



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 Gaii 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

A large, faint watermark of the UNC crest is visible in the background on the right side of the slide.

**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

# Madurez en la Gestión por Procesos

NIVEL DE MADUREZ		SITUACIÓN	RESULTADO
www.calidad-gestion.com.ar	<b>5</b> Sobresaliente	Desempeño de "Mejor en su clase"	<b>CALIDAD Y VENTAJA COMPETITIVA</b>
	<b>4</b> Adecuado Eficaz	Énfasis en la mejora continua	
	<b>3</b> En proceso	Aproximación del sistema formal estable	
	<b>2</b> Práctica elemental	Aproximación reactiva	
	<b>1</b> Ausencia total	Sin aproximación formal	
		La actividad o proceso se realiza y se revisa respecto de los mejores del sector. Medición de satisfacción de partes interesadas. Mejora continua.	
		La actividad o proceso se realiza y revisa, se toman acciones derivadas del seguimiento. El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.	
		La actividad o proceso se realiza y revisa, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Tendencia a la mejora.	
		La actividad o proceso se realiza totalmente y existen mínimos datos de su seguimiento y revisión para la mejora.	
		La actividad o proceso se realiza total o parcialmente pero no se documenta de manera adecuada.	





Universidad  
Nacional  
de Córdoba



# Cómo Funcionan los Procesos

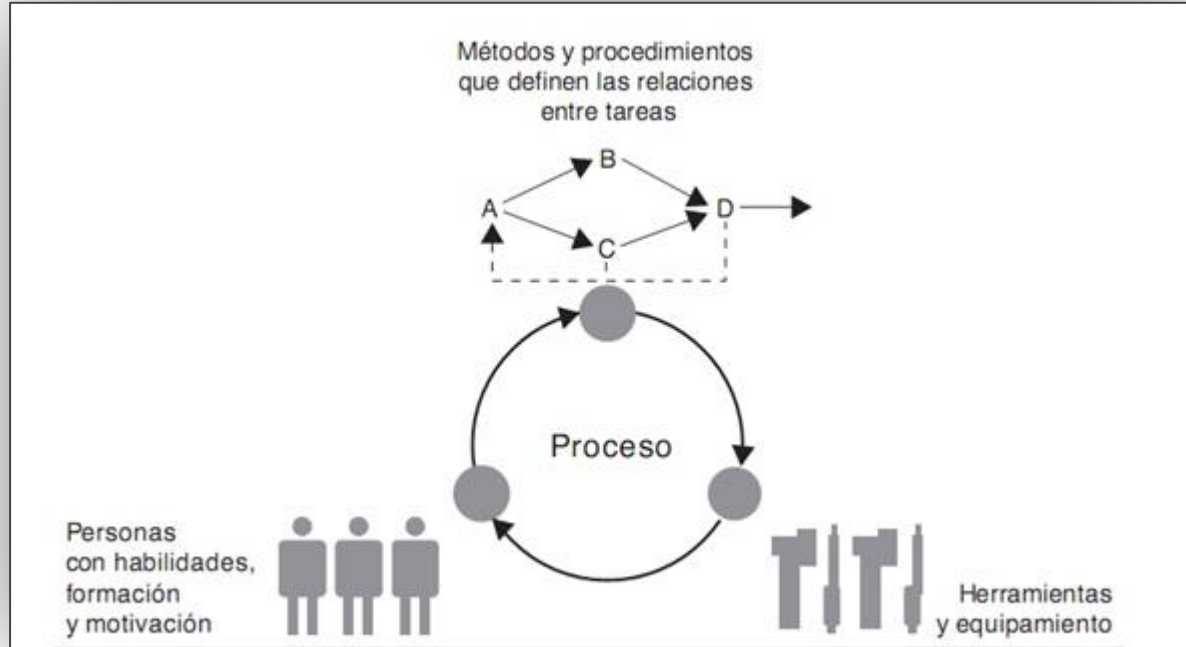
## Cómo Funcionan los Procesos

# 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**



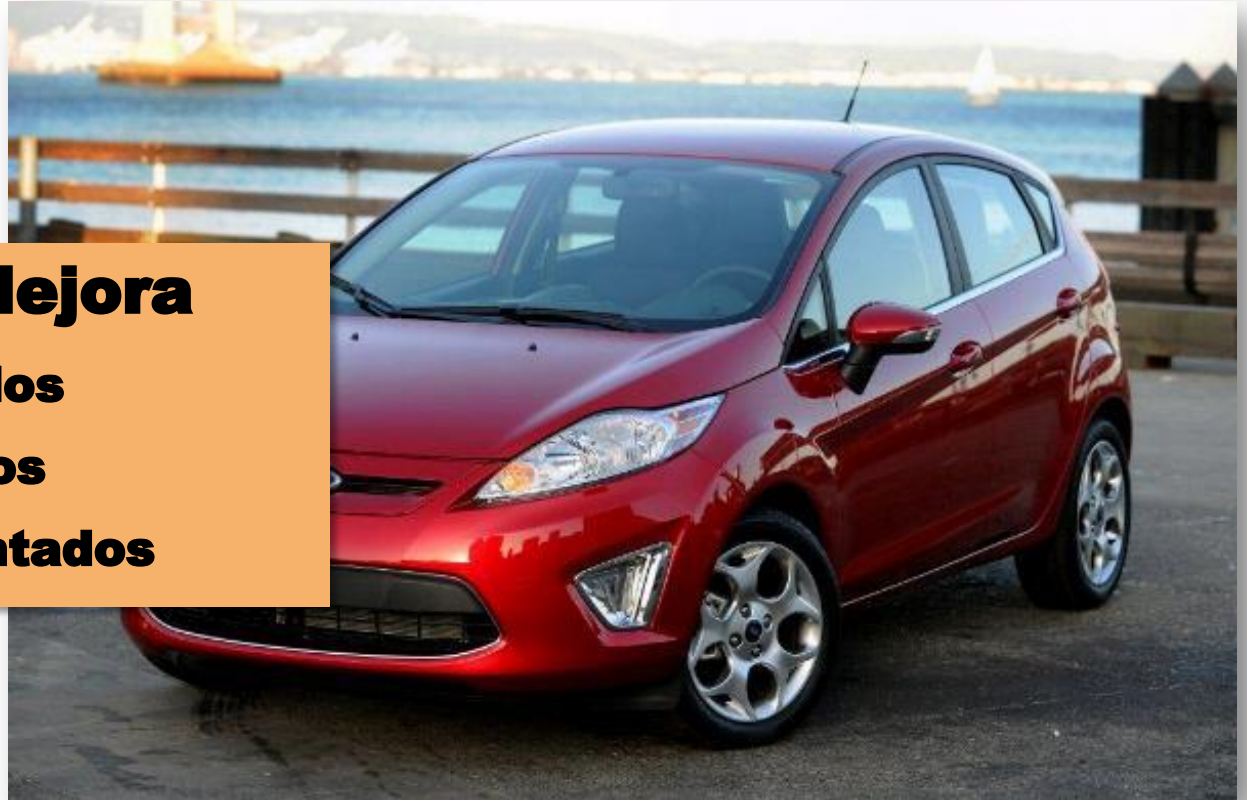
# Cómo Funcionan los Proyectos

## **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



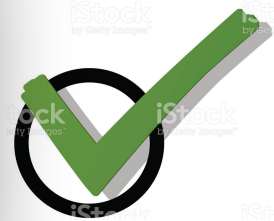
## Cómo Interactúan Procesos y Proyectos

**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!**

