

# Gestión de procesos administrativos

Profesor: Gelkin Pulido Ruiz

Sesión: 4 (Martes 18 de Agosto)

**Identificar los criterios para documentar procesos**  
**Inicio de trabajo de aplicación final**

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS



ASOCIACIÓN DE  
BUENOS EMPLEADORES E  
SOCIO



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

# Documentación de los procesos

La forma más eficaz de documentar un proceso es mediante un diagrama de flujo o flujograma. Se trata de una secuencia de símbolos unidos entre sí. Cada símbolo representa una tarea o actividad.

El diagrama debe ser sencillo, es decir, fácil de seguir y comprender, cuidando su consistencia de conjunto. Debe tener un inicio y un final determinado, pues representa un proceso. En el transcurso del proceso y diagrama, se suceden las actividades o procedimientos y, en ocasiones, se han de tomar decisiones.

Los diagramas de flujo utilizan una serie de símbolos predefinidos para representar el flujo de operaciones con sus relaciones y dependencias. El formato del diagrama de flujo no es fijo, existiendo diversos tipos que emplean simbología diferente.

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS

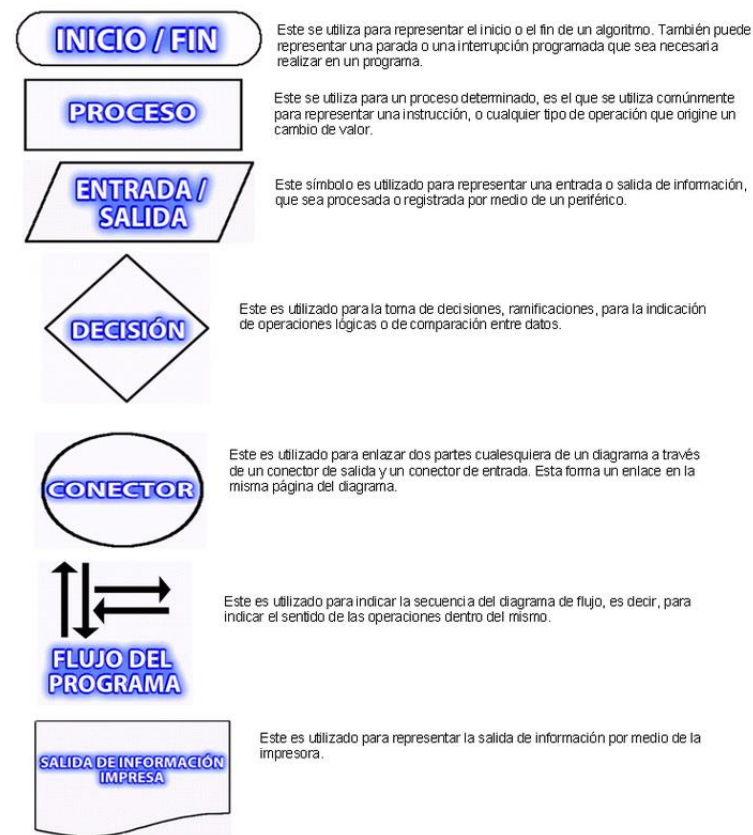


EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

# Simbología de los procesos?

Un **diagrama de flujo** es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales... Facilita también la selección de indicadores de proceso.



## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS



# Elaboración del diagrama de flujo

El diagrama de flujo debe ser realizado por un equipo de trabajo en el que las distintas personas aporten, en conjunto, una perspectiva completa del proceso, por lo que con frecuencia este equipo será multifuncional y multijerárquico.

**Determinar el proceso a diagramar.**

**Definir el grado de detalle.** El diagrama de flujo del proceso puede mostrar a grandes rasgos la información sobre el flujo general de actividades principales, o ser desarrollado de modo que se incluyan todas las actividades y los puntos de decisión. Un diagrama de flujo detallado dará la oportunidad de llevar a cabo un análisis más exhaustivo del proceso.

**Identificar la secuencia de pasos del proceso.** Situándolos en el orden en que son llevados a cabo.

**Construir el diagrama de flujo.** Para ello se utilizan determinados símbolos. Cada organización puede definir su propio grupo de símbolos. En la figura anterior se mostraba un conjunto de símbolos habitualmente utilizados.

## ACREDITACIONES

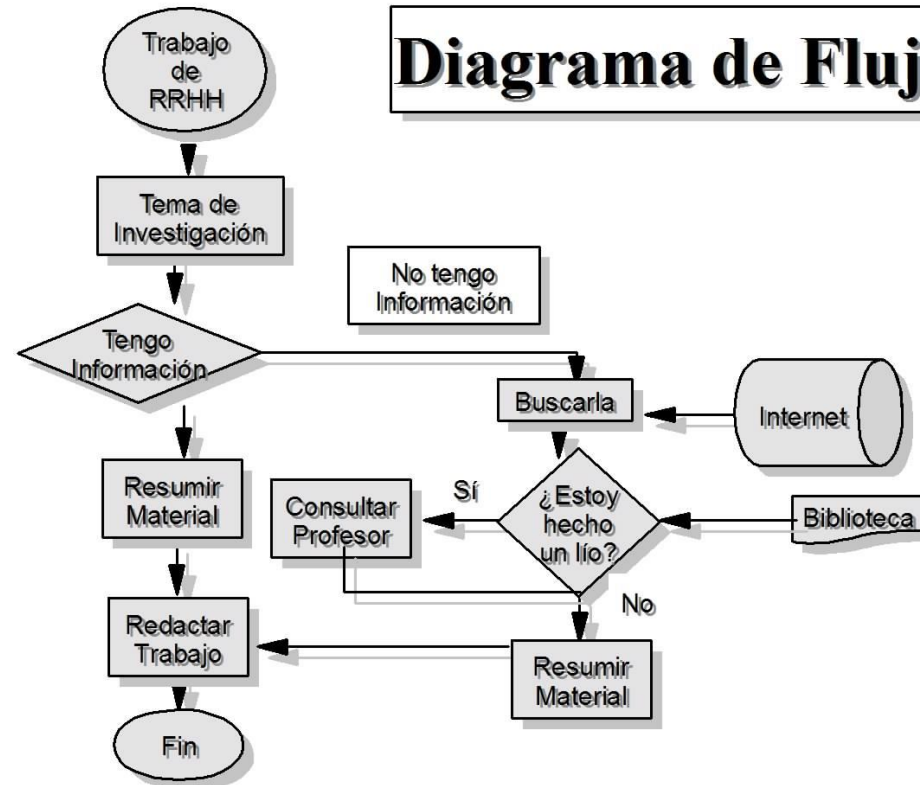


## RECONOCIMIENTOS



# Ejemplo 1:

## Diagrama de Flujo



### ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

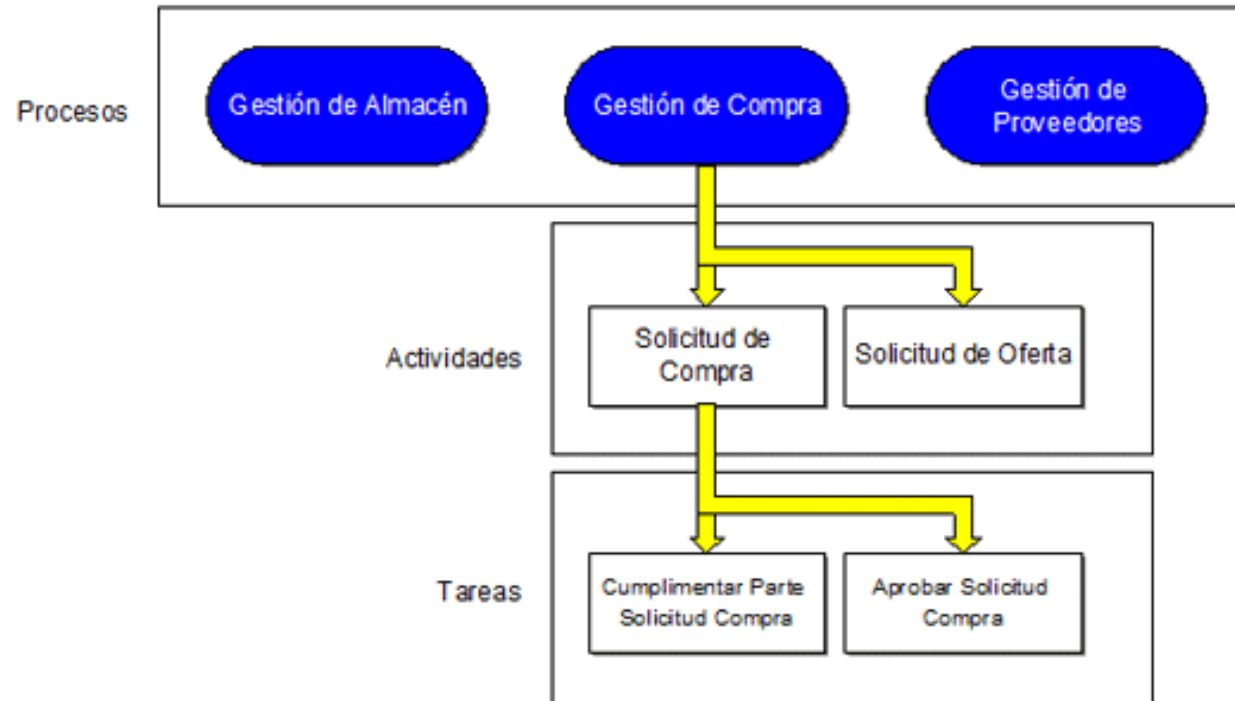
### RECONOCIMIENTOS



EMPRESA  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE

# Ejemplo 2:

Macro Proceso: Aprovisionamientos



ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

RECONOCIMIENTOS



# Normatividad

La Norma ISO 9001:2000, especifica en su apartado 4.1a) que se deben “Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización”. En el apartado 4.1b) se requiere “Determinar la secuencia e interrelación de estos procesos” y en el apartado 7.1 se matiza: “La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto”

El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) se refiere asimismo a la Gestión por Procesos en su enunciado: “La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, **el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos**, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales”.

## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS



# Experto del día (Joseph Moses Juran )

**Joseph Moses Juran** ([Braila, Rumania, 24 de diciembre de 1904](#) - [New York, 28 de febrero de 2008](#)) fue un consultor de gestión del siglo 20 que es principalmente recordado como un experto de la [calidad](#) y la [gestión de la calidad](#) y la escritura de varios libros influyentes sobre esos temas



## ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

## RECONOCIMIENTOS





# Taller N° 4 (Aplicación)

## Aplicar herramientas de planificación al proceso seleccionado en el proyecto final

Descripción Taller:

- Trabajo grupal (3/4 miembros por equipo):
  - Plantear Análisis DOFA
  - Describir objetivos, entradas, salidas y actividades
  - Describir Ficha de proceso
  - Matriz RACI
  - Flujo del proceso
  - **Investigar : Diagrama IDEF0**

### ACREDITACIONES



EUROPEAN  
COUNCIL FOR  
BUSINESS  
EDUCATION

### RECONOCIMIENTOS

