

Gestión Por Procesos

Las organizaciones se encargan de satisfacer los requerimientos de sus clientes, para esto implementan mejoras, cambian procesos, invierten en tecnología, en sondeos para saber si el cliente está satisfecho, hacen hasta donde pueden para mantenerse en el gusto de los clientes, pero también existen otros grupos a los que las organizaciones deben satisfacer como lo son, en primera instancia, el factor humano que labora en la organización, los proveedores, la sociedad, etc.

Como podemos darnos cuenta las organizaciones tienen que satisfacer a un grupo importante de individuos y organizaciones, es por esto que la “gestión por procesos” tiene como propósito el asegurar que estos procesos se lleven a cabo de la forma más eficaz posible. Por lo que se define la gestión por procesos como la manera de asegurar que los procesos de una organización se desarrollen de manera coordinada mejorando la efectividad e incrementando la satisfacción de todos los grupos involucrados como lo son clientes, proveedores, sociedad, dueños, etc. (grupos de interés).

Al momento de implementar la gestión por procesos, se debe tener muy presente lo que esperan los clientes así como todos los demás grupos que están involucrados con la organización y que se mencionaron anteriormente, porque en función de sus requerimientos se podrán identificar, definir y por último desarrollar los procesos idóneos para lograr los objetivos que se han establecido previamente.

El involucrar a los empleados en cada proceso es determinante, esto motiva y hace sentir a las personas que son parte de algo, y que con su trabajo contribuyen a que cada proceso se lleve a cabo de la forma en que fue diseñado.

Para que la gestión por procesos se pueda realizar, es necesario seguir una serie de pasos, que a continuación se presentan:

- Compromiso de la alta dirección.
- Sensibilizar, educar y capacitar. Tareas que recaen en la alta dirección con la intención de involucrar a todo el personal y lograr que se sientan comprometidos e identificados con la organización.
- Identificar procesos. A partir de que se identificó a todos los grupos involucrados e interesados en la organización se hace un inventario de procesos.
- Clasificar. Una vez identificados los procesos se establece cuáles son los procesos clave.
- Relaciones. Se debe establecer una matriz donde se determina qué relaciones existen entre los diferentes procesos.
- Mapa de progresos. Se deben elaborar para tenerlos presentes y que sea fácil identificarlos.
- Alinear la actividad a la estrategia. Esto se logra gracias a los procesos clave una vez identificados, ya que ayuda a alinear la política y la estrategia.
- Establecer los procesos indicadores de resultado. Esto con la finalidad de conocer qué logros se están obteniendo en cuanto a los requerimientos de los grupos de interés y poder medirse con la competencia.

Gestión Por Procesos

- Realizar una prueba piloto.
- Se miden resultados y se procede a implementar el proceso en otras áreas.

El seguimiento, la medición y la mejora de los procesos se darán capacitando a las personas que colaboran en la organización para que se involucren en las diferentes fases de los procesos, se pueden crear equipos de mejora, fichas de seguimiento, análisis de resultados, y un plan de mejora, todo esto ayudará de manera significativa a la organización.

Referencia

Guiadelacalidad (2016) Gestión por Procesos. Recuperado el día 13 de abril de 2016, a partir de <http://www.guiadelacalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>