

Gestión de procesos administrativos

Profesor: Gelkin Pulido Ruiz

Sesión: 2 (Martes 12 de Agosto)

Identificar los criterios para establecer la planificación de procesos

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



ASOCIACIÓN DE
BUENOS EMPLEADORES E
SOCIO



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

¿Que es la planificación de los procesos?

La **planificación de procesos** se refiere a cómo determinar acorde a las necesidades existentes, el orden de los recursos e indicadores que se asignaran para la elaboración de los **procesos** que se vayan solicitando, hacen también parte de la planificación, las políticas que se emplearán para que el uso que den a dicho proceso, tenga un marco de orientación definido.

Como todo proceso de planificación incluye actividades de:

- Diagnostico
- Pronostico

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



¿Que es la planificación de los procesos?

• **Diagnostico situacional** : Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o el proceso, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la Misión. Es a la vez una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa

• **Pronostico situacional:** Es la predicción de lo que sucederá con un proceso determinado dentro del marco de un conjunto dado de condiciones.



ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Criterios para implementar los procesos

Para la implementación de los procesos los criterios a tener en cuenta son:

1. Recopilar información de los clientes internos y externos.
2. Desarrollar reuniones con los diferentes miembros de la organización para determinar las necesidades del contexto en donde se estén levantando los procesos.
3. Tomar acciones referentes a las conclusiones que se generen en estas reuniones.
4. Determinar lo pertinente que son las acciones y los procesos que se están desarrollando al interior de la organización.
5. Tomar medidas que contribuyan con el mejoramiento de los procesos asociados con el sistema de Gestión de la Calidad Implantado.

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

Descripción de los procesos

La descripción de los procesos se apoya con la utilización de elementos gráficos, especialmente diagramas que pueden ser de mayor o menor complejidad. Se aconseja partir por un “mapa general de procesos” que señale en forma gruesa los procesos más importantes presentes en una determinada área de actividad y la asociación entre ellos. Este mapa debe incluir los procesos que se relacionan con agentes o instituciones externas así como la relación de los diferentes procesos entre sí.

A partir de esta mirada general que nos entrega el mapa de procesos, se puede trabajar con más detalle en aquellos procesos o subprocesos que aparecen como más relevantes, distinguir las interrelaciones entre actividades, tareas y sus puntos de contacto, y definir aquellas que resultan críticas, las secuencias y los participantes.

ACREDITACIONES



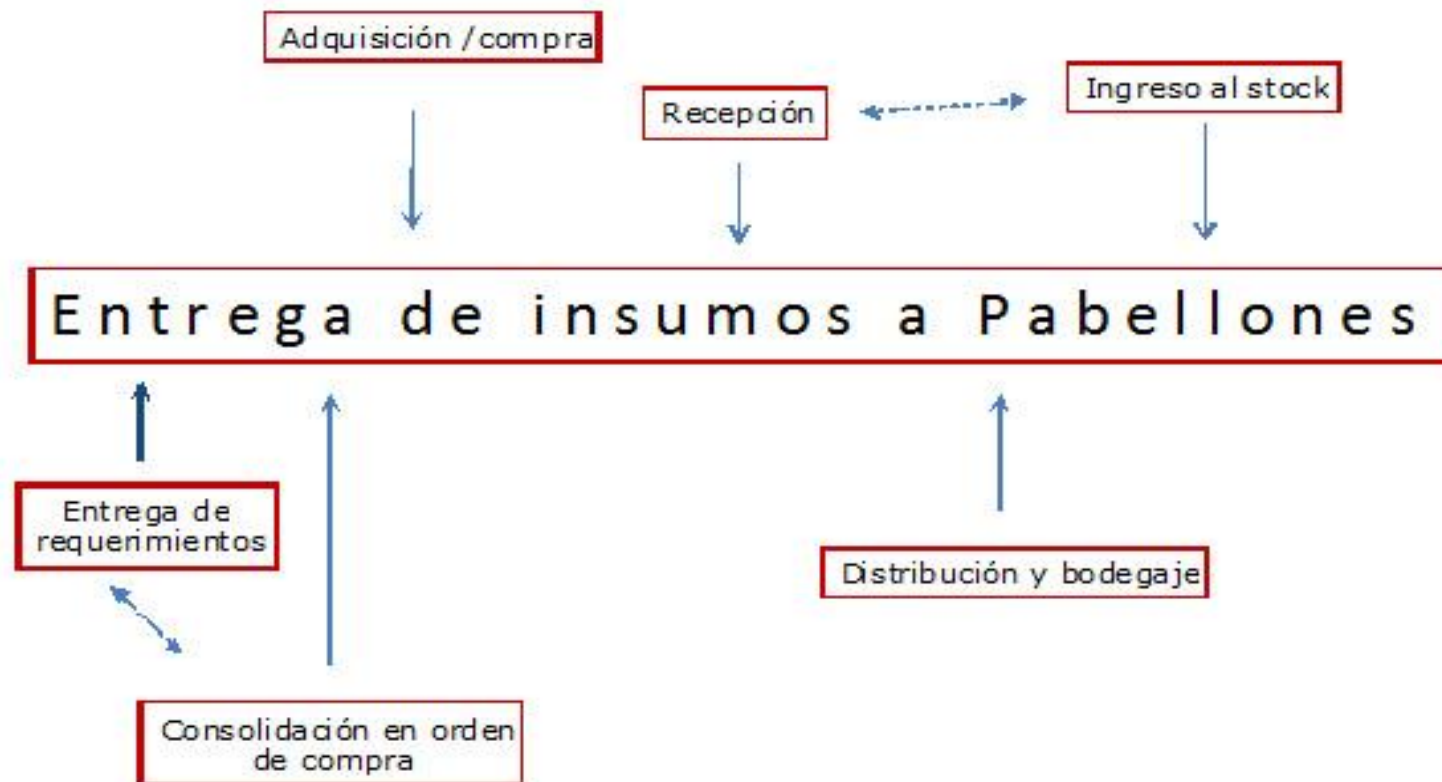
EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE

Descripción de los procesos



ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



JERARQUIA (Matriz RACI)

Rol			Descripción
R	<i>Responsible</i>	Responsable	Este rol corresponde a quien efectivamente realiza la tarea. Lo más habitual es que exista sólo un encargado (R) por cada tarea; si existe más de uno, entonces el trabajo debería ser subdividido a un nivel más bajo, usando para ello las matrices RASCI.
A	<i>Accountable</i>	Quien rinde cuentas	Este rol se responsabiliza de que la tarea se realice y es el quien debe rendir cuentas sobre su ejecución. Sólo puede existir una persona que deba rendir cuentas (A) de que la tarea sea ejecutada por su responsable (R).
C	<i>Consulted</i>	Consultado	Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para realizar la tarea. Se le informa y se le consulta información (comunicación bidireccional)
I	<i>Informed</i>	Informado	Este rol debe ser informado sobre el avance y los resultados de la ejecución de la tarea. A diferencia del consultado (C), la comunicación es unidireccional.

En esta matriz se asigna el rol que el recurso debe jugar para cada actividad dada. No es necesario que en cada actividad se asignen los cuatro roles, pero sí por lo menos el de responsable (A) y el de encargado (R). Un mismo recurso puede tener más de un rol para una tarea, por ejemplo puede ser el encargado (R) y responsable (A) del mismo, en cuyo caso se anotará R/A.

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



RACI (Ejemplo)

Actividad / Recurso	Ricardo	Esteban	Lucía	Mariana
Investigación	R	I	I	A
Planificación	C	A	R	I
Desarrollo			A	R
Verificación de Errores	I	R		A

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Normalización

La Normalización es una actividad de conjunto, orientada por un compromiso de alcanzar el consenso que equilibre las posibilidades del productor y las exigencias o necesidades del consumidor.

La Normalización establece con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden.

La Normalización consiste en procesos de elaboración, edición y aplicación de normas.

Perú	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual	INDECOPI *
------	--	----------------------------

ISO (Organización Internacional para la Normalización)

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



Herramientas

Las herramientas de planificación son metodologías usadas en las organizaciones para planificar la forma de gestionar procesos o proyectos.

Estas herramientas pueden servir para dos cosas:

- Para facilitar y estandarizar la metodología de planificación de proyectos, actividades y tareas.
- Para ayudar a diseñar productos, procesos y servicios según los requisitos y funciones previstas en el futuro.

ACREDITACIONES



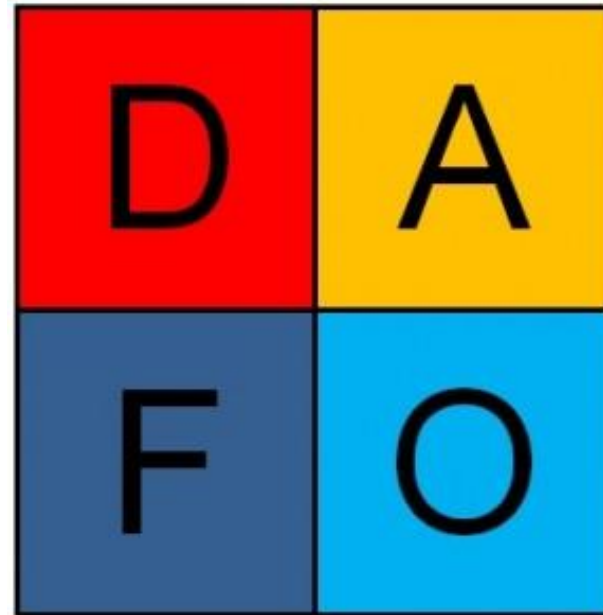
EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



1. FODA

El Análisis DAFO consiste en una matriz donde se analizan las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de un proyecto o una idea de la cual queremos conocer su viabilidad presente y futura.



ACREDITACIONES



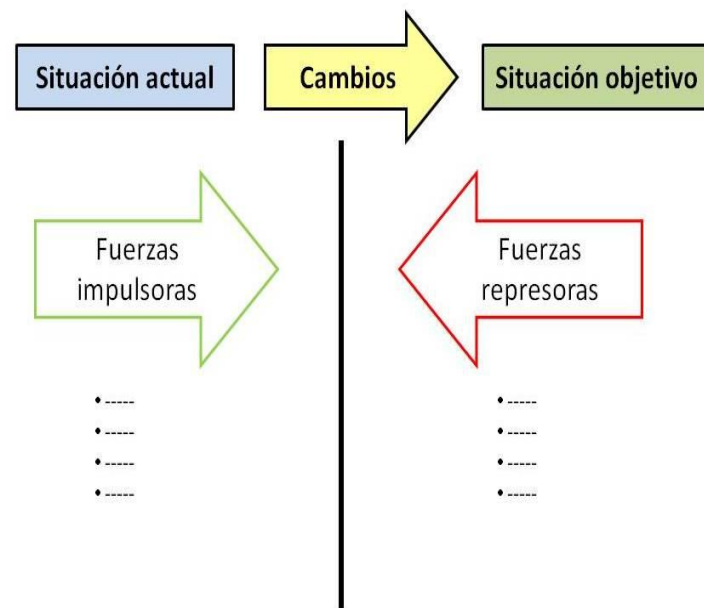
EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



2. Análisis de campo de fuerzas

Esta técnica es utilizada para momentos en las que una organización busca el cambio y/o proponer mejoras dentro de departamentos, procesos, implantación de nuevas herramientas o cualquier otro ámbito que suponga introducir un elemento nuevo dentro de la empresa enfrentando entre si los posibles elementos impulsores y los que pueden frenar.



ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



3. Diagrama de Covey

En nuestro día a día nos encontramos con una multitud de trabajos por hacer, tantos que nos podemos llegar a estresar porque vemos que aunque trabajemos mucho esa pila no disminuye, o incluso peor, aumenta.

Por ello vamos a tratar de analizar qué es importante para nuestra actividad y qué debemos priorizar, de tal forma que aplicando una regla de Pareto seamos capaces de que con el 20% de nuestras actividades realizadas hayamos conseguido el 80% de nuestra producción diaria

ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



3. Diagrama de Covey



ACREDITACIONES



EUROPEAN COUNCIL FOR BUSINESS EDUCATION

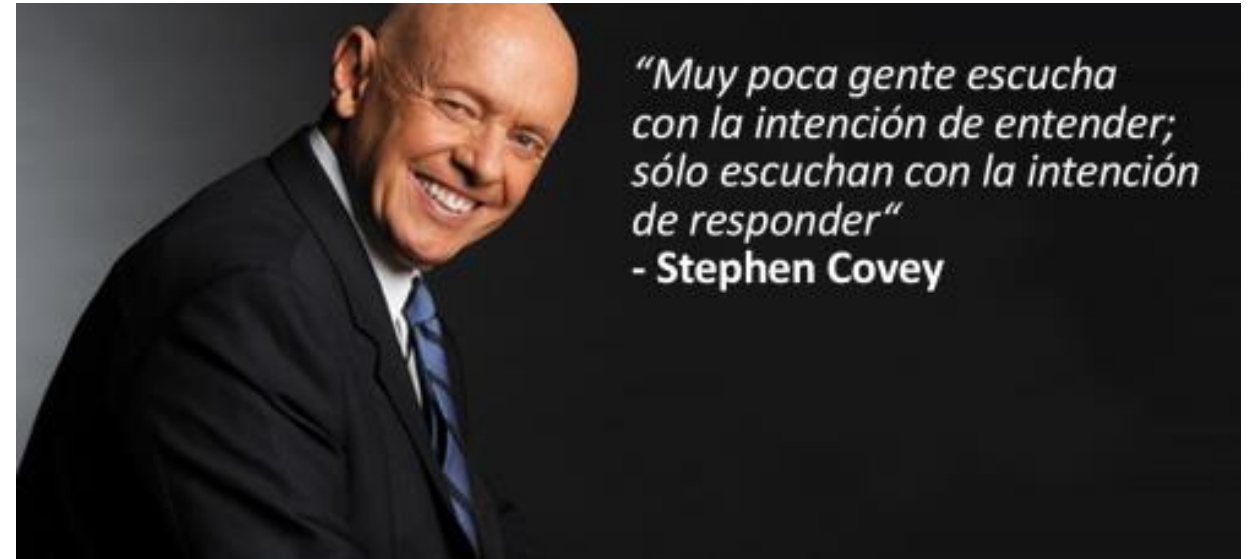
RECONOCIMIENTOS



Experto del día (Stephen Richards Covey)

([Salt Lake City, Utah, Estados Unidos, 24 de octubre de 1932](#) - [Idaho Falls, Idaho, Estados Unidos, 16 de julio de 2012](#)) fue un licenciado, escritor, conferenciante, religioso y profesor estadounidense conocido por ser el autor del libro superventas: [Los siete hábitos de las personas altamente efectivas](#).

Para poder generar acciones de colaboración y cooperación, se requiere tener un pensamiento "Ganar/Ganar o no hay trato"



ACREDITACIONES



RECONOCIMIENTOS



Taller N° 2

Aplicar herramientas de planificación al proceso seleccionado

Descripción Taller:

- Trabajo grupal (3/4 miembros por equipo):
 - Con la matriz RACI describir las jerarquías asociadas al proceso, si no están claras en el documento deben crearse.
 - Con la Matriz DOFA hacer un análisis del área de gestión. Escoger una por grupo
 - Realizar el diagrama de Covey en las actividades diarias (Ejercicio individual)

ACREDITACIONES



EUROPEAN
COUNCIL FOR
BUSINESS
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE