legales
 - códigos éticos o normas de funcionamiento
 - experiencia de los profesionales
 - prácticas relevantes
 - práctica de profesionales líderes

Indicador de calidad

- "medida cuantitativa del criterio"
- Fuentes habituales:
 - normativas legales
 - códigos éticos o normas de funcionamiento
 - experiencia de los profesionales
 - prácticas relevantes
 - práctica de profesionales líderes

Estándar de calidad

"grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad"

- Niveles mínimo y máximo aceptables
- ¿Estándar = 100%?



ASOCIACIÓN MEXICANA DE INGENIEROS
FACULTAD DE INGENIERIA

GRACIAS!