



Los procesos en la vida cotidiana de las organizaciones

Universidad Nacional Autónoma de México



Septiembre de 2016
Armando Silva



Objetivo de la plática

- **Dar un panorama general de los procesos, cómo están presentes en todas las organizaciones, cómo ayudan a mejorar los resultados y como implantarlos.**



Contenido

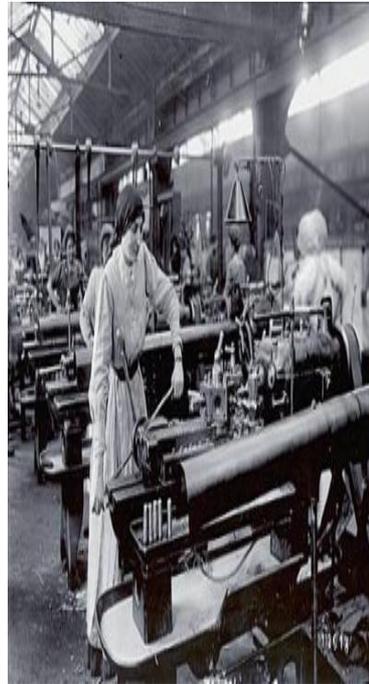
- 🧠 Introducción
- 🧠 Organización por procesos
- 🧠 Mapeo de procesos
- 🧠 Definición de procesos
- 🧠 Mejora de procesos
- 🧠 Estándares de procesos





Introducción

- Evolución de la manera de generar productos



Aumentar eficacia, eficiencia, productividad



Introducción

- Industria de servicios





Contenido

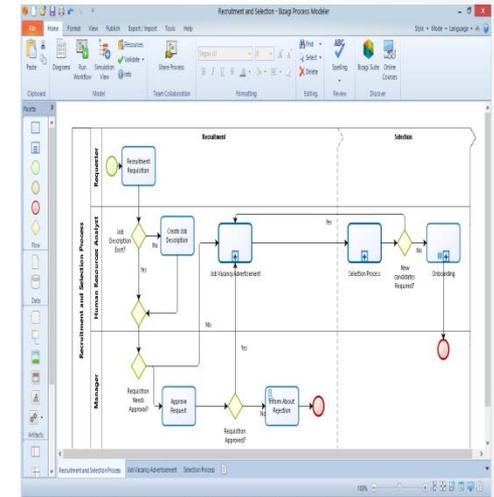
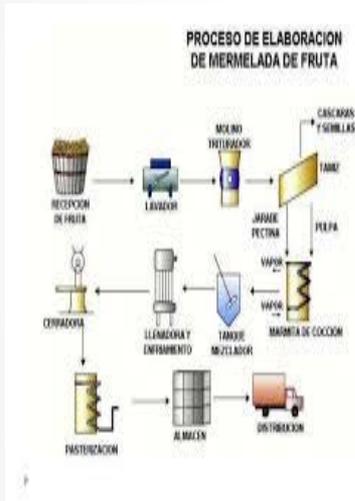
- 🧠 Introducción ✓
- 🧠 Organización por procesos
- 🧠 Mapeo de procesos
- 🧠 Definición de procesos
- 🧠 Mejora de procesos
- 🧠 Estándares de procesos





Organización por procesos

¿Cómo generamos productos o servicios?



Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

ISO 9001 2015



Organización por procesos

En este enfoque de trabajo

- Todas las **actividades de una organización pueden y deben considerarse como procesos**
- Se identifican sus **relaciones e interacciones**
- Se **gestionan** los procesos para mejorarlos y generar mejores resultados
- Es un **modelo de estructura administrativa** desarrollado para **materializar el enfoque sistémico** de las organizaciones





Organización por procesos

Ventajas del trabajo basado en procesos

- Aporta una **visión global** de la organización y de sus relaciones internas
- Se establecen **responsabilidades**
 - Todas las personas conocen su rol en cada uno de los procesos y saben cómo contribuyen a alcanzar los objetivos de la organización
- Los procesos se pueden **medir**
 - Se establecen objetivos e indicadores
 - Entre las medidas que se analizan es muy importante el grado de satisfacción del cliente.
- Se promueve la **mejora continua** de los procesos
 - Se detectan ineficiencias, debilidades organizativas, cuellos de botella y errores de manera rápida y metódica
- Se reduce la **repetición** de trabajo
- Los resultados se vuelven **predecibles**
- Contribuyen a reducir los tiempos de **capacitación**



Contenido

- 🧠 Introducción
- 🧠 Organización por procesos ✓
- 🧠 Mapeo de procesos
- 🧠 Definición de procesos
- 🧠 Mejora de procesos
- 🧠 Estándares de procesos





Mapeo de procesos

Mapeo de Procesos

- Identificar las categorías de procesos
- Identificar los procesos para cada categoría
- Identificar y describir la secuencia e interacción entre ellos

Ejemplo de categorías de procesos

- Procesos de planificación
- Procesos de gestión de los recursos
- Procesos de realización del producto o servicio
- Procesos de soporte
- Procesos para la gestión y mejora de procesos



Mapeo de procesos

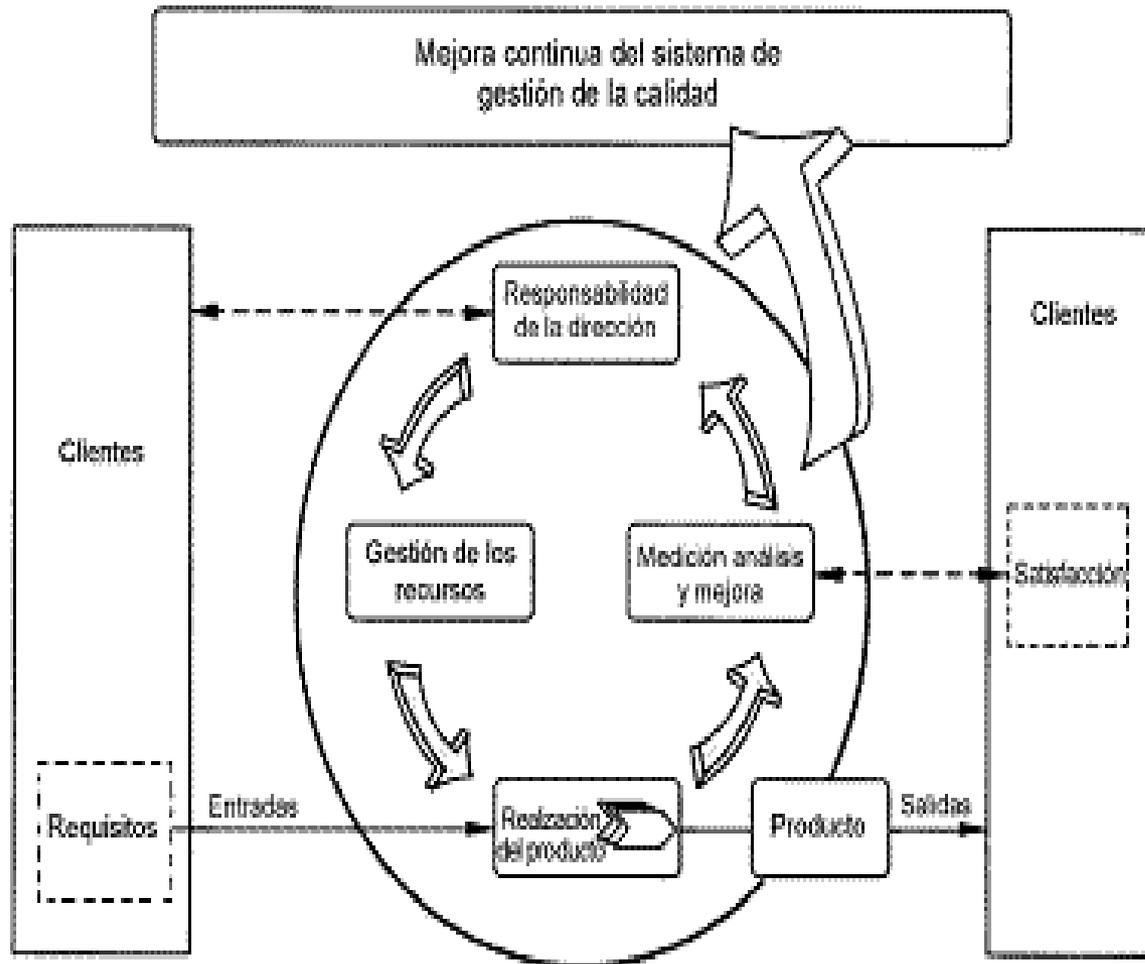
¿Cómo identificamos los procesos?

- Identificar las **actividades** que tienen mayor influencia en la **satisfacción** del “cliente” (que generan productos de valor para el cliente)
- Qué actividades y productos tienen mayor Influencia en los **factores clave de éxito**
- Qué actividades y productos tienen mayor influencia en la **misión y estrategia**
- Qué requisitos **legales y reglamentarios** se deben cumplir
- Cuáles son los **riesgos** económicos y de insatisfacción a considerar cuando se generan productos o servicios
- Qué actividades o productos tienen una utilización intensiva de **recursos**



Mapeo de procesos

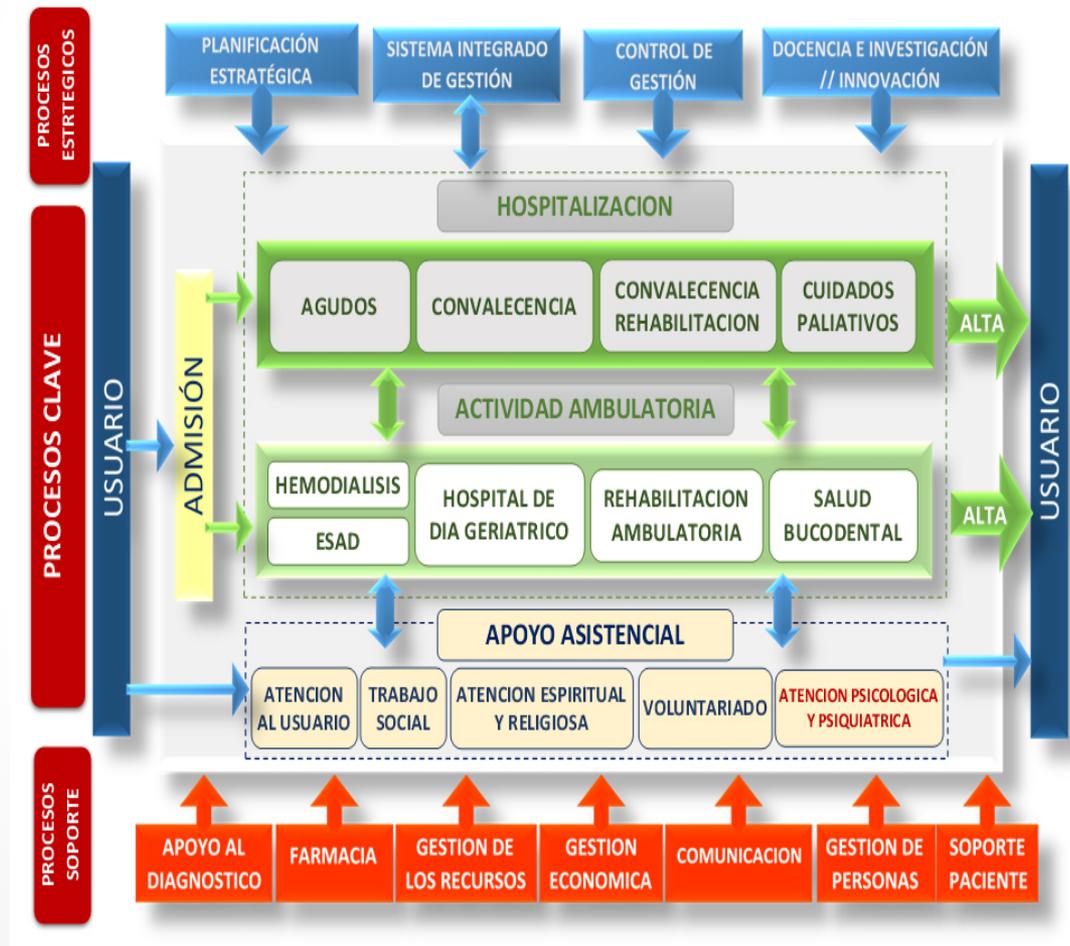
ISO 9000





Mapeo de procesos

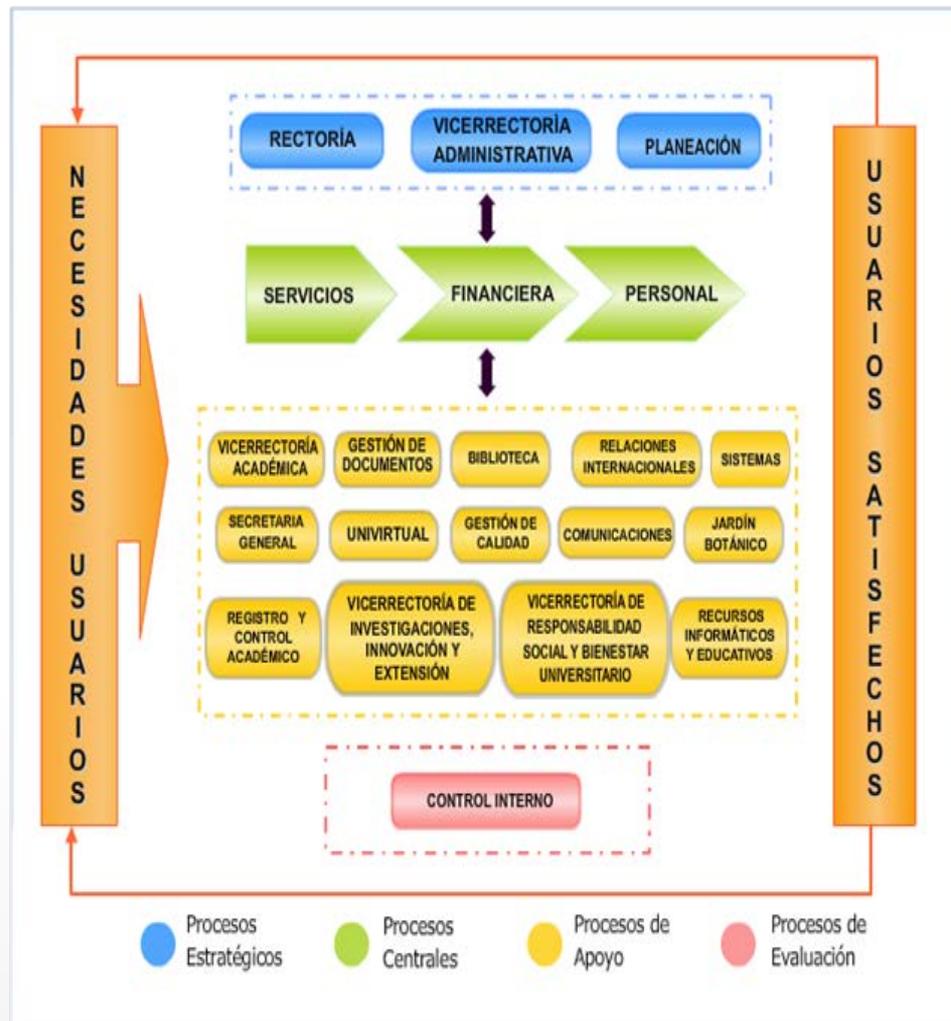
- Mapa de procesos de un hospital





Mapeo de procesos

- Mapa de procesos de una universidad





Contenido

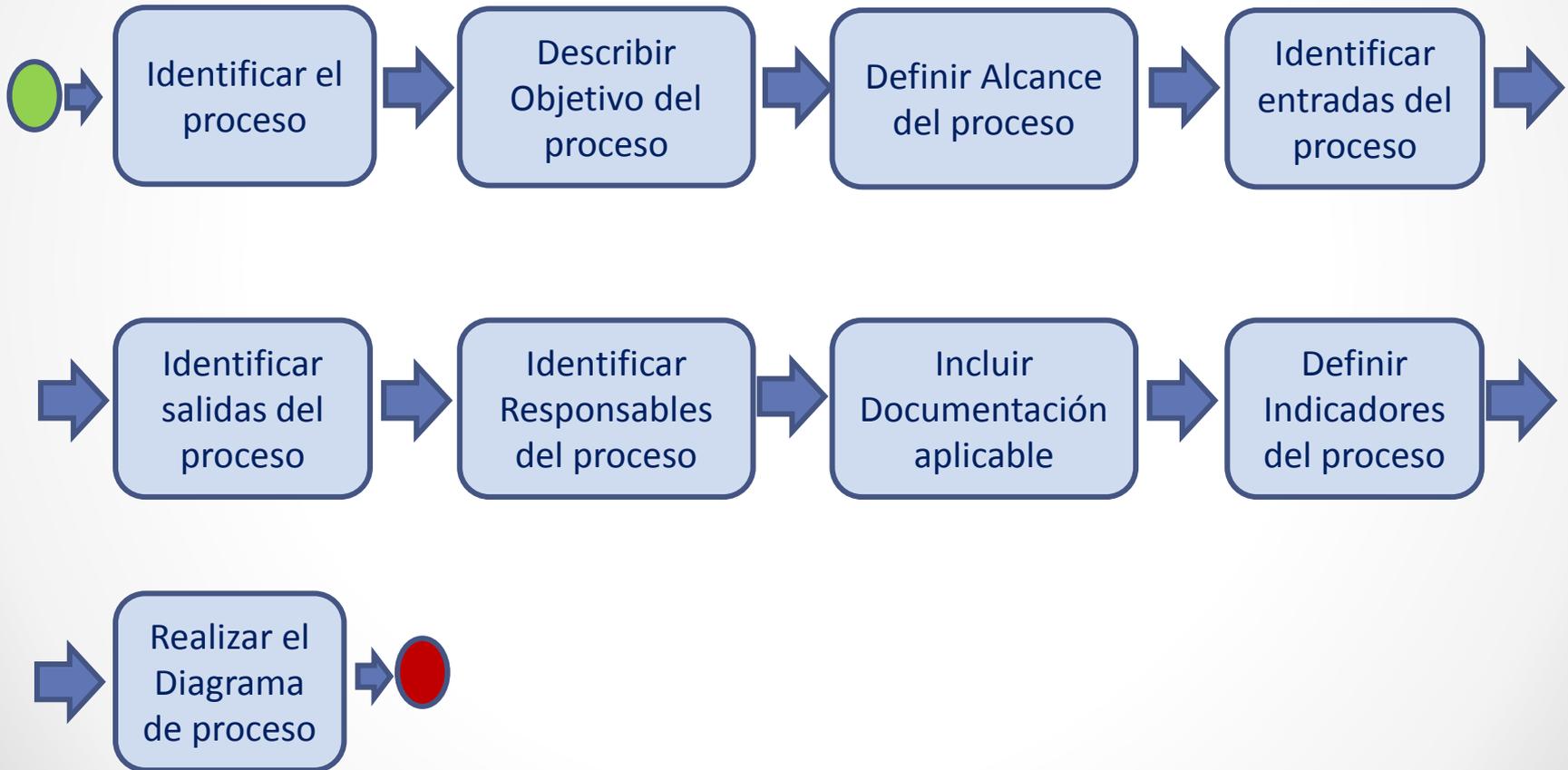
- 🧠 Introducción
- 🧠 Organización por procesos
- 🧠 Mapeo de procesos ✓
- 🧠 Definición de procesos
- 🧠 Mejora de procesos
- 🧠 Estándares de procesos





Definición de procesos

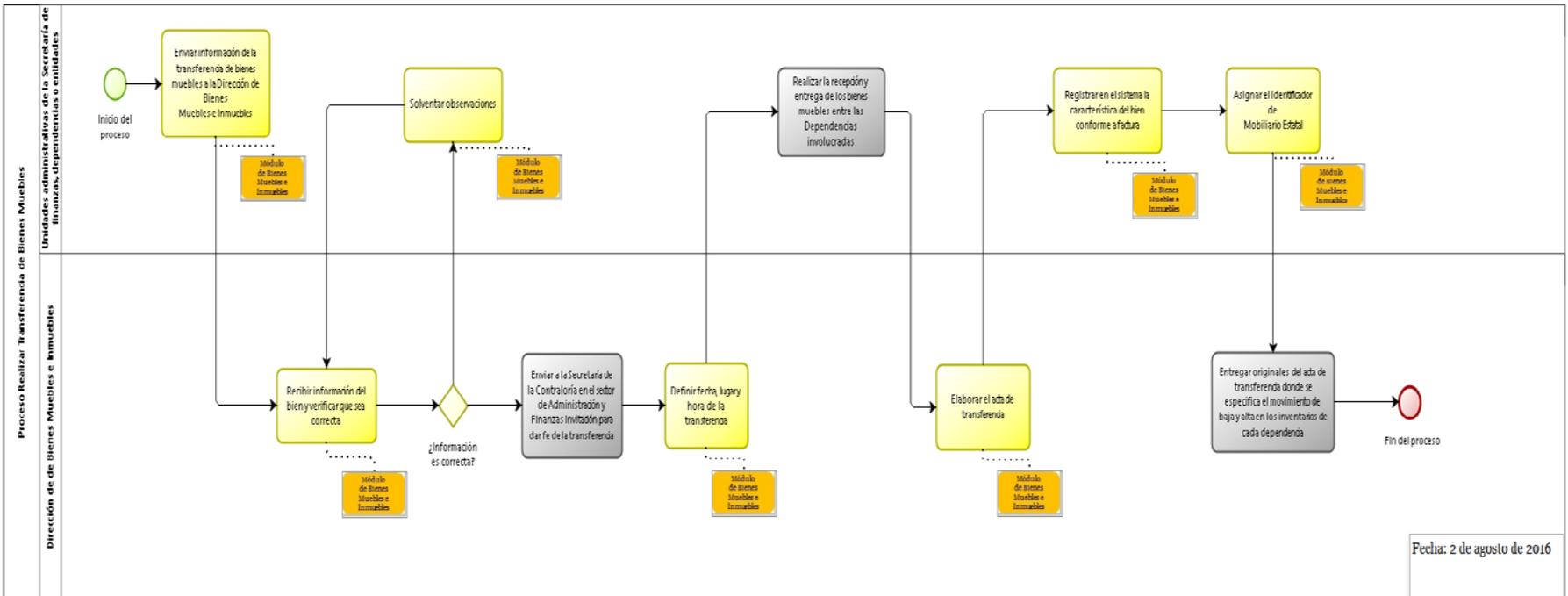
- Elementos de un proceso



Definición de procesos



- Ejemplo de proceso de transferencia de bienes muebles

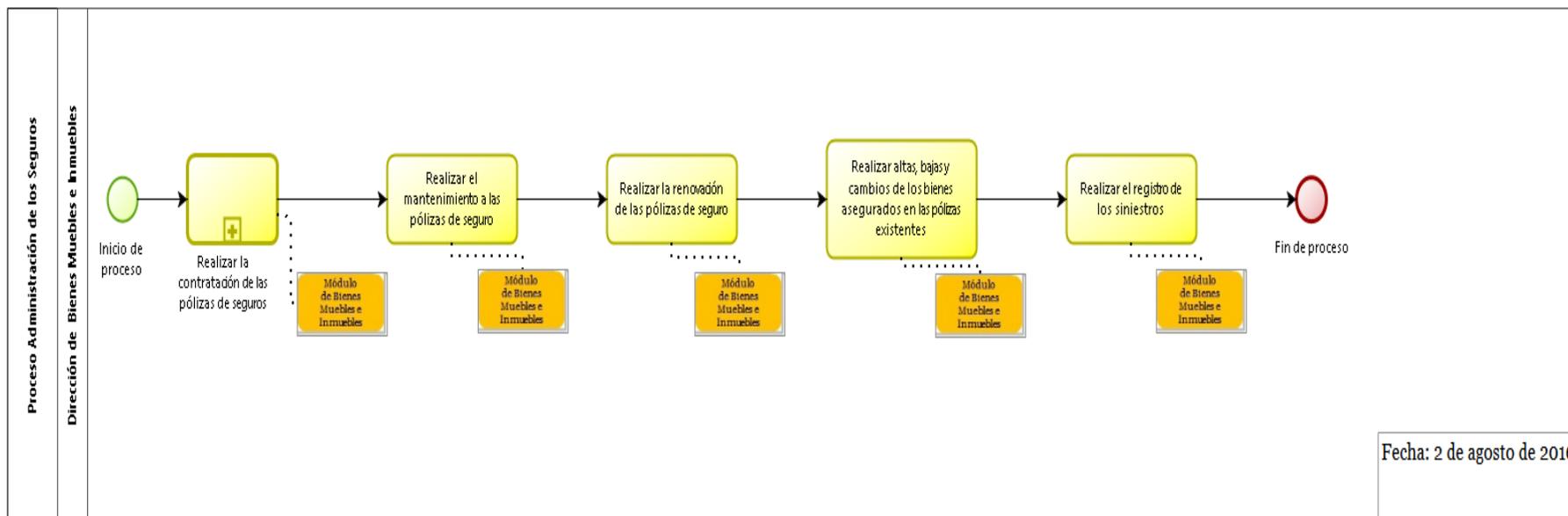


información confidencial

Definición de procesos



- Ejemplo de proceso de administración de seguros



Fecha: 2 de agosto de 2016

Definición de procesos



Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

3.16. Proceso Inventario de Bienes Muebles, Intangibles e Inmuebles

Actividad	Descripción de Actividades	Responsables	Formato y/o Documento
Inventario de Bienes muebles, Intangibles e Inmuebles			
100. Generar el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles	- Generar el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles para tener a salvo el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles en el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles.	- Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles	- Cuestionario de Bienes Muebles e Inmuebles
101. Realizar el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles	- Ejecutar las actividades para tener a salvo el inventario de Bienes Muebles e Inmuebles.	- Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles	- Informes de Bienes Muebles e Inmuebles
102. Realizar la actualización del inventario (Identificación de Bienes)	- Identificar los Bienes Muebles e Inmuebles en el inventario.	- Dirección de Bienes Muebles e Inmuebles	- Oficio en el inventario

Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

3.17. Diagrama Administración de los Seguros



Nota: Para mayor detalle del Diagrama ver anexo Anexo

3.18. Proceso Administración de los Seguros

Actividad	Descripción de Actividades	Responsables	Formato y/o Documento
Administración de los seguros			
101. Realizar la contratación de las primas de seguros	- Realizar la contratación de las primas de seguros para los bienes que se adquieren o compran (en proceso de adquisición de los bienes de seguros).	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros
102. Realizar el mantenimiento a las primas de seguros	- Realizar el mantenimiento a las primas de seguros de acuerdo a las condiciones, renovación, actualización, entre otras.	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros
103. Realizar la renovación de las primas de seguros	- Realizar la renovación de las primas de seguros.	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros

Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

Actividad	Descripción de Actividades	Responsables	Formato y/o Documento
104. Realizar el pago de las primas de seguros	- Realizar el pago de las primas de seguros.	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros
105. Realizar el registro de los siniestros	- Realizar el registro de los siniestros y las reclamaciones de los bienes que se adquieren o compran (en proceso de adquisición de los bienes de seguros).	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros

Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

3.19. Diagrama de Proceso de Contratación de Pólizas de Seguro



Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

Actividad	Descripción de Actividades	Responsables	Formato y/o Documento
101. Selección de los seguros	- Realizar la selección de los seguros para los bienes que se adquieren o compran (en proceso de adquisición de los bienes de seguros).	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros
102. Contratación de los seguros	- Realizar la contratación de los seguros.	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros

Fortalecimiento de los Sistemas Controlados de Control Presupuestario y de Rendición de Cuentas en la SFA

Proceso del Módulo de Bienes Muebles e Inmuebles

Actividad	Descripción de Actividades	Responsables	Formato y/o Documento
103. Pago de las primas de seguros	- Realizar el pago de las primas de seguros.	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros
104. Revisión de los siniestros	- Realizar el registro de los siniestros y las reclamaciones de los bienes que se adquieren o compran (en proceso de adquisición de los bienes de seguros).	- Departamento de Seguros y Siniestros	- Pólizas de seguros



Definición de procesos

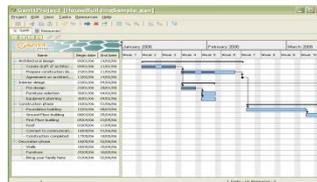
¿Cómo implantamos procesos?

- Apoyo de la dirección
- Alineado a los objetivos estratégicos
- Asignación de recursos y responsables
- Modelo de referencia
- Involucrar a toda la organización
- Administrar el cambio

¿Cómo implantar procesos en nuestras organizaciones?



Proyecto para la implantación





Contenido

- 🧠 Introducción
- 🧠 Organización por procesos
- 🧠 Mapeo de procesos
- 🧠 Definición de procesos ✓
- 🧠 Mejora de procesos
- 🧠 Estándares de procesos





Mejora de procesos

DMAIC: Es una herramienta de la metodología Seis Sigma para realizar la mejora continua de procesos.





Contenido

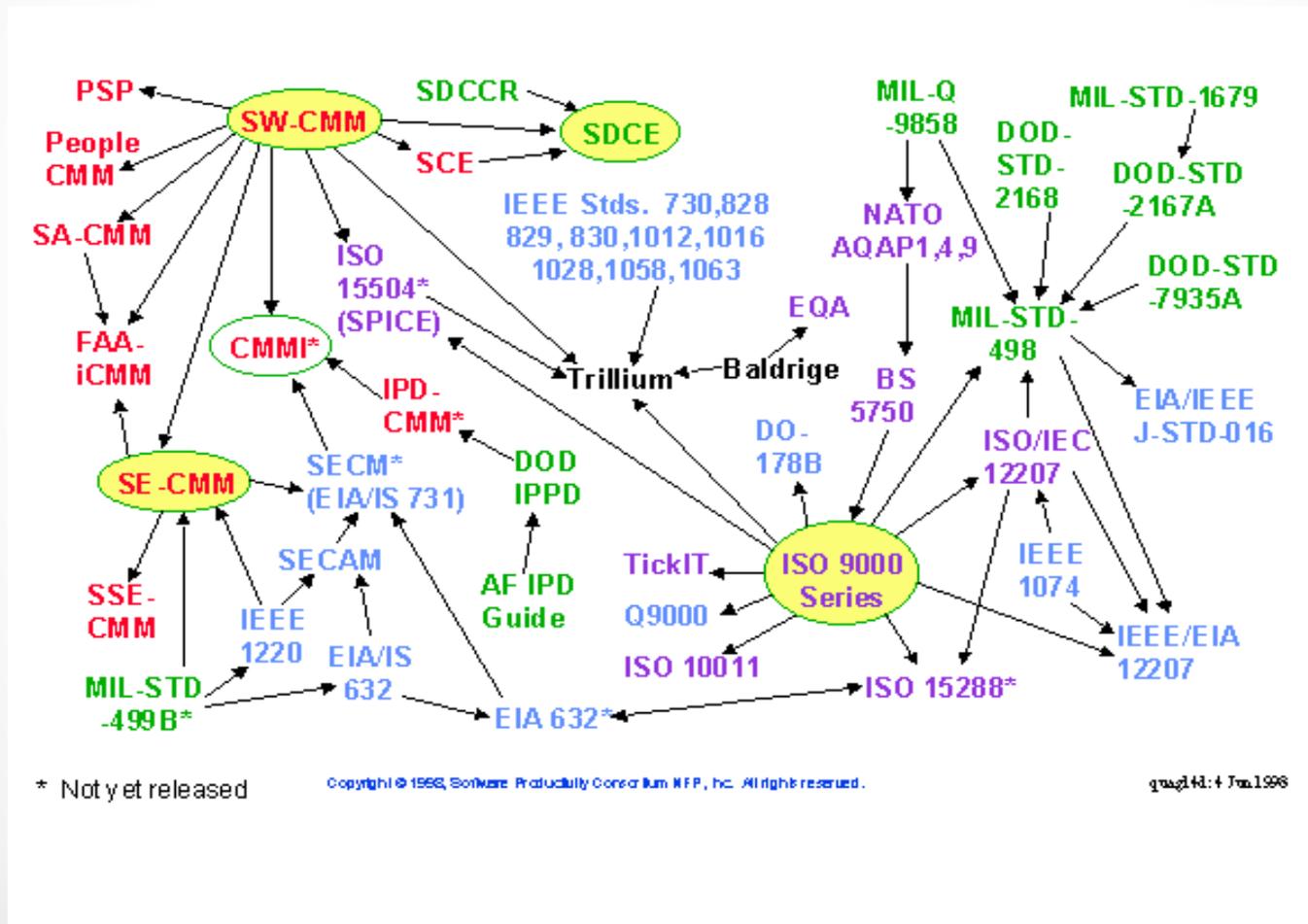
- 🧠 Introducción
- 🧠 Organización por procesos
- 🧠 Mapeo de procesos
- 🧠 Definición de procesos
- 🧠 Mejora de procesos ✓
- 🧠 Estándares de procesos





Estándares de procesos

- Cómo facilitar la adopción de procesos



* Not yet released

Copyright © 1996, Software Practicality Consortium NFP, Inc. All rights reserved.

gruq141:4 Jan.1998



Estándares de procesos

Algunos ejemplos

- **ISO 9001 – 2015**
- ISO 27000
- ISO 20000
- CMMI for DEV
- **Moprosoft, NMX-I-059, ISO/IEC 29110**
- CMMI for SVC
- CMMI for ACQ
- PMBOK
- SCRUMBOK
- BABOK
- SWEBOK
- ITIL
- COBIT
- ISO/IEC 38500
- TMMI
- ISO 15504
- IDEAL



Los procesos en la vida cotidiana de las organizaciones



Armando Silva

armando.silva@habilitapyp.com