



Universidad
Nacional
de Córdoba



Introducción a la Gestión por Procesos



Rodrigo Porta

Formación

Maestrando y Especialista en Ingeniería en Calidad.
Posgrado en Gestión de Proyectos Bajo Metodología PMI.
Posgrado en Administración de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.
Ingeniero en Sistemas de Información.
Analista Universitario de Sistemas.

Certificaciones Profesionales

PMI Certified Project Manager Professional (PMP)
IRCA Certified Lead Auditor ISO 9001 Series
Introductory to the CMMI.
Appraisal Team Member for CMMI SCAMPI Class A.

Docencia

Docente del Postgrado en Gerenciamiento de Proyectos según Estándar PMI de la UTN-FRC, a cargo del dictado de los módulos: Gestión del Tiempo y Gestión de la Calidad (2009 – actual).

Docente del Postgrado en Gerenciamiento de Proyectos según Estándar PMI de la UTN-FRVM, a cargo del dictado de los módulos: Gestión del Alcance, Gestión del Tiempo, Gestión de Costos, Gestión de Riesgos, Gestión de las Comunicaciones y Gestión de los Stakeholders (2014).

Docente de la Diplomatura en Gestión Organizacional de la Universidad Blas Pascal, a cargo del dictado de los módulos de Gestión de Proyectos: Gestión del Alcance, Gestión del Tiempo, Gestión de Costos, Gestión de Riesgos (2012 – actual).

Docente de la Diplomaturas en Mandos Medios de la Fundación Mundos E, dictada en la Facultad de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales de la UNC, a cargo de los módulos de: Gestión Integrada de Procesos y Proyectos y Gestión de Indicadores de Resultado (2012 – actual).

Docente de la Diplomaturas en Competencias Genéricas de la Fundación Mundos E, dictada en la Escuela de Negocios José Gai de la Universidad Empresarial Siglo 21, a cargo de los módulos de: Gestión Integrada de Procesos y Proyectos y Gestión de Indicadores de Resultado (2012 – actual).

Docente del Curso de Formulación, Evaluación y Gestión de Proyectos Eficientes, dictado en la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNC, a cargo de los módulos de Gestión de Proyectos: Gestión del Alcance, Gestión del Tiempo, Gestión de Costos, Gestión de Riesgos (2014 – actual).

Docente del Curso de Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 dictado en la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNC (2015).

Rodrigo Porta

Desempeño Profesional Reciente

Director de la Unidad de Negocios “Ingeniería en Calidad y Procesos” en KINETIC Delivering Value.

Consultor Senior en implementaciones de Sistemas de Gestión de la Calidad bajo requisitos de la Norma Internacional ISO 9001, con proyectos de implementación/certificación recientemente dirigidos en:

- Comisión Nacional de Actividades Espaciales (CONAE).
- Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.
- Dirección General de Catastro de la Provincia de Córdoba.
- Registro General de la Provincia de Córdoba.
- Poder Judicial de la Provincia de Córdoba.
- Aivo.
- Ascentio Technologies.
- Grupo Intertron.
- Machinalis.
- Mercado Libre.
- Sorzana Software.
- Aproxar.
- Autex.
- Centro Motor Toyota.
- Instituto Conci Carpinella.
- Infoxel de Argentina.
- Translation Backoffice.
- Ruiz & Cía.
- Bit Soluciones Tecnológicas.
- Cargo Servicios Industriales.
- Cluster Córdoba Technology.
- ENG Works.
- Modelos Digitales.
- Santex America - Santex Net Company.
- Origin Software.
- Smart IT (Club Grido).
- Universidad Empresarial Siglo 21.
- V/N Global BPO.
- Tips - Grupo Hospital Privado.
- Ayi & Asociados.
- BizIT Global.

Auditor Líder IRCA de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001 Series certificado por Det Norske Veritas (DNV).

Instructor especializado en Sistemas de Gestión de la Calidad, implementación de mejores prácticas para la optimización de procesos y preparación de equipos de auditores internos, entre otros.

Objetivo de este Workshop

Sensibilizarnos respecto del verdadero significado de las palabras:

- *Sistema.*
- *Gestión.*
- *Procesos.*
- *Proyectos.*
- *Objetivos.*



Temas a Tratar

PARTE 1 - Introducción a la Gestión por Procesos

- Concepto de Calidad.
- Sistema de Gestión Basado en Procesos.

PARTE 2 - Madurez de la Organización a través de la Gestión

- Madurez en la Gestión por Procesos.
- Cómo Funcionan los Procesos.
- Cómo Funcionan los Proyectos.
- Cómo Interactúan Procesos y Proyectos.



Universidad
Nacional
de Córdoba



PARTE 1

Introducción a la Gestión por Procesos



Universidad
Nacional
de Córdoba



Concepto de la Calidad

Concepto de la Calidad

Qué es la Calidad?

Concepto de la Calidad

La Calidad es el nivel en el que un conjunto de características, inherentes a un producto o servicio, cumple con los requisitos.

Concepto de la Calidad

En otras palabras... calidad es **nuestra capacidad para satisfacer los requisitos establecidos.**





Universidad
Nacional
de Córdoba



Sistema de Gestión basado en Procesos

Sistema de Gestión basado en Procesos

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para lograr un objetivo específico.

Gestión: Administración de actividades coordinadas para dirigir y controlar un resultado preestablecido.

Sistema de Gestión: Sistema para administrar un conjunto de actividades (en una organización) de acuerdo a una política establecida y los objetivos y para lograr dicha política.

Sistema de Gestión basado en Procesos: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en base a buenas prácticas, indicadores y cumplimiento de los compromisos adquiridos (requisitos).

Sistema de Gestión basado en Procesos

Es un “traje a la medida” que la organización diseña y construye.

El “tipo, color, forma, etc.”, dependerá de las necesidades que la organización tenga y el nivel de cumplimiento de requisitos que desee alcanzar (calidad).





Universidad
Nacional
de Córdoba



PARTE 2

Madurez de la Organización a través de la Gestión



Universidad
Nacional
de Córdoba



Madurez en la Gestión por Procesos



Universidad
Nacional
de Córdoba



Cómo Funcionan los Procesos

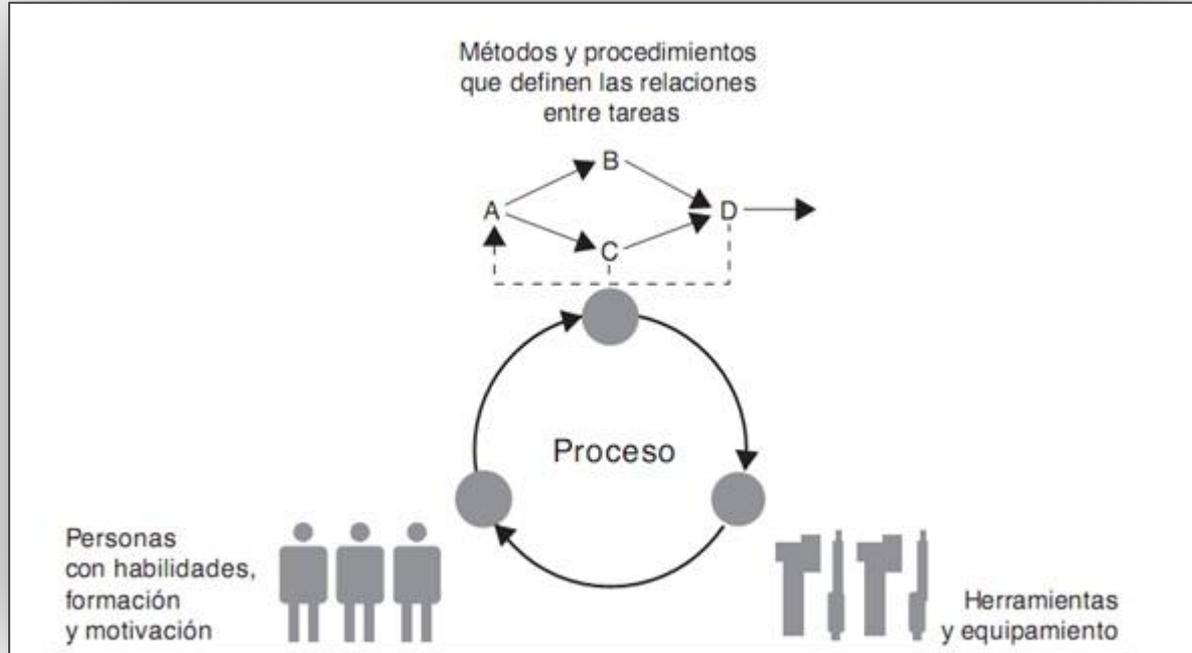
Cómo Funcionan los Procesos

Qué es un Proceso?

Cómo Funcionan los Procesos

Un proceso es un conjunto organizado de actividades, personas y recursos que sistemáticamente se ejecutan para generar un determinado valor para un cliente interno o externo.

Cómo Funcionan los Procesos



Madurez de los Procesos?

Cómo Funcionan los Procesos

Proceso



Cómo Funcionan los Procesos

Nivel de Madurez 1

Caos

Procesos inexistentes



Cómo Funcionan los Procesos

Nivel de Madurez 2
Gestionado
Procesos informales



Cómo Funcionan los Procesos

Nivel de Madurez 3

Definido

Procesos establecidos



Cómo Funcionan los Procesos

Nivel de Madurez 4
Cuantitativo
Procesos medibles



Cómo Funcionan los Procesos

Nivel de Madurez 5

Optimizado

Procesos en mejora continua



Cómo Funcionan los Procesos

**Pero cuidado con los
Procesos!**

Cómo Funcionan los Procesos

Procesos Colapsados





Universidad
Nacional
de Córdoba



Cómo Funcionan los Proyectos

Cómo Funcionan los Proyectos

Qué es un Proyecto?

Cómo Funcionan los Proyectos

Un proyecto es un esfuerzo temporal, gradualmente implementado para crear un producto, servicio o resultado único.

Cómo Funcionan los Proyectos

Prioridad de los Proyectos?

Cómo Funcionan los Proyectos

Proyectos de Soporte

Escasez de recursos

Entregables no definidos

Requisitos inexistentes



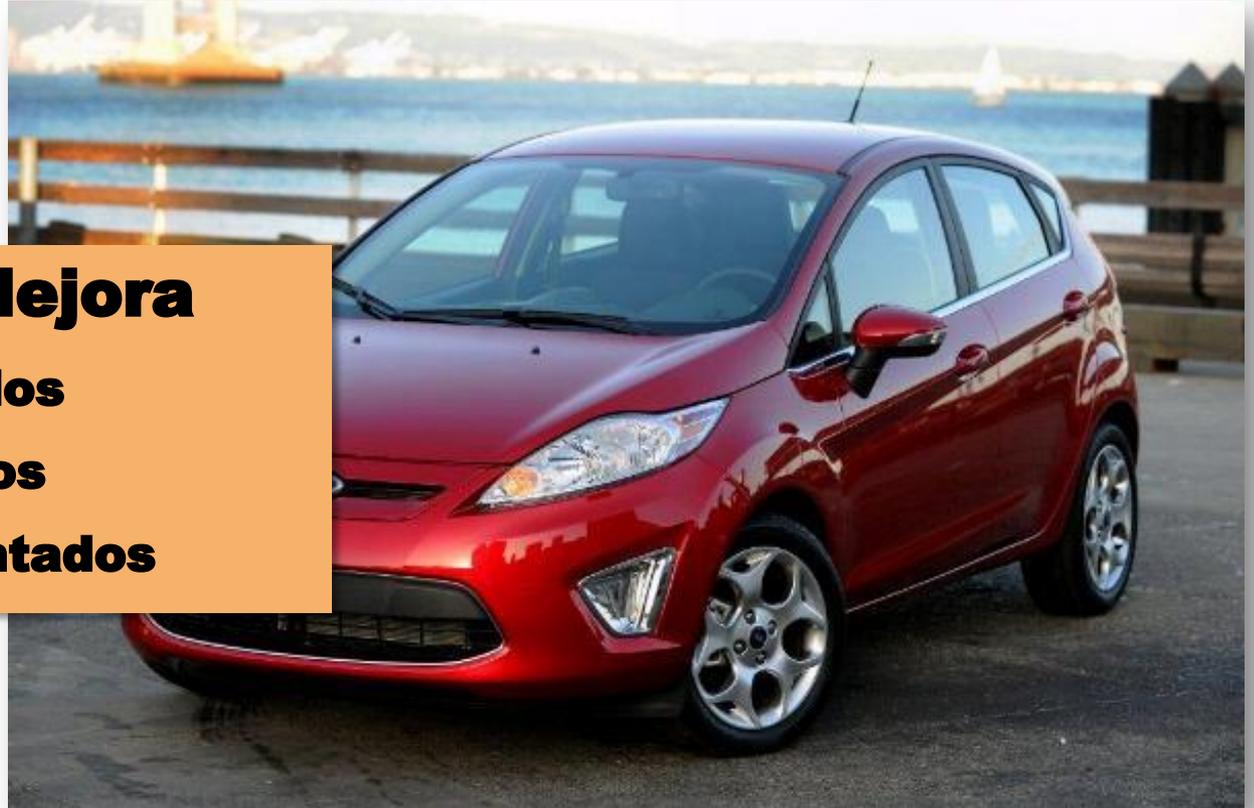
Cómo Funcionan los Proyectos

Proyectos de Mejora

Recursos compartidos

Entregables definidos

Requisitos documentados



Cómo Funcionan los Proyectos

Proyectos Estratégicos

Recursos dedicados

Entregables programados

Validaciones formales





Universidad
Nacional
de Córdoba



Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

**Los Proyectos son
automóviles que utilizan
combinaciones de carreteras
(procesos) para lograr sus
objetivos...**

Cómo Interactúan Procesos y Proyectos



Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

**... pero a veces los Proyectos
estresan a los Procesos...**

**... o bien las carreteras no están
preparadas para cierto tipo de
automóviles.**

Cómo Interactúan Procesos y Proyectos



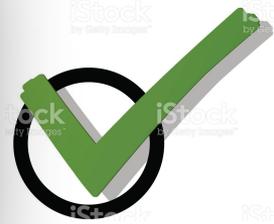
Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

Los Sistemas de Gestión basados en Procesos diseñan e implementan prácticas maduras, que potencial el flujo de información de la organización.



Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

De esta manera se logra un sistema de procesos robustos, capaz de soportar la operación cotidiana y los proyectos de crecimiento.





Universidad
Nacional
de Córdoba



Muchas gracias!

