



Gestión por Procesos

Ing. Carlos Gómez Aquino

1 Modernización del Estado

Visión:
Un Estado moderno al servicio de las personas.

Gestión Pública en la que los funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos

Orientado al Ciudadano

Uso racional de los recursos, buscando proveer lo que los ciudadanos necesitan al menor costo, con estándar de calidad adecuado y en las cantidades que maximicen el bienestar social

Eficiente

Satisface las necesidades de la población de manera integral adecuándose a la heterogeneidad de los mismos

Unitario y Descentralizado

ESTADO MODERNO

Transparente y accesible a los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, la integridad pública y rinde cuenta de su desempeño

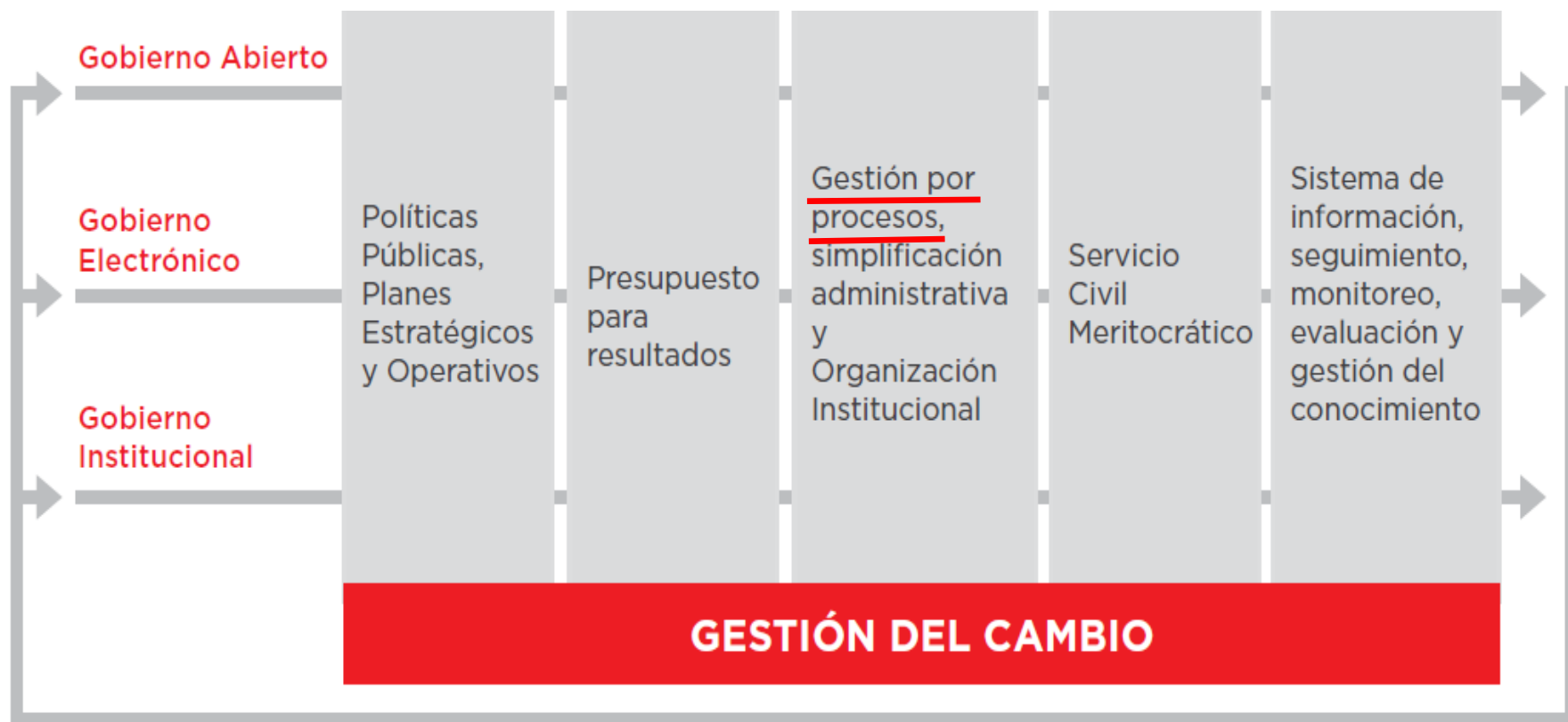
Abierto

Garantiza los derechos y la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos

Inclusivo

1 Modernización del Estado

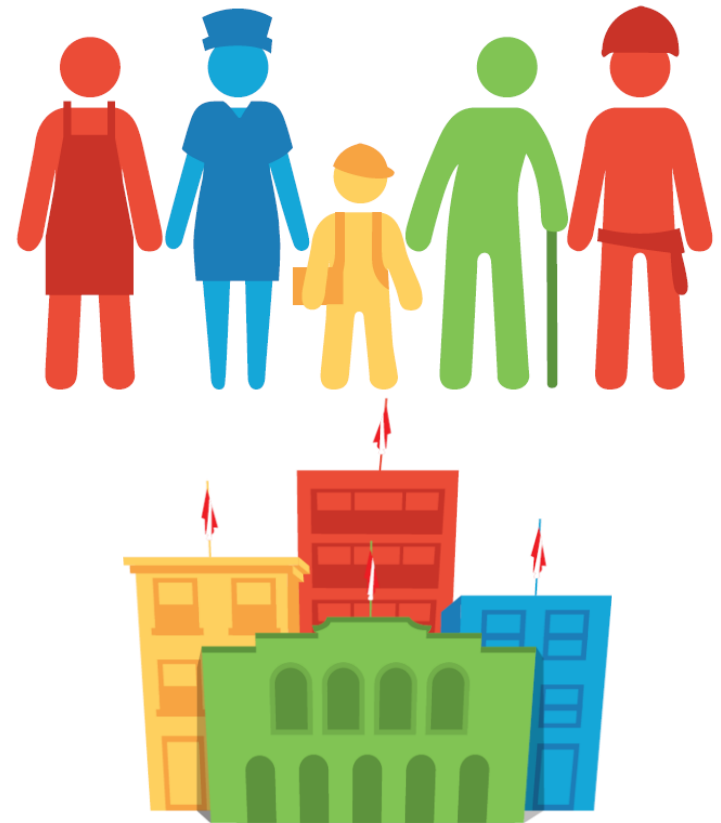
Pilares y ejes transversales



1 Modernización del Estado

Principios Orientadores

- Orientación al ciudadano
- Articulación intergubernamental e intersectorial
- Balance entre flexibilidad y control de la gestión
- Transparencia, rendición de cuentas y ética pública
- Innovación y aprovechamiento de las tecnologías
- Principio de sostenibilidad



1 Modernización del Estado

- **Objetivos General**

Orientar, articular e impulsar en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública para resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y el desarrollo del país.

- **Objetivo Específico - 4**

Implementar la **gestión por procesos** y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas

- **Indicador**

Porcentaje de Entidades Públicas a nivel del Poder Ejecutivo que disponen y /o **adaptan sus MAPROS al marco normativo de la gestión por procesos**

2 Teoría de Procesos

- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Secuencia de actividades relacionadas entre sí, que emplean ENTRADAS (INPUTS), le agregan valor a éstas, transformándolas en SALIDAS (OUTPUTS) que se suministran a clientes (internos o externos).
- Los procesos utilizan los recursos y controles para poder transformar las entradas en salidas y alcanzar los objetivos de la organización.

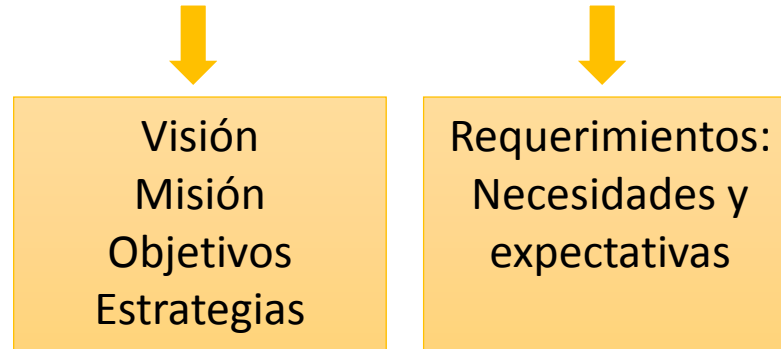
ISO 9000:2005



2 Teoría de Procesos

Alineamiento

Proceso = \int (Estratégico , Cliente)



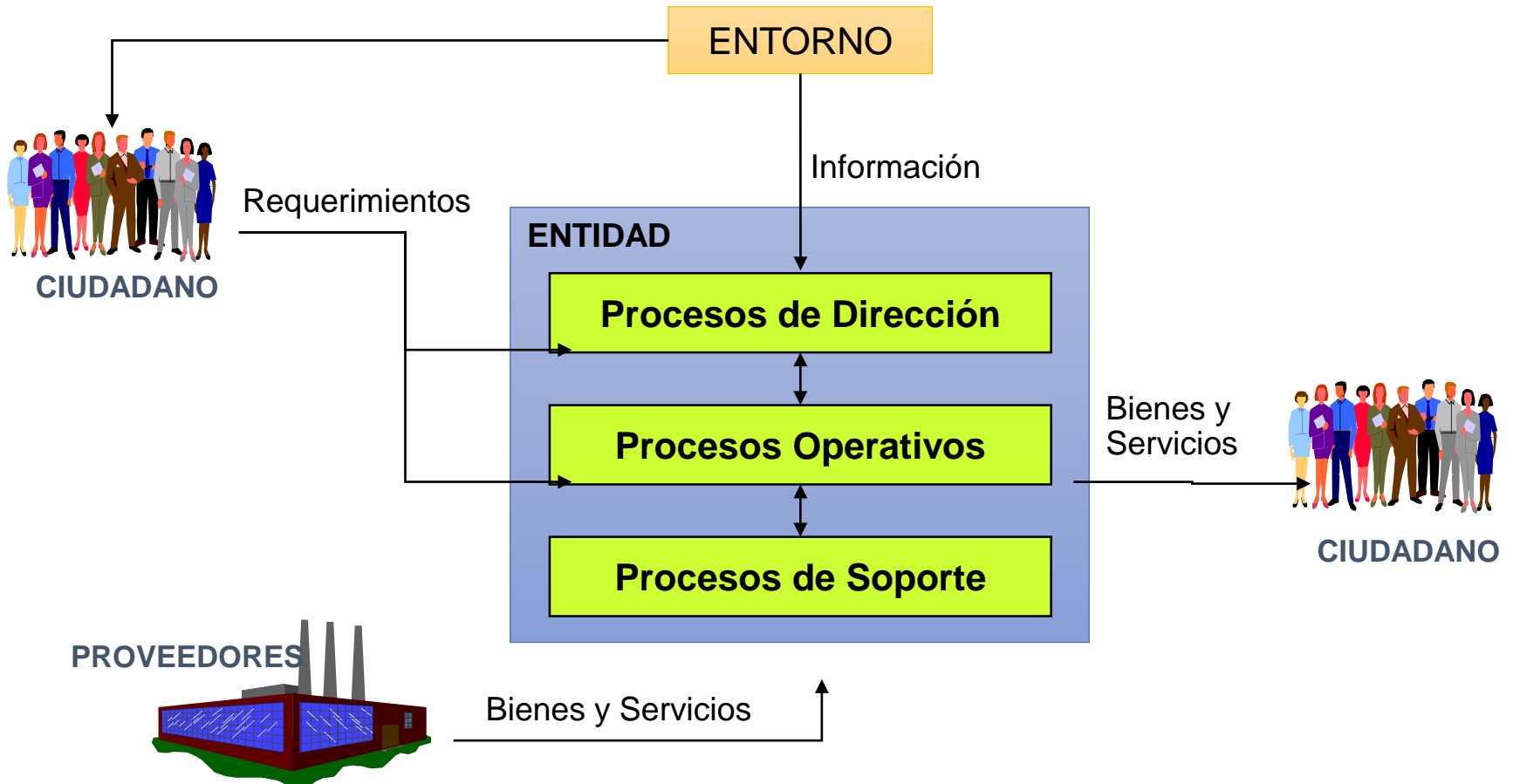
MISIÓN

«Brindamos capacitación de excelencia, investigamos, evaluamos sistemas constructivos innovadores y proponemos normas para el desarrollo de la industria de la construcción; contribuyendo así al incremento de la productividad de las empresas constructoras y a la mejora de la calidad de vida de la población».

VISIÓN

«Hacia una industria de la construcción competitiva y segura, con trabajadores calificados, certificados y empleables».

3 Mapeo de Procesos

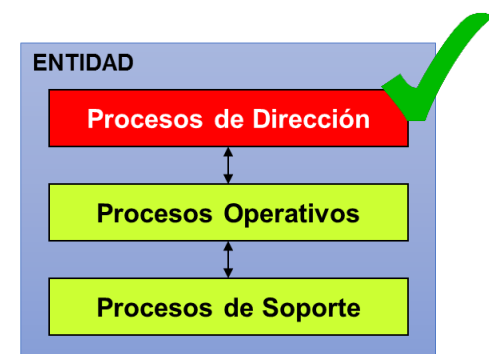


3 Mapeo de Procesos

- Procesos de Dirección:

También denominados procesos estratégicos

Procesos relacionados a la determinación de políticas, dirección de las mismas o planificación.



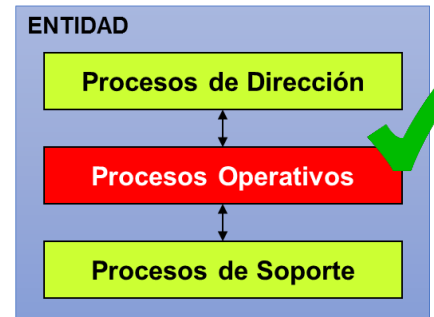
3 Mapeo de Procesos

- Procesos Operativos:

También llamados Procesos Misionales, son aquellos directamente relacionados con la prestación o provisión de los bienes y servicios que provee el Estado.

Normalmente asociado a lo que hacen las direcciones de línea de la entidad pública (Procesos de Capacitación, Investigación y Certificación).

Procesos a partir de los cuales el ciudadano percibe y valora la calidad de la Organización. Tienen un impacto en el ciudadano, creando valor para este.



- Bienes y Servicios
- Programas de Capacitación
 - Estudios
 - Normas Técnicas



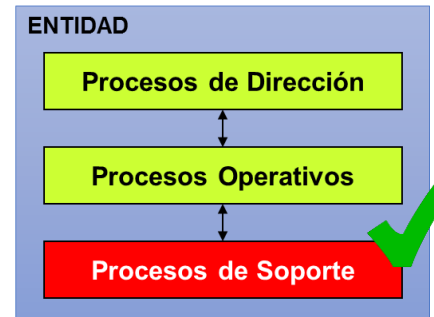
3 Mapeo de Procesos

- Procesos de soporte:

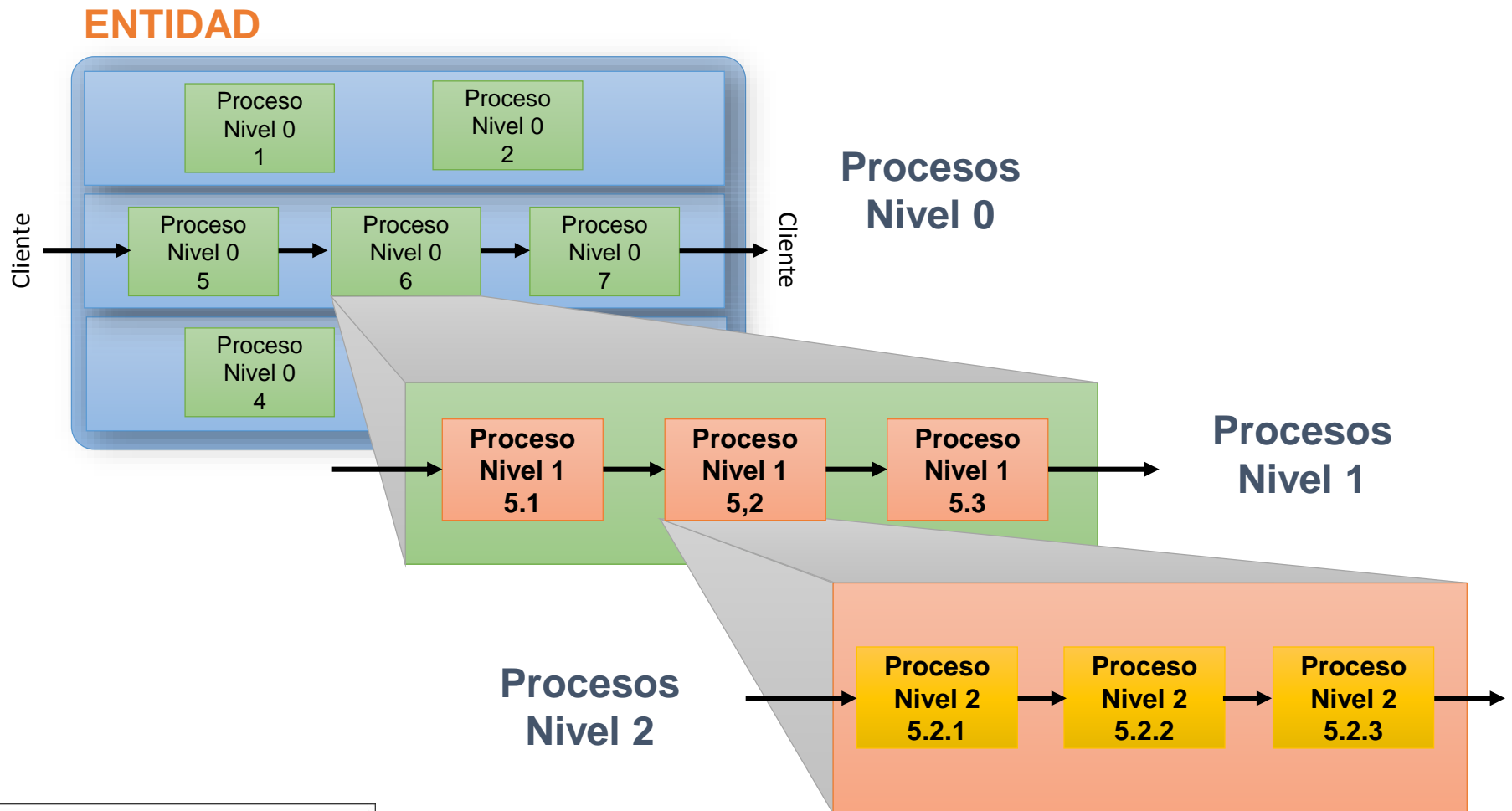
Procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, maquinaria y materia prima.

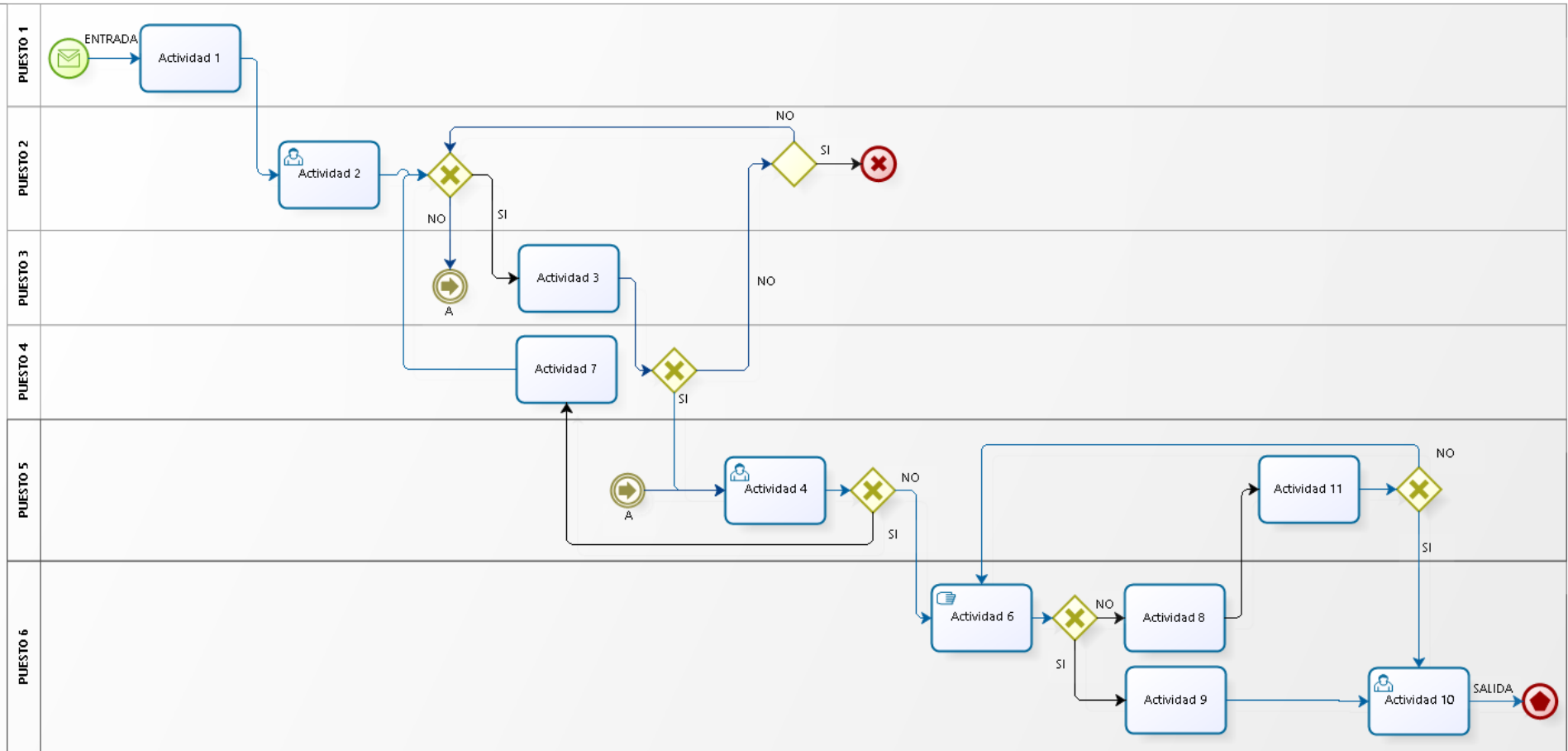
Relacionados a los sistemas administrativos del Estado, como presupuesto, tesorería, compras, gestión de personas, inversión pública, etc.

Estos procesos establecen la forma de actuar para contar con una buena gestión financiera y administración de programas y proyectos.

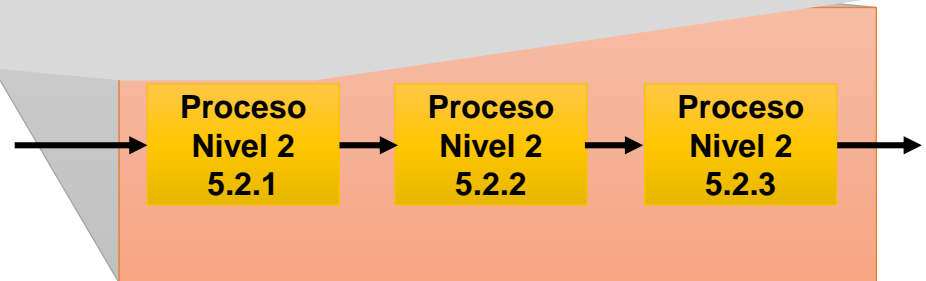


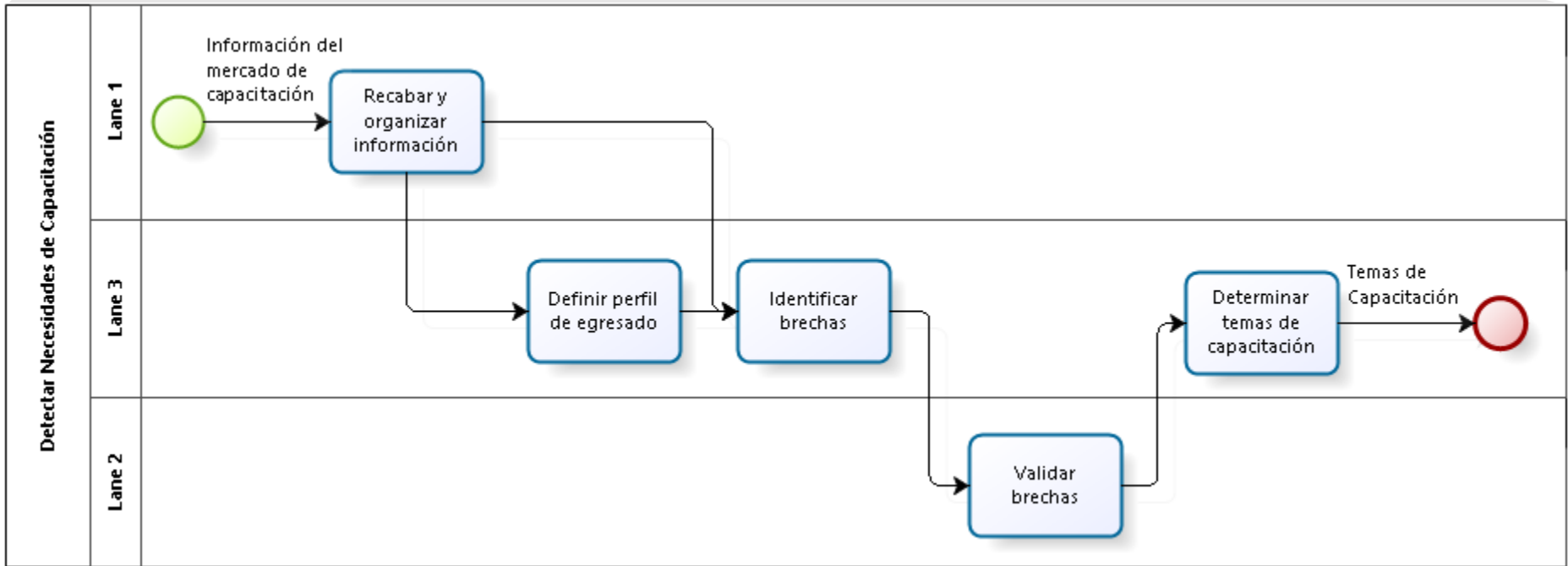
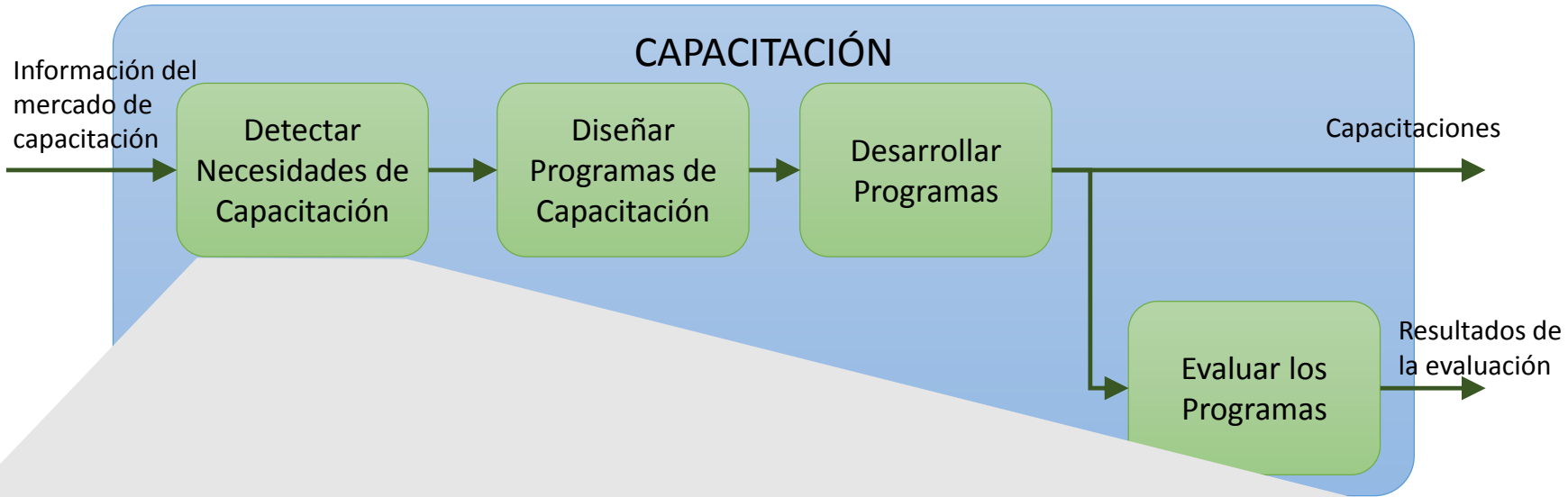
Jerarquía de los Procesos

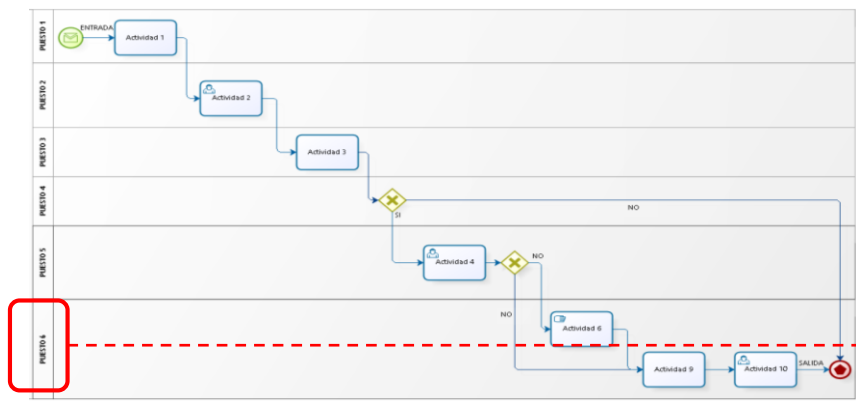
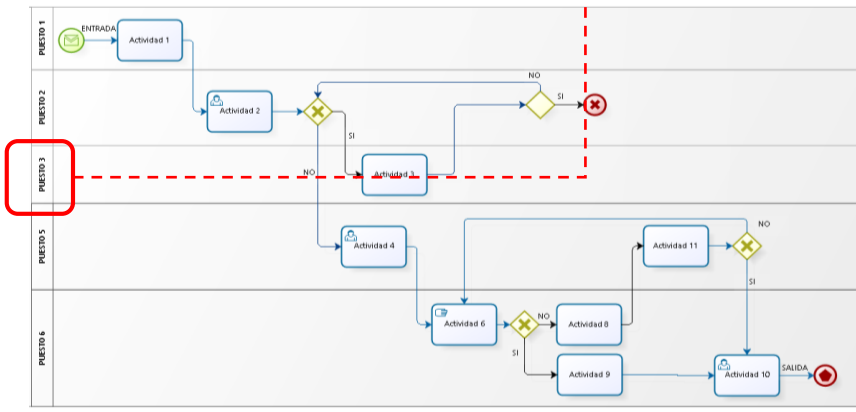
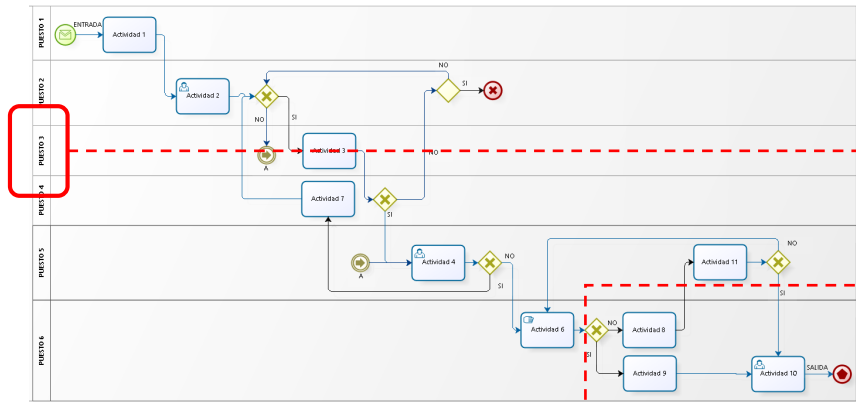




Procesos Nivel 2







Puesto: _____

Proceso	Actividades
	→ [Barra verde]
[Barra verde]	→ [Barra verde] → [Barra verde] → [Barra verde]
[Barra verde]	→ [Barra verde] → [Barra verde] → [Barra verde]
[Barra verde]	→ [Barra verde] → [Barra verde]

Las actividades del puesto son las actividades que el puesto ejecuta en los diferentes procesos en los que participa

Manual de Procesos

- Contenido:
 - Mapa de Procesos (Procesos Nivel 0)
 - Organigrama
 - Diagrama de Procesos – Diagrama SIPOC (Procesos Nivel 1 a n)
 - Flujo del Proceso
 - Procedimientos
 - Fichas de los procesos
 - Fichas de Indicadores



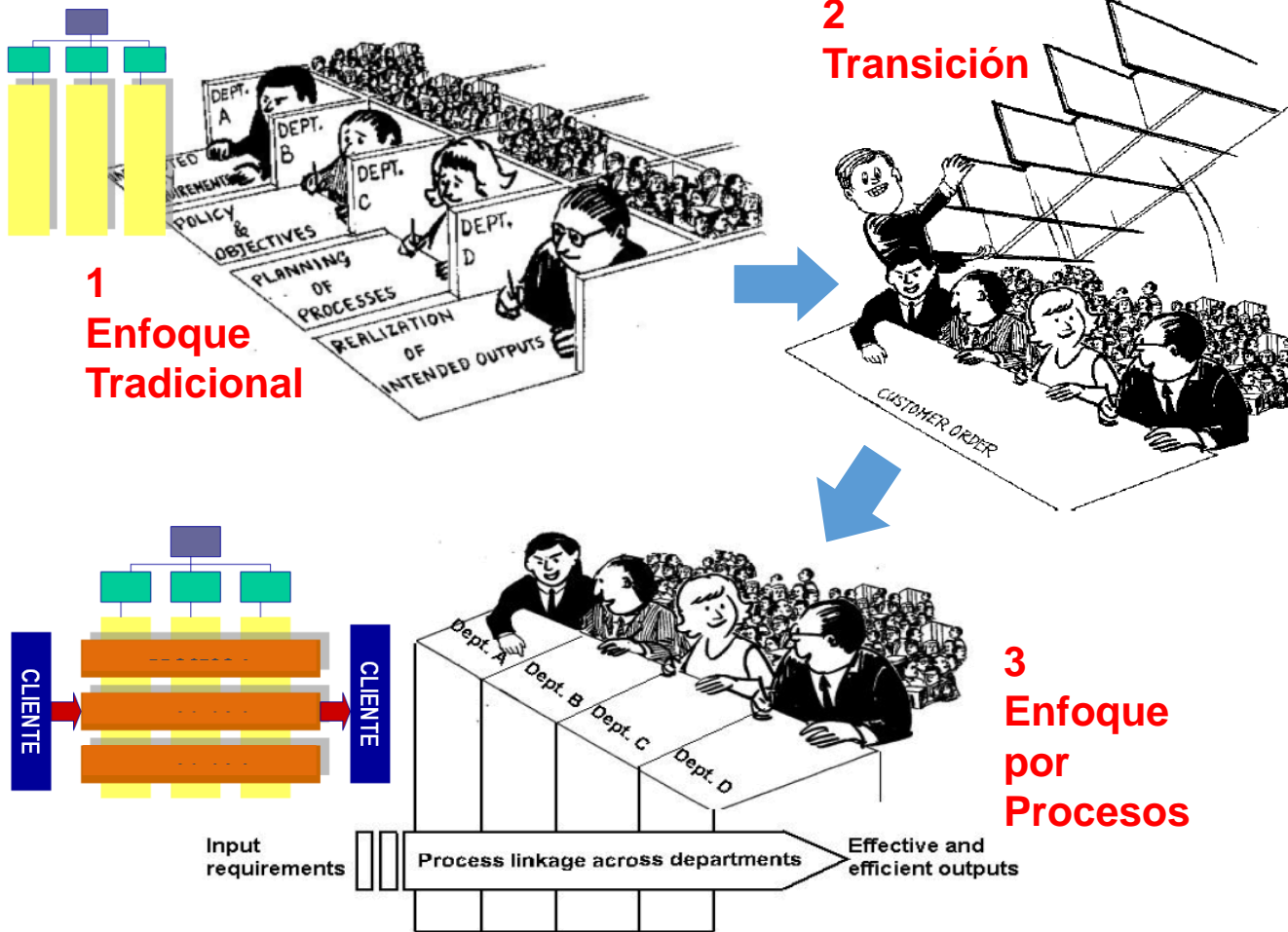
Ficha del Proceso

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0					
1) Nombre				4) Propietario	
2) Objetivo				5) Requisitos	
3) Alcance				6) Clasificación	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO					
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios	
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO					
12) Controles o inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y formatos		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO					
15) Registros			16) Indicadores		

Ficha de Indicador

Nombre							
Proceso							
Objetivo							
Unidad		Oportunidad de Medición					
Fórmula / Criterio para el cálculo							
Fuentes / Procesos de Obtención							
Responsable de cumplimiento							
Responsable de datos reales							
Metas		Semáforos		Metas		Semáforos	
Fecha	Valor	Verde	Rojo	Fecha	Valor	Verde	Rojo

4 Gestión por Procesos



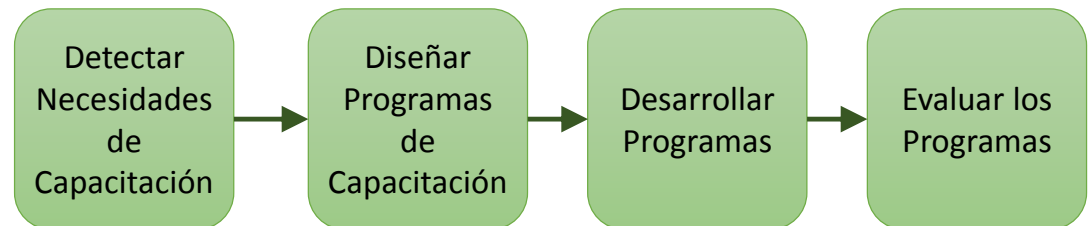
- Los procesos deben estar alineados con los objetivos de la Organización y diseñarse para aportar valor.
- La Orientación a los procesos introduce la gestión horizontal, cruzando las barreras entre diferentes unidades funcionales y unificando sus enfoques hacia los objetivos de la organización.

4 Gestión por Procesos

PROCEDIMIENTOS	PROCESOS
<ul style="list-style-type: none"> Definen la secuencia de pasos para ejecutar una <u>tarea</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Transforman</u> las entradas en salidas mediante la utilización de recursos
<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos existen, <u>son estáticos</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos se comportan, <u>son dinámicos</u>
<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos están impulsados por la <u>finalización de la tarea</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos están impulsados por la <u>consecución de un resultado</u>
<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos <u>se implementan</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos <u>se operan y se gestionan</u>
<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos se centran en el <u>cumplimiento de las normas</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos se centran en la <u>satisfacción del cliente</u> y otras partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> Los procedimientos recogen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con <u>diferentes objetivos</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos contienen actividades que pueden realizar personas de diferentes departamentos con unos <u>objetivos comunes</u>

4 Gestión por Procesos

- Modelo de gestión que concentra la atención en el resultado de cada uno de los procesos que realiza la Organización, en lugar de las tareas o actividades individuales.
- Se gestiona procesos sí:
 - Se establecen objetivos.
 - La organización gira en torno a resultados, no a tareas.
 - Se pueden identificar las ENTRADAS y las SALIDAS.
 - El proceso cruza una o varios límites funcionales.
 - Prevalece la productividad del conjunto frente al individual



4 Gestión por Procesos

OBJETIVOS

- El principal objetivo es mejorar los resultados de la Organización a través de conseguir niveles superiores de satisfacción de sus clientes.
- Incrementar la productividad a través de:
 - Reducir los costos internos innecesarios (actividades sin valor agregado).
 - Acortar los plazos de entrega (reducir tiempos de ciclo).
 - Mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes de forma que a éste le resulte agradable trabajar con la Organización.
 - Incorporar actividades adicionales de servicio, de escaso costo, cuyo valor sea fácil de percibir por el cliente.

BENEFICIOS

- Eliminación de actividades que no agregan valor y de duplicidades funcionales.
- Alineamiento entre los requerimientos del cliente, las estrategias y las actividades.
- Mejor calidad de los productos (bienes y servicios).
- Incremento en la satisfacción del cliente.
- Mejora de la eficiencia y eficacia de las instituciones; con la consecuente reducción del costo.

4 Gestión por Procesos

Requisitos

- Orientación externa hacia el cliente, frente a orientación interna al producto.
- Fusionar en las personas pensamiento y acción de mejora. No se trata de trabajar más, sino de trabajar de otra manera.
- Compromiso con resultados frente a cumplimiento.
- Procesos y clientes frente a departamentos y jefes.
- Participación y apoyo frente a jerarquía y control.
- Responsabilidad sobre el proceso frente a autoridad jerárquica funcional.

4 Gestión por Procesos

- **Requisitos a considerar en el Sector Público**

Liderazgo y Cultura Organizacional

- Es necesario enfrentar una marcada cultura de jerarquía y miedo, además de los agudos rechazo a los cambios .
- Es necesario aprender a empoderar a los colaboradores.
- Es necesario que el liderazgo sea claro, firme y con una visión de largo plazo.

Competencias técnicas para el desarrollo de GXP

- Es necesario hacer que el sector publico sea atractivo para el talento especializado, esto es critico para enfocarse a GXP.
- Es necesario considerar que la GXP implica la adquisición de herramientas y tecnologías que permitan llevarla a la practica.

Continuidad y plazos en los enfoques de Gestión

- Es necesario que el enfoque de GXP sea continuo independientemente de las personas que la dirijan.
- Es necesario entender que enfocarse a GXP es un esfuerzo de mediano a largo plazo, muchas veces estamos tentado de obtener resultados cortoplacistas

Fuente: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 - PCM