

## GESTIÓN POR PROCESOS

El enfoque basado en “gestión por procesos” es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados. La adopción de este enfoque lo promueven tanto la familia de los estándares ISO de Gestión, como los modelos de Excelencia en la Gestión.

Se puede definir un “Proceso” como un conjunto de actividades que se desarrollan (operaciones, tareas, interacción de tareas, instructivos, procedimientos, métodos), las cuales transforman elementos de entrada en resultados de valor apreciado por el destinatario del mismo (cliente del proceso).

Las actividades internas de cualquier proceso las realizan personas, grupos, áreas o departamentos de la organización y se pueden esquematizar mediante un “diagrama de flujo”.

La **estandarización** de los procesos permite que se ejecuten de la misma y única manera las actividades con sus tareas definidas. Esto asegura que el resultado del proceso siempre estará bajo control de acuerdo a las especificaciones definidas, los costos involucrados y los requisitos exigidos por el cliente del proceso.

Para analizar la **eficacia de un proceso** se establecen indicadores (**KPIs**) que permitirán conocer si se están alcanzado los objetivos previamente definidos. En caso que fuese necesario se deberán realizar correcciones a los desvíos para que provoquen el menor impacto posible.

Mediante “**Análisis de Causa Raíz**” (ACR), herramienta de mejora continua para la solución de problemas, se analizan los diferentes problemas que originan desvíos para identificar las causas raíces y encontrar las soluciones de mejor costo-beneficio y evitar en forma permanente su repetición.

### Nuestra Metodología de Trabajo

---

- 1/ Determinar el flujo del proceso, paso a paso, para cada actividad (inputs, outputs).
- 2/ Relevar y especificar los recursos que intervienen en cada actividad.
- 3/ Documentar la descripción, el flujograma, los responsables y tiempos.
- 4/ Identificar para cada actividad las tareas que no agregan valor al proceso.
- 5/ Analizar escenarios viables de digitalización y automatización.
- 6/ Definir para cada proceso Indicadores de resultados e Indicadores inductores con sus objetivos.
- 7/ Preparar y entrenar a quienes lo ejecutan.
- 8/ Analizar revisiones y resultados periódicos.
- 9/ Implementar el ACR en los incumplimientos de los estándares especificados.

### Beneficios

---

- / Eliminación de actividades que no generan valor.
- / Sustitución, digitalización y automatización de actividades.
- / Estandarización de cada uno de los procesos.
- / Definición de especificaciones claras para los inputs y outputs de cada proceso.
- / Satisfacción de los clientes internos del proceso.
- / Reducción de pérdidas tangibles e intangibles.
- / Incorporación de estándares sustentables en el tiempo.
- / Sistematización de metodologías de trabajo.
- / Descentralización del conocimiento.
- / Gestión de las operaciones documentadas.