

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).

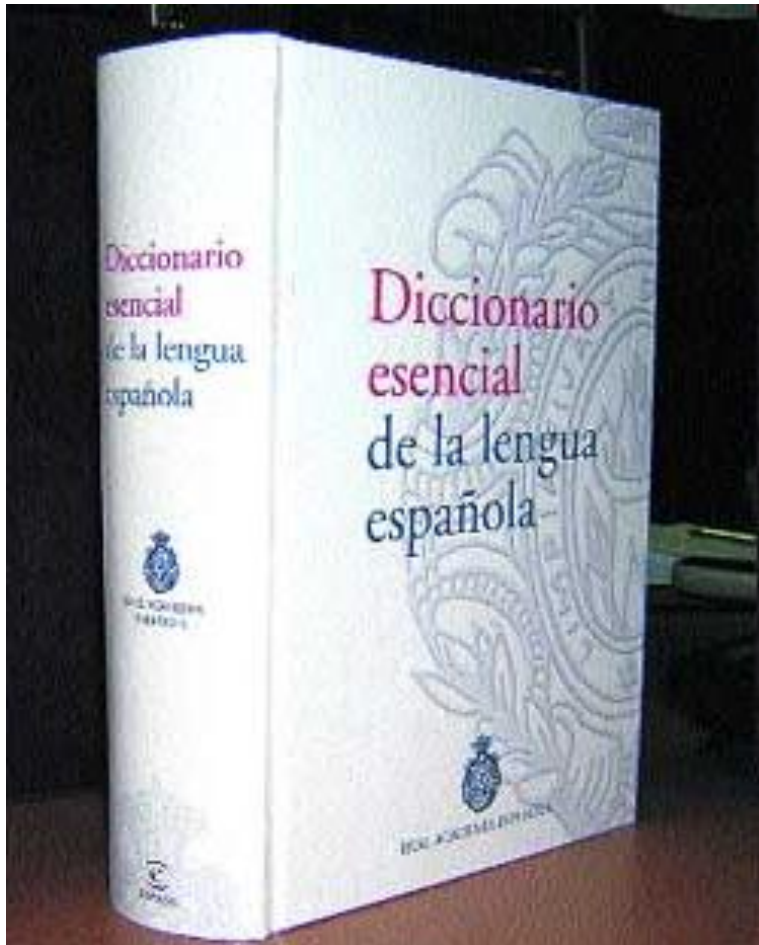
Gestionar:

Realizar un conjunto de actividades para lograr un objetivo





Proceso

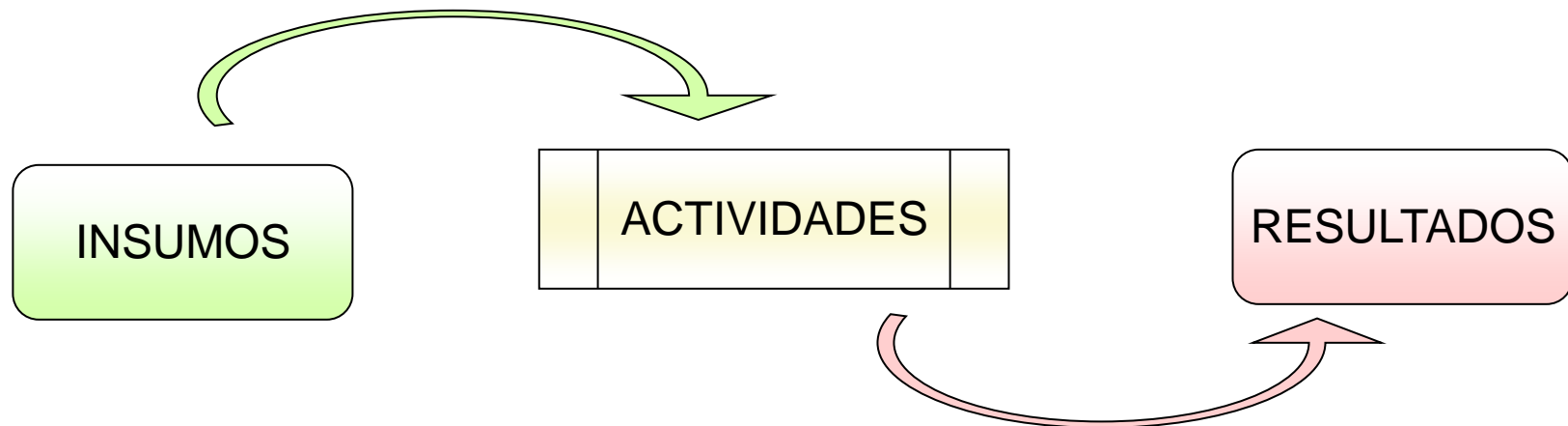


- 1) Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.
- 2) Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- 3) Conjunto de las actuaciones de un tribunal para juzgar y decidir la responsabilidad de un delito.



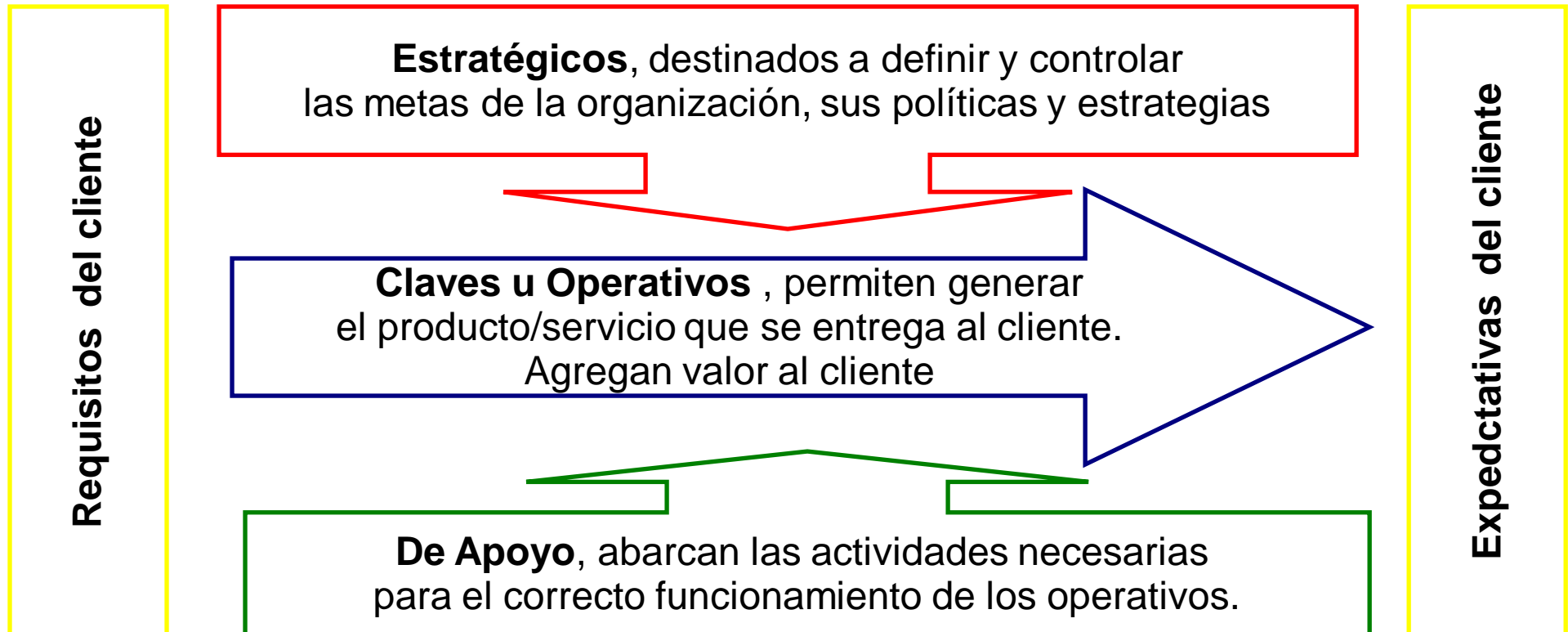
Dentro de una Organización los procesos son:

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).



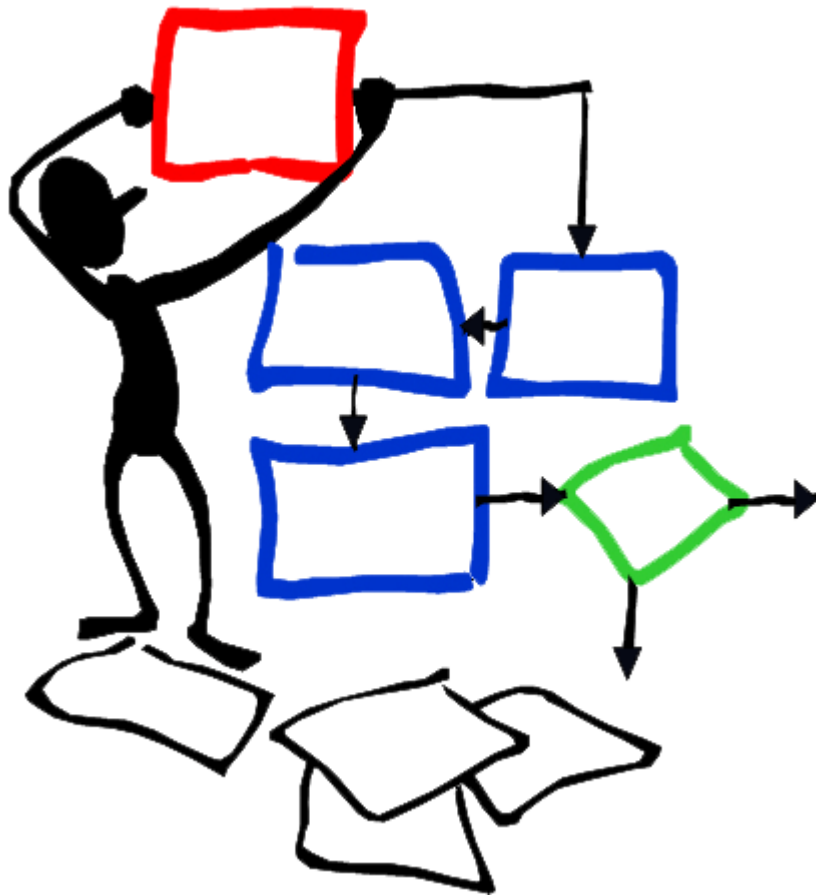


Clasificación de Procesos





Proceso de Negocio (Estratégico)



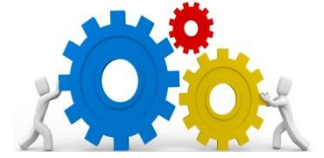
Secuencia de actividades que dan soporte a la estrategia de negocio, permitiendo analizar la efectividad, facilitando el establecimiento de medidas de rendimiento como herramienta para la mejora continua.



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'



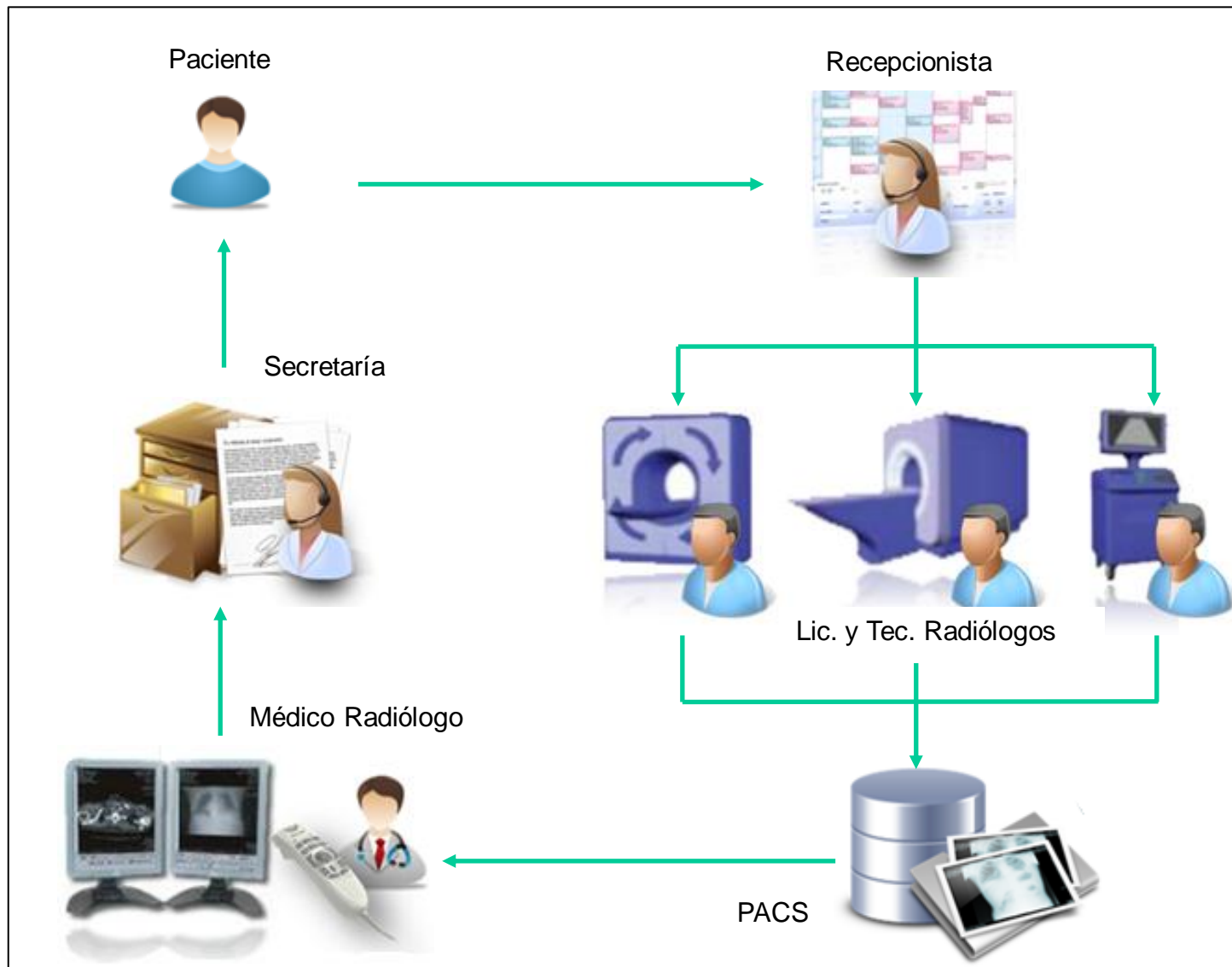
Procesos vs Procedimientos

Proceso define el QUE, Procedimiento es COMO hacerlo

PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
- 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

OBJETIVO	META	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR
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

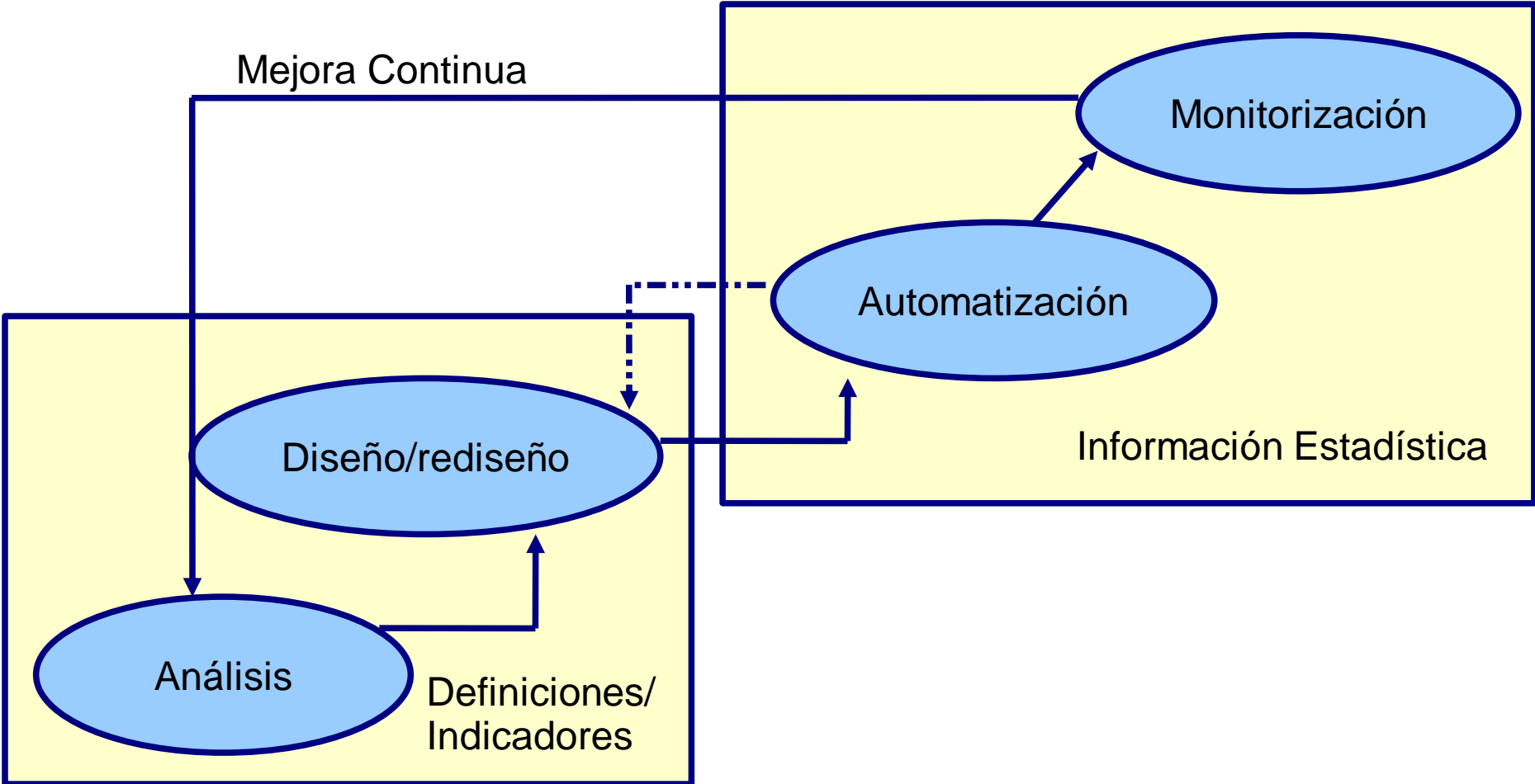


Actividad 1

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



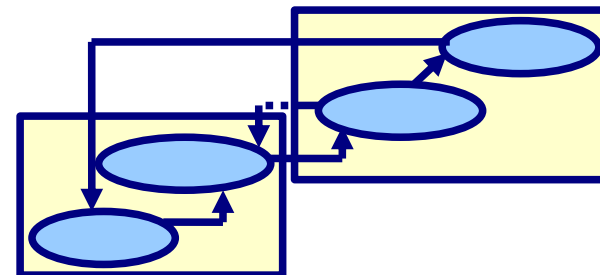
CICLO DE VIDA DE PROCESO





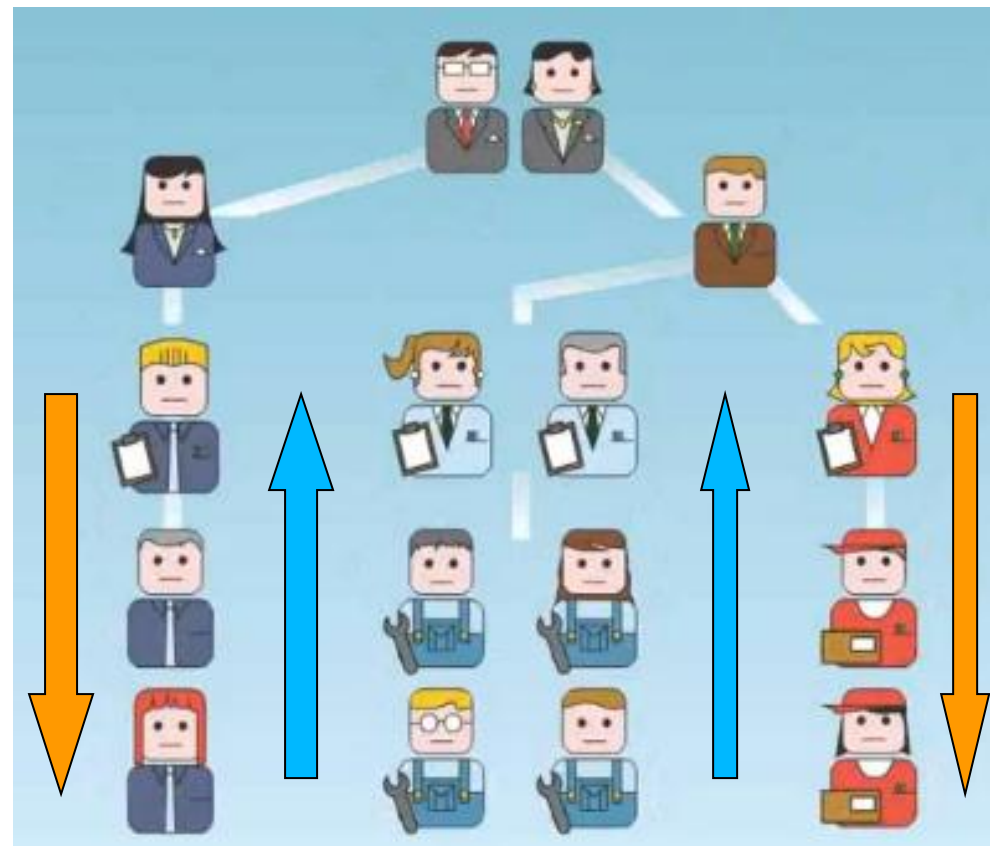
Gestión DE Procesos: ¿Qué es?

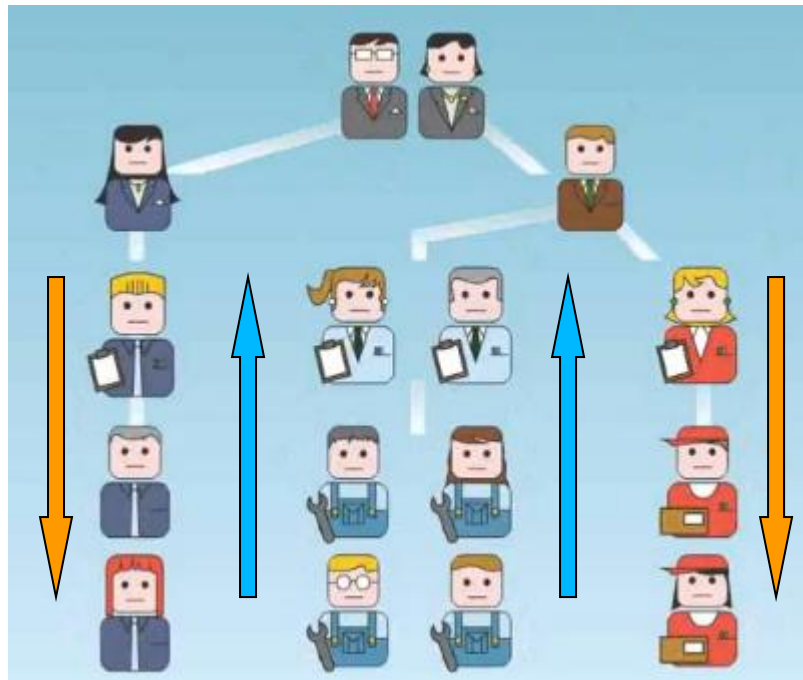
- Podemos hablar de gestión de procesos cuando éstos están automatizados y se pueden monitorear.
- Disciplinas y técnicas de gestión para la identificación, control y mejora de los procesos de la organización.



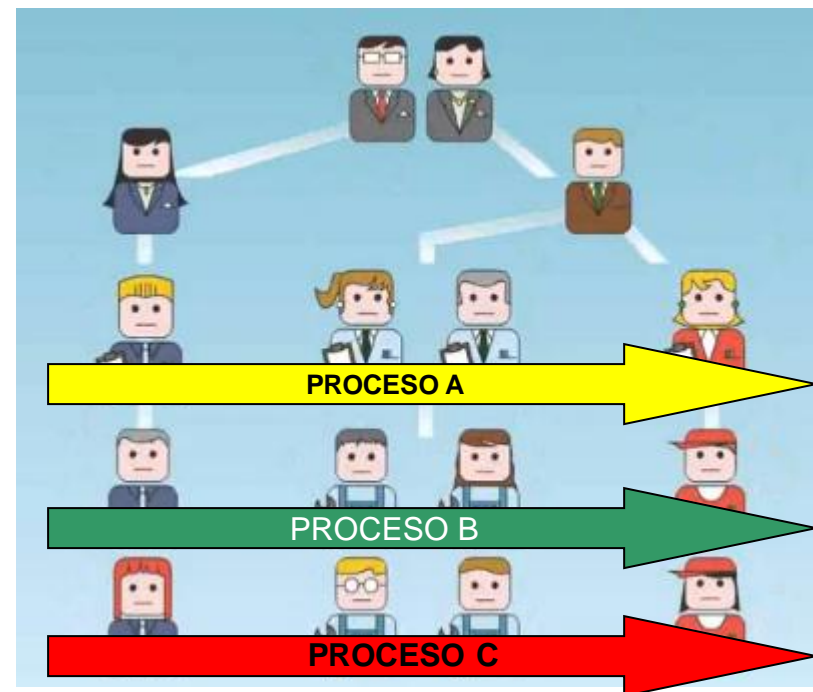


Gestión por Áreas Funcionales





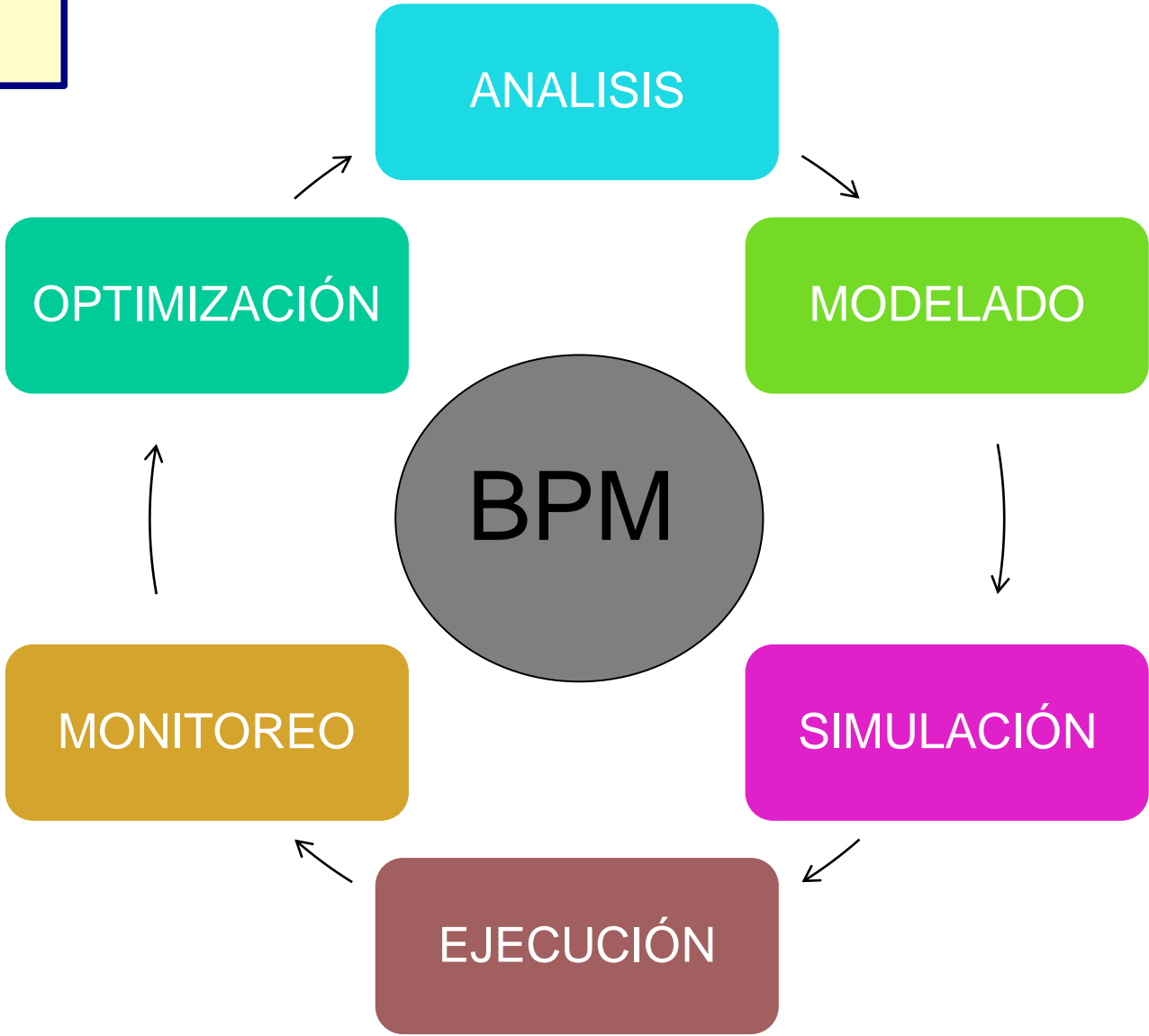
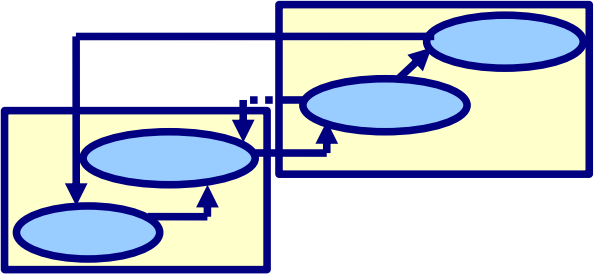
Gestión por Áreas Funcionales





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)

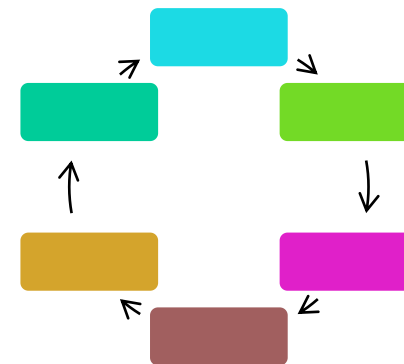
- No es sólo tecnología
- Es una disciplina de gestión empresarial impulsada por un conjunto de tecnologías (software) maduras.
- BPM es alinear los procesos y recursos a los objetivos y metas de forma de asegurar el cumplimiento de los mismos.



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.”

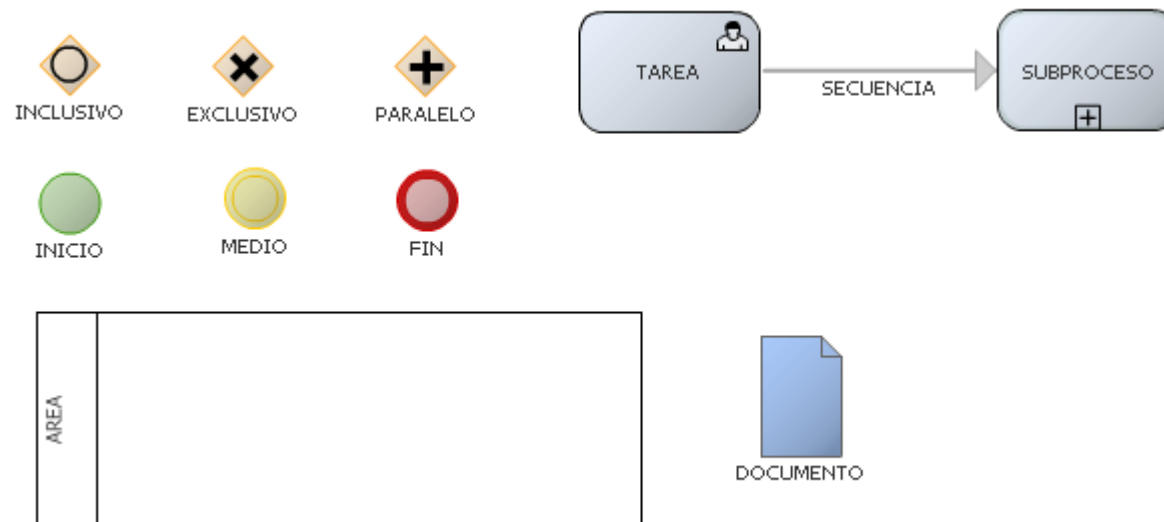


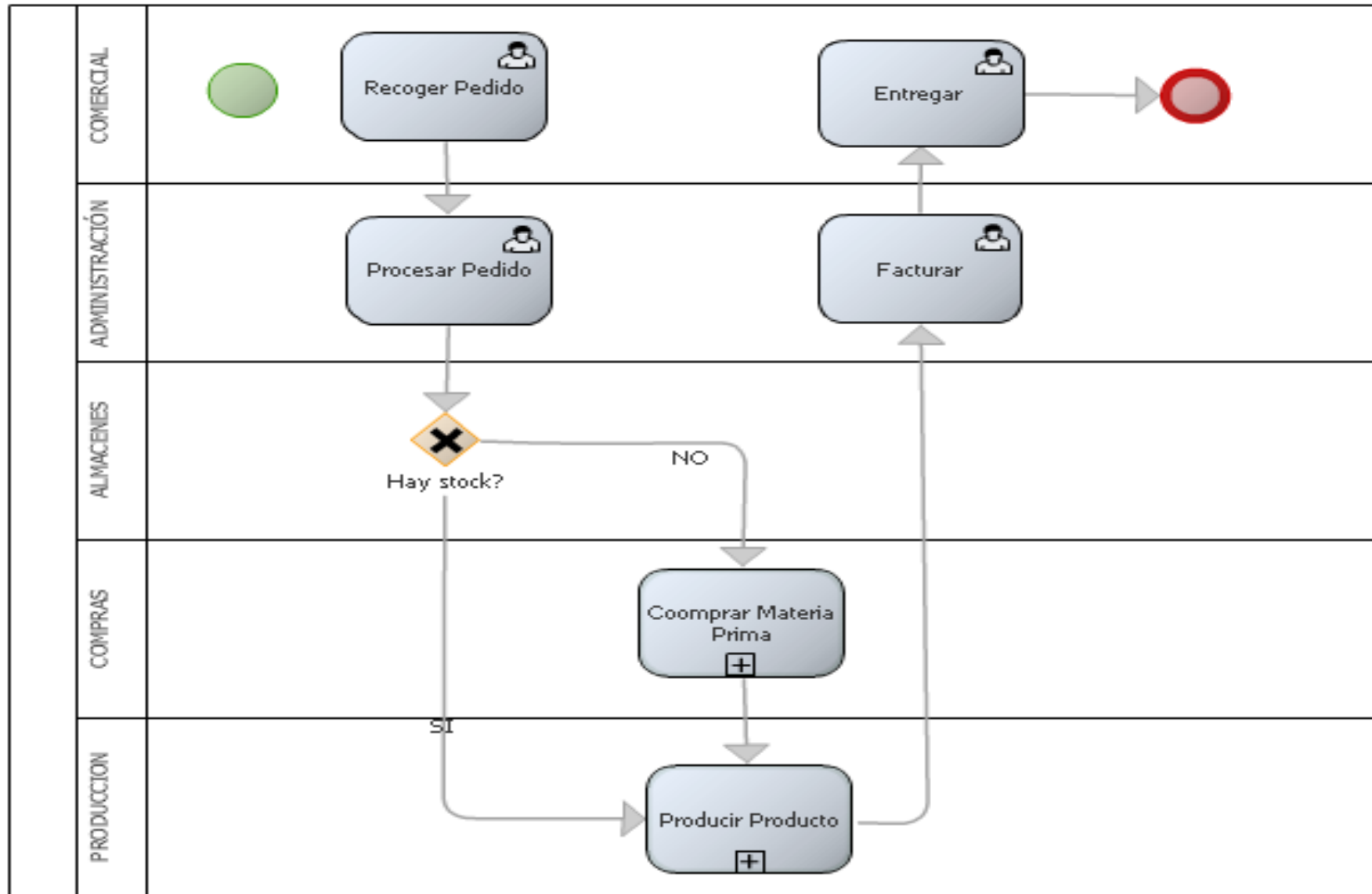


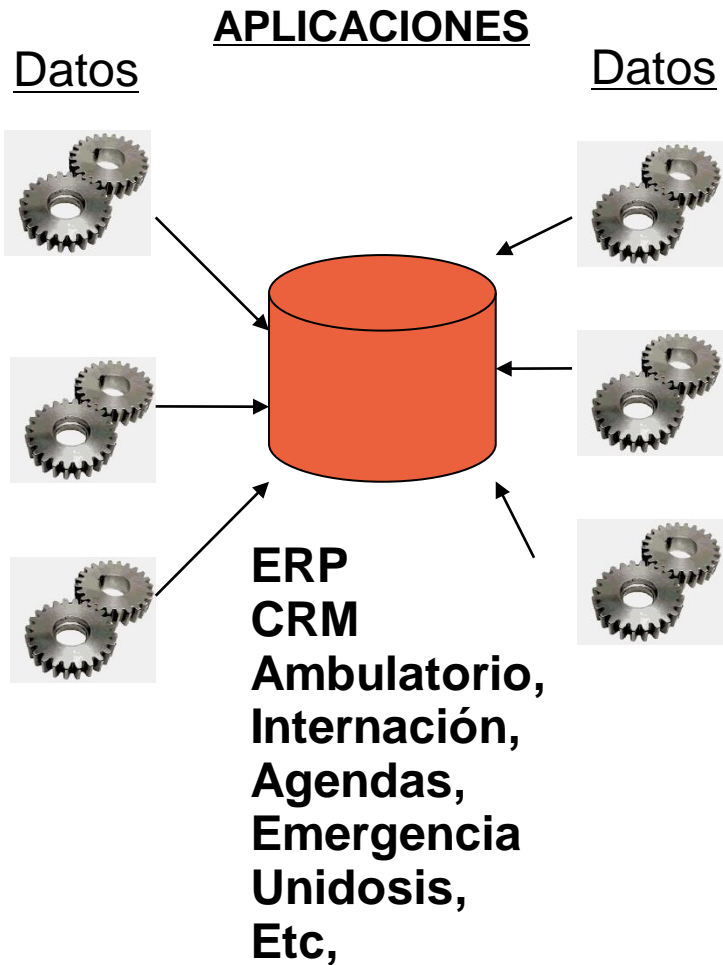
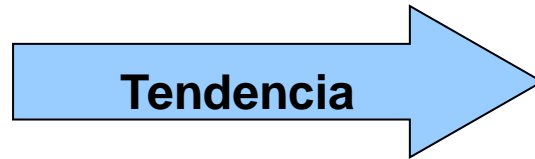
BPMN

- **Business Process Management Notation**

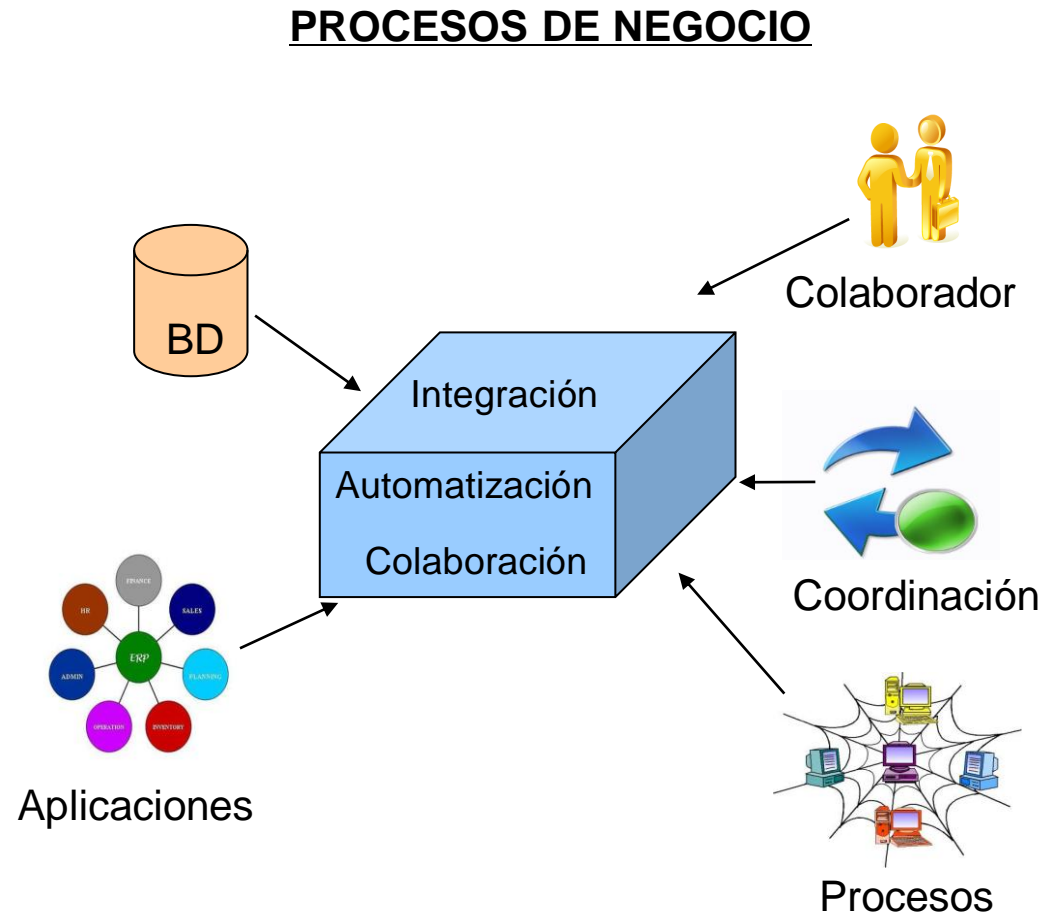
Notación para el modelado de procesos







DBMS – Sistemas de Bases de Datos



BPMS – Sistemas de Gestión de
Procesos de Negocio

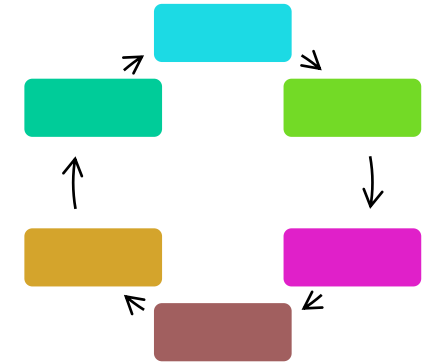


Tecnologías actuales:

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:

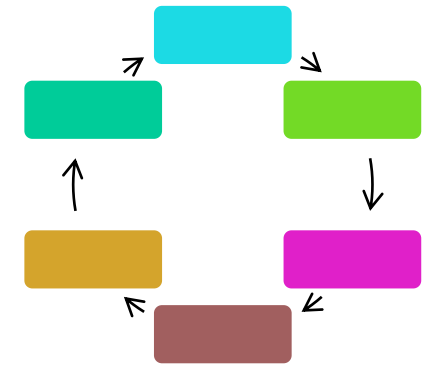
WorkFlow - BPM

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,



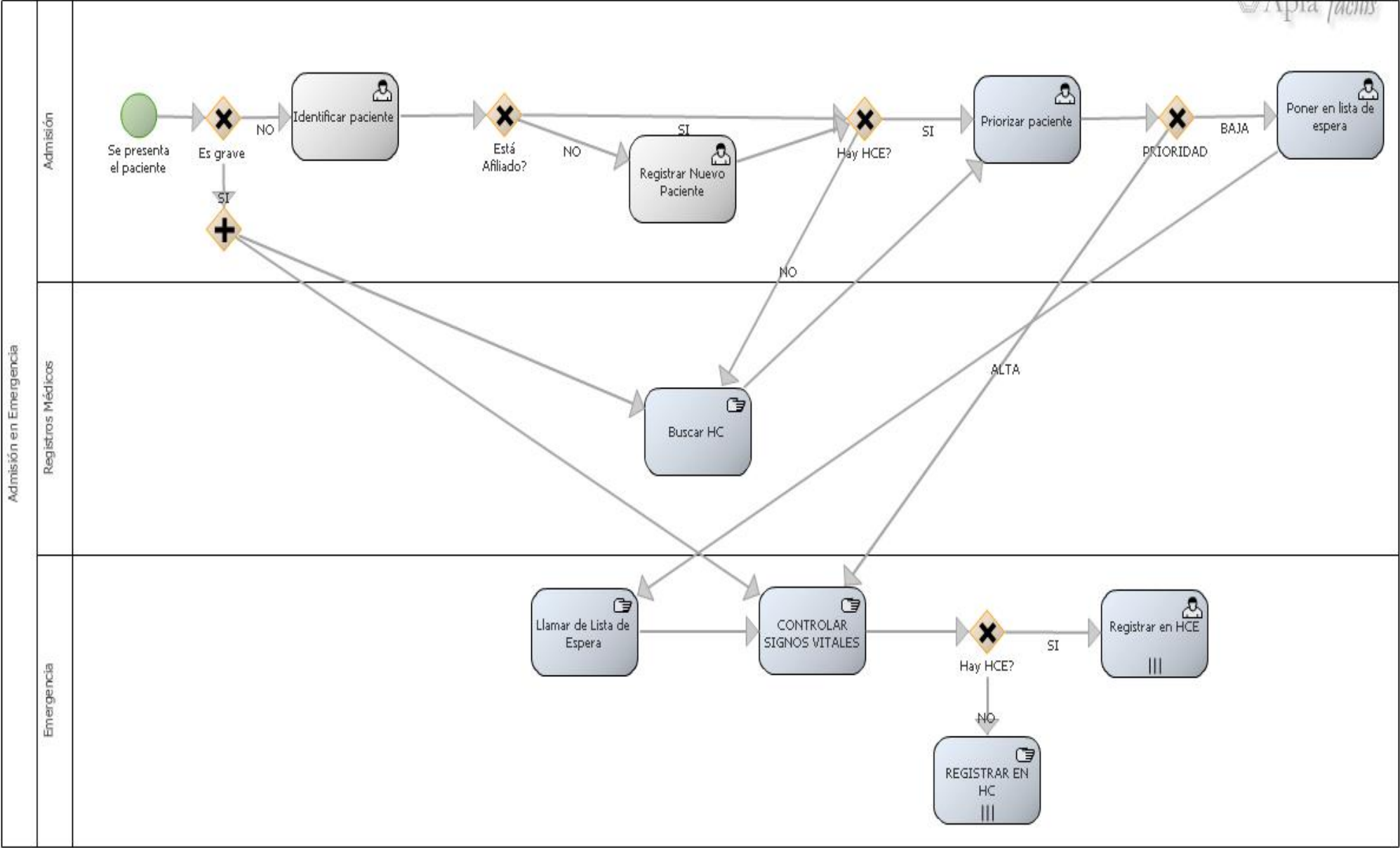
RESUMEN

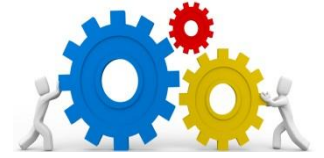
- Gestión por Procesos (BPM) – Nueva forma de organización empresarial.
No es solo tecnología
- Optimización de recursos
 - Reducción de costos internos
 - Distribución eficiente de los recursos
- Análisis de puntos fuertes y de área de mejoras
- Visibilidad del rendimiento al disponer de indicadores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

Gestión * Procesos - Ejemplo



Apia *facilis*





Gracias !!!
kruibal@fing.edu.uy