

INTRODUCCIÓN A LA MEJORA DE PROCESOS PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD

CAPACITACIÓN LABORATORIO CENTRAL

Proyecto Mejora Continua
Octubre 2023

SEGUNDA SEMANA





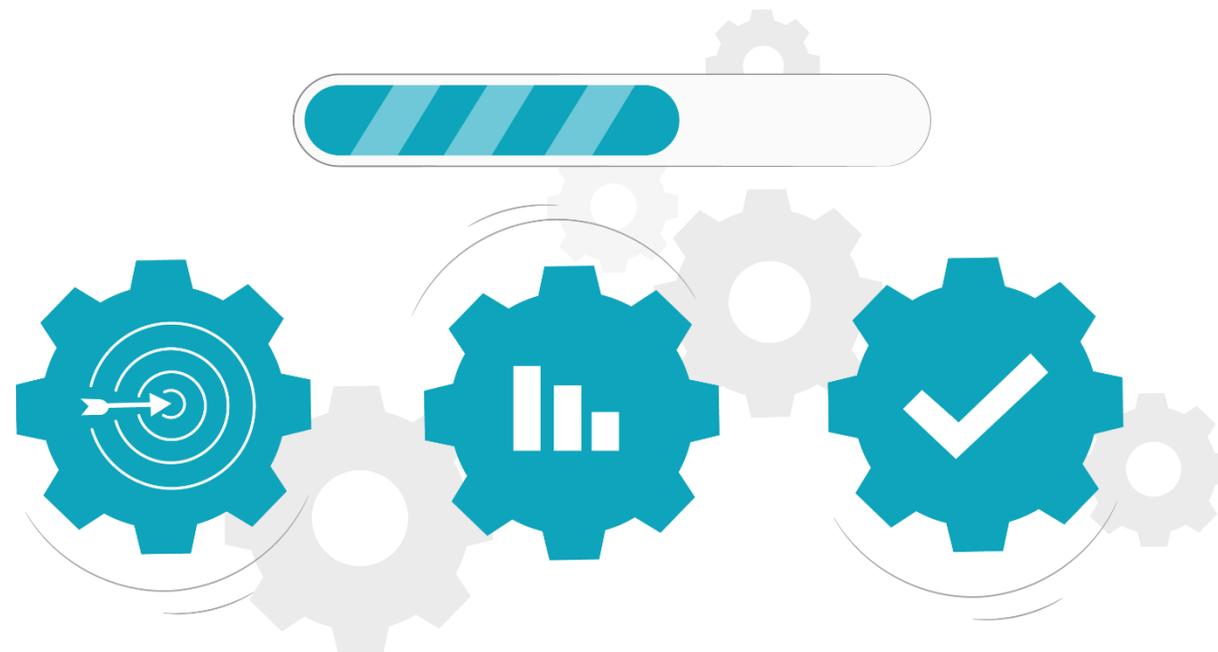
Temario

- **Concepto** de proceso
- **Clasificación** de los procesos
- Características
- Conceptos de cliente, proveedor y partes interesadas
- **Elementos** a definir en los procesos
- **Mapa de procesos**



Enfoque de procesos

Un **resultado** se obtiene más eficientemente cuando las actividades y recursos se **gestionan como procesos.**





¿QUÉ ES UN PROCESO?

Serie de tareas y/o actividades desarrolladas en una secuencia lógica y predeterminada que se vinculan entre sí para transformar insumos en productos (bienes y/o servicios) **valiosos para el ciudadano.**

HALLIBURTON, Eduardo – 2006



ISO 9000

3.4.1

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

NOTA 1

Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos.

NOTA 1

Los procesos de una organización (3.3.1) son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

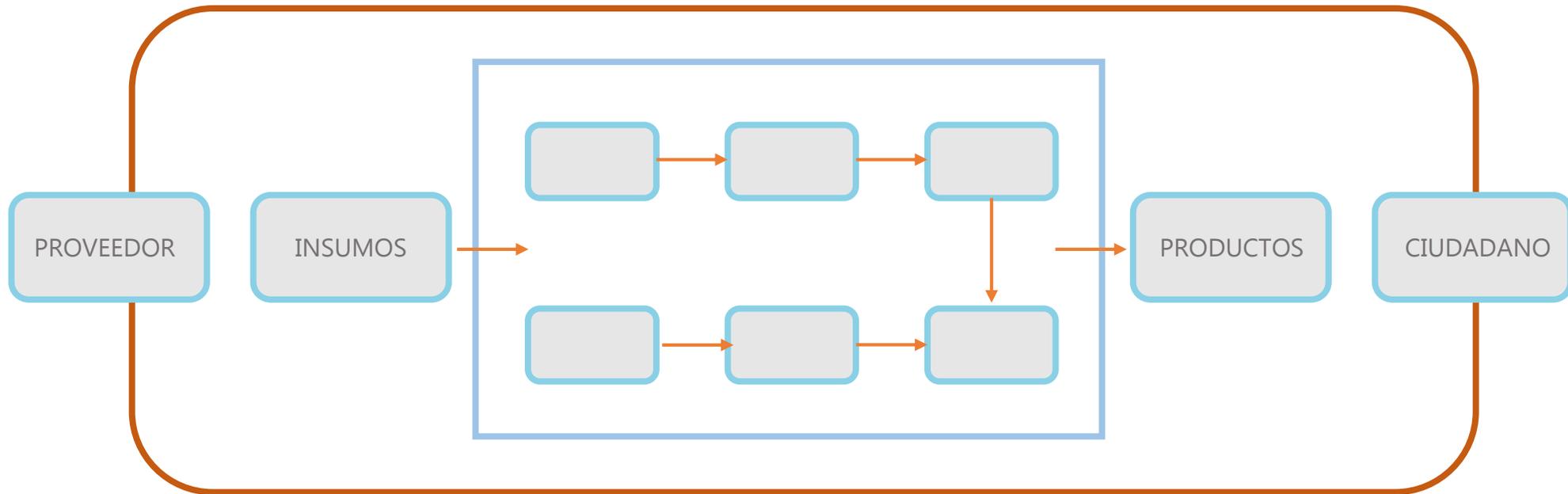


Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida con valor añadido para **satisfacer las necesidades del cliente o usuario.**

Club de GESTIÓN de la excelencia



PROCESO

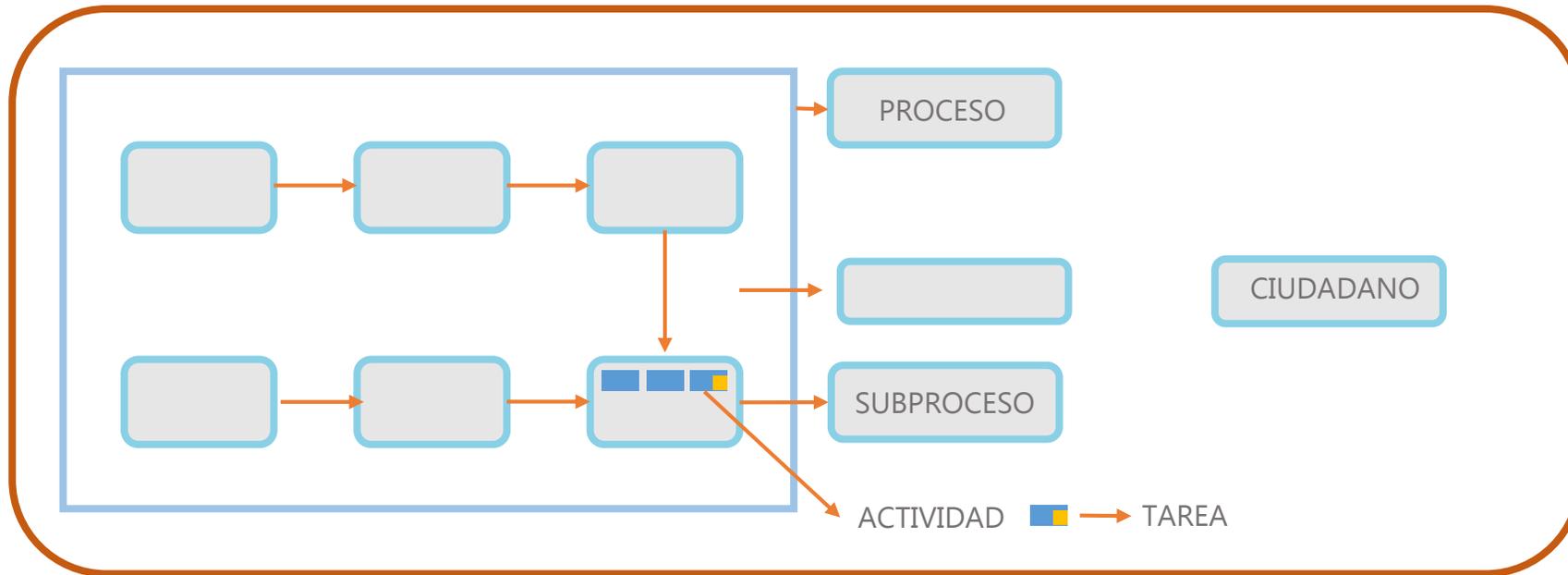


HALLIBURTON, Eduardo – 2006



PROCESO / SUBPROCESO / ACTIVIDAD / TAREA

Proceso **EMISIÓN DE DNI**



HALLIBURTON, Eduardo – 2006



EJEMPLOS DE PROCESOS

PROVEEDOR	INSUMOS	ORGANISMO PROCESO	PRODUCTOS	CIUDADANO
Laboratorio Medicinal Nacional	Vacuna contra la Meningitis	Min. de Salud Campaña de vacunación infantil	Niño vacunado	Menores de 2 años de todo el país
Industria alimenticia	Productos comestibles básicos (fideos, harina, etc.)	Min. Desarrollo Social Otorgamiento de alimentos a indigentes	Familia atendida y alimentada	Familias de bajos recursos (línea de pobreza) indigentes
Empresa constructora de viviendas.	Materiales para la construcción	Sec. de Vivienda Otorgamiento de viviendas populares	Grupo familiar de bajos recursos con vivienda propia	Sector de la población con imposibilidad de obtención de créditos hipotecarios

HALLIBURTON, Eduardo – 2006



ISO 9000

Concepto de cliente

3.3.5 Cliente: organización, persona que recibe un producto

EJEMPLO Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador.

NOTA El cliente puede ser interno o externo a la organización.





TIPOS DE CLIENTES

Cientes externos

No pertenecen a la organización

Cientes internos

Si pertenecen a la organización





ISO 9000

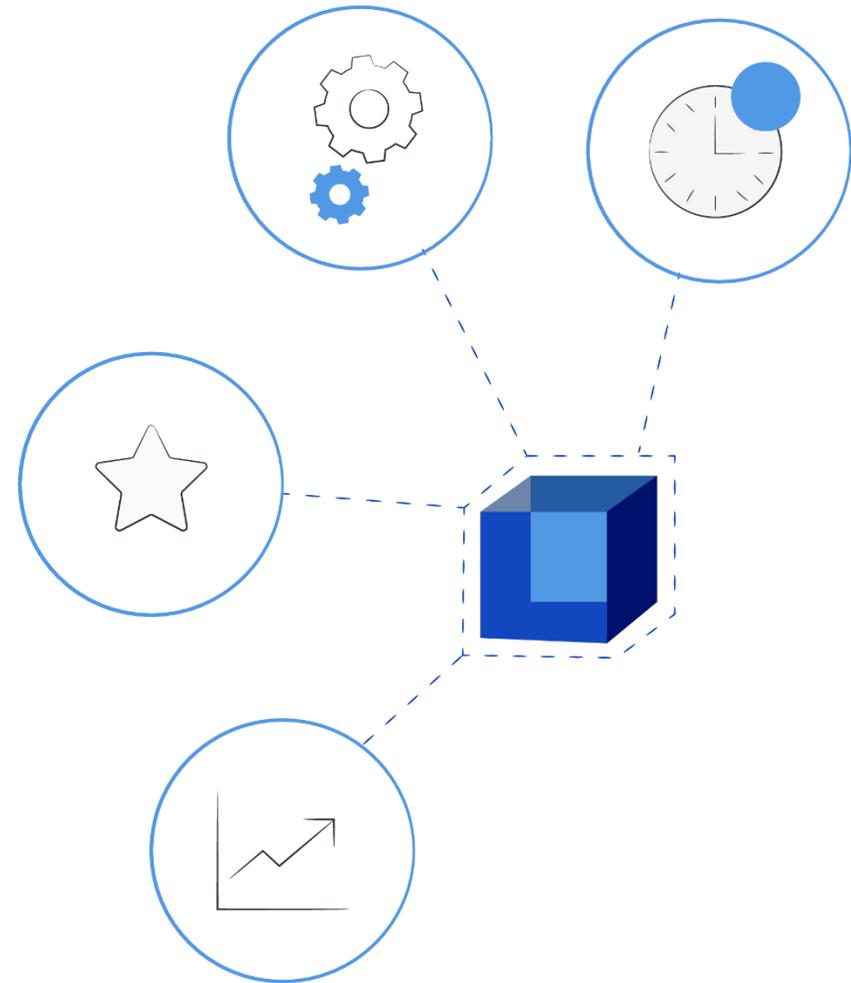
Concepto de producto

3.4.2 Producto

Se define como resultado de un proceso

Producto se define entonces como **resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas** o que interactúan.

Las cuales transforman elementos de entradas en resultados.





ISO 9000

Concepto de proveedor

3.3.6 Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto

EJEMPLO Productor, distribuidor, minorista o vendedor de un producto, o prestador de un servicio o información.

NOTA 1 Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.

NOTA 2 En una situación contractual un proveedor puede denominarse contratista.



ISO 9000

Parte interesada

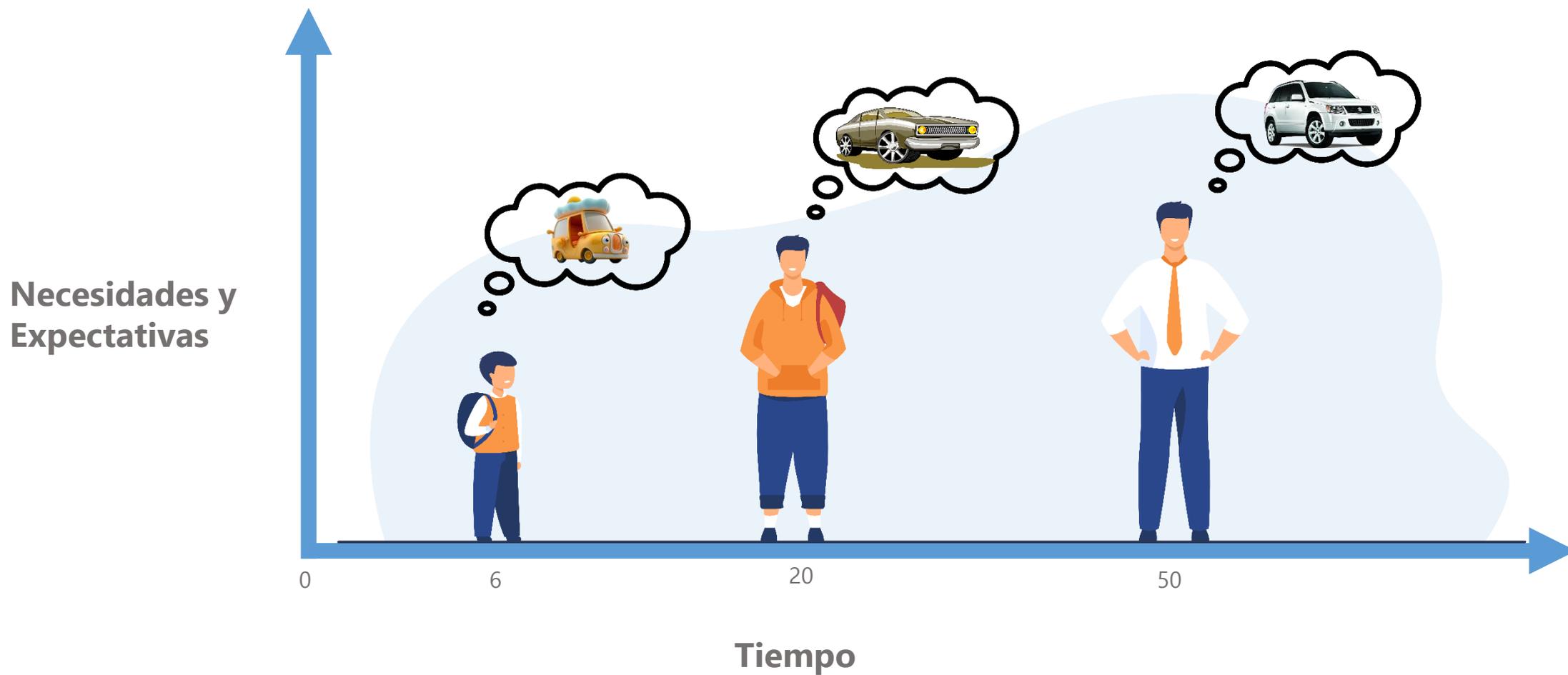
3.3.7 Parte interesada

Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización

EJEMPLO

Clientes , propietarios, personal de una organización, proveedores
Banqueros, sindicatos, socios, ONG o la sociedad.

NOTA Un grupo puede ser una organización, parte de ella, o más de una organización.





CLASIFICACIÓN DE PROCESOS

GERENCIALES

1

Planificación, organización, dirección y control.

SUSTANTIVOS OPERATIVOS

2

Contribuyen directamente al cumplimiento de la misión de la organización, dando como resultado un producto/servicio que es consumido por un destinatario externo.

APOYO

3

Dan soporte a los sustantivos



CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS SUSTANTIVOS

- Generalmente **están asociados con la generación del producto final** (bien/servicio).
- Si los procesos sustantivos fallan, son los destinatarios externos los primeros en notarlo.
- **El diseño de estos procesos está determinado por las necesidades y expectativas del destinatario** externo (ciudadano)
- El diseño de estos **se modifica según vayan cambiando las necesidades y expectativas** de los destinatarios externos a quienes satisface con sus resultados.



CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS DE APOYO

- Se deben **diseñar según la necesidad** de los procesos sustantivos
- **Las fallas de estos procesos afectan directamente a los procesos sustantivos** e indirectamente a los destinatarios externos.
- Sus **clientes directos son internos a la organización.**



CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN O ESTRATÉGICOS

- Generalmente **son ejecutados por personal de niveles jerárquicos superiores**
- **Recolectan información interna y externa** valiosa para la toma de decisiones estratégicas, para el planeamiento, etc.
- **Modifican los procesos sustantivos**, o los eliminan.



	PROCESOS SUSTANTIVOS	PROCESOS DE APOYO	PROCESOS DE GESTIÓN
Finalidad	Cumplimiento de los objetivos Fundamentales de la organización.	Dar apoyo operativo para el cumplimiento de los objetivos de los procesos sustantivos.	Organizar y facilitar la conducción de la totalidad de los procesos de la organización.
Destinatario	Tocan al beneficiario final. Su diseño tiene relación directa con las aspiraciones, demandas y expectativas de los ciudadanos.	Generalmente dirigidos a un destinatario interno. Pueden no ser visibles a los destinatarios externos.	La propia organización.
Características	Si fallan, los destinatarios externos son los primeros en enterarse.	Se desprenden del diseño y análisis de los procesos primarios.	Tienen incidencia en el desarrollo futuro de la organización.



ELEMENTOS A DEFINIR EN LOS PROCESOS

- **NOMBRE** Permite **identificarlo de otros procesos**.
- **OBJETIVO** **Contribuir con la misión de la organización**. Lo definen los máximos niveles de autoridad. Existen 3 fuentes para su determinación (organización / destinatario final / organismos homólogos)
- **METAS** **Basadas en lo que valora el cliente** (calidad / costo / tiempo de entrega / servicio).
Cuantifican los objetivos.
- **CLIENTES** **Reciben directamente el resultado del proceso**. Pueden ser internos o externos.
- **PROVEEDORES** **Proveen insumos al proceso**. Pueden ser internos o externos.
- **STAKE HOLDERS**. Grupos de interés que **se ven afectados por los resultados del proceso** aunque no participen directamente en él.
- **LÍMITES**. Actividad inicial y final del proceso.



FICHA DEL PROCESO

Nombre del proceso

Objetivo

Meta

Clientes

Proveedores

Partes interesadas

Límite inicial

Límite final





MAPA DE PROCESOS

Es un **diagrama que representa la interacción** existente entre los **procesos** de una organización.

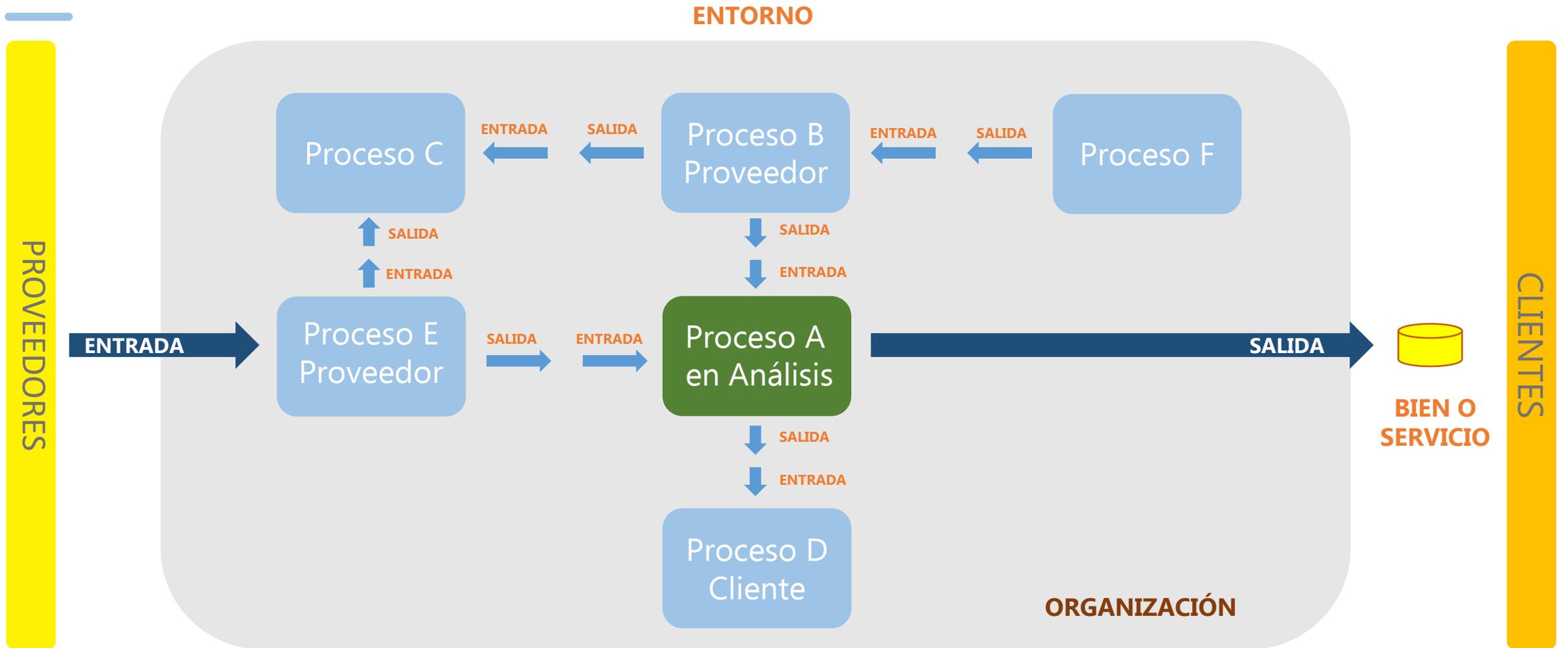


MAPA DE PROCESOS





MAPA DE PROCESOS





TAREA

1. **Identificar el proceso** en el que participan.
2. **Identificar por lo menos un proceso** proveedor y uno cliente del proceso principal.
3. **Completar la ficha** de proceso.

Muchas gracias



CHACO
Gobierno de todos