

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS



Identificación del módulo

Identificación del módulo	
Nombre del Módulo:	Identificación de Procesos
Autor(es) :	Jeannette Maya Gómez
Número de créditos:	4
Competencia Global:	Gestionar y apoyar la implementación de un sistema de gestión de calidad a través de la identificación de los procesos dentro de la organización y que permita trabajar bajo un enfoque sistémico alcanzado resultados entre todos.
Requisitos Técnicos:	Para ver correctamente este material se requiere de Microsoft Internet Explorer (versión 5.5 o superior), Plugin Flash Player, Acrobat Reader.

Copyright © 2011 - Fundación Universitaria Católica del Norte - Todos los derechos reservados.

Estructura

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1			
Desarrollo de conceptos e identificación de procesos.			
SEMANA	TEMAS	HORAS SEMANALES AD	HORAS SEMANALES TI
1	Conceptos y fundamentos de la gestión por procesos	6	18
2	Factores para la identificación de los procesos	6	18
3 y 4	Identificación de los procesos Priorización de los procesos y matriz de procesos	18	54
5	Selección de procesos clave	6	18

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

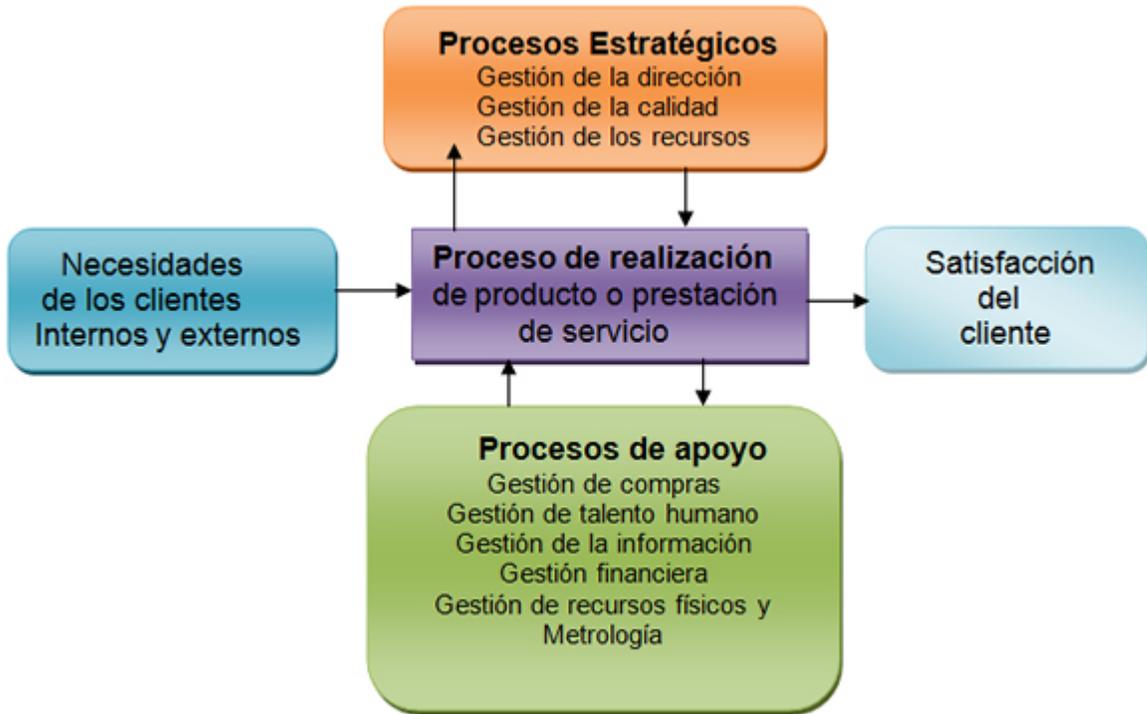


UNIDAD DE APRENDIZAJE 2			
Clasificación de los procesos en una organización			
SEMANA	TEMAS	HORAS SEMANALES AD	HORAS SEMANALES TI
6 y 7	Clasificación de los procesos Procesos direccionales, misionales y de apoyo	6	18
8	Mapa de procesos	6	18
Total		48	144

*AD: Asesoría Directa del Facilitador

*TI: Trabajo Independiente del Estudiante.

Mapa



Clic en la imagen para ampliar

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS



Metodología

Para lograr la competencia del módulo se han planteado unidades de aprendizaje, cada una con criterios de desempeño específicos; para todos los criterios de desempeño se han preparado actividades de aprendizaje y recursos que facilitan al estudiante el desarrollo y la presentación de las evidencias que serán valoradas por el facilitador para determinar si se alcanza o no la competencia.

Es importante tener presente la interacción como elemento fundamental en la metodología de estudio virtual; mediante los comentarios, aportes, preguntas... se fortalecen los conocimientos y competencias; todos los integrantes del grupo están en capacidad de aportar.

El estudiante es el centro del proceso y su disciplina y autoestudio se constituyen en factores fundamentales para esta modalidad educativa. Adicionalmente las herramientas de la plataforma ofrecen espacios para la presentación de los contenidos, la interacción, la entrega de evidencias y verificación de competencias alcanzadas.

Justificación

Es bien importante tener claro que toda meta a conseguir dentro de una organización es posible alcanzarla a través de la participación e interacción de todos sus miembros. Y así mismo para el logro de los resultados planificados a todo nivel, las organizaciones requieren gestionar sus actividades y recursos como **procesos**, claramente **identificados** con el propósito de que su sistema de gestión sea cada vez más eficiente, eficaz y efectivo.

La identificación de procesos es el primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en cuanto al sistema de gestión.

El enfoque de gestión por procesos implica identificar los procesos que son críticos para el negocio y que afectan al cliente y a todos aquellos interesados en que el negocio funcione. Así como a usted que hace parte de él, se busca finalmente que el sistema no termine gestionando procesos que no agreguen valor.

Es así como el presente módulo, genera las competencias necesarias para identificar elementos y métodos que le permitan una eficaz gestión por procesos en una organización y la identificación de procesos generadores de valor.

Evaluación

La evaluación por competencias en la Católica del Norte se orienta por los siguientes principios:

1. **Continua:** no hay momentos específicos para la evaluación, se realiza durante todo el periodo y a través de las actividades programadas en los módulos.
2. **Integral:** se valoran el ser, el saber y el hacer; es decir, el ser humano en todas sus dimensiones.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS



3. **Refuerzo permanente:** está implícito en el desarrollo de las actividades, porque el mismo criterio de desempeño se puede valorar en diferentes momentos. Los refuerzos culminan a la par de la terminación del bloque.

La evaluación de las competencias se realiza a partir de la entrega de las evidencias, éstas a su vez están planteadas como actividades y cada una cuenta con una serie de criterios que estandarizan la valoración de los resultados.

Glosario

Las siguientes definiciones son tomadas de la norma NTC ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario y la NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Las palabras clave y conceptos importantes para mejor comprensión de este curso son:

Sistema/Sistema de gestión/Eficacia/Eficiencia/Organización/sistemas de gestión de la calidad/Cliente/Parte interesada/Gestión/Enfoque basado en procesos/Proceso/Gestión por procesos/Proveedor/Alta dirección.

La definición de estos conceptos y palabras las encuentra en el glosario del programa.



Problema



Clic en la imagen para ampliar

Tomado de: [ver fuente de la imagen](#)



[Ver sitio web](#)

El Juego y la empresa

Los rompecabezas son juegos de entretenimiento y aprendizaje jugados por millones de personas alrededor del mundo. Son juegos universales, independientes de la raza, el credo o la clase social de los jugadores. Básicamente consisten en la reconstrucción de una imagen o figura que ha sido previamente dividida en diferentes partes con bordes de forma irregular, a las que se conoce como “piezas”. Presentan, como es de esperar, diferentes grados de complejidad.

Para los niños más pequeños, es usual que el juego esté formado tan solo de dos a cuatro piezas. Para los más avezados, los rompecabezas pueden llegar a tener más de mil piezas, transformando al juego mismo en algo mucho más elaborado y rico en interpretación y reconstrucción de la imagen.

Hay quienes elevan el nivel de dificultad jugándolo “a ciegas”. Por ejemplo, se puede optar por tener la imagen enfrente de uno, es decir copiándola, y ante la menor duda recurrir a ella. También es posible reconstruir la imagen a partir de la idea que se tiene de ella luego de haberla fijado mentalmente por algunos minutos. A menor cantidad de piezas, más fácil será su reconstrucción a ciegas.

La resolución del juego para cada nivel de complejidad, dependerá de determinadas cualidades personales del jugador. Cuanto menos complejo resulte el juego, menos habilidades se requerirán. Para juegos de mayor cantidad de fichas, otros serán los requerimientos.

En principio se requiere de una gran observación. Es necesario saber observar. No basta tan solo con mirar la figura; hay que elaborar, en todo caso, un mapa mental de la estrategia a seguir. Ahora bien, traslademos esta idea del rompecabezas al ámbito de las organizaciones. Podemos pensar en las empresas como grandes rompecabezas que deben ser armados por aquellos que forman parte de ese juego llamado negocio.

Tal cual ocurre con el rompecabezas, en las empresas hay diferentes niveles de juego. Seguramente el grado de complejidad en el juego será muy diferente para el dueño de un comercio que despacha o vende carne al menudeo, que para el que se encarga de la faena y distribución de la misma.

El primero jugará con cuatro fichas, mientras que el segundo seguramente lo hará con mucho más que cuatro. Cuanto más grande sea la empresa mayor nivel de complejidad habrá en el juego. Sin embargo, es posible encontrar puntos en común, independientemente de su tamaño.

En las empresas, cada una de las personas que participa en los diferentes procesos, intenta infructuosamente armar el juego. Lo hacen conociendo solo una parte de la imagen a construir.

Por ejemplo, ventas solo ve las fichas que dicen ventas y clientes. Producción, por su parte, solo ve máquinas



IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

trabajando sin parar y más kilos. Administración se detiene en todo aquello que hace al registro contable y el dinero de la caja. Y por último, Abastecimiento solo orienta su mirada hacia los inventarios y las entregas de los proveedores.

De manera que esa visión parcial de la realidad hace que todo el armado del juego se vea comprometido.

Tratar de armar un rompecabezas a partir de una sola pieza es una tarea casi más que imposible. En todo caso puede resultar divertido o entretenido intentarlo, pero en los negocios lo divertido puede resultar muy caro al bolsillo del accionista.

No tener en claro la visión de la imagen a reconstruir es semejante a no tener definida la VISION del negocio.

Este grado de dificultad en el ensamble del juego no es solo un problema de las pymes. Por el contrario, las grandes compañías también son alcanzadas por la falta de visión de la imagen a reconstruir. La diferencia entre estas últimas y las primeras radica en que el juego se ha organizado de tal manera que cada uno de los integrantes conoce cuál es su rol dentro de la organización y qué se espera de él. En otras palabras, quien juega conoce el grupo de fichas que debe mover.

Pero, ¿es esto suficiente para llegar a buen puerto en el juego de los negocios? Aunque parezca una pregunta sencilla, encontrar su respuesta no lo es.

Cuando nos detenemos a pensar qué ficha es necesario mover primero, nos damos cuenta de que tenemos ante nosotros un problema de prioridades. Entonces, ¿qué ficha movemos primero?

Supongamos un juego de negocio formado por fichas a las que llamamos: accionista, proveedor, consumidor y proceso. El accionista es quien dispone del capital para satisfacer las necesidades de los consumidores. ¡Prioridad máxima! Sin los consumidores la empresa no existe. ¡Prioridad máxima de atención! La calidad de la materia prima se traduce en productos de excelencia, por lo tanto se logra fidelización del consumidor y mejoras en las rentabilidades. ¡Prioridad máxima! Entonces, ¿cuál es la prioridad?

¿Quién es más importante: el accionista; el proveedor; el consumidor o el proceso? La realidad nos muestra que estamos frente a un dilema que en muchos casos genera rispideces entre los diferentes actores que trabajan en la organización. Todo dependerá del zapato en el que estemos calzados.

Este dilema de difícil resolución no lo es en la medida en que conozcamos cómo se juega el juego del rompecabezas. Dejemos de lado por un instante las fichas y pensemos de qué haríamos entonces.

¿Por dónde empezarías? ¿Cuáles serían las fichas claves o críticas?

Vámonos a las empresas de manufactura o de prestación de servicios donde ustedes laboran o conocen como por ejemplo (fábricas de calzado, ropa, producción de alimentos, fábrica de muebles, constructoras y de prestación de servicios como de transporte, mensajería, diseño software, suministro de personal temporal, servicios contables, mantenimiento de equipos, etc).

¿Cuáles serían los procesos claves o críticos para cumplir con los objetivos de la organización?



IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Ten presente esta observación para que al final logres cumplir con las competencias requeridas para apoyar e implementar un Sistema de gestión de calidad en diferentes empresas y de diferentes sectores económicos.

Tomado de: <http://www.sht.com.ar/archivo/managment/puzle.htm>