

La Gestión por Procesos

Inga. Marcela Betancur F.
Analista Planeación (Coord. Sistema de Calidad)



La Gestión por Procesos es la forma de trabajo en toda la organización basándose en los Procesos. Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Conceptos Básicos

Algunos términos relacionados con la Gestión por Procesos y que es necesario tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada (materias primas, insumos) en elementos de salida (productos terminados). Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.

Procesos críticos: Son aquellos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son claves para el éxito del negocio.

Subprocesos: Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Sistema: Estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos.

Se habla realmente de proceso si cumple las siguientes características o condiciones:

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS.
- El proceso cruza vertical y horizontalmente uno o varios límites organizacionales funcionales.
- Se requiere hablar de metas y fines en vez de acciones y medios. Un proceso responde a la pregunta «QUÉ», no al «COMO».
- El proceso tiene que ser medido y fácilmente comprendido por cualquier persona de la empresa.

Organización Orientada a la Gestión de los Procesos.

- El cliente nos percibe como un proceso, no como un departamento, lo que significa que una organización es tan eficaz como lo son sus procesos.
- Se identifican y se gestionan los procesos claves. No se pueden abordar todos los procesos, hay que establecer prioridades y optimizar recursos.
- La estructura organizacional puede seguir siendo vertical pero orientada a los procesos, siempre y cuando se identifique el responsable del proceso y el equipo interdisciplinario que lo conforma.
- Todo las actividades que se realicen pertenecen a un proceso específico.
- La gestión de control y de mejora se realiza mediante equipos.
- Todo el personal y sus actividades están orientadas al cliente del proceso.