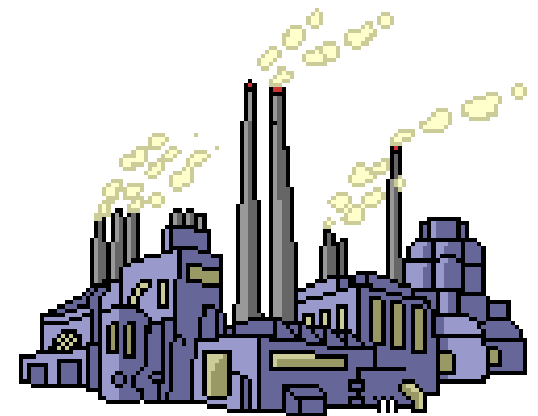


# MAPA DE PROCESOS

---



# PROCESO

---

- Es el conjunto de pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios (outputs) a partir de determinados inputs
- Un proceso es un ámbito de actuación que define un curso de acción compuesto por una serie de etapas, las cuales añaden valor a las entradas con el fin de producir unas salidas que satisfagan las necesidades del cliente del proceso

# Análisis de Procesos

---

- los pasos a seguir son:
  - a. Identificación de procesos estratégicos, fundamentales y de soporte.
  - b. Construcción del mapa de procesos.
  - c. Asignación de procesos clave a sus responsables.
  - d. Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.

# Identificación de procesos estratégicos, clave y de soporte

---

- **Procesos estratégicos:** Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para a partir del análisis de todo ello y el conocimiento de las posibilidades de los recursos propios, emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización para así asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes.
- Se suelen referir a las leyes, normativas,... aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo.

# Ejemplo

---

- Los procesos estratégicos del Servicio de Gestión y Control de la Calidad de una Universidad son:
  - Plan Estratégico de calidad,
  - Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades,
  - Manual de la Calidad,
  - Modelo EFQM,
  - Directrices de la Política de Calidad de las Normas UNE/EN/ISO

# Identificación de procesos estratégicos, clave y de soporte

---

- **Procesos clave:** atañen a diferentes áreas del Servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para éste. Son las actividades esenciales del Servicio, su razón de ser. Son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará nuestra calidad

# Ejemplo

---

- Los procesos fundamentales del Servicio de Gestión y Control de la Calidad son:
  - Captura, procesamiento y análisis de información sobre las necesidades y el grado de satisfacción
  - Facilita información sobre la calidad de la docencia, la investigación y los servicios de la Universidad;
  - Presta asesoramiento técnico a los grupos de mejora
  - Monitorizar los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad;
  - Realiza auditorías de calidad;
  - Elabora propuestas de mejora;
  - Colabora en el diseño o re-diseño de nuevos servicios o productos;
  - Apoya técnicamente los sistemas de autoevaluación basados en el modelo Europeo de Gestión de la Calidad Total;
  - Evaluación de la docencia y los servicios;
  - Registra, conserva, analiza y da respuesta a las reclamaciones y sugerencias

# IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS, CLAVE Y DE SOPORTE

---

- **Procesos de soporte:** Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para a partir de los mismos poder generar el valor añadido deseado por los clientes.



# Ejemplo

---

- Los procesos de soporte del Servicio de Gestión y Control de la Calidad son:
  - Contratación y promoción del personal;
  - Compras;
  - Formación;
  - Sistemas de información;
  - Control de gestión;
  - Mantenimiento



## Construcción del mapa de procesos

---

- Una vez identificados todos estos procesos pueden organizarse en un mapa de procesos.
- Se muestra a continuación el Mapa de Procesos referente al Servicio de Gestión y Control de la Calidad.

- Se muestra a continuación el Mapa de Procesos referente al Servicio de Gestión y Control de la Calidad.

**E**



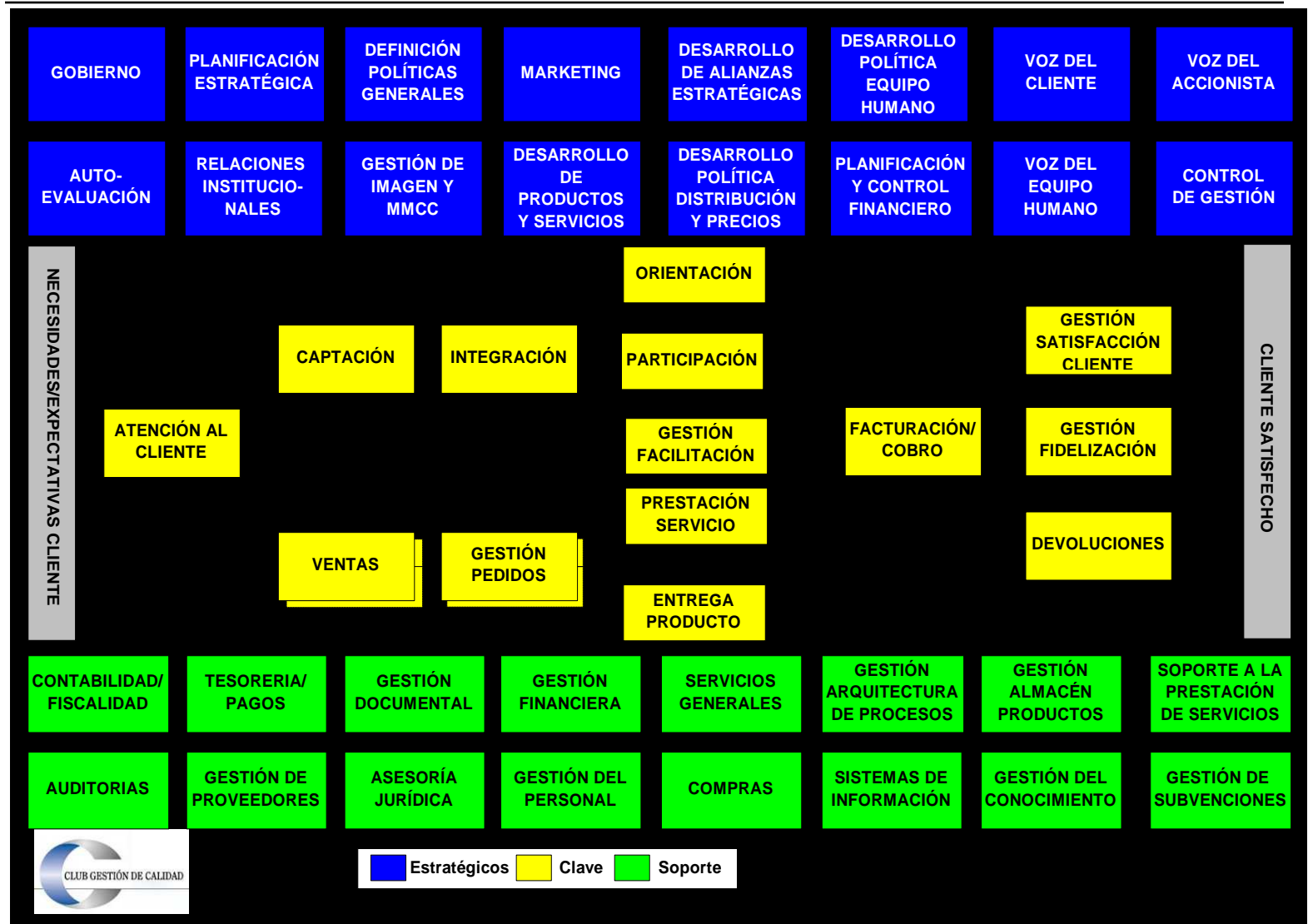
**C**



**S**

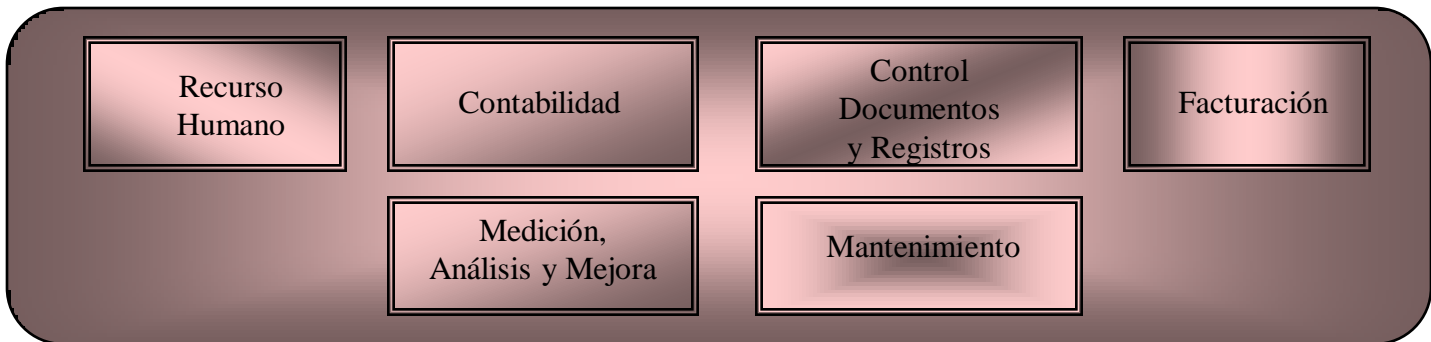
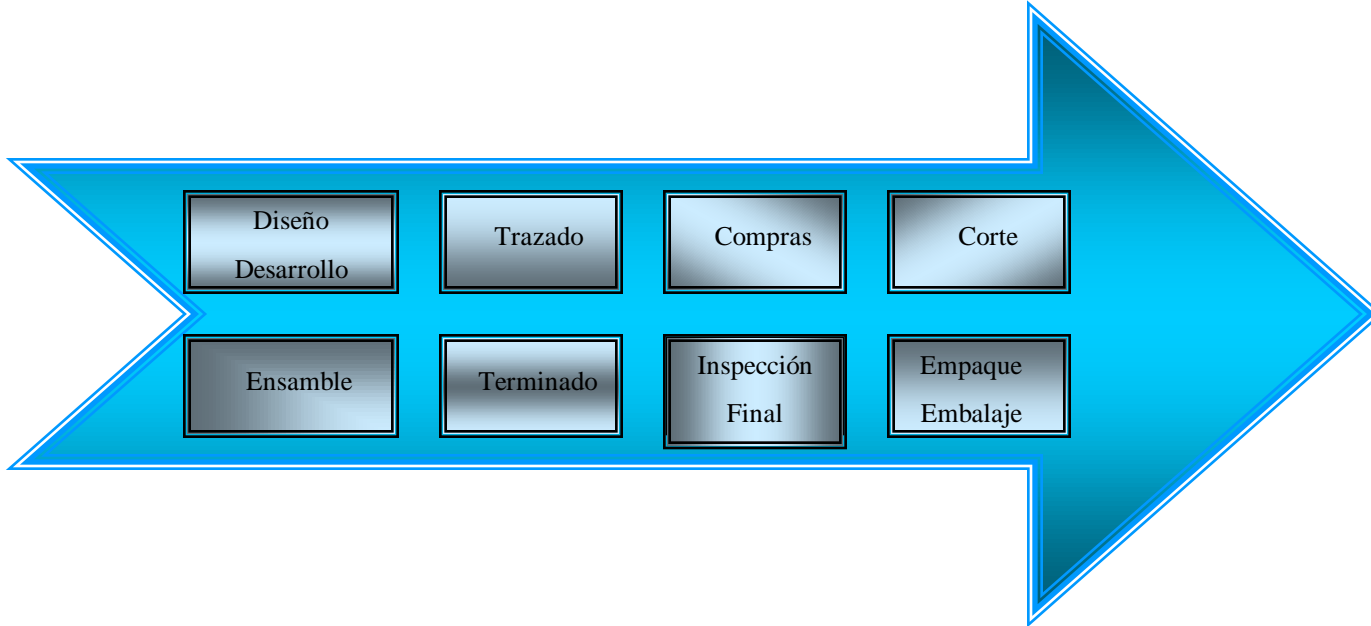


# Mapa de procesos del Club Gestión Calidad



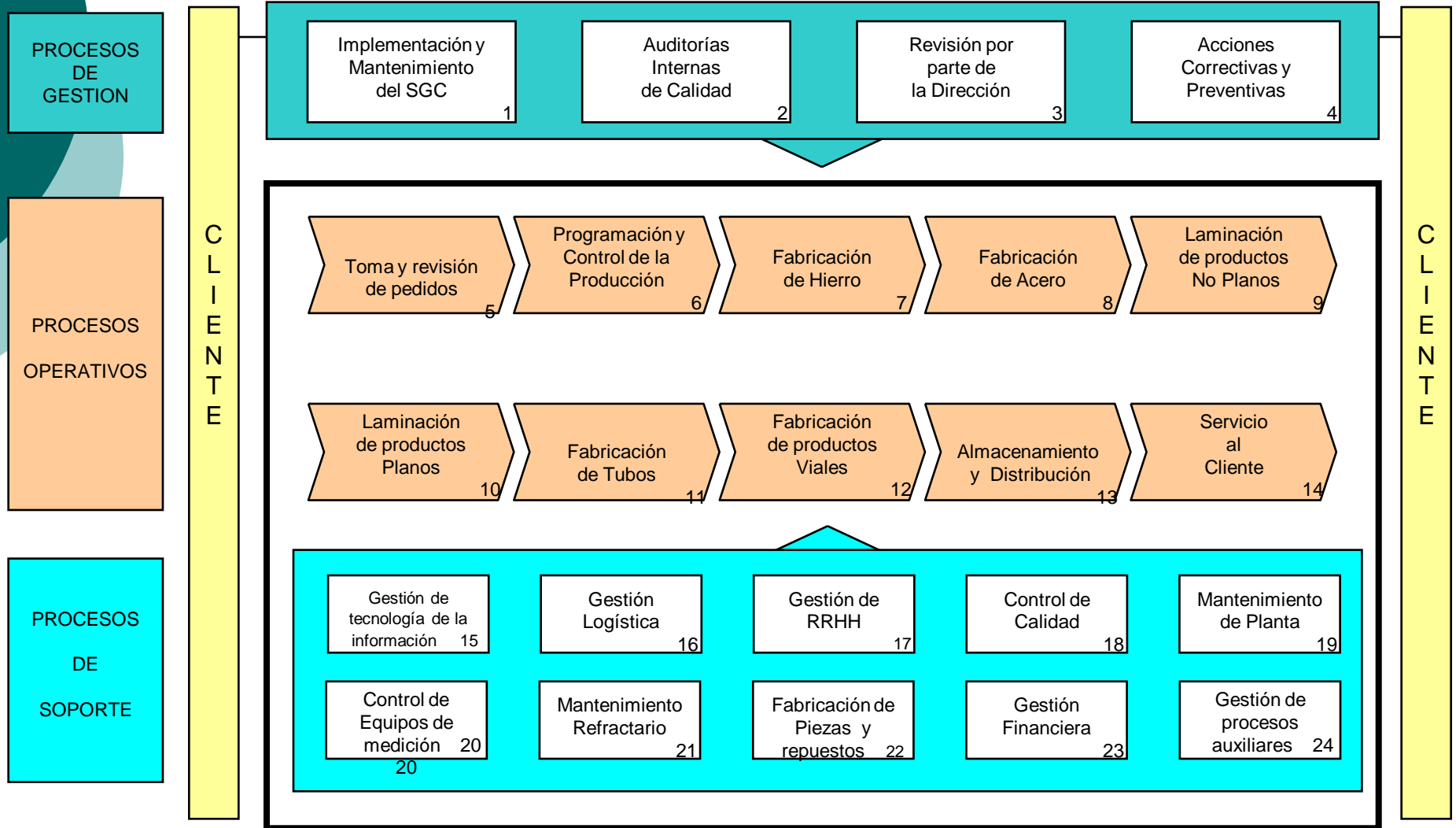
# Empresa de Confecciones.

Cliente, Requisitos, Expectativas

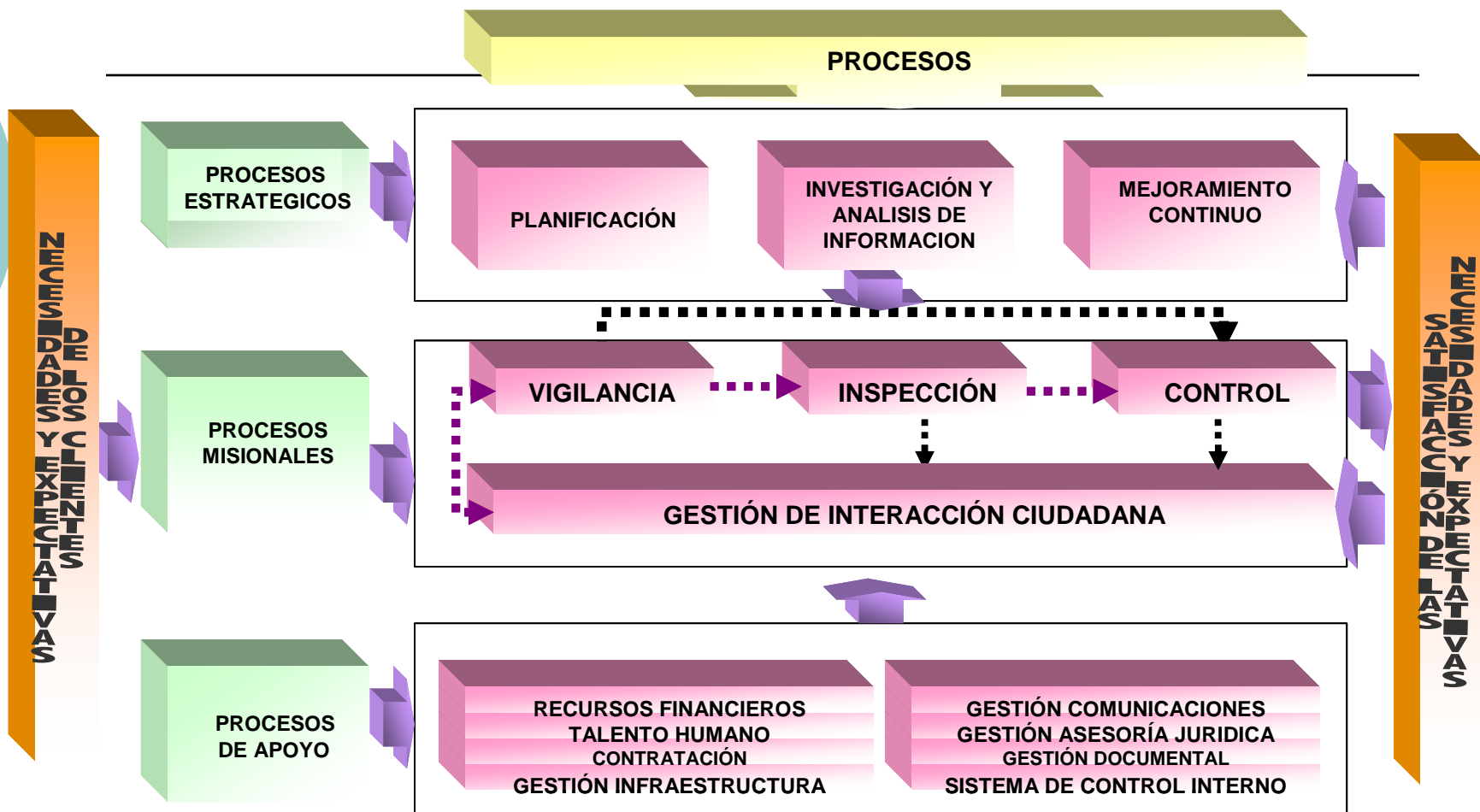


S  
a  
t  
i  
s  
f  
a  
c  
c  
i  
ó  
n  
  
C  
l  
i  
e  
n  
t  
e

# Empresa Siderúrgica

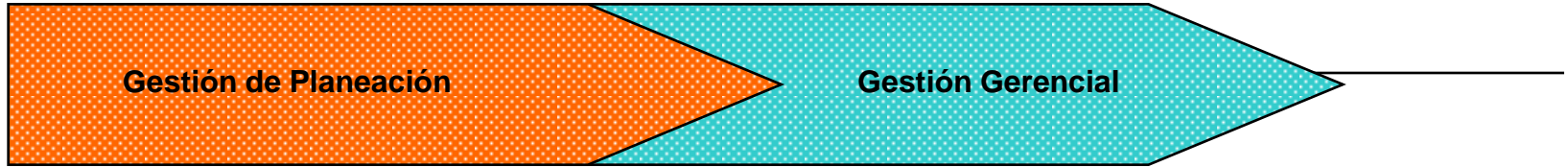


# Prestación de servicios de vigilancia, inspección y control de empresas de economía solidaria.

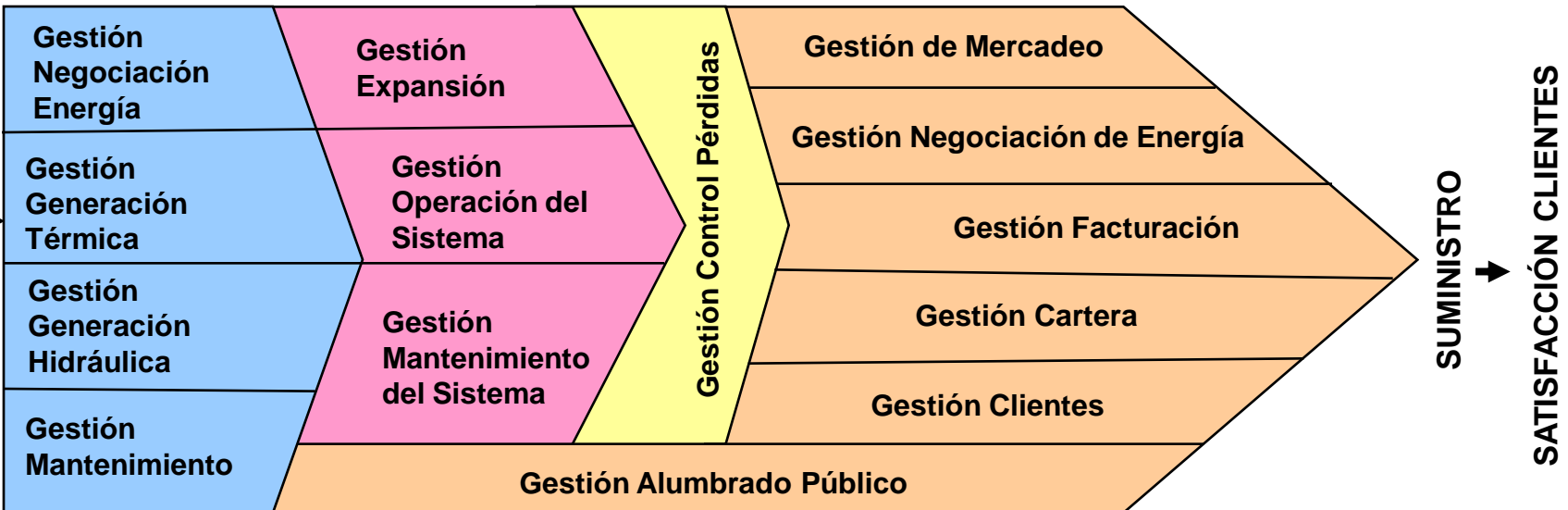


# MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ESSA E.S.P

## Procesos de Dirección



## Procesos Misionales



## Procesos de Apoyo







# Asignación de procesos clave a sus responsables

---

- Una vez definidos los procesos fundamentales del Servicio se deben asignar los propietarios o responsables de los mismos. Los propietarios son los encargados de la supervisión y control de los procesos, es decir, los que se hacen responsables de su correcto funcionamiento

# Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos

---

- Los procesos deben desarrollarse de forma que quede suficientemente claro qué pasos deben darse para realizarlo. Es decir, se hace necesaria una explicación, fase por fase, de las actividades que componen el proceso

# Ejemplo

---

|                          |   |
|--------------------------|---|
| PROCESO                  | GESTIÓN DE SUGERENCIAS  |
| RESPONSABLE              | Federico García   |
| INSTRUCCIONES DE TRABAJO | <ul style="list-style-type: none"><li>•Diariamente captura, procesa y archiva las sugerencias enviadas desde los TPS, la página web de la UMH o los Cegecas al Buzón de Sugerencias.</li><li>•Seguimiento semanal del estado de las sugerencias (solucionado, pendiente, no procede) mediante contacto telefónico o vía e-mail con otros servicios (infraestructuras, recursos humanos, etc.): elaboración de informe.</li><li>•Análisis estadístico de las sugerencias (temas, centros, campus, frecuencia).</li><li>•Detección de áreas de mejora.</li><li>•Elaboración de propuestas de mejora: informe.</li></ul> |

# Ejemplo

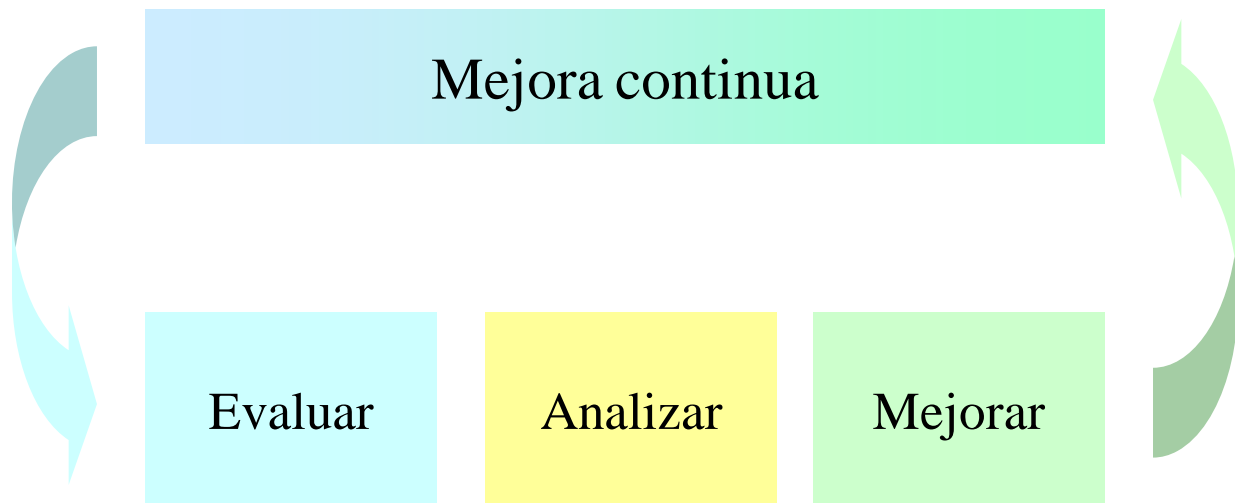
---

|                          |  |
|--------------------------|--|
| PROCESO                  | AUDITORÍAS DE SERVICIOS  |
| RESPONSABLE              | Francisco López  |
| INSTRUCCIONES DE TRABAJO | <ul style="list-style-type: none"><li>• Visitas periódicas a los campus. Revisión de los servicios, sus equipos e instalaciones. Detección de no-conformidades, seguimiento de las mejoras y los nuevos servicios implantados. Intercambio de impresiones y opiniones con los usuarios y responsables de los servicios: elaboración de informe.</li><li>• Detección de áreas de mejora y análisis histórico de las mejores prácticas de los servicios.</li><li>• Elaboración de propuestas de mejora: informe.</li></ul> |

# GESTION DE LOS PROCESOS

---

- Tres fases son las necesarias para comprender y poder mejorar continuamente los procesos:



# Evaluar

1. Definir la Misión del proceso de forma tal que permita la comprensión del valor añadido del mismo respecto de su contribución a la Misión general de la organización.
2. Asignar un propietario de proceso que lidere la mejora continua de la eficacia y la eficiencia.
3. Consensuar requerimientos cliente – proveedor como primer paso para la mejora de calidad.
4. Definir indicadores sólidos y consistentes que permitan la toma de decisiones acertadas respecto de la mejora de la calidad. Es necesario estar seguro de que los datos en todo momento, reflejan la situación actual, la tendencia y son coherentes con los requerimientos cliente – proveedor existentes.
5. A partir de la comprensión de la misión, los requerimientos de los clientes y los resultados de los indicadores, evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en si. El resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar.

# Analizar

---

- Analizar las áreas de mejora, utilizando herramientas de mejora de la calidad tales como: Proceso de Mejora de Calidad, Análisis de causas raíz y Simplificación de procesos.
- Determinar los beneficios que la aplicación de la metodología del *Benchmarking* puede aportar, en cuanto a la obtención de prácticas adecuadas para obtener las mejoras de rendimiento necesarias.
- Identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento.

# Mejorar

---

- Convertir las acciones en planes detallados de mejora
- Llevar a cabo los planes de mejora
- Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos, comprobando de esta forma si las acciones dan la mejora esperada.
- Verificar la satisfacción del cliente
- Iniciar un nuevo ciclo de gestión, volviendo a la fase de evaluación.



# IDENTIFICACION DE PROCESOS CRITICOS

---

- Es necesario identificar cuales son los Factores Críticos de Exito (FCEs) de la organización:
  - Un FCE es un elemento en el cual se tiene que ser especialmente excelente debido a que el mismo puede determinar el éxito o el fracaso de la organización
- Los FCEs (en un número máximo de 8), deben de satisfacer la condición de “necesario y suficiente” asegurando que cada uno de ellos es necesario para la Misión de la organización y que la suma de todos es suficiente para alcanzarla



# IDENTIFICACION DE PROCESOS CRITICOS

---

- Una vez determinados cuales son los FCEs, podremos identificar cuales son los procesos de la organización que tienen impacto directo en los mismos, siendo estos procesos los Procesos Críticos. Identificar los Procesos Críticos es la base para poder administrar los esfuerzos de mejora continua de la organización.