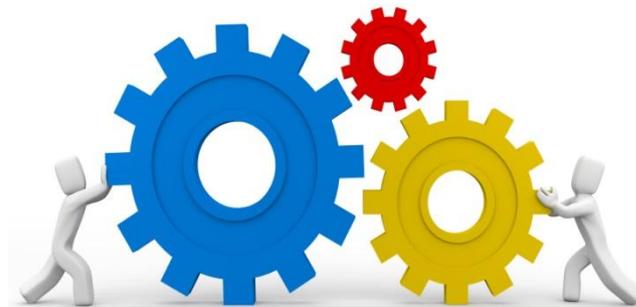


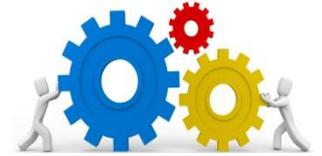
# GESTIÓN \* PROCESOS



## Agenda

1. Definiciones
2. Gestión de y por Procesos
3. Tecnologías aplicadas
4. Resumen
5. Ejemplo de Modelado





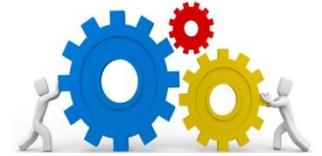
## Gestión

- ✓ Acción o trámite que se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
- ✓ Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar (negocio, empresa, recursos, riesgos).

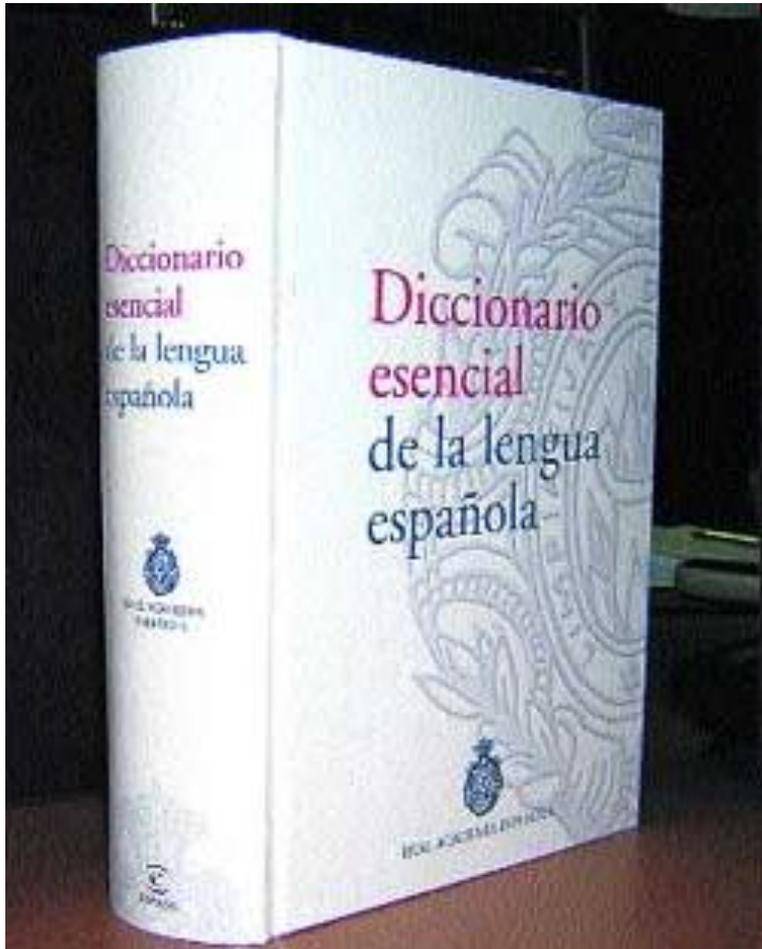
### Gestionar:

Realizar un conjunto de actividades para lograr un objetivo





## Proceso

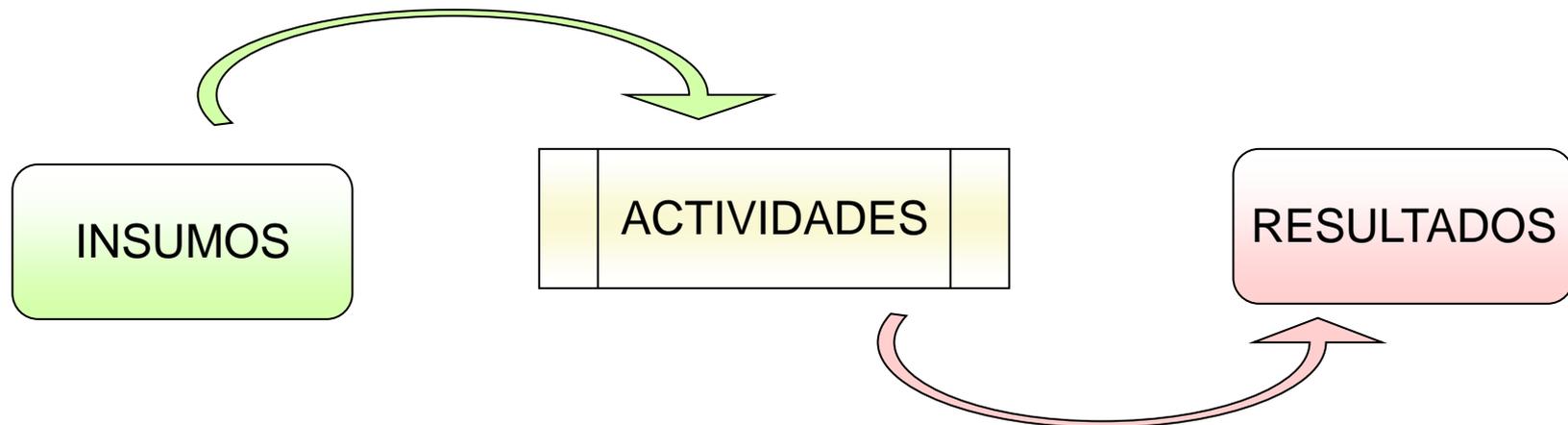


- 1) Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- 2) Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- 3) Conjunto de las actuaciones de un tribunal para juzgar y decidir la responsabilidad de un delito.



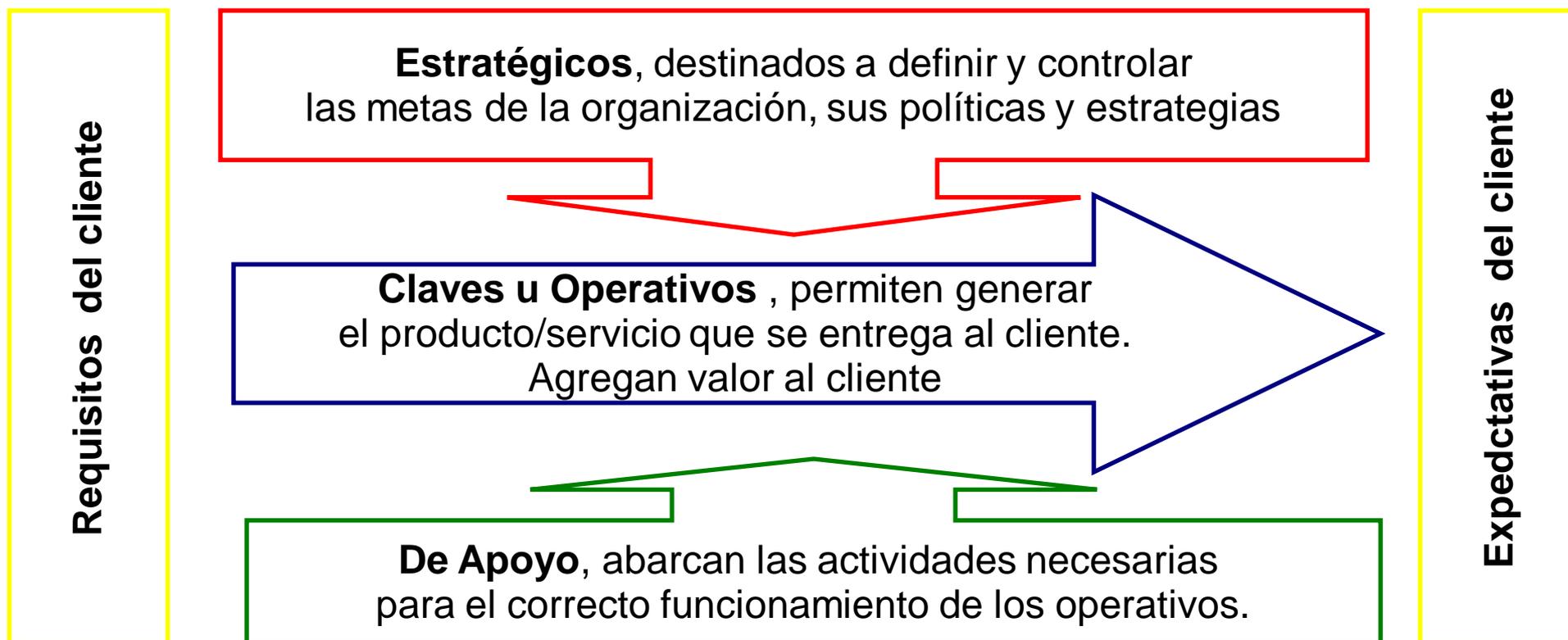
## Dentro de una Organización los procesos son:

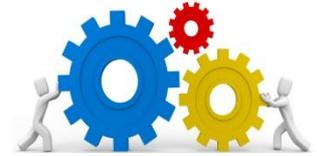
**Secuencia de actividades** (relacionadas o que interactúan) que **transforman** un grupo de **entrada** (insumos) en un grupo de **salida** (resultados) para un **cliente** (interno o externo).



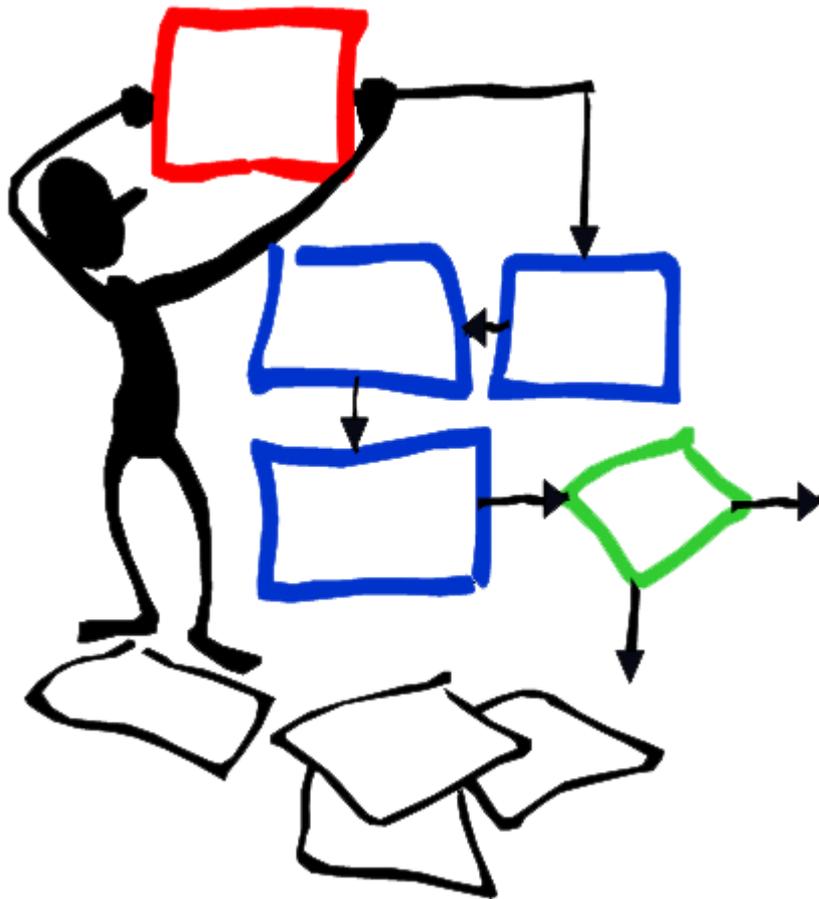


## Clasificación de Procesos

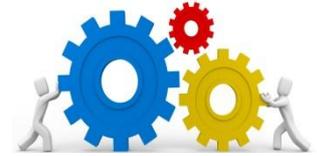




## Proceso de Negocio (Estratégico)



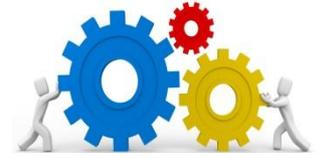
Secuencia de actividades que dan soporte a la estrategia de negocio, permitiendo analizar la efectividad, facilitando el establecimiento de medidas de rendimiento como herramienta para la mejora continua.



## Proceso asistencial (Clave)



Conjunto de actividades de salud (estrategias preventivas, pruebas diagnósticas y actividades terapéuticas), que tienen como finalidad **incrementar el nivel de salud y el grado de satisfacción de la población** que recibe los servicios.



Un ejemplo: PIZZA 10'



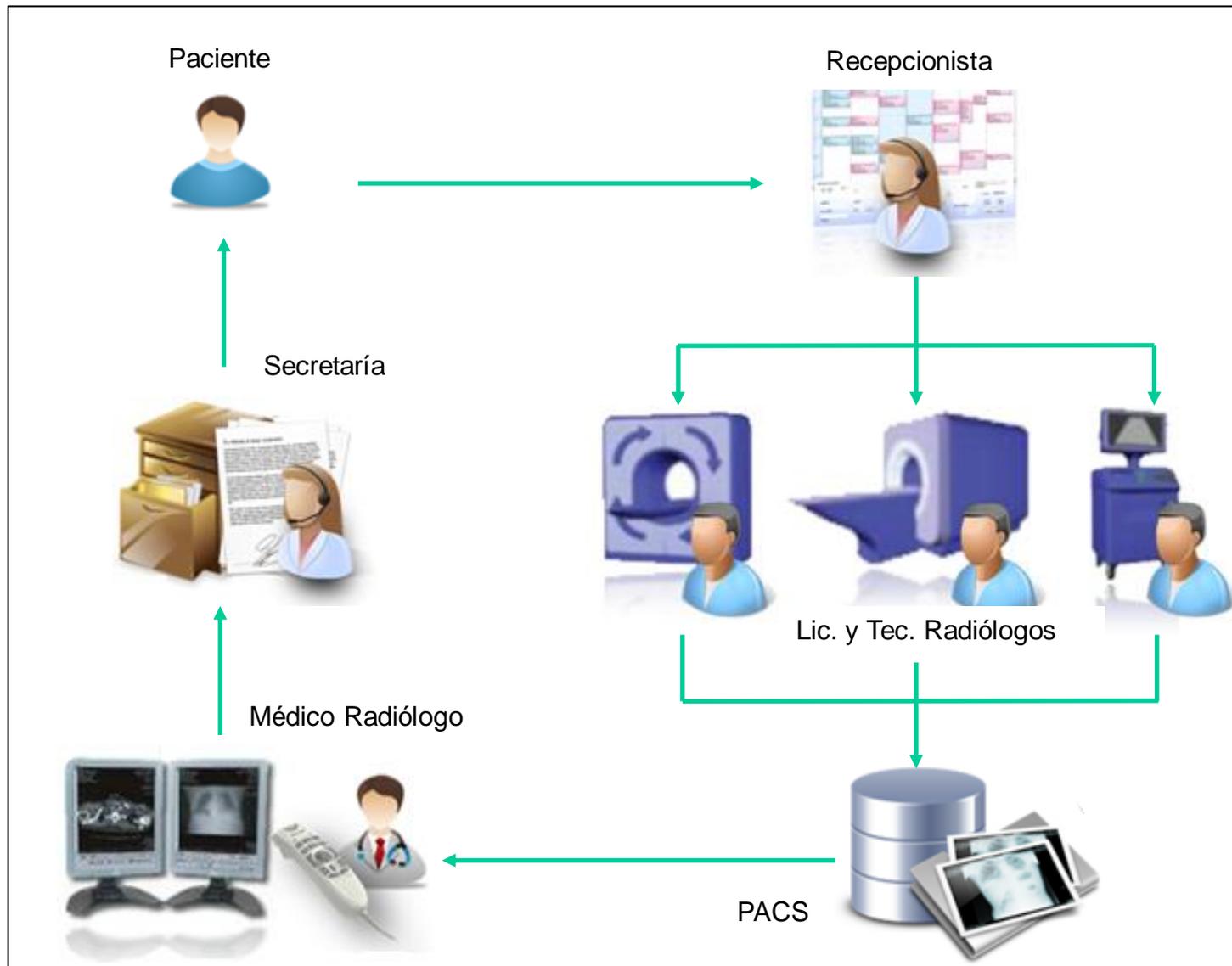
## Procesos vs Procedimientos

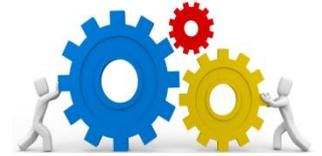
Proceso define el QUE, Procedimiento es COMO hacerlo

<b>PROCESOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
- Conjunto de actividades y recursos interrelacionados para lograr un fin	- Forma específica de llevar a cabo una actividad
- Dinámico	- Estático
- Se gestionan y operan	- Se implementan
- Centrado en la satisfacción del Cliente (externo o interno)	- Centrado en el cumplimiento de normas
Objetivos comunes	Objetivos diferentes



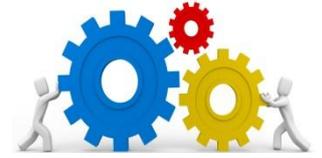
## Proceso de producción radiológica





## *Proceso de producción radiológica*

<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>INDICADOR</b>
Reducir la lista de espera del servicio de TC para diciembre 2016	25 % ↓	Día	Cantidad de días de espera para recibir el estudio terminado



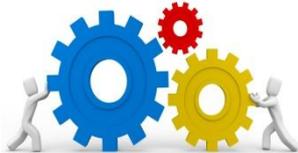
## **Para gestionar procesos es necesario**

- Identificarlos y Definirlos
- Asignarle objetivos y metas
- Definir indicadores

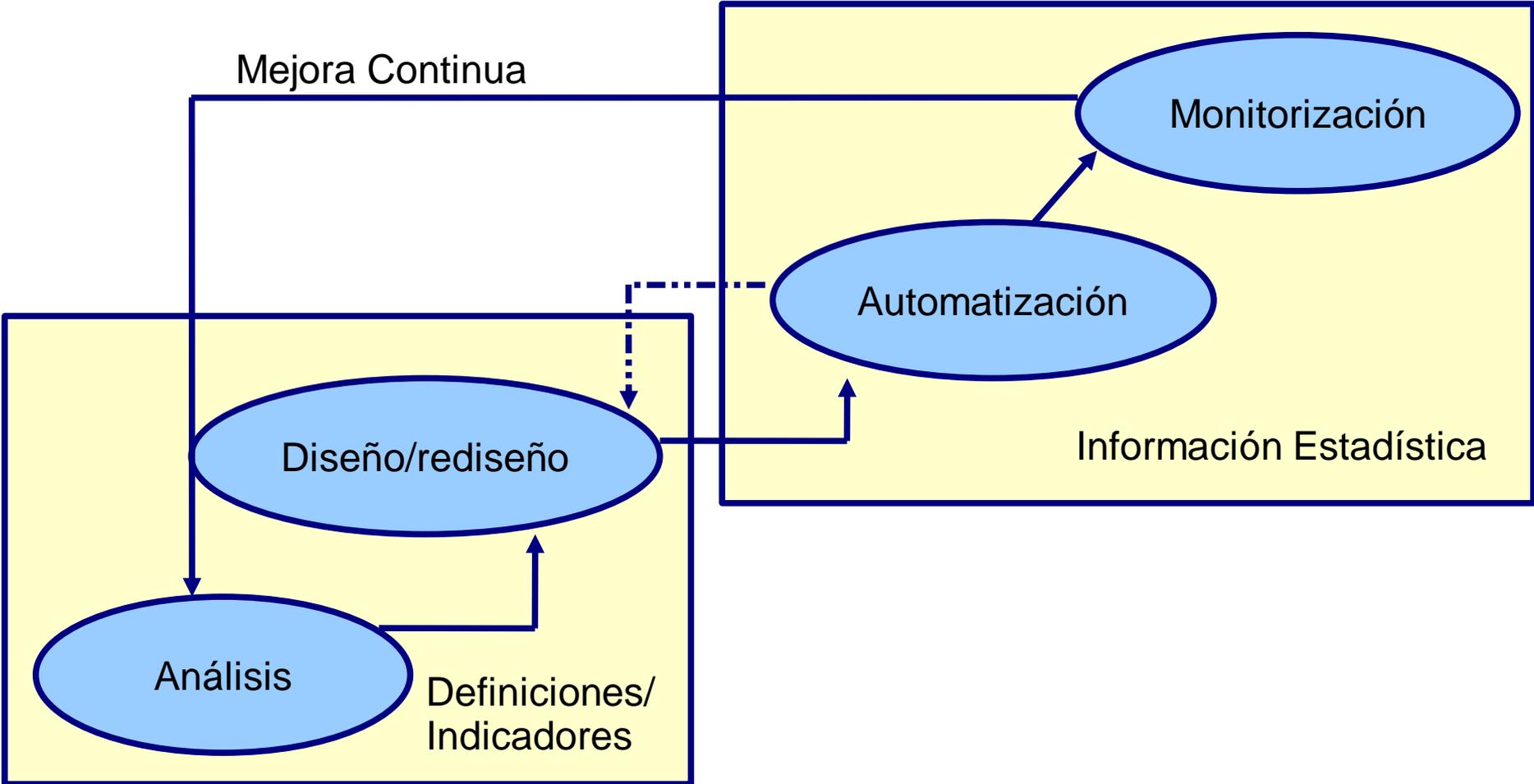


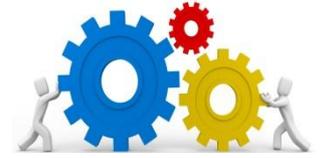
## Actividad 1

- Identificar un proceso
- Determinar uno o varios objetivos
- Determinar las metas
- Definir sus unidades de medida
- Definir un indicador



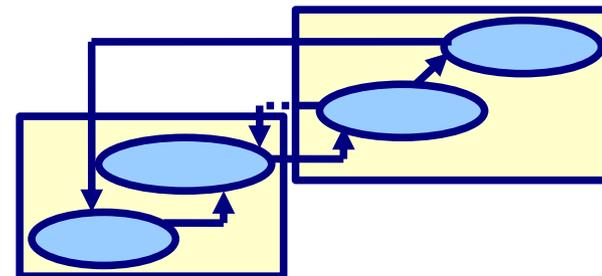
## CICLO DE VIDA DE PROCESO

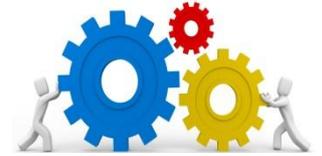




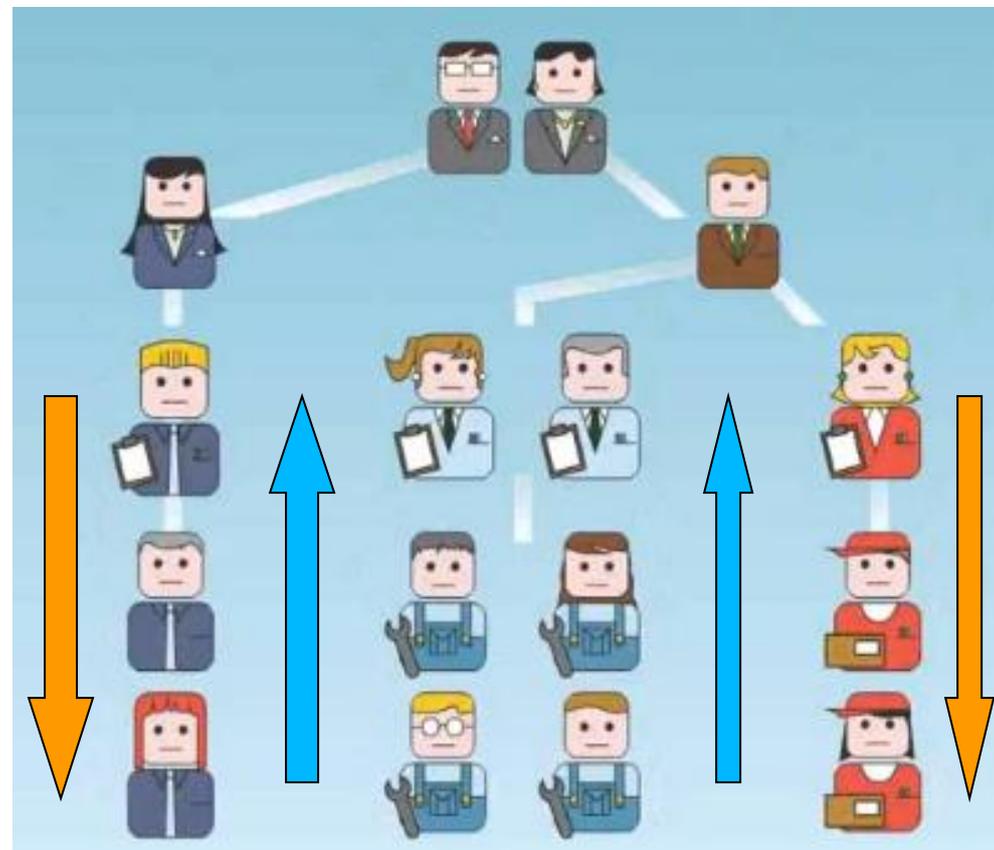
## Gestión DE Procesos: ¿Qué es?

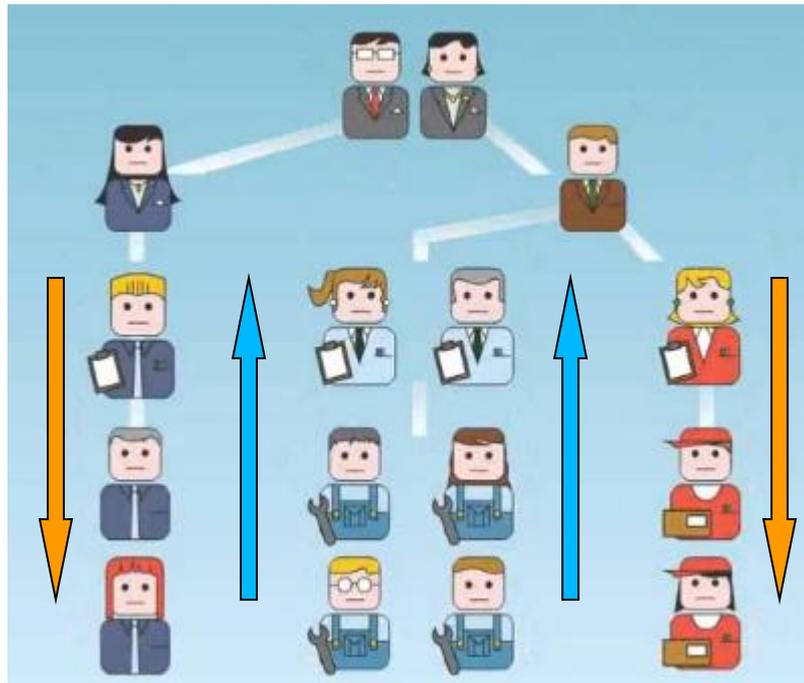
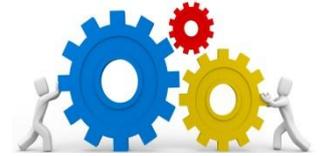
- Podemos hablar de gestión de procesos cuando éstos están automatizados y se pueden monitorear.
- Disciplinas y técnicas de gestión para la identificación, control y mejora de los procesos de la organización.



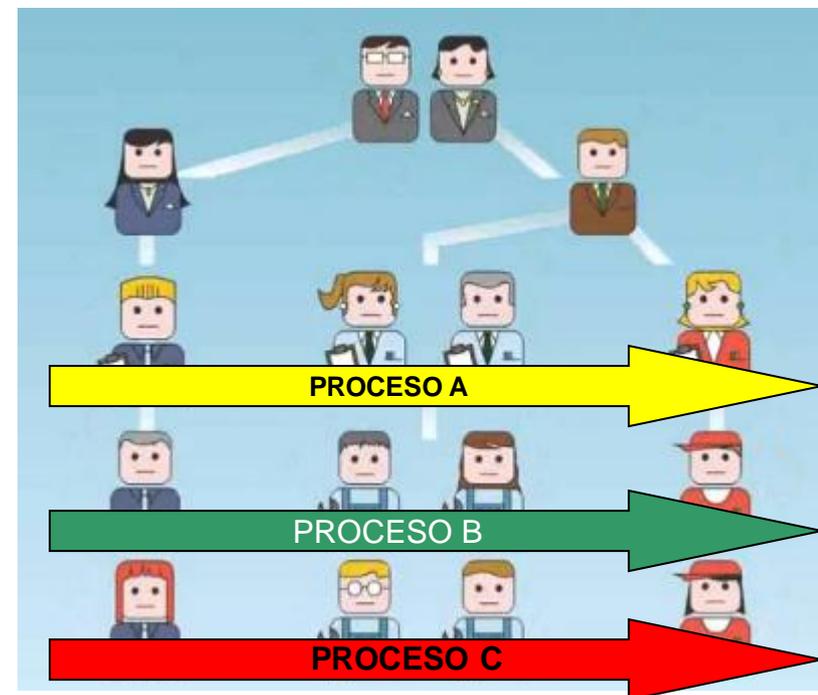


## Gestión por Áreas Funcionales





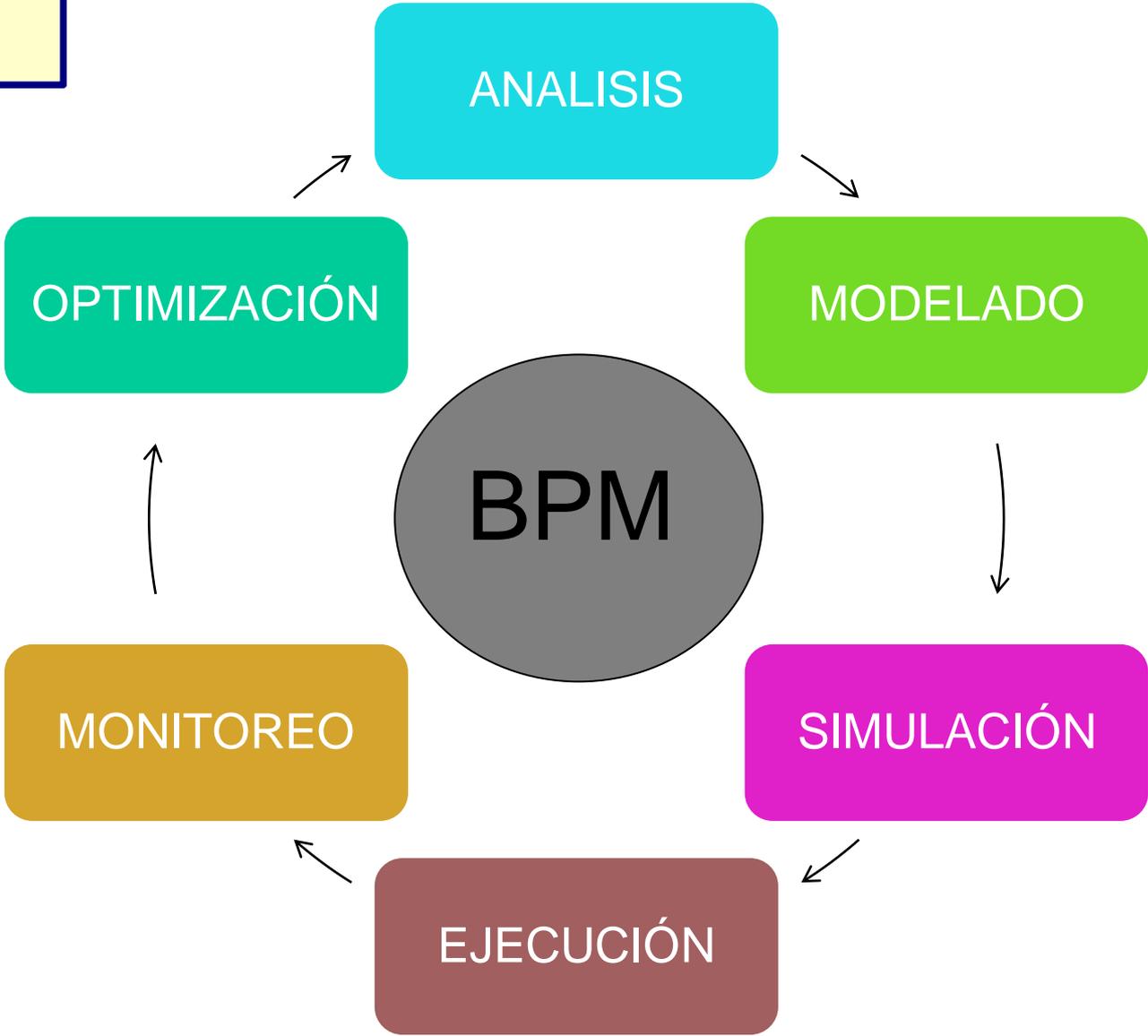
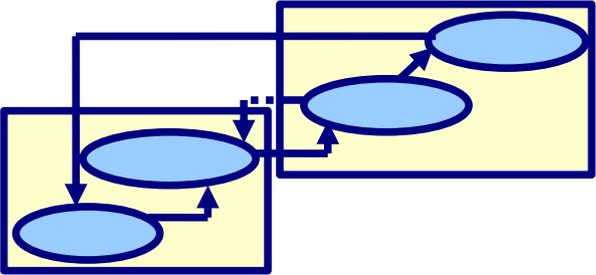
## Gestión por Áreas Funcionales

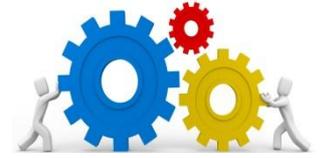




## Gestión **POR** Procesos:

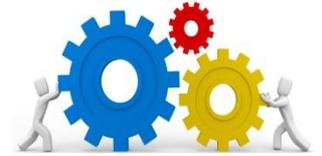
- Es una forma de organización diferente a la tradicional
- Está centrada en los procesos y no en la estructura organizativa
- Basado en la coordinación permite optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad





## **BPM (Business Process Management)**

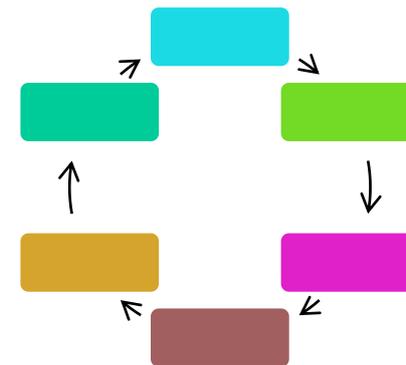
- No es sólo tecnología
- Es una disciplina de gestión empresarial impulsada por un conjunto de tecnologías (software) maduras.
- BPM es alinear los procesos y recursos a los objetivos y metas de forma de asegurar el cumplimiento de los mismos.

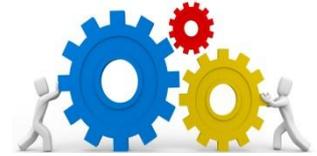


## BPMS

- **Business Process Management System**
- **Business Process Management Suit**

“Conjunto de tecnologías (software) que permiten modelizar, simular, implementar, ejecutar y monitorizar procesos de cualquier naturaleza, sea dentro de un departamento o transversalmente a la organización, interactuando con trabajadores, sistemas, clientes, proveedores y otros entes externos como participantes en las actividades de los procesos.”

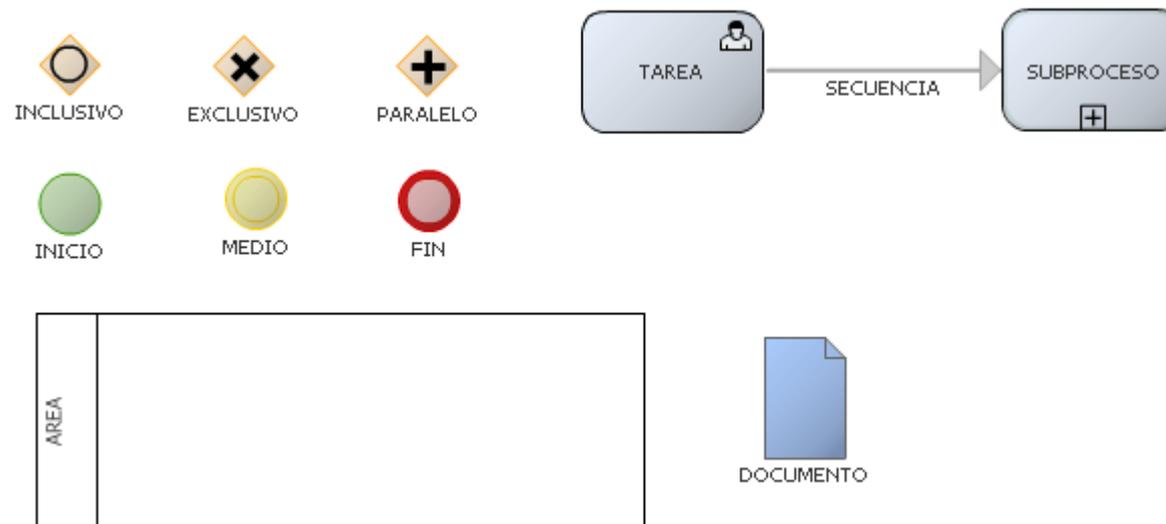


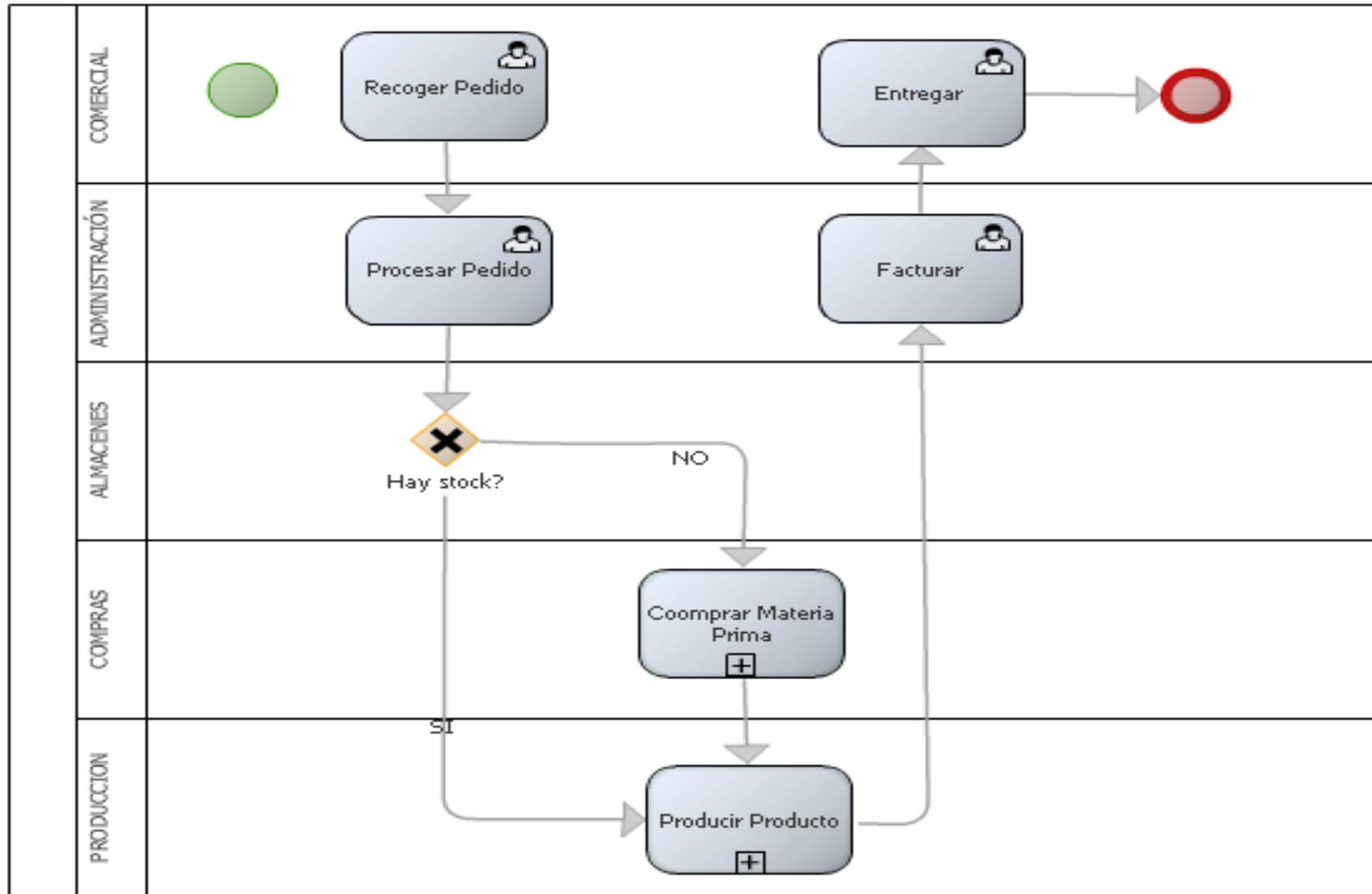


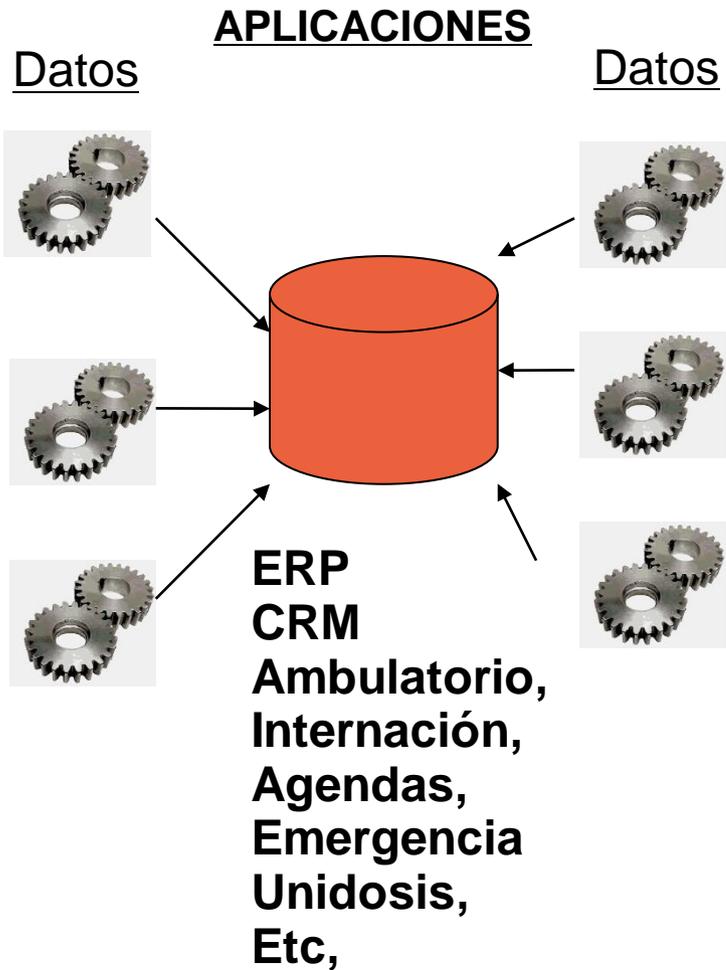
## BPMN

- **Business Process Management Notation**

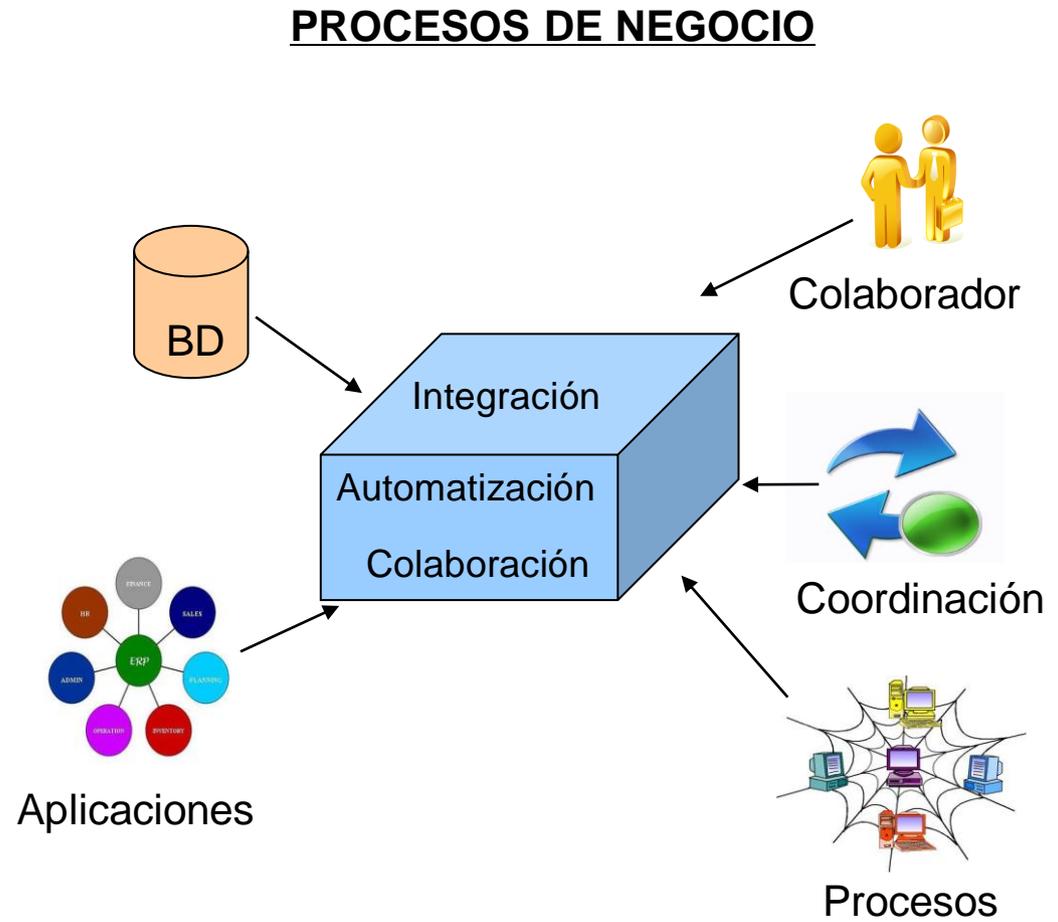
Notación para el modelado de procesos



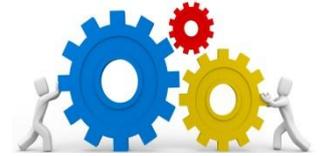




DBMS – Sistemas de Bases de Datos



BPMS – Sistemas de Gestión de  
Procesos de Negocio

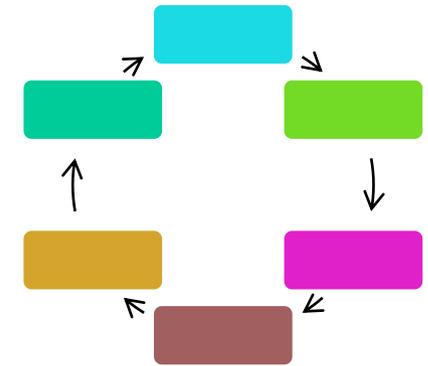


## Tecnologías actuales:

### Análisis y Diseño de procesos:

Herramientas de Arquitectura Empresarial: BPA.

Permite **definir las relaciones entre los principales activos** de una empresa, incluyendo procesos, personas, productos, servicios, aplicaciones, tecnología, documentos, etc.

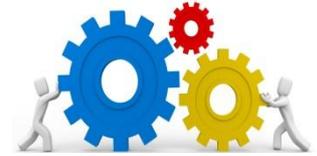


### Automatización:

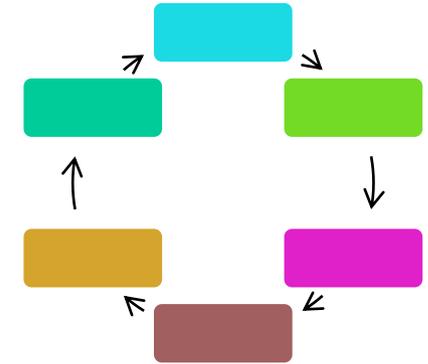
WorkFlow - BPM

Permite **definir aspectos operacionales** de una actividad de trabajo: cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas

No reemplazan las aplicaciones, si no que las complementan y potencian



## Tecnologías actuales:



### Automatización (cont.):

#### Motores de Reglas de Negocio : BRMS

**Describe las políticas, normas, operaciones, definiciones y restricciones** presentes en una organización y que son de vital importancia para alcanzar los objetivos.

### Monitorización:

#### Monitoreo de Actividades de Negocio: BAM

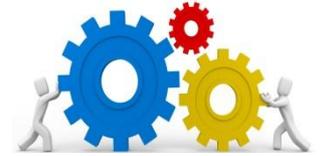
**Análisis y presentación de información en tiempo real** acerca de las actividades dentro de las organizaciones en la interacción organización-cliente

#### Cuadro de mando integral: CMI o BSC (Balanced Scorecard)

Permite **visualizar si se alcanzan las metas y objetivos** que se encuentran en el Plan Estratégico de la Institución

#### Inteligencia de negocio: BI

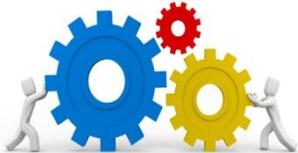
**Generación de conocimiento mediante el análisis de datos** existentes en una organización o empresa,



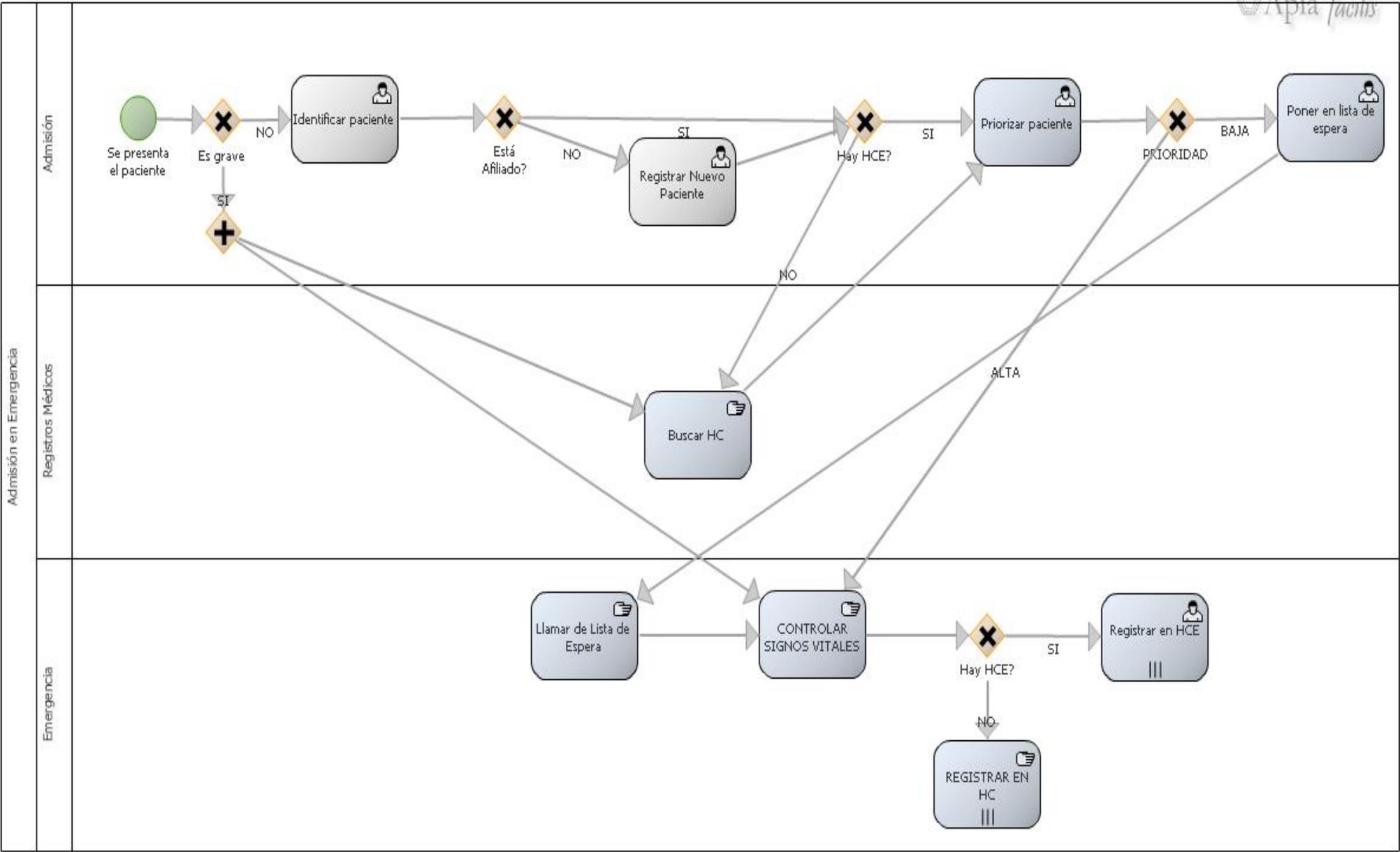
## RESUMEN

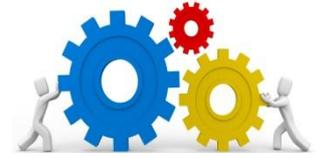
- Gestión por Procesos (BPM) – Nueva forma de organización empresarial.  
No es solo tecnología
- Optimización de recursos
  - Reducción de costos internos
  - Distribución eficiente de los recursos
- Análisis de puntos fuertes y de área de mejoras
- Visibilidad del rendimiento al disponer de indicadores y control de alarmas

# Gestión \* Procesos - Ejemplo



Apia *facilis*





**Gracias !!!**  
**[kruibal@fing.edu.uy](mailto:kruibal@fing.edu.uy)**