

GESTIÓN DE PROCESOS

Módulo 1: Introducción
Julio de 2022

¿Por que importan
los procesos?



Gestión

Contenidos



Presentaciones



Introducción



Tecnologías y
Procesos



Objetivos

Plantear una introducción con enfoque aplicado acerca de como gestionar y transformar procesos para mejorar la gestión de las organizaciones.

- Entender la gestión de procesos, como un elemento fundamental de la gestión de las organizaciones públicas.
- Revisar los fundamentos del análisis y rediseño de procesos de negocios e institucionales.
- Entregar y desarrollar conceptos fundamentales de gestión de procesos para abordar en la gestión del Estado.



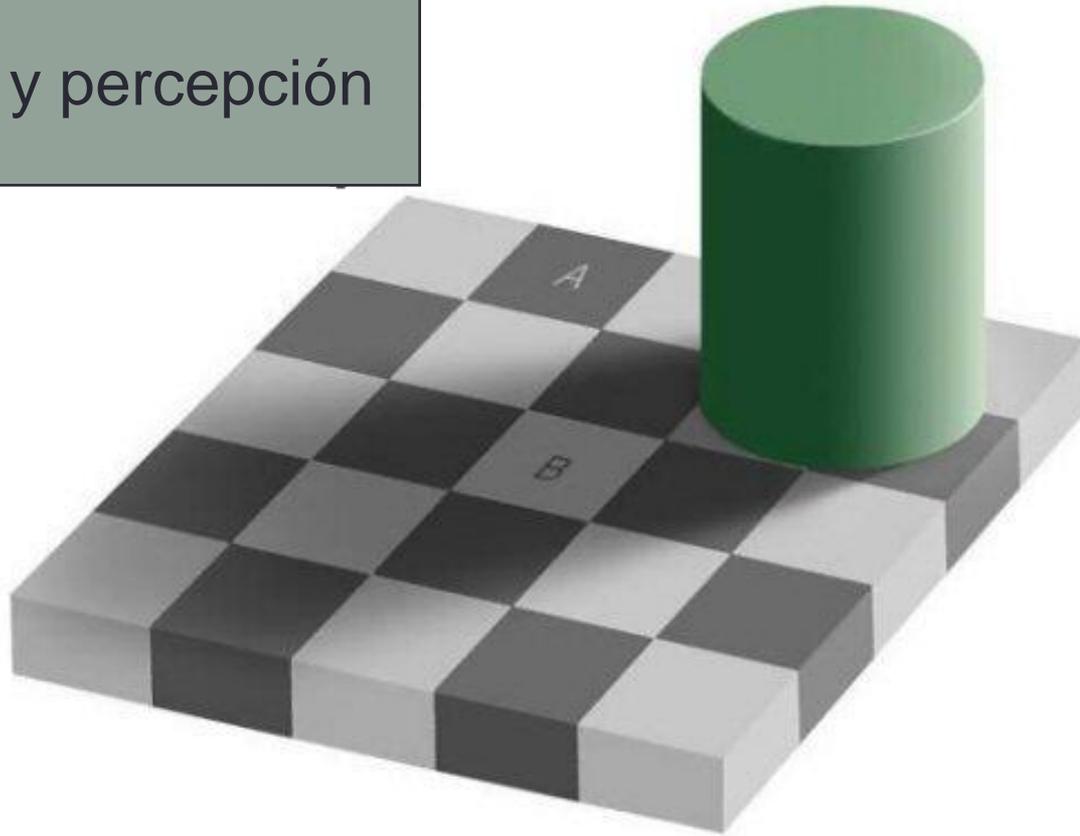
El factor velocidad

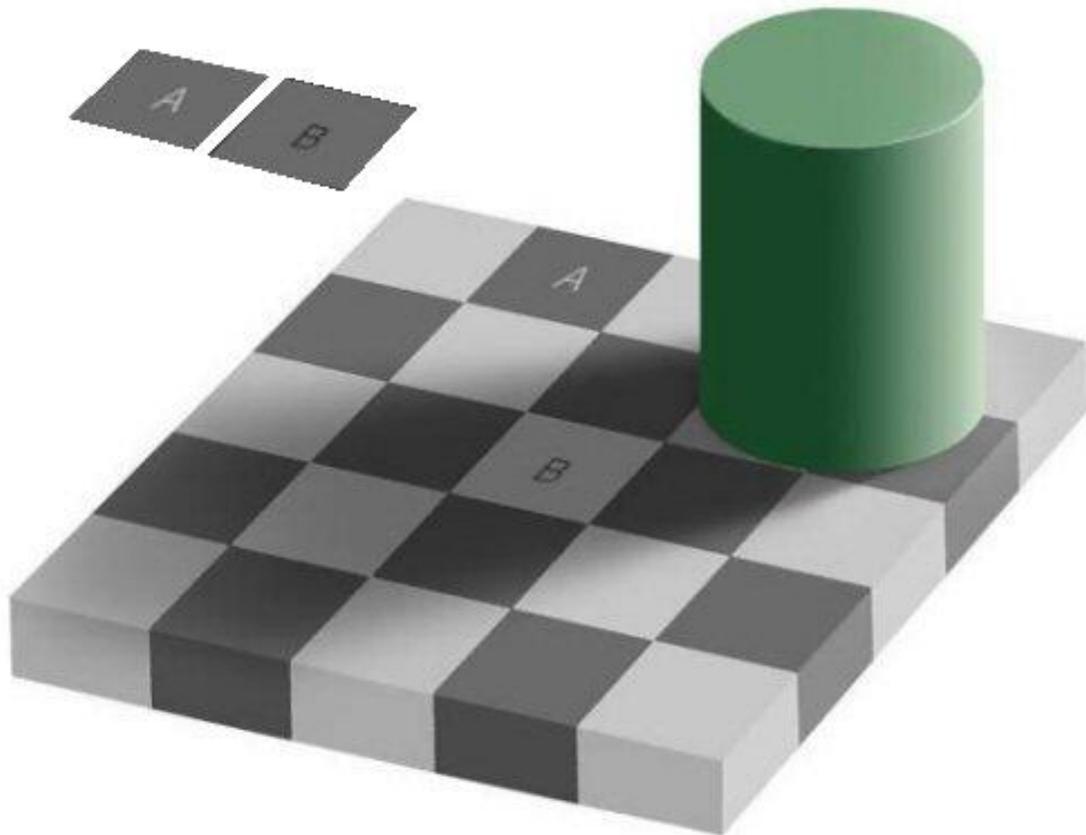
Tasa de cambio y evolución digital

La paradoja de las TICs y su relación con la mejora en los procesos.

Introducción

Entorno y percepción





Visión y Perspectivas ...

- “Existe un mercado mundial para alrededor de cinco computadores”
 - Thomas Watson, Fundador de IBM
- “Mientras técnicamente la televisión puede ser factible, comercial y financieramente considero que no debemos gastar tiempo soñando en su desarrollo”
 - Lee DeForest, Inventor Americano

Visión y Perspectivas ...

- “Respecto del teléfono, puedo visualizar un futuro en que cada ciudad en América tendrá uno”
 - Alcalde de Dallas, 1890
- “Las computadoras en el futuro no pesarán menos de 1.5 toneladas.”
 - Popular Mechanics Magazine, Forecasting the Relentless march of science, 1949
- “No hay una razón por la cual alguien compraría un computador para su hogar.”
 - Atribuido a Ken Olsen, presidente, chairman y fundador de Digital, 1977

...algunas más
recientes

- “Veo poco potencial comercial en Internet, al menos durante diez años”
Bill Gates, 1994

- “En dos años el problema del spam se habrá resuelto”

Bill Gates, en 2004

- El problema de los virus es pasajero y durará un par de años

John McAfee - fundador de McAfee, en 1988

Ley de Moore

Gordon E. Moore, co-fundador de Intel: aproximadamente cada 18 meses se duplica el número de transistores en un circuito integrado. Su cumplimiento se constata hasta hoy

... Los precios bajan al mismo tiempo que las prestaciones suben: la computadora que hoy vale US\$ 3.000 costará la mitad al año siguiente y estará obsoleta en menos de dos años.

... En 26 años el número de transistores en un chip se ha incrementado 3.200 veces. (Wikipedia)

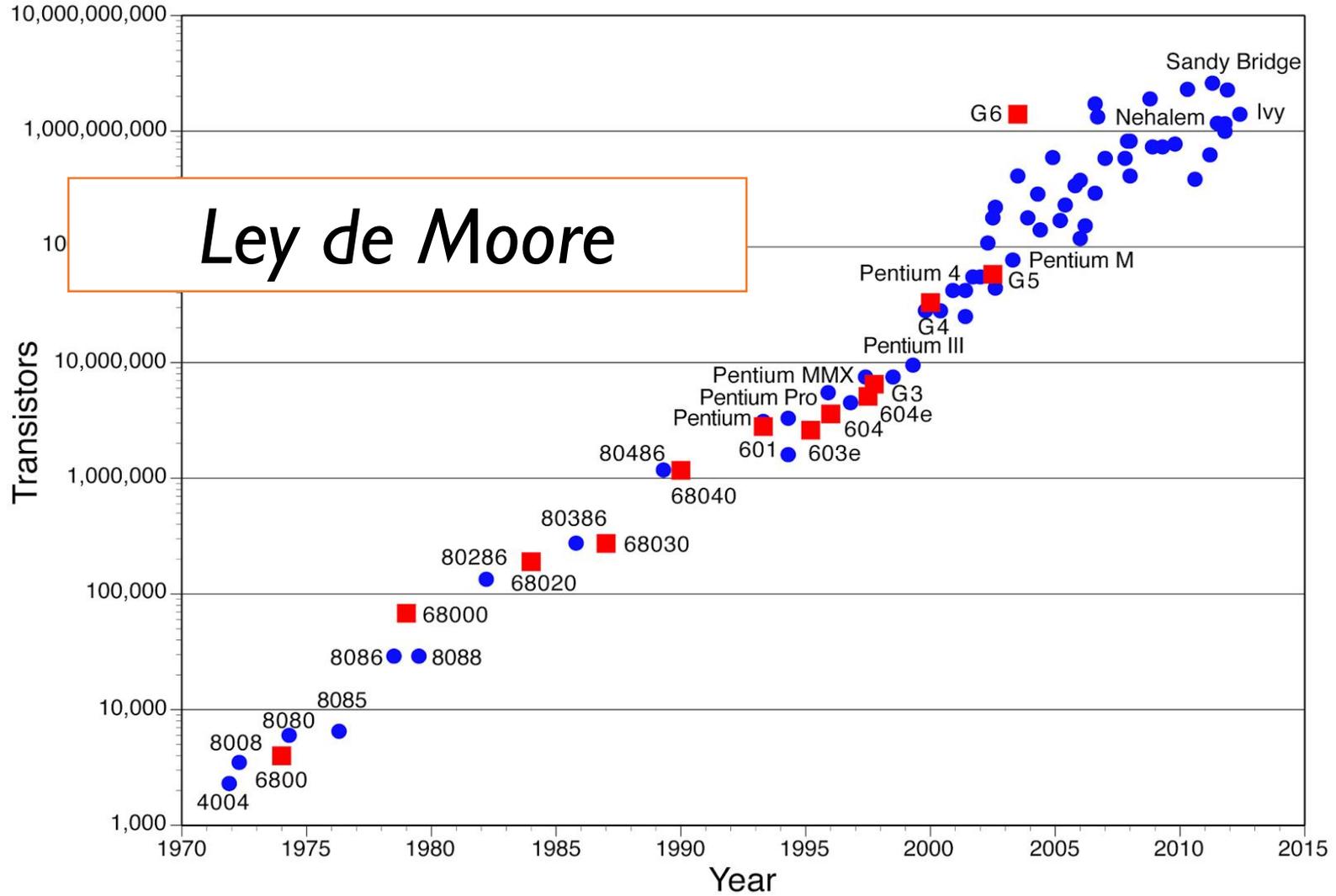
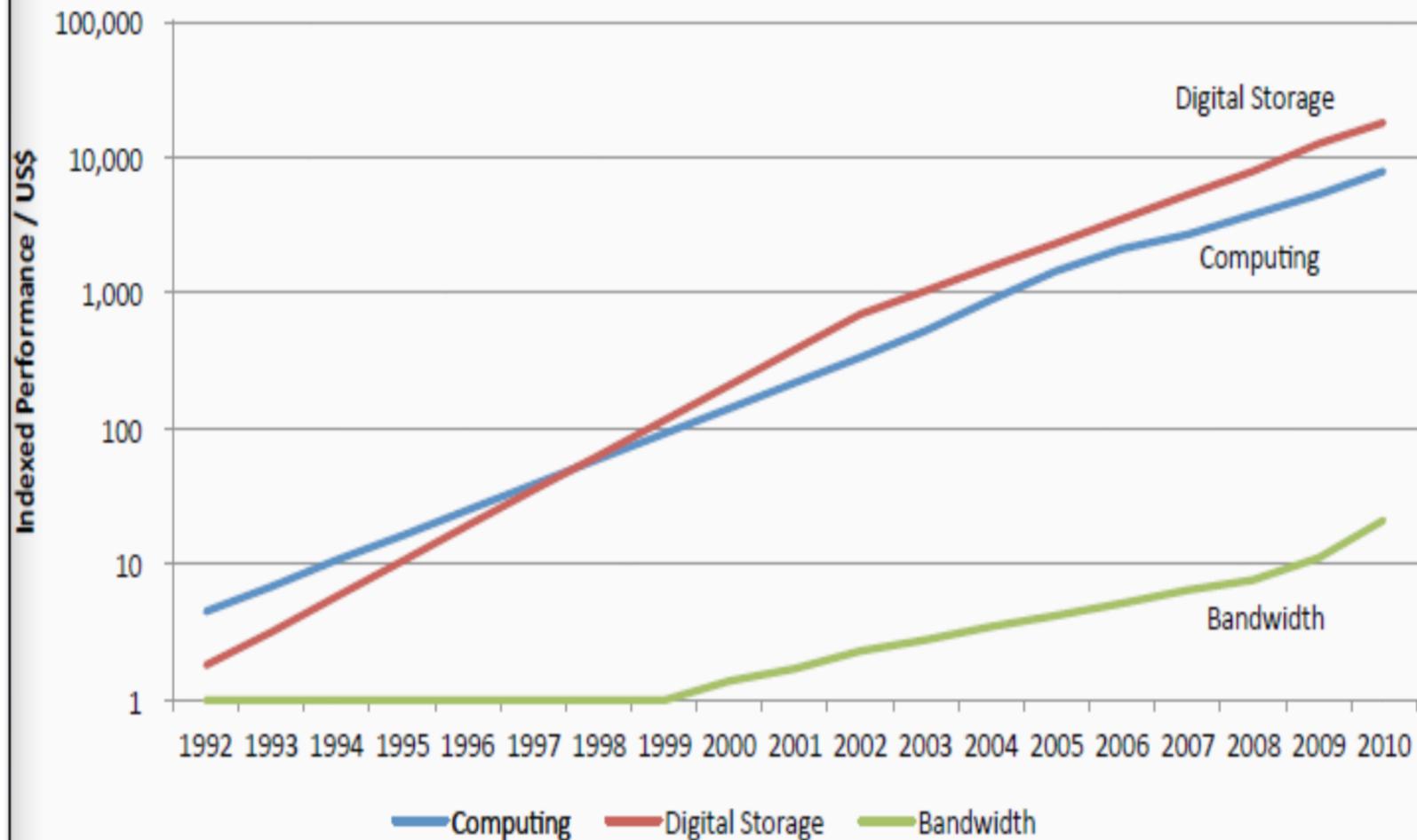


Figure 14: Price Performance Curves for Elements of Digital Infrastructure

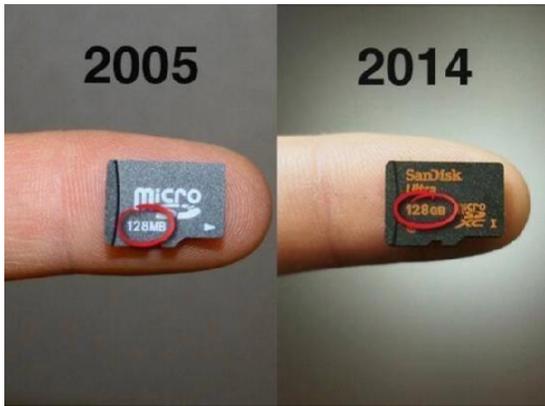


2005



2014





Ejemplo para almacenamiento

En solo 1 minuto



Cuando Blockbuster se rio de Netflix



ALESSANDRA
Corrochano

*Head de Labentana,
laboratorio de
innovación de Interbank*

En el 2000, Reed Hastings, fundador de Netflix, buscó a John Antioco, CEO de Blockbuster, y le propuso trabajar en un nuevo modelo de negocio de alquiler de videos no presencial apoyado en el nombre de Blockbuster y sus tiendas. Antioco se rio de la propuesta y le pidió que se fuera de su oficina. Ya sabemos cómo terminó esta historia. Pero, ¿qué ocurrió?

Netflix era una empresa relativamente pequeña de alquiler de videos. Tenía apenas tres años en el mercado y su modelo de negocio era diferente. El pago era por suscripción y otorgaba a sus clientes una cantidad ilimitada de películas y series que recibían online o



“Blockbuster estaba enfrascado en su modelo. Nunca pensaron en cuestionar las bases sobre las que trabajaban”.

había forma de hacer dinero si eliminabas las dos principales fuentes de ingreso: ¿el pago por película y la penalidad!

Blockbuster estaba enfrascado en su modelo de negocio. Nunca pensaron en cuestionar las bases sobre las cuales trabajaban. No vieron la necesidad de preguntarse: ¿qué pasa si puedo cambiar la forma de hacer dinero en este mercado?, ¿qué pasa si cambian las reglas de juego? Esta es una pregunta

capacidad de almacenamiento y fue relevado por Gmail. Barnes&Noble, la principal librería estadounidense, no diversificó su oferta y perdió la oportunidad de dirigirse a un mercado más grande, dando espacio para que naciera Amazon.

Es fácil hacer este análisis cuando hablamos de historia, pero es difícil innovar en el modelo de negocio, ni siquiera cuestionarlo, en el momento que está funcionando. El problema es que cuando deje de funcionar, quizás ya sea demasiado tarde.

En una empresa establecida, la mayor parte de las innovaciones van a ser mejoras incluidas en el modelo de negocio existente, y eso está bien. Pero hay momentos, sobre todo cuando surge un concepto disruptivo, que debemos permitirnos cuestionarlo todo, pensar como alguien que no tiene un negocio que perder, sino un mun-

Caja Vecina

Objetivo: brindar una atención universal, bancarizando a las personas, que por lejanía geográfica o ingresos carecen de acceso a los servicios financieros

Diagnóstico

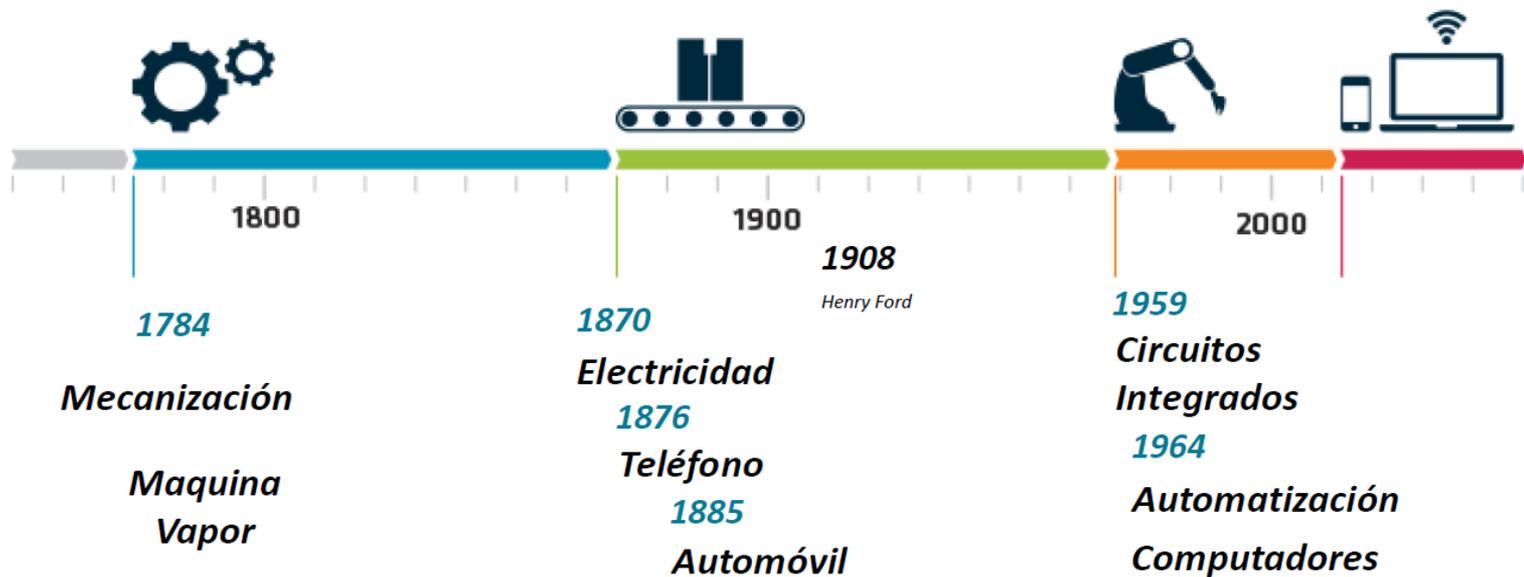
- Baja cobertura de servicios financieros en el país
- De las 345 comunas del país, 125 no tenían sucursales y en 120 sólo había sucursales BancoEstado
- Comunas populares con baja cobertura financiera.
Ej: La Pintana: 190.000 hbts. y sólo una sucursal y 2 ATM de BancoEstado
 - Costos en dinero y tiempo por traslado
 - Menor desarrollo económico
- Altos costos en pagos de beneficios del Estado: pensiones, becas, subsidios
- Saturación en oficinas de BancoEstado



Vida Urbana

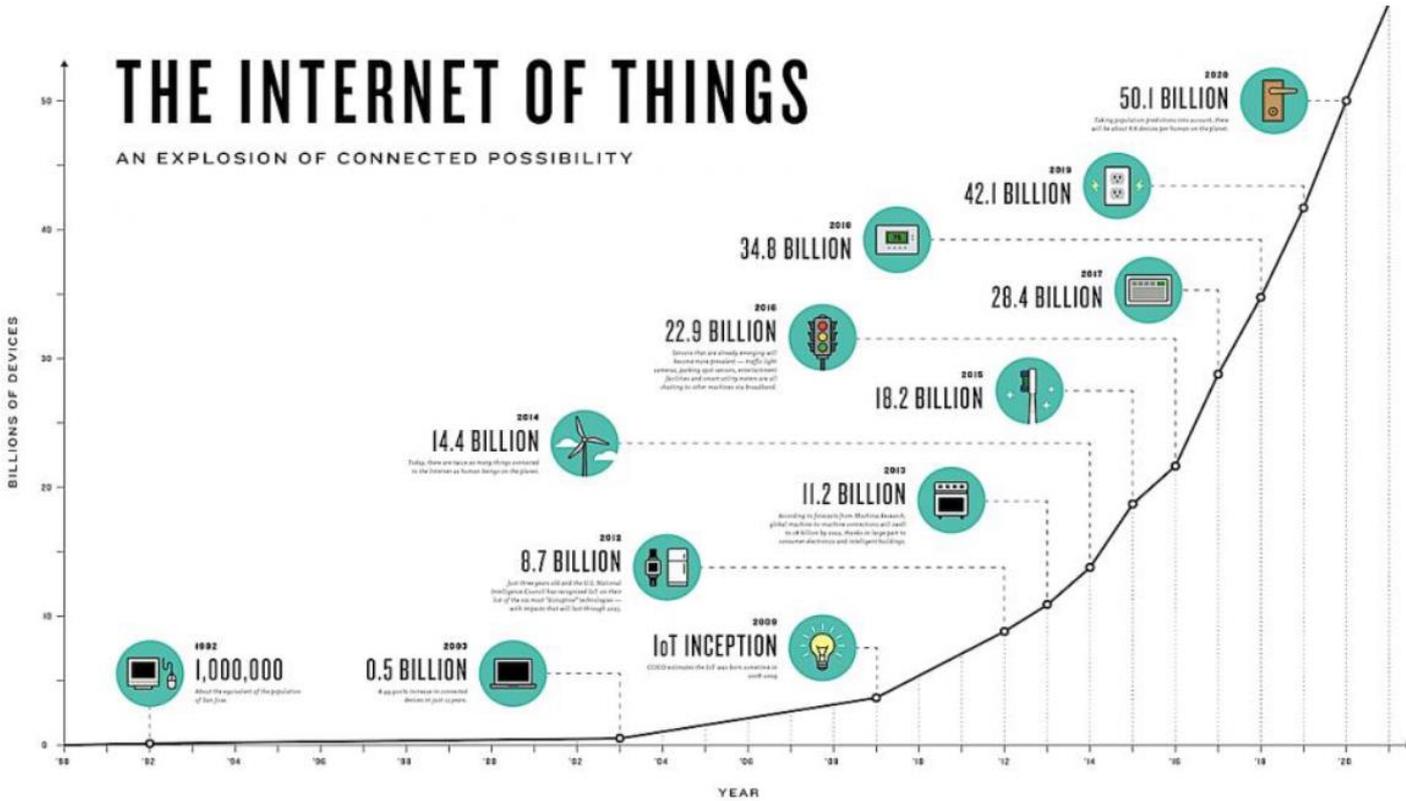
Consumo de masas

Tecnología Digital



THE INTERNET OF THINGS

AN EXPLOSION OF CONNECTED POSSIBILITY





Vehículos autónomos

Más información



<https://www.youtube.com/watch?v=ZoA3OJwmCUY>

Esencia de las T.I.

- Herramientas que permiten:

- Capturar
- Transmitir
- Procesar
- Almacenar
- Desplegar

} datos e información

Tecnologías que permiten manejar INFORMACION

Capturar

Input Devices

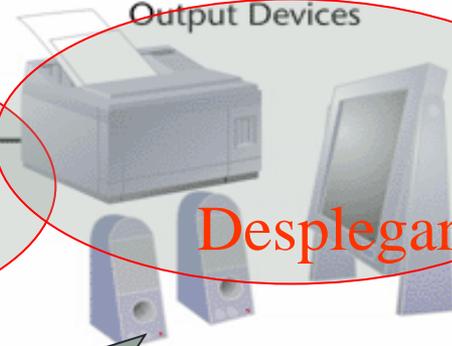


Process Device
(Computer)



Procesar

Output Devices



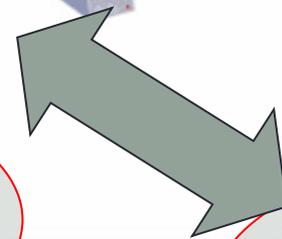
Desplegar

Storage Devices

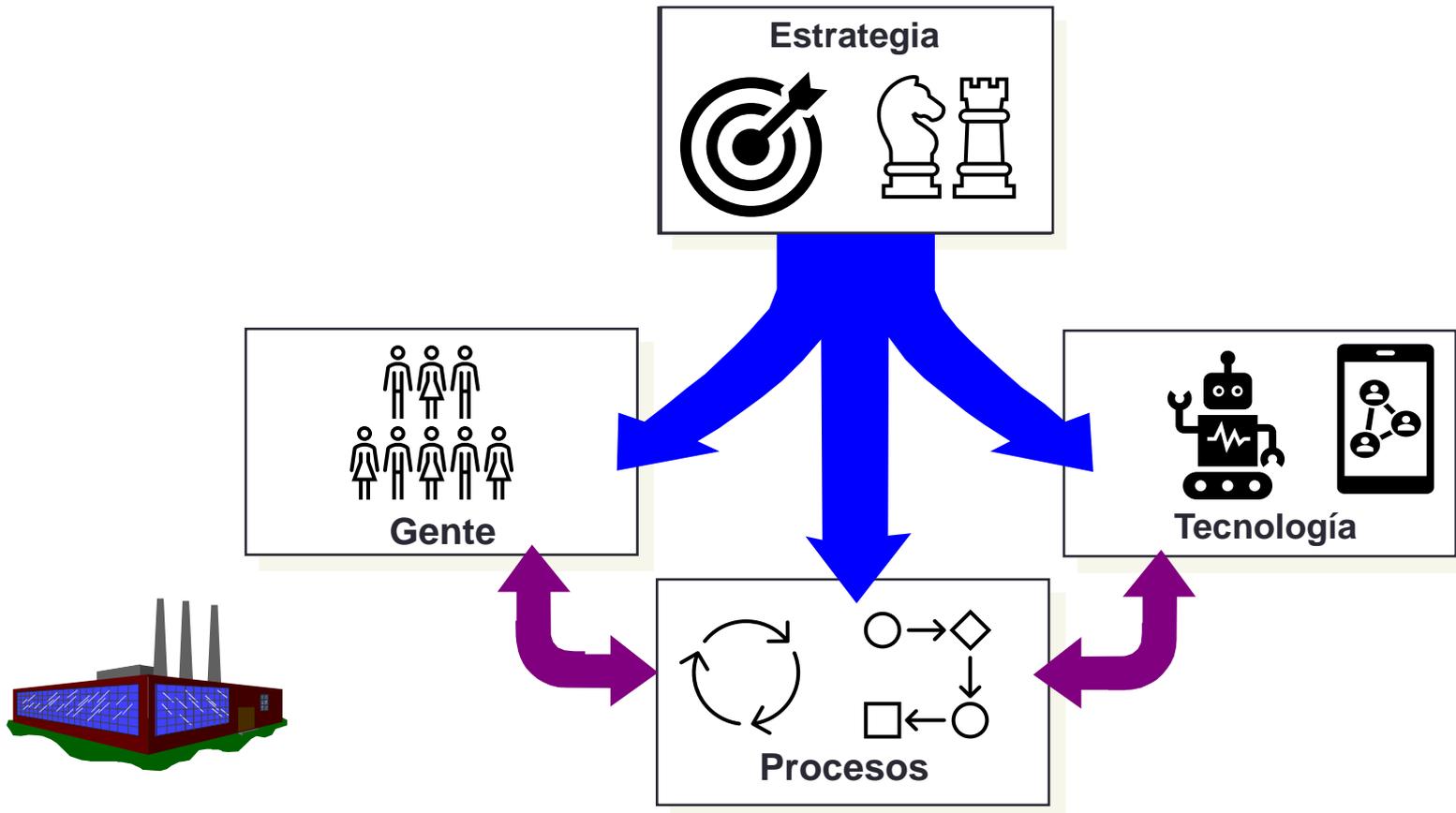


Almacenar

Transmitir



Implementar vs. Transformar



<https://www.youtube.com/watch?v=84Bz8nUjbc8>

TRANSFORMACION DIGITAL

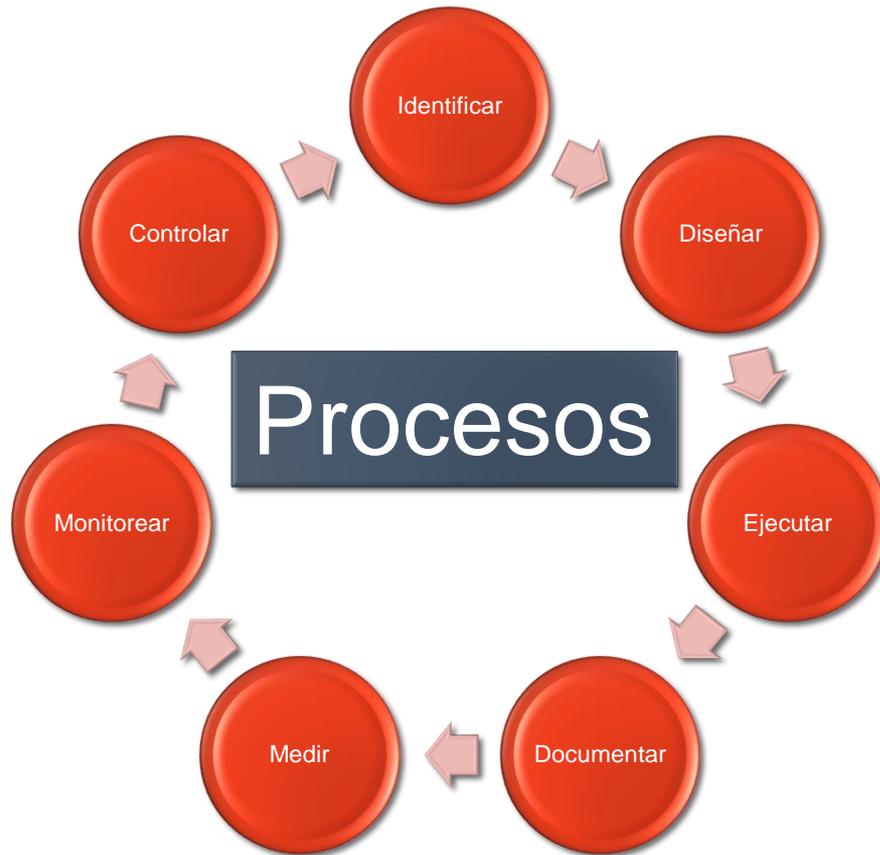
Transformación de los negocios y las organizaciones



Definición

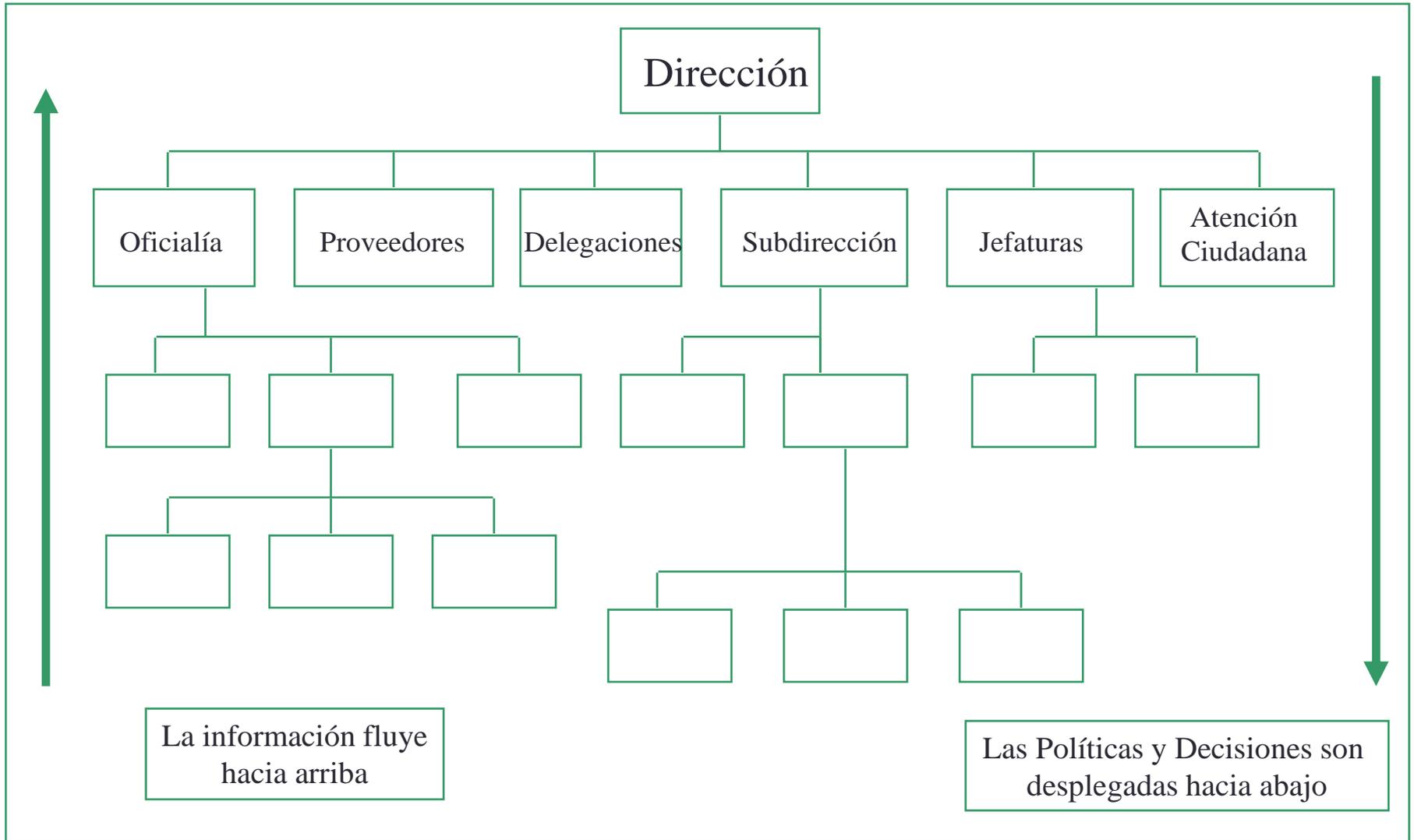
*Es un **cambio organizacional y del negocio**, gatillado por las **nuevas tecnologías digitales** y nuevos modelos de negocio, de acuerdo a una estrategia.*

Gestión de Procesos



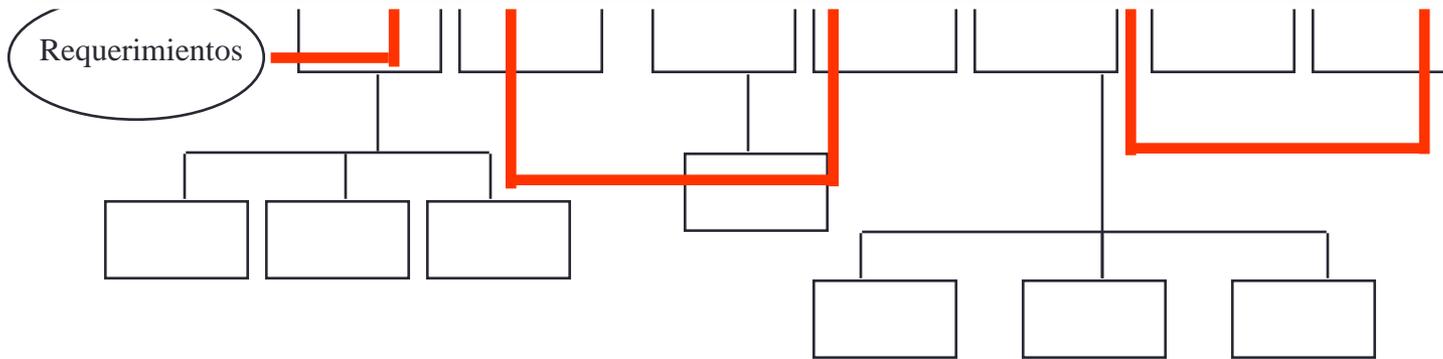
La administración de procesos busca la intervención (rediseño o mejora continua) de aquellos procesos que se han arraigado en áreas funcionales y alinearlos a los requerimientos interfuncionales demandados por una estructura ágil, funcional y flexible.

VISION DEL ORGANIGRAMA TRADICIONAL



Como trabajan las organizaciones orientadas a los procesos

Los procesos cruzan las organizaciones



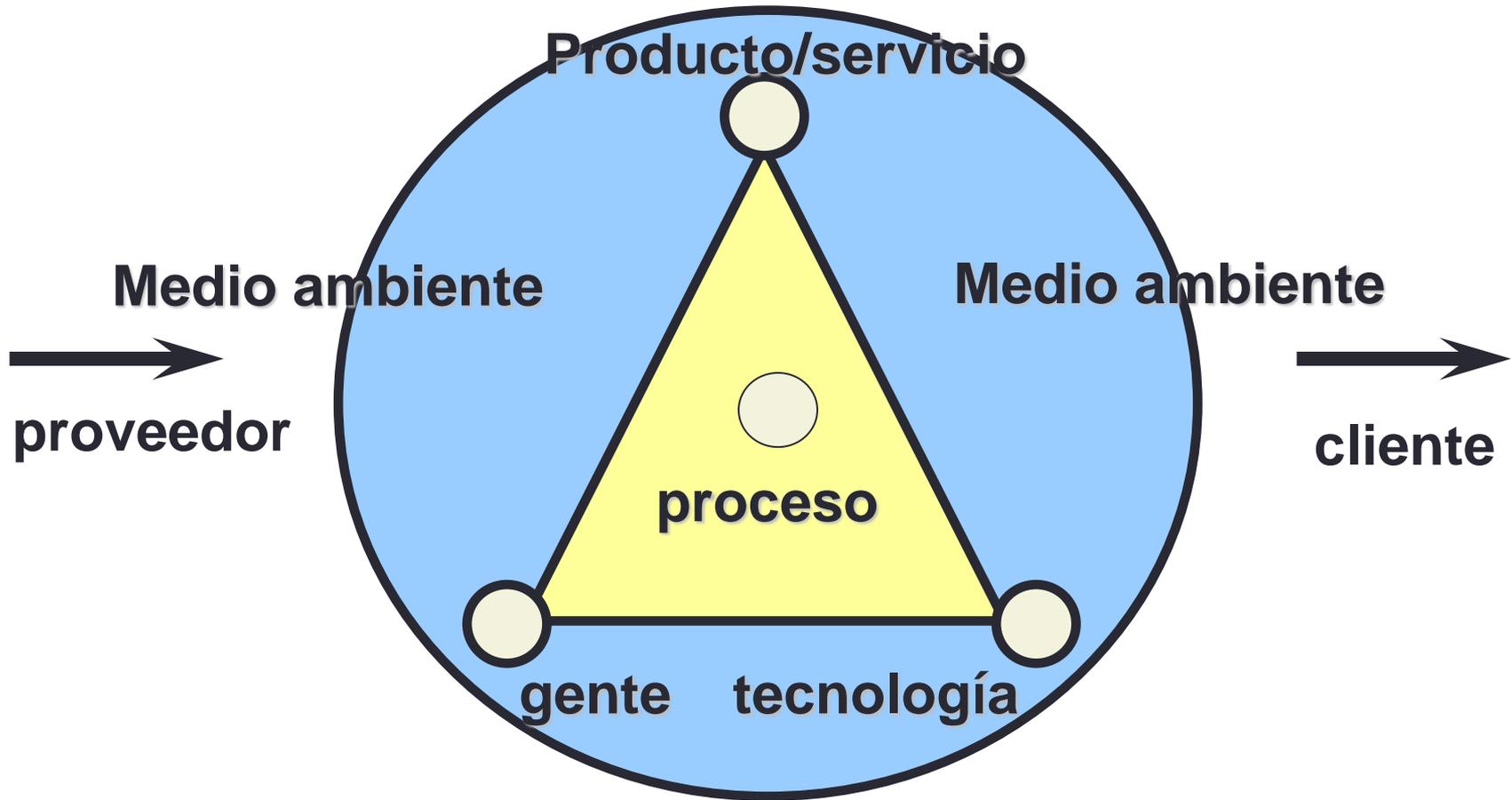
Los eventos suceden horizontalmente



¿ QUÉ ES UN PROCESO DE NEGOCIO?



El entorno de un PROCESO



Objetivo del proceso:

Restricciones y condiciones

Realimentación:

-
-

Proveedores

Nombre del Proceso

Cliente

Inputs:

-
-

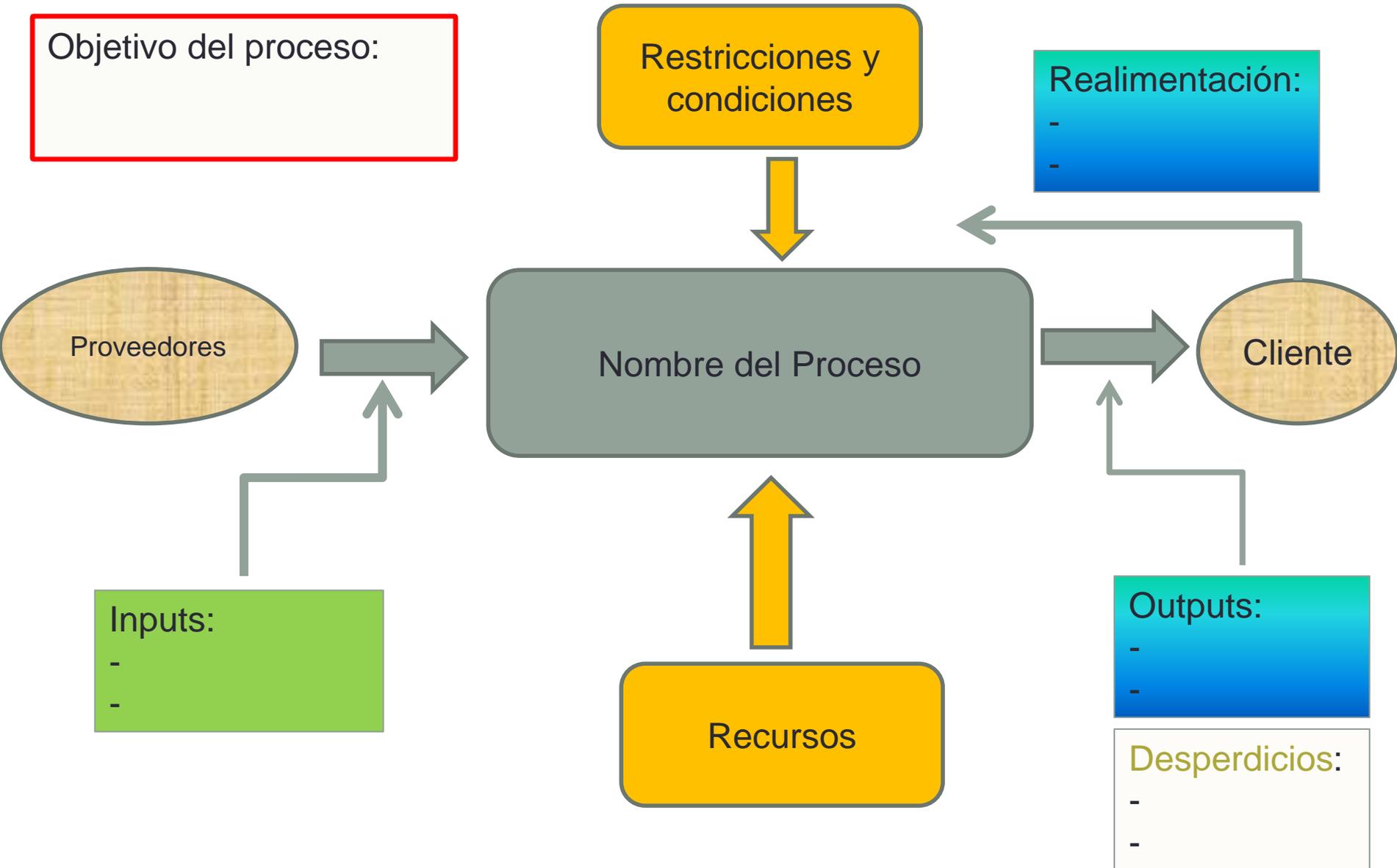
Recursos

Outputs:

-
-

Desperdicios:

-
-



Ejemplo: Proceso de gestión de becas

Objetivo del proceso:

Procesar solicitudes de becas.

Reglamento
Criterios
Presupuesto

Realimentación:

- Reclamos
- Consultas
- Evaluación

Postulantes

Gestionar solicitudes de
BECAS

Postulante

Inputs:

- Solicitud de beca
- Antecedentes

Funcionarios
Sistema Informático
Oficinas de atención
Etc...

Outputs:

- Entrega de Beca
- Resolución con resultados

Desperdicios:

- Postulaciones incompletas

¿Qué necesito de los procesos?

Características deseables de los Procesos

- **Eficacia**
 - **Agregan Valor al cliente**
- **Confiabilidad**
 - **Consistencia**
 - **Repetibles**
 - **Predecibles**
- **Eficientes**



Proceso:

“Una colección de actividades que toman uno o varios tipos de entradas para generar una salida que tiene valor para el cliente”

Hammer & Champy

alm

anza

s

Los procesos no solo generan resultados deseados, también producen desperdicio

Sobreproducción

Tiempos de
esperas

Escoria o
material de
desecho

Pérdidas por
transporte

Pérdidas por
procesamiento

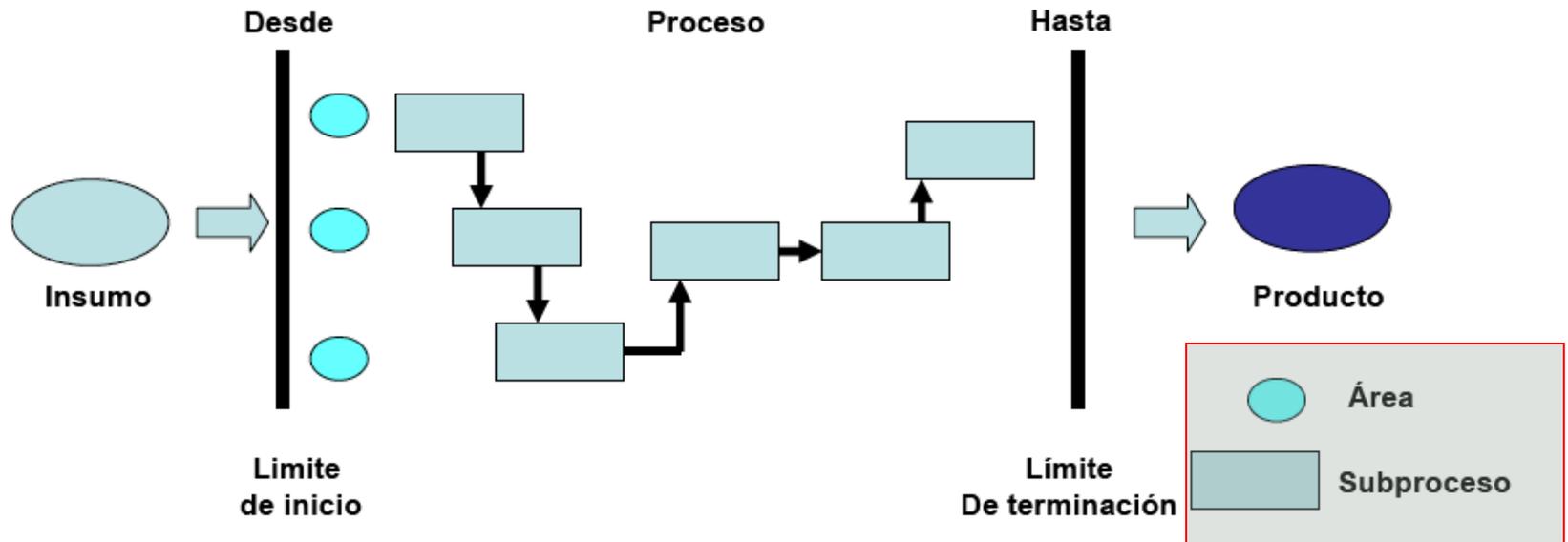
Inventario

Desperdicio de
movimientos

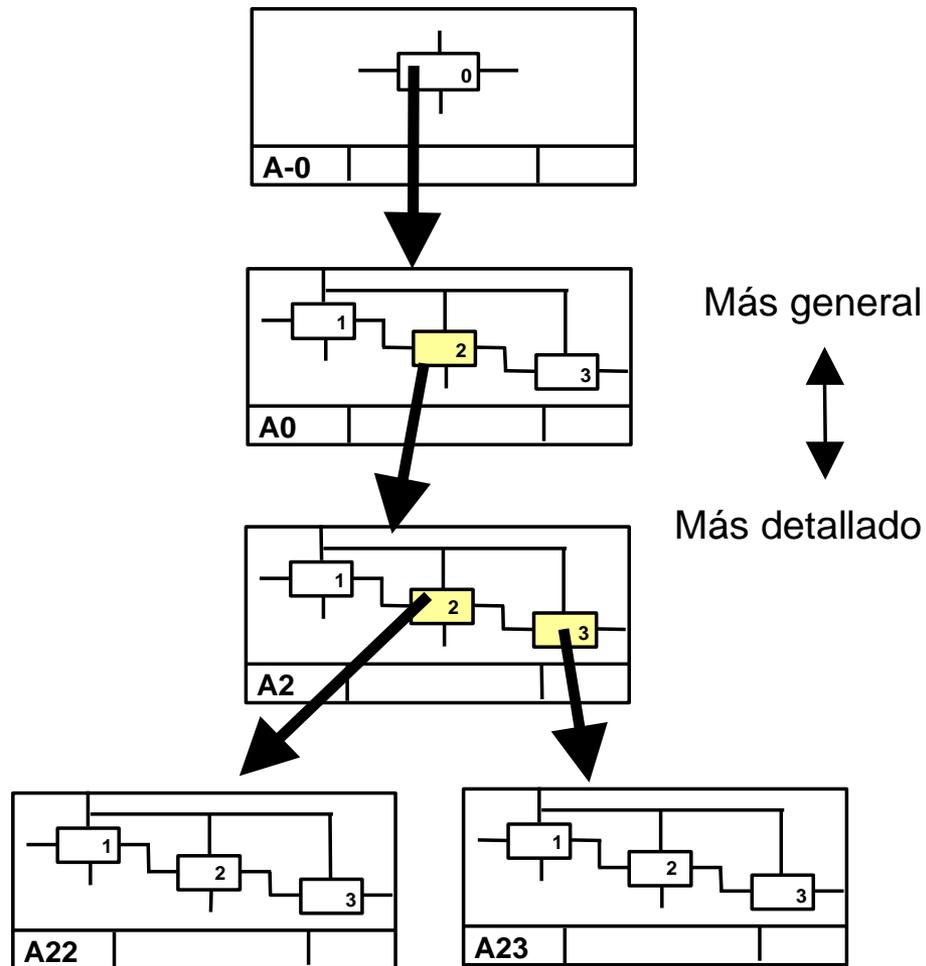
Productos
defectuosos

Reclamos

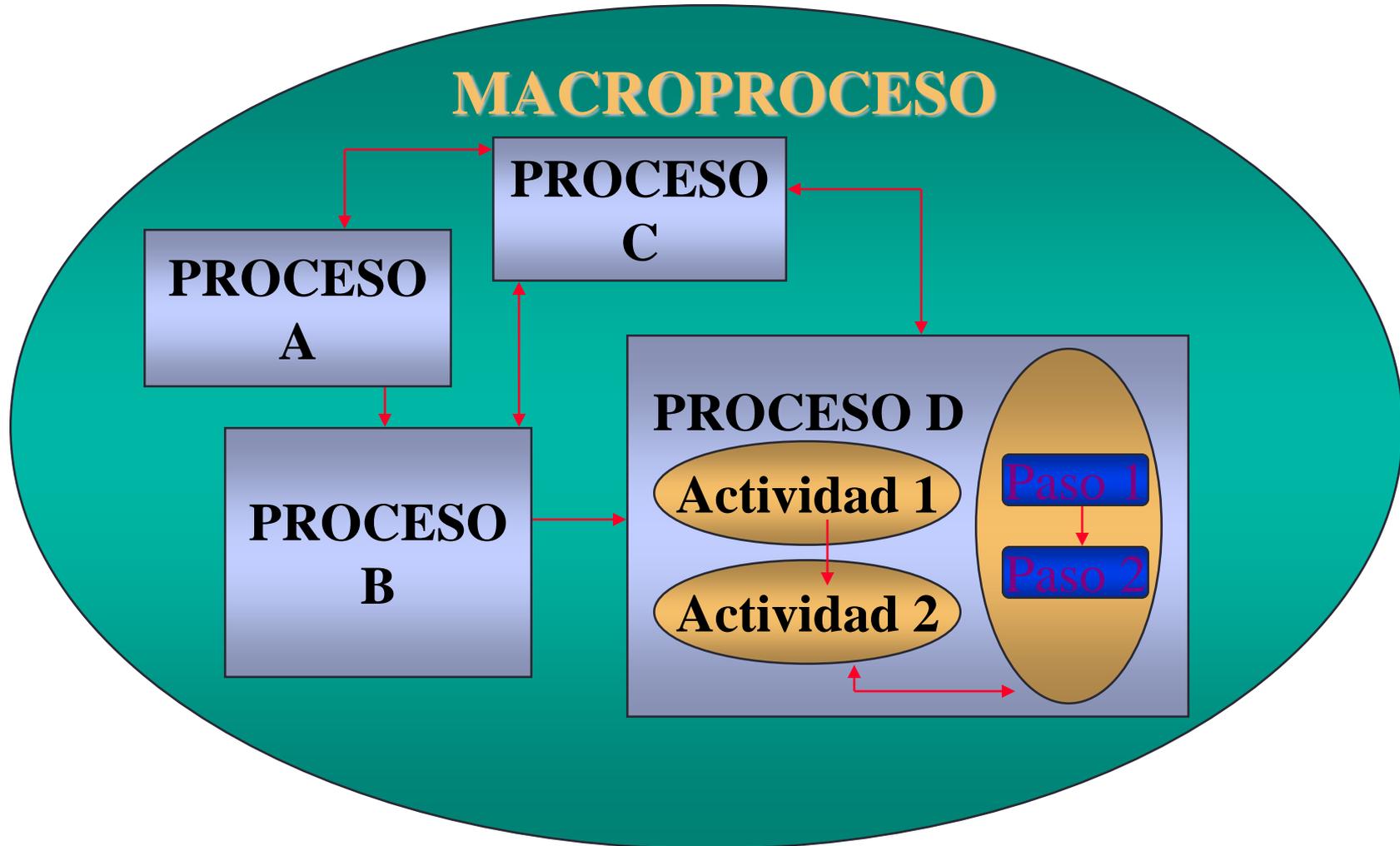
Límites de los procesos



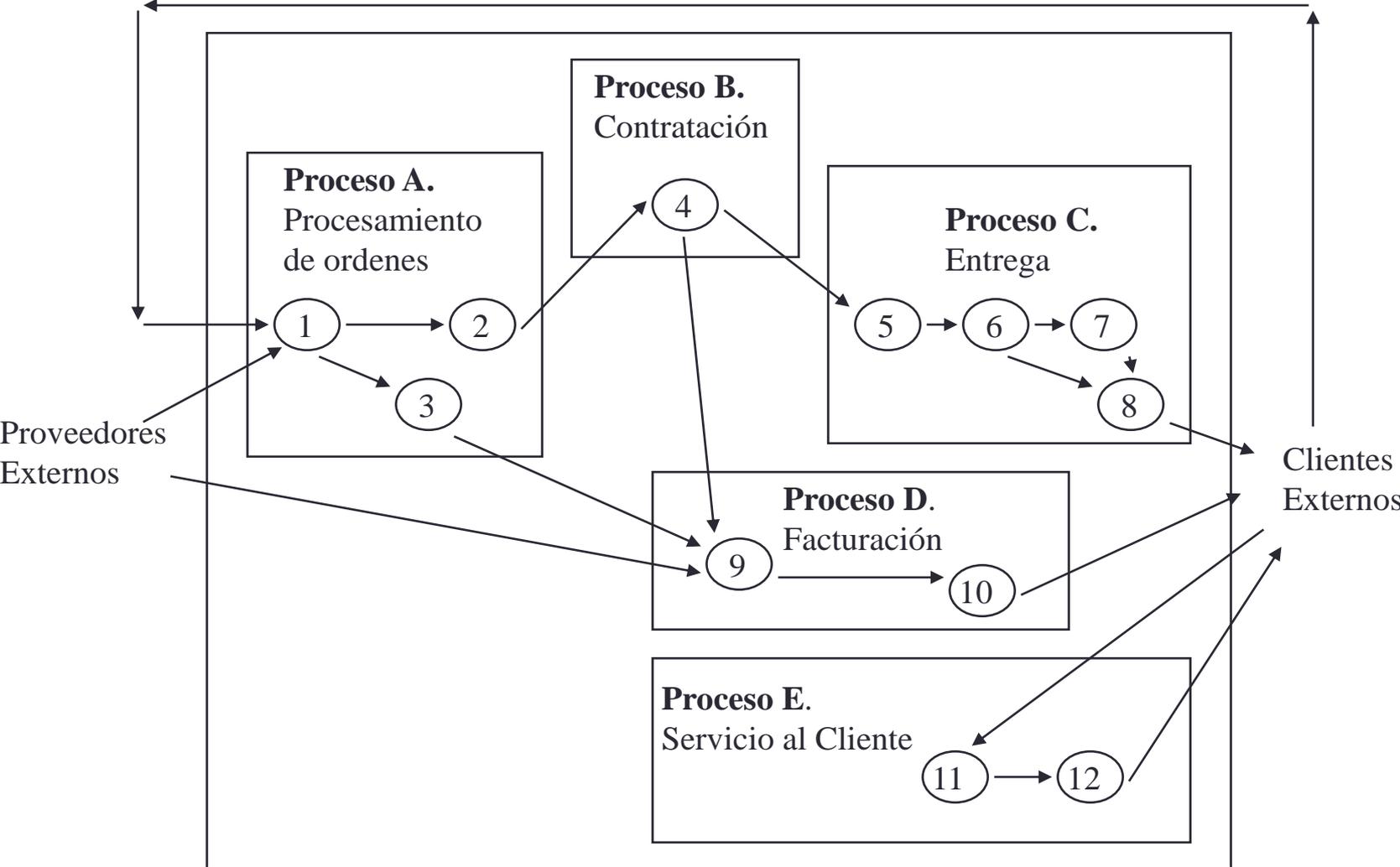
Descomposición de procesos



Representar procesos puede parecer complejo debido a que éstos tienen múltiples dimensiones y no siempre es fácil determinar el enfoque óptimo para filtrar lo relevante.



CINCO GRUPOS DE PROCESOS CON DOCE SUBPROCESOS



Tipos de procesos



Material

Mover
Ensamblar
Transformar
Almacenar
Comparar
Cosas



Información

Comunicar
Conectar
Transformar
Almacenar
Desplegar
Datos



Compromiso

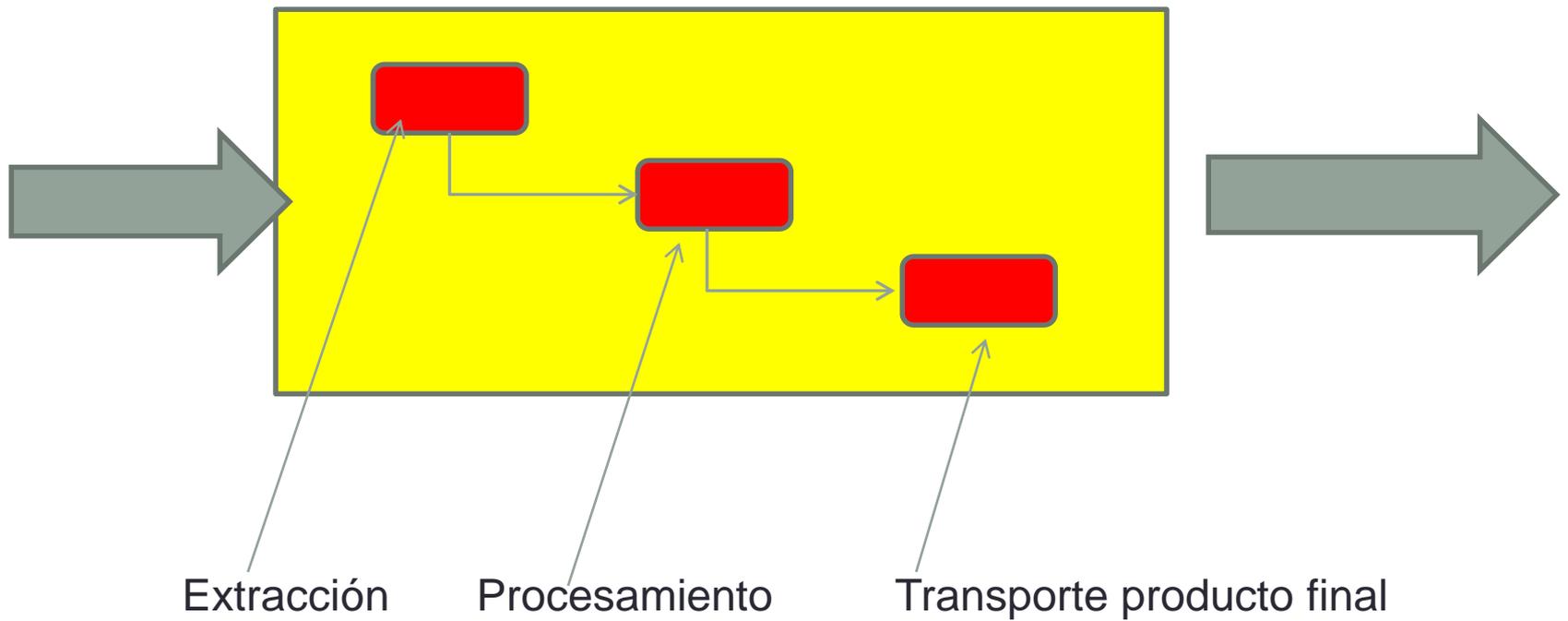
Declaraciones
Ofertas
Pedidos
Juicios
Afirmaciones
Relaciones

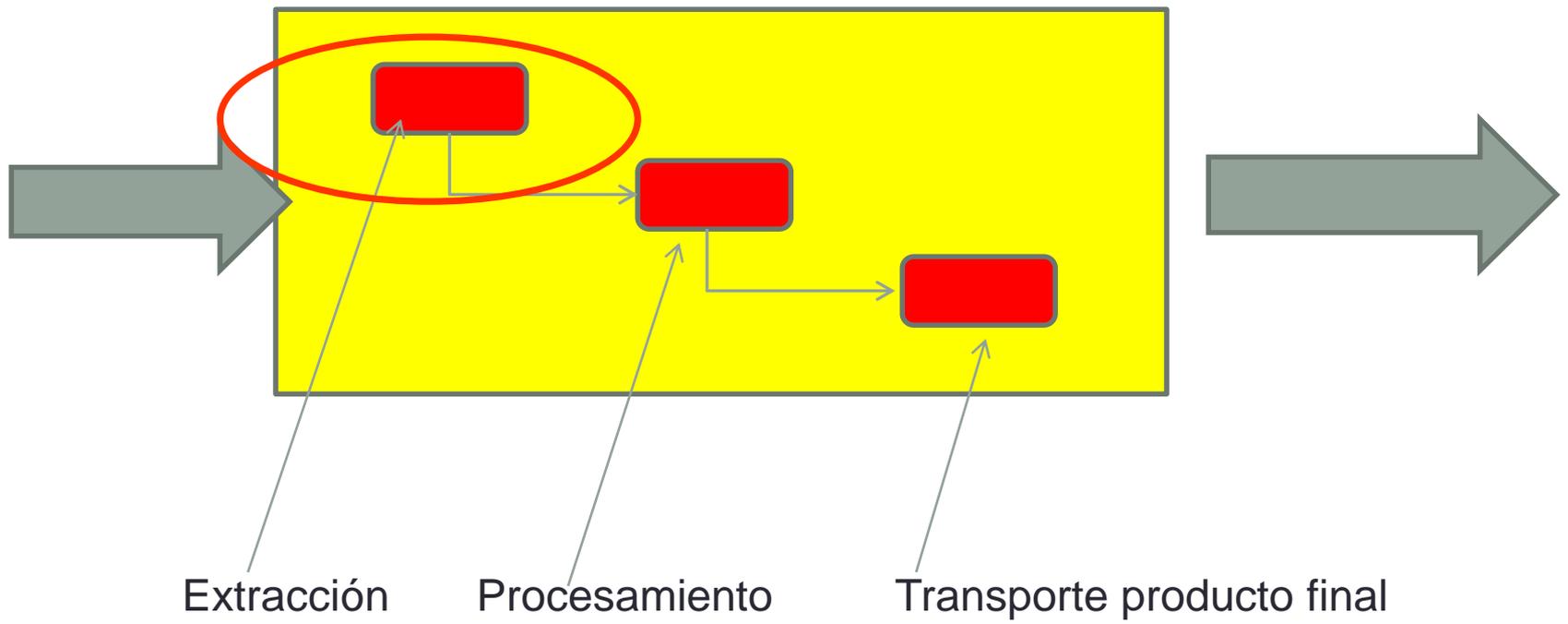
La organización entendida a través de sus procesos

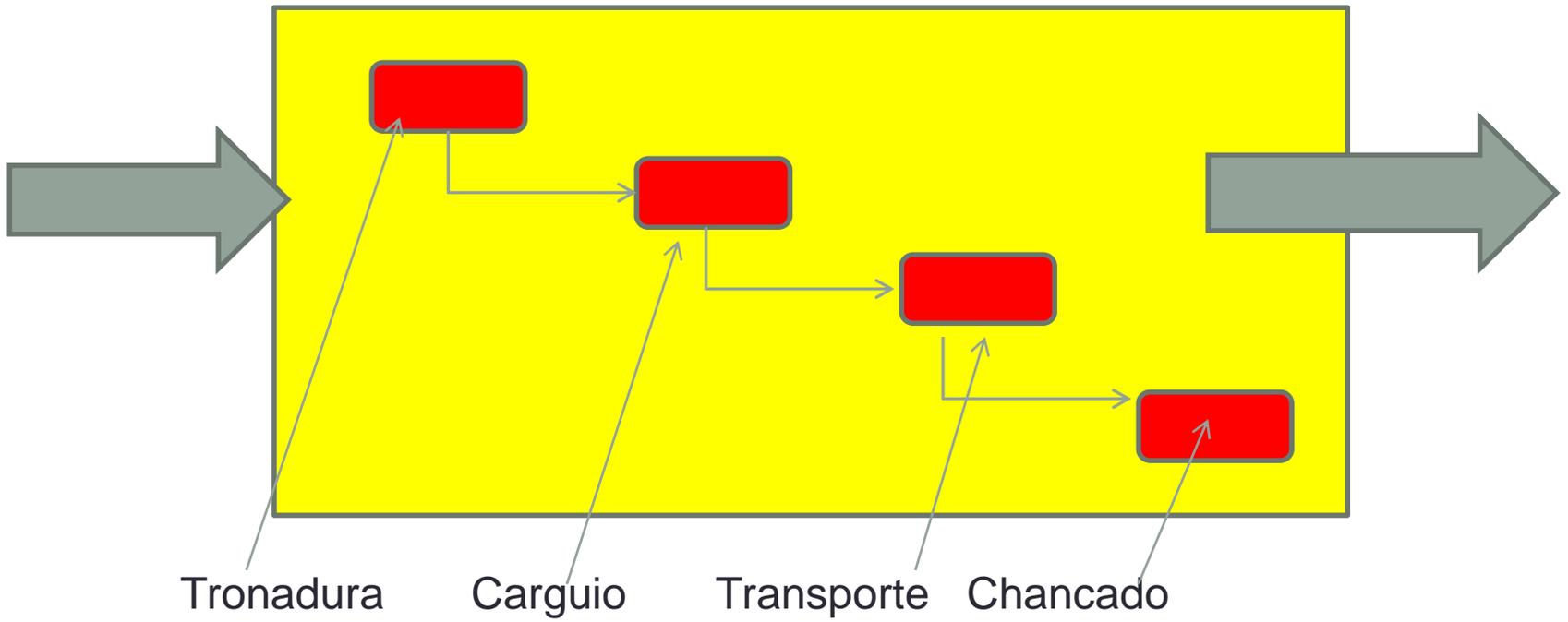


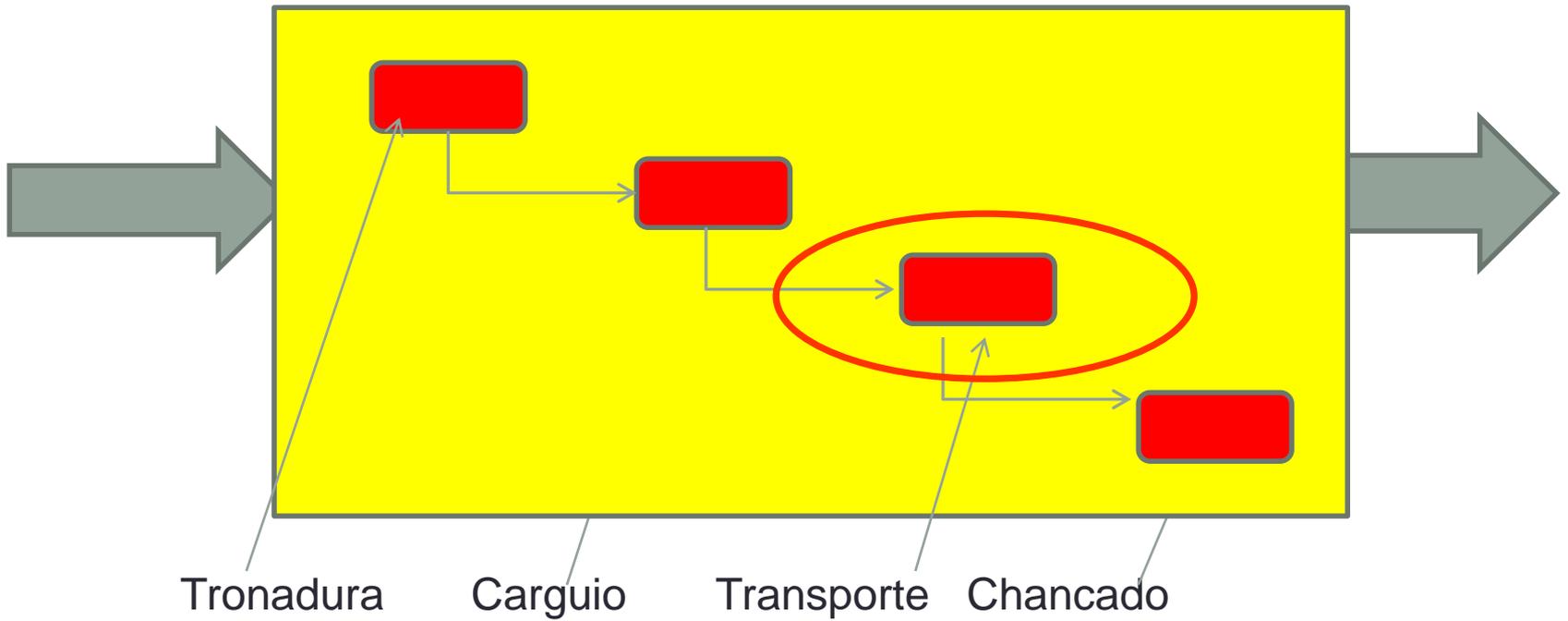
http://www.androp.cl/descarga/ale/Escondida_proceso.swf

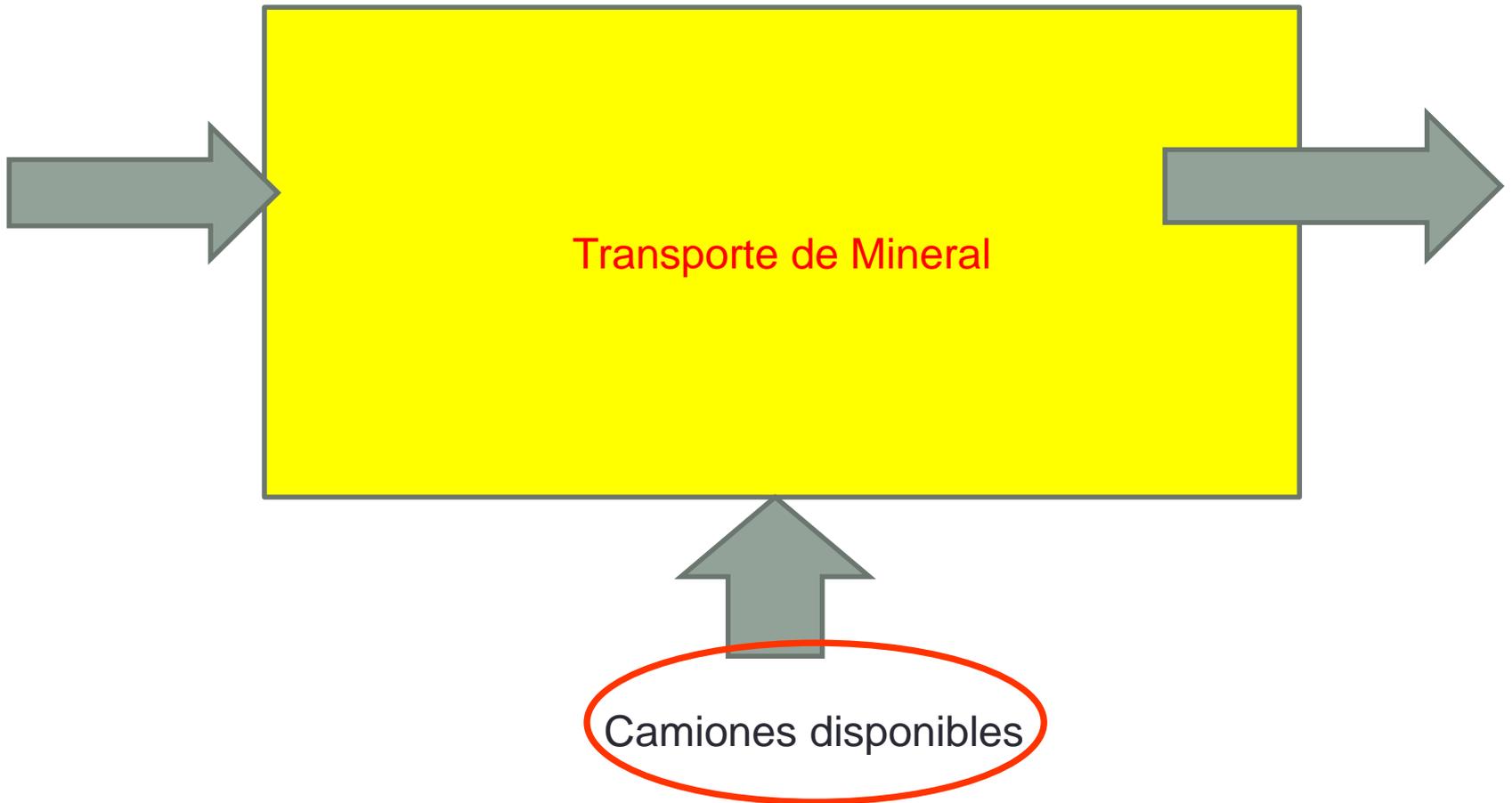
<https://www.youtube.com/watch?v=SQvAxJZRbBI>
<https://www.codeicoeduca.cl/biblioteca/biblioteca.asp>











Transporte de Mineral

Camiones disponibles



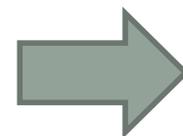
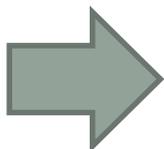
Repuestos

Abastecimiento

Mantenimiento de Camiones

Disponibilidad de
camiones

Tte de mineral



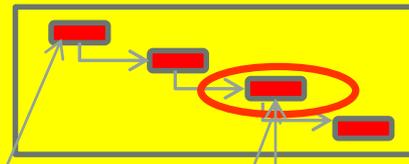
La organización entendida a través de sus procesos

Extracción

Procesamiento

Transporte producto

Tronadura Carguio Transporte Chancado

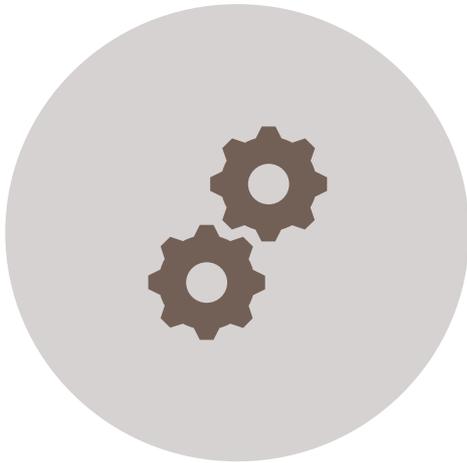


Mantenición

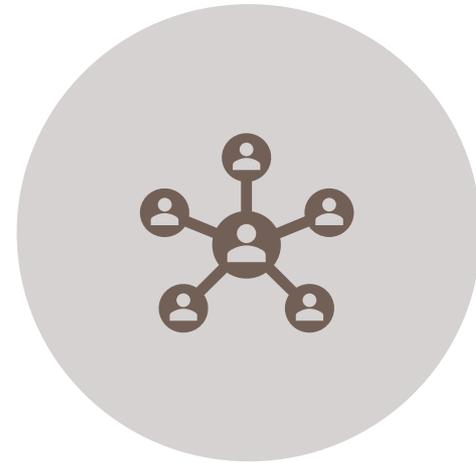
Abasteci
miento



Relacionadas, aunque no son los mismo:



**GESTIÓN DE
PROCESOS:**



**GESTIÓN POR
PROCESOS:**