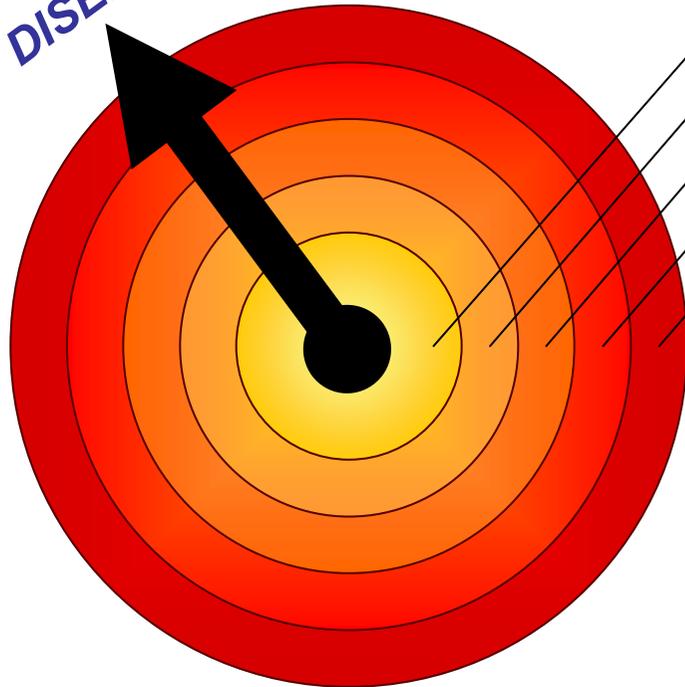


MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Etapas a considerar en la gestión de procesos.

ETAPA DE DISEÑO

DISEÑO



Cliente (Requerimientos)

Producto (Requisitos)

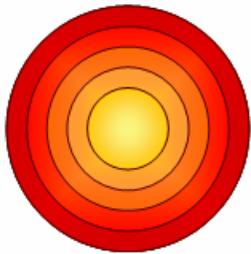
Proceso (Valor agregado)

Materia Prima (Requisitos)

Proveedor (Requerimientos)

Es una etapa de “investigación”, de “análisis”, de “trabajo en equipo”, “creatividad”, de saber “escuchar” y “priorizar”.

Se parte recibiendo el requerimiento del Cliente (externo o interno), el que se analiza para identificar los requisitos del “producto” necesarios para satisfacer los requerimientos del Cliente luego de un proceso de investigación. Una vez determinado esto, en conjunto con la unidad ejecutora (que conoce el know how del proceso), se definen las etapas a aplicar sobre las materias primas para lograr un producto que cumpla con los requisitos establecidos, incluyendo las verificaciones y los requisitos de aceptación de las “materias primas” y los requerimientos a los proveedores.



Ejemplo de Etapa de **DISEÑO:**

Hacer una torta para niños...

Cliente (Requerimientos): Torta de cumpleaños para niñita pre-escolar, con diseño inspirado en un personaje de televisión para 40 personas.

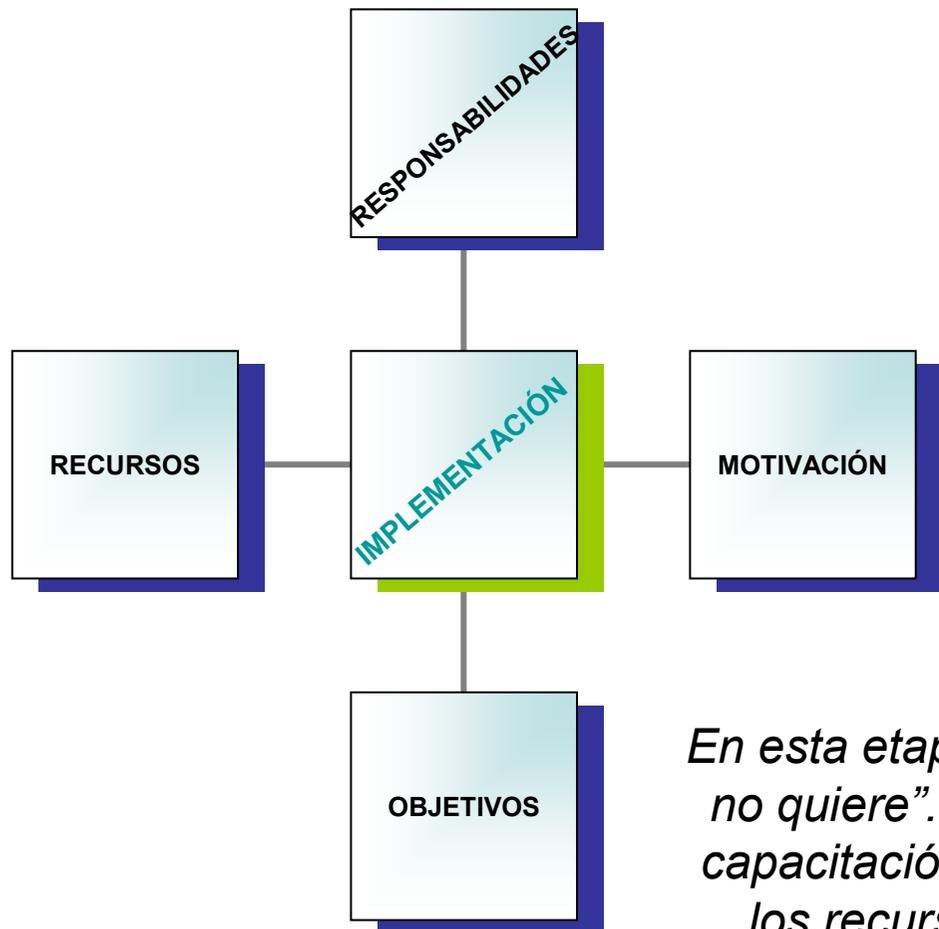
“Producto” (Requisitos): Funcionales: Sabor (piña, frutilla, etc.), forma geométrica, diseño y decoración a aplicar, algún tipo de restricción alimentaria (alergias por ejemplo), etc. No Funcionales: Fecha de entrega, tipo de embalaje, forma de pago, costo estimado, etc.

Proceso (Valor agregado): Listado de materias primas, equipos e insumos, personal necesario y su estándar (por ejemplo cadena de frío), dosificación de materias primas, proceso de mezclado, moldeado, horneado, decoración, mantención, embalaje, cobro y entrega, control de costos, etc..

“Materia Prima” (Requisitos): Existencia de materias primas, hipoalergénicas, fecha de caducidad ok, color, sabor, olor, consistencia, etc.

Proveedor (Requerimientos): Fecha de entrega, cantidades comprometidas, forma de pago, embalaje, cadena de frío, etc.

ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

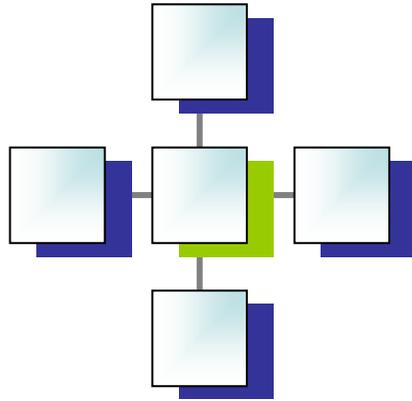


Es una etapa de “motivación”, de “comunicación”, de “trabajo en equipo”, “liderazgos” y de “empatizar”.

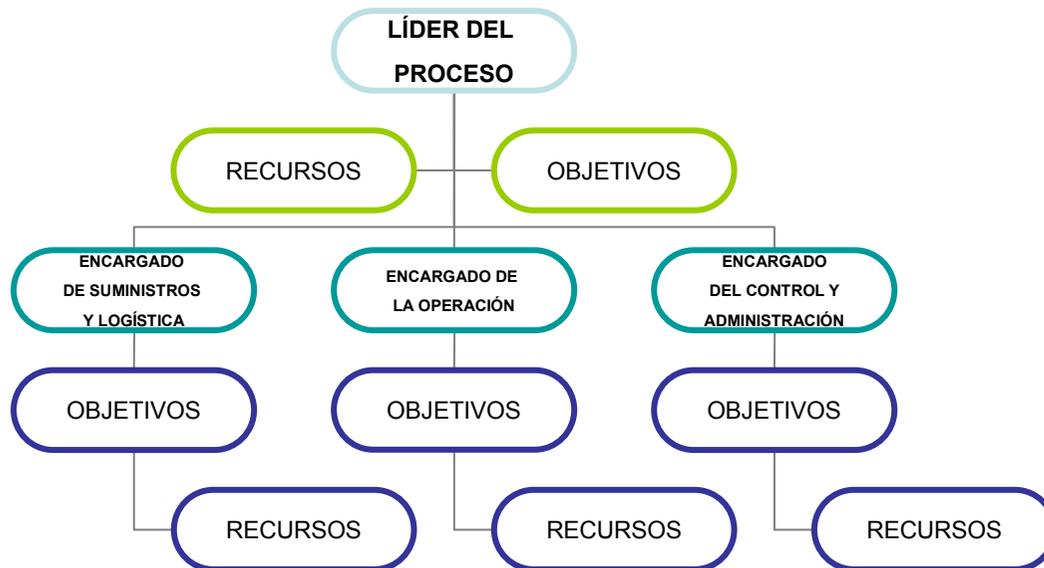
En esta etapa hay que vencer el “no sabe, no puede, no quiere”. El “no sabe”, mediante la inducción y la capacitación del personal. El “no puede”, aportando los recursos adecuados en tiempo y forma (por ejemplo, personal con las competencias laborales adecuadas) y el “no quiere” motivando y ejerciendo el empoderamiento de los líderes y definiendo claramente las responsabilidades de los miembros de la organización que participa en el proceso.

Ejemplo de Etapa de Implementación:

Hacer una torta para niños...



ORGANIGRAMA



CUADRO DE RESPONSABILIDADES

ENCARGADO DE SUMINISTROS Y LOGÍSTICA:

Encargado de disponer en tiempo y forma de las materias primas y de la logística previamente definido.

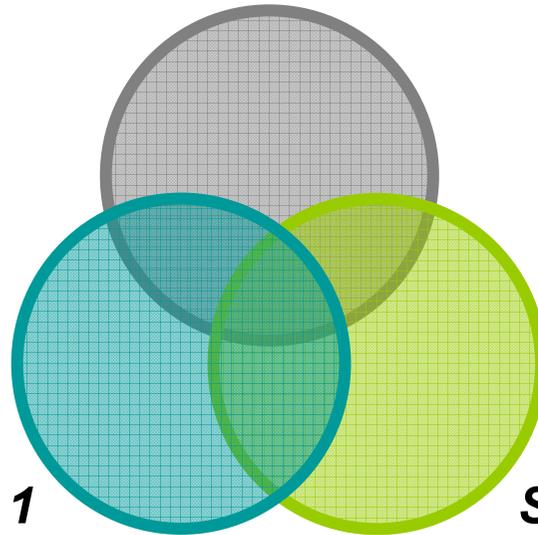
ENCARGADO DE LA OPERACIÓN: Encargado de la inducción, capacitación, y de la ejecución de la elaboración, mantenimiento y despacho del producto de acuerdo a los requisitos del producto.

ENCARGADO DEL CONTROL Y ADMINISTRACIÓN: Encargado de verificar la conformidad del producto respecto de los requisitos funcionales y no funcionales. Evaluar el desempeño del proceso (nivel de cumplimiento, reclamos, nivel de ventas, de costos, de rendimientos, etc.).

LÍDER DEL PROCESO: Responsable de la coordinación, comunicación interna y externa, de la disponibilidad de recursos, clima laboral, gestión con los proveedores, seguimiento de resultados, motivación y optimización del proceso.

ETAPA DE EJECUCIÓN

SUBPROCESO 2

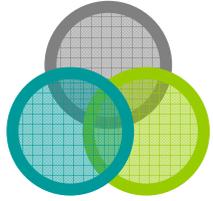


SUBPROCESO 1

SUBPROCESO 3

Es una etapa de “comunicación”, de “trabajo en equipo”, de “orientación al resultado” y de “liderazgo”.

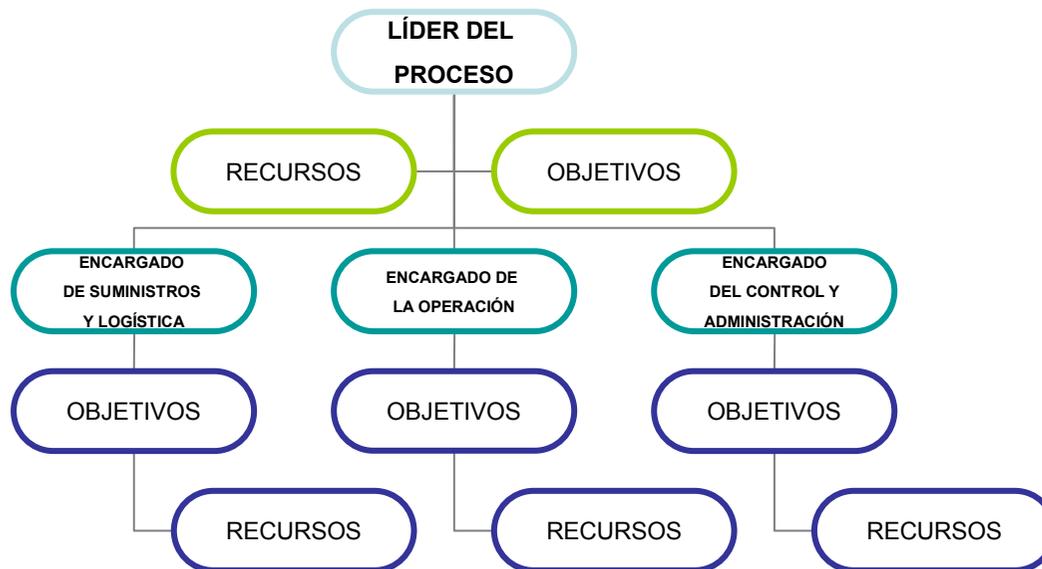
En la etapa de ejecución, las diferentes instancias que participan en el procesamiento de las “materias primas” (subprocesos) se ejecutan e interrelacionan entre si, con el fin de producir un “producto” que cumpla con los requisitos estipulados en la etapa de diseño. En esta etapa se registran parámetros de interés para su seguimiento , análisis y evaluación.



Ejemplo de Etapa de Ejecución:

Hace una torta para niños...

ORGANIGRAMA



CUADRO DE RESPONSABILIDADES

ENCARGADO DE SUMINISTROS Y LOGÍSTICA:

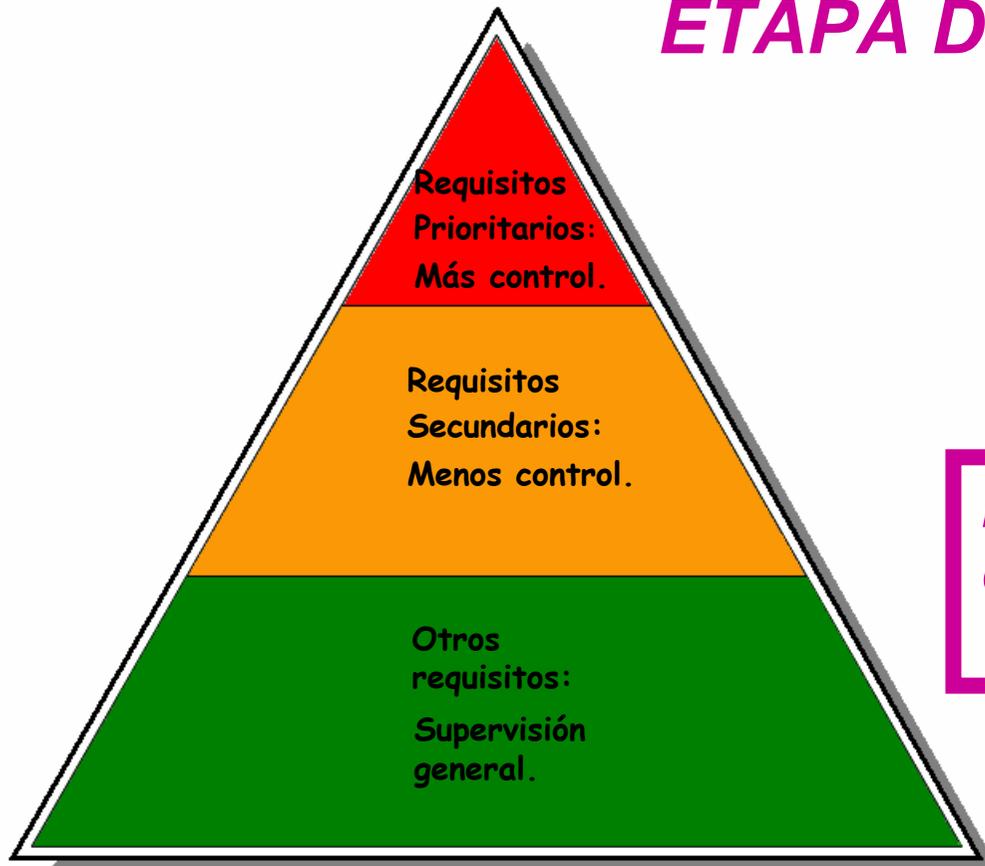
Encargado de disponer en tiempo y forma de las materias primas y de la logística previamente definido.

ENCARGADO DE LA OPERACIÓN: Encargado de la inducción, capacitación, y de la ejecución de la elaboración, mantenimiento y despacho del producto de acuerdo a los requisitos del producto.

ENCARGADO DEL CONTROL Y ADMINISTRACIÓN: Encargado de verificar la conformidad del producto respecto de los requisitos funcionales y no funcionales. Evaluar el desempeño del proceso (nivel de cumplimiento, reclamos, nivel de ventas, de costos, de rendimientos, etc.).

LÍDER DEL PROCESO: Responsable de la coordinación, comunicación interna y externa, de la disponibilidad de recursos, clima laboral, gestión con los proveedores, seguimiento de resultados, motivación y optimización del proceso.

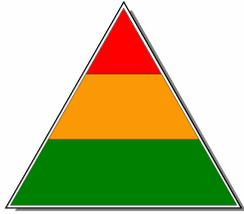
ETAPA DE CONTROL Y ANÁLISIS



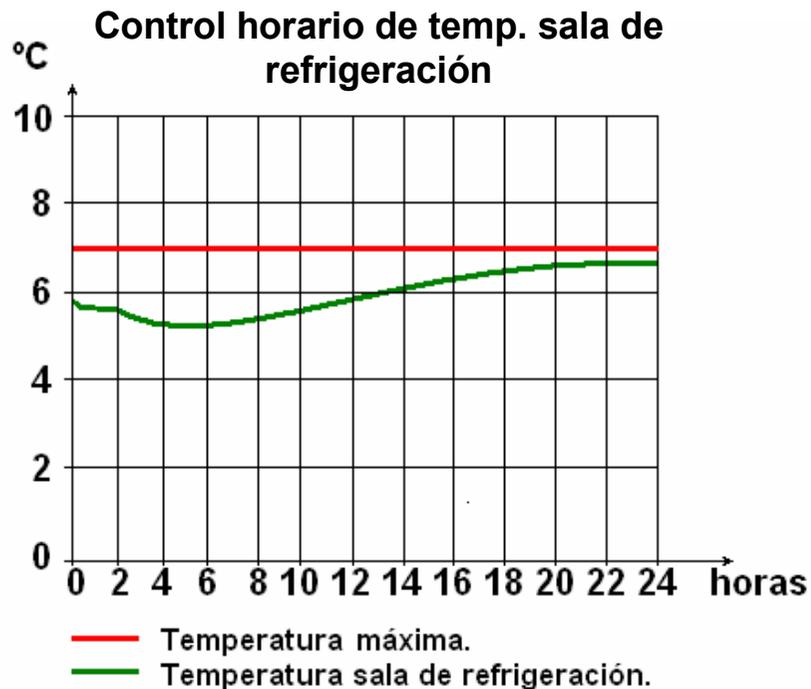
Es una etapa de “investigación”, de “revisión”, de “análisis” y de “discusión”.

Para aquellos requisitos primarios (asociados a un mayor riesgo), se pueden generar tableros con indicadores de gestión como: rendimientos, estadísticas de pérdidas, etc. Para los secundarios (menor riesgo), se puede implementar controles de verificación específicos, mientras que para el resto, puede bastar sólo la información de la supervisión general. El objetivo de esta etapa es recoger, procesar, elaborar estadísticas y analizar la información (evidencia) generada en el desarrollo del proceso para evaluar el desempeño alcanzado.

Ejemplo de Etapa de control y análisis: Hacer una torta para niños...



Control de la cadena de frío en la elaboración de la torta:



Quizás, el riesgo más grande es el de intoxicación por rompimiento de la cadena de frío, durante la elaboración y mantención. Por esto, puede ser prioritario llevar, por ejemplo, el control de la temperatura de la sala de refrigeración, sobre incluso otros requisitos.

ETAPA DE MEJORA

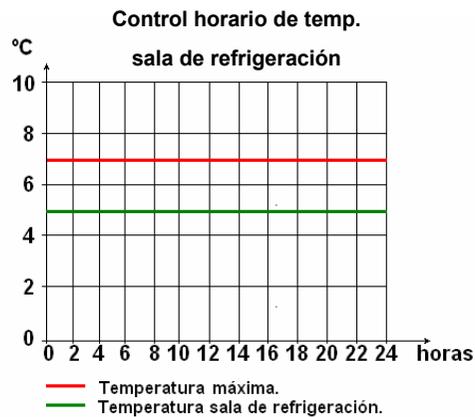


**Maximizar la eficacia
y la eficiencia.**

**Es una etapa de “visión
estratégica”, de “comunicación”,
de “análisis” y de “discusión”.**

En esta etapa, se analiza el desempeño alcanzado y se generan las acciones correctivas o preventivas destinadas a mejorar el cumplimiento de los requisitos (asociados a la eficacia) así como la optimización del proceso (asociado a la eficiencia). Desde otro de punto de vista, se busca minimizar las pérdidas y maximizar el beneficio del proceso.

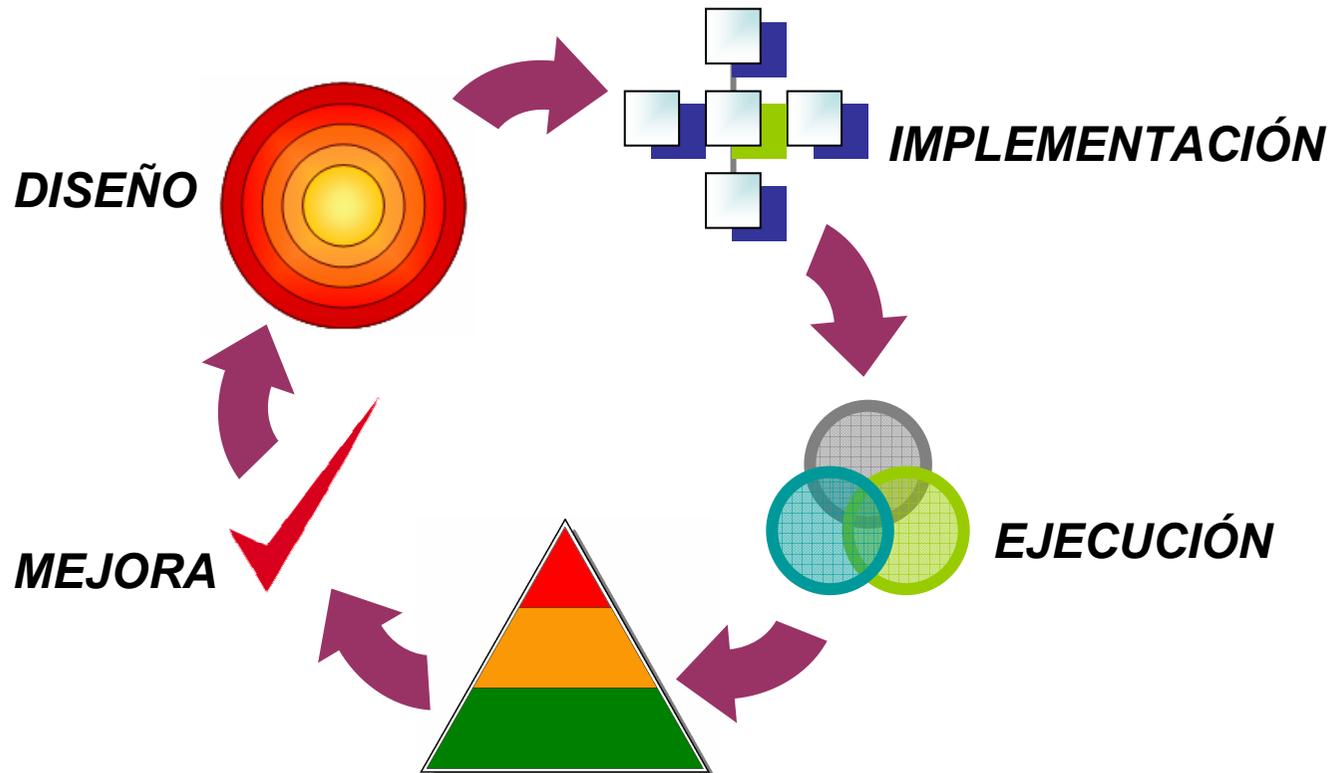
Ejemplo de Etapa de mejora:



Hacer una torta para niños...

- Implementación de un sistema de termostatos que regulen automáticamente la temperatura de la sala de refrigeración.
- Contacto con proveedor que vende decoración con láminas de azúcar impresas con tintas vegetales, comestibles (posibilidad de aumento de la demanda).
- Redistribución de layout de la pastelería para minimizar los desplazamientos internos y acortar plazo de elaboración.

DIAGRAMA ESTRUCTURAL DE PROCESOS



DISEÑO

IMPLEMENTACIÓN

MEJORA

EJECUCIÓN

CONTROL Y ANÁLISIS