



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



GESTIÓN POR PROCESOS.

Semillero de investigación SIUS

Cartagena

JAIRO BLANCO CAMACHO

- ↳ Tecnólogo en producción industrial
- ↳ Ingeniero Industrial
- ↳ Maestría con doble titulación: MBA HSEQ y Maestría en Dirección General
- ↳ Experiencia laboral:
 - 9 años de experiencia laboral específica como Coordinador de procesos, Coordinador de calidad, Supervisor de operaciones, Asesor en sistemas de gestión.
 - 6 años en experiencia docente
- ↳ Cel.: 3107012403
- ↳ jairoblanco@unisinu.edu.co

CONTENIDO

- Conceptos básicos
- Diagrama de procesos
- Indicadores de gestión
- Mejoras en operaciones de trabajo

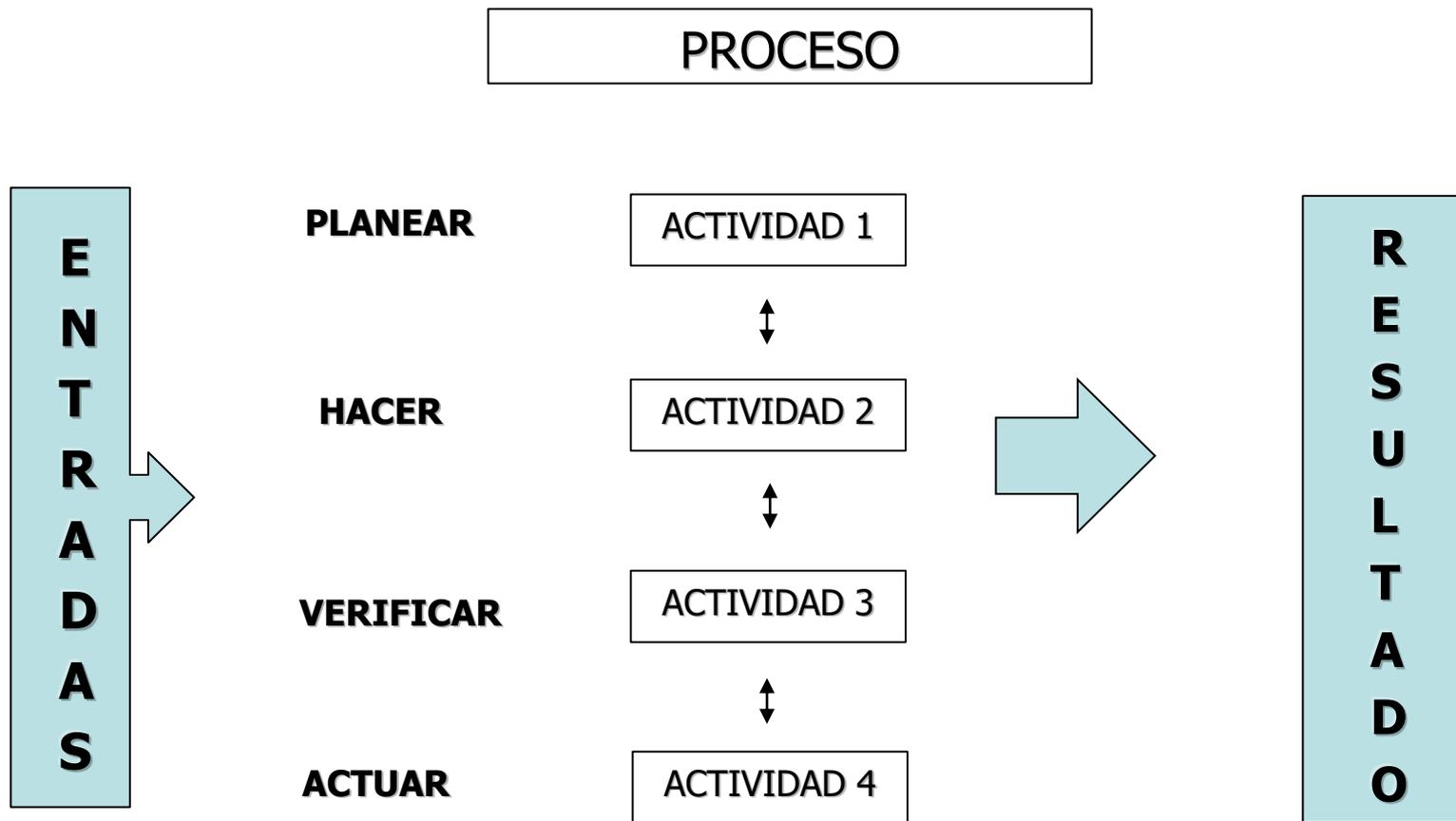


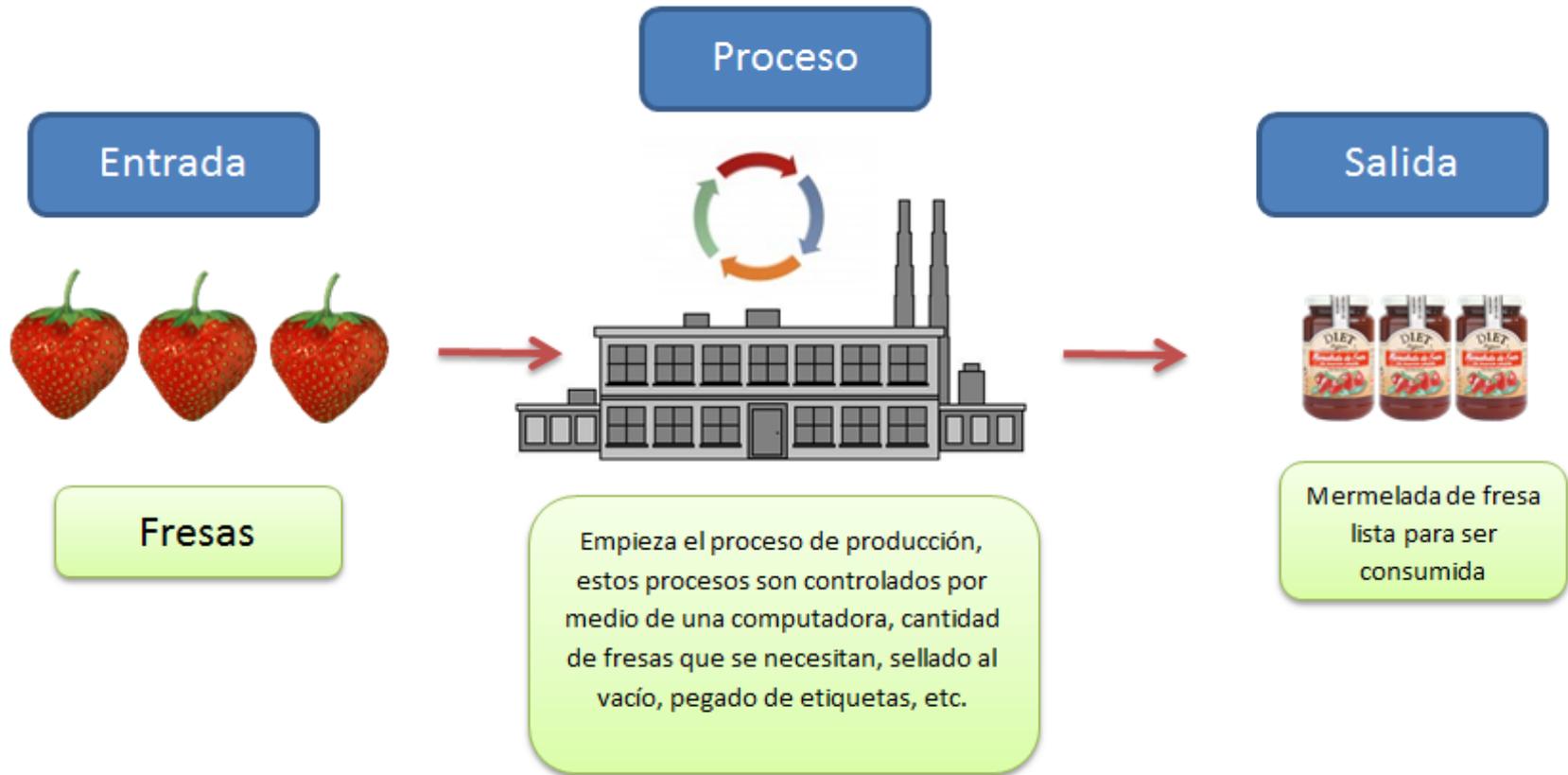


UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena







UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



GESTIÓN

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



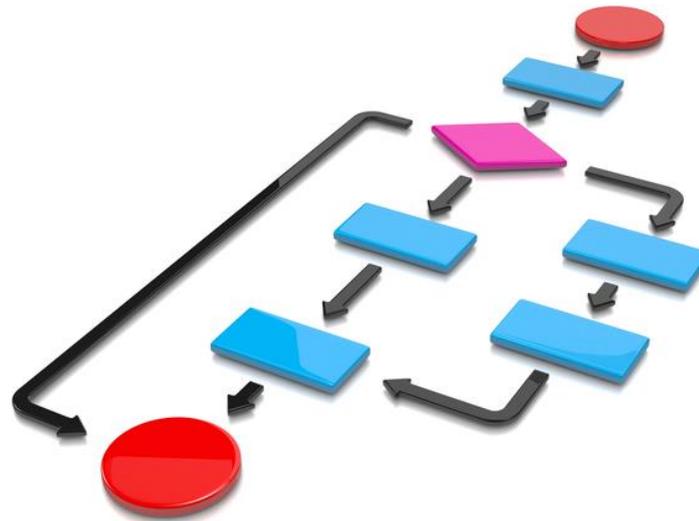
GESTIÓN POR PROCESOS

Implica la **identificación, definición y coordinación** sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de **alcanzar los resultados previstos** de acuerdo con las **políticas y lineamientos** de la organización



DIAGRAMA DE PROCESOS

Representación gráfica de un proceso



INDICADORES DE GESTIÓN

Es una información que se presenta en forma de datos y que ayuda a la medición de una actividad, proceso o acción determinada



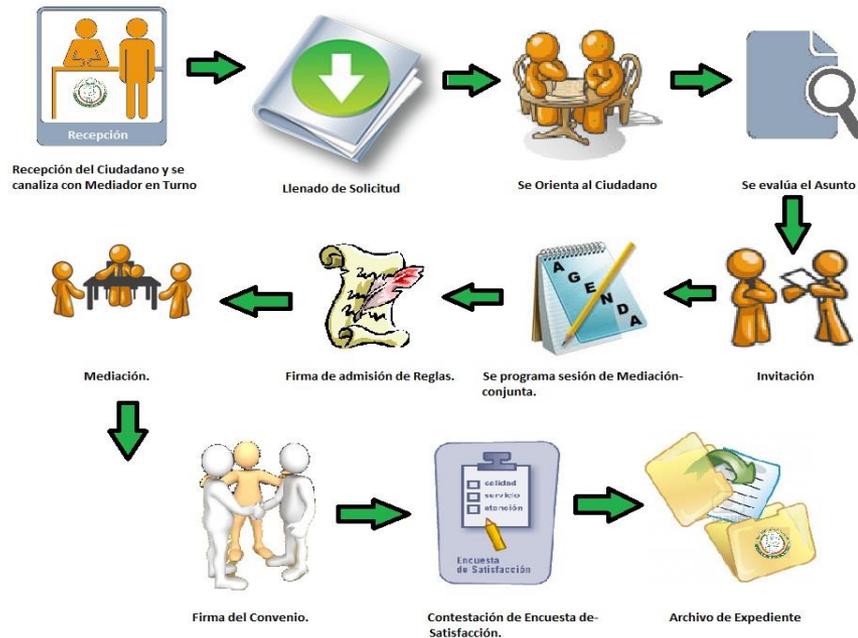
UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

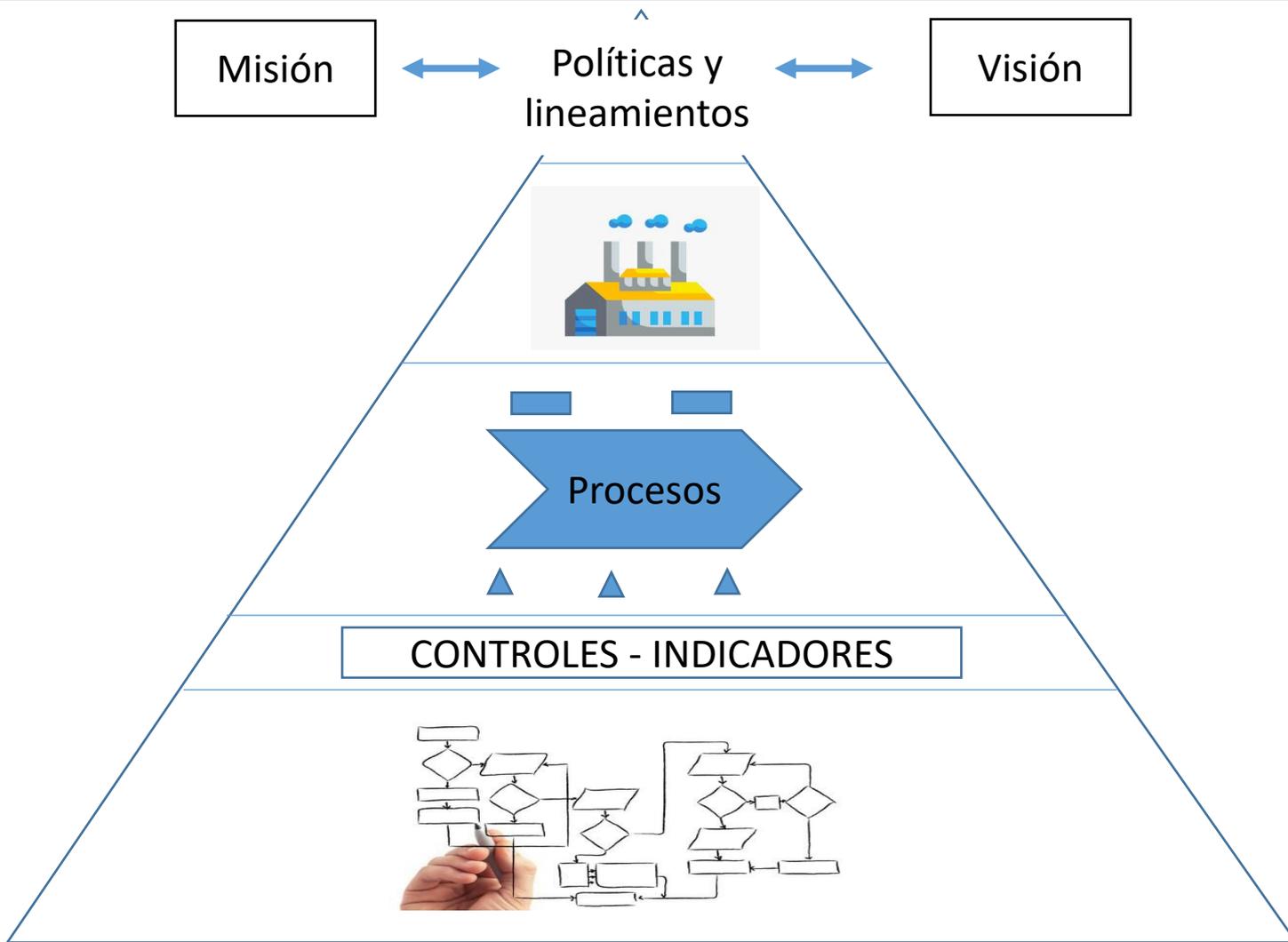
PROCEDIMIENTO



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

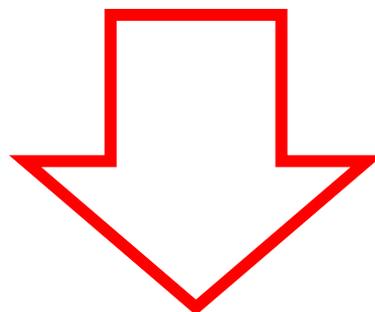




UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena

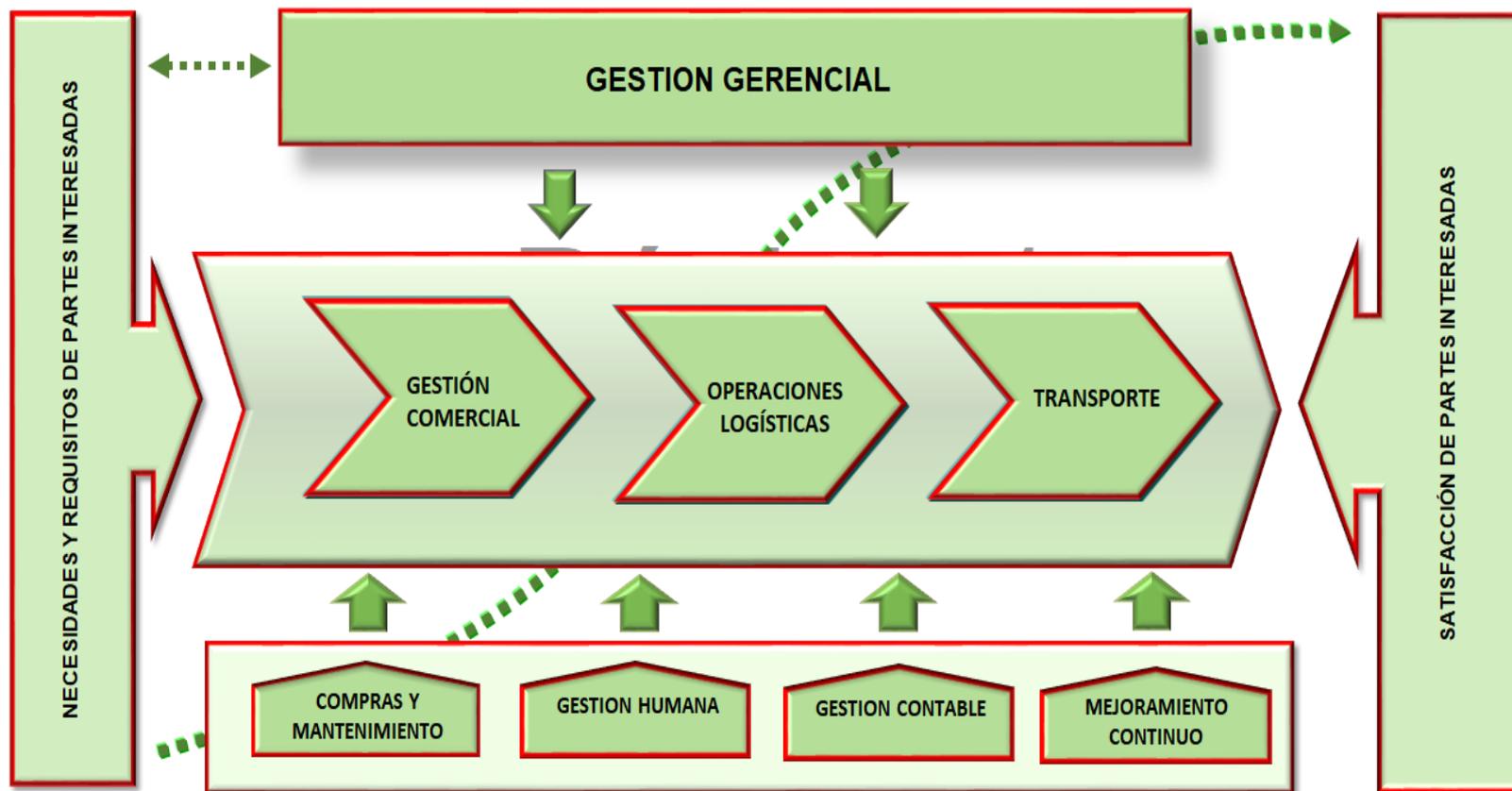




UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena





UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena





PROCEDIMIENTO

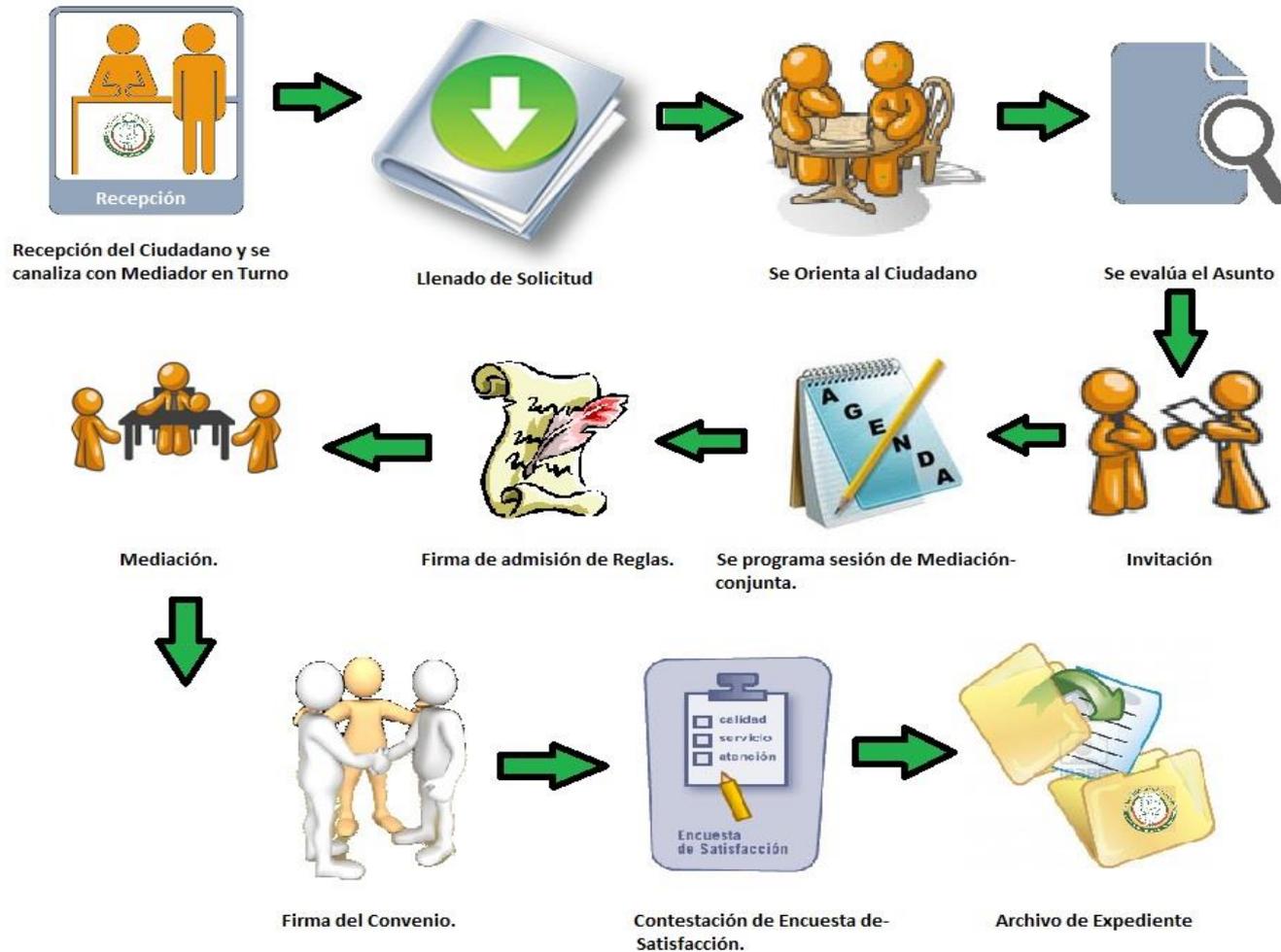
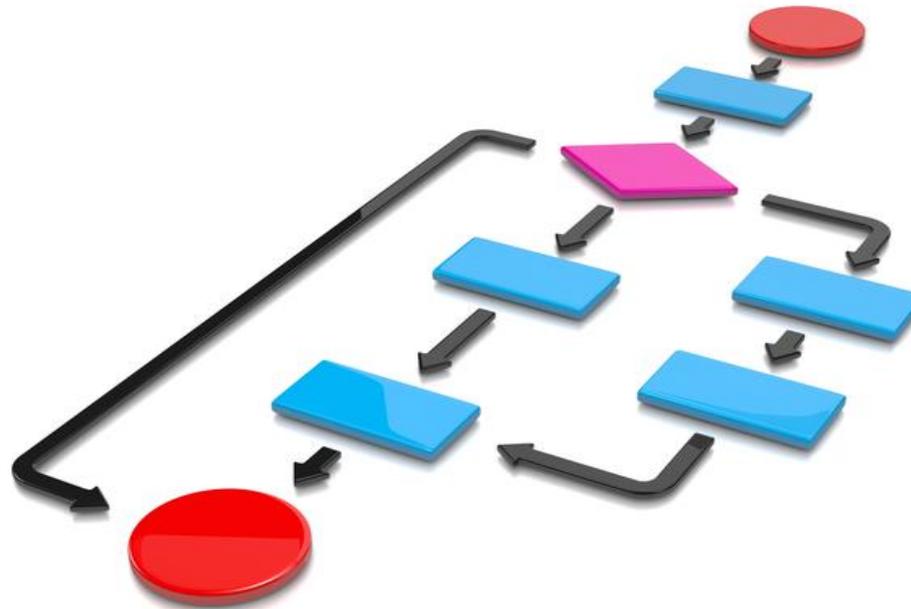


DIAGRAMA DE PROCESOS



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



DIAGRAMA DE FLUJO

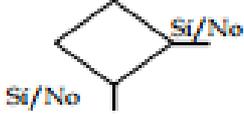
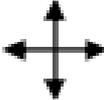


SIMBOLOS DE LOS FLUJOGRAMAS

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Operación e Inspección	Indica la verificación o supervisión durante las fases del proceso, método o procedimiento de sus componentes.
	Inspección y Medición	Representa el hecho de verificar la naturaleza, cantidad y calidad de los insumos y productos.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Entrada de bienes	Indica productos o materiales que ingresan al proceso.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivól



SIMBOLOS DE LOS FLUJOGRAMAS

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.

Fuente: Elaborado a partir de la página <http://www.iso.org/iso/home.htm>



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



DIAGRAMA DE FLUJO, ELABORACION DE CALZADO



DIAGRAMA DE OPERACIONES

Sólo se anotan las operaciones **principales**, así como las **inspecciones** efectuadas para comprobar su resultado, sin tener en cuenta quién las ejecuta ni dónde se llevan a cabo.



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



Diagramas operaciones de proceso

DIAGRAMA DE PROCESO DE OPERACIONES

Ref. Vestido Material. Lino Revisó. Melissa

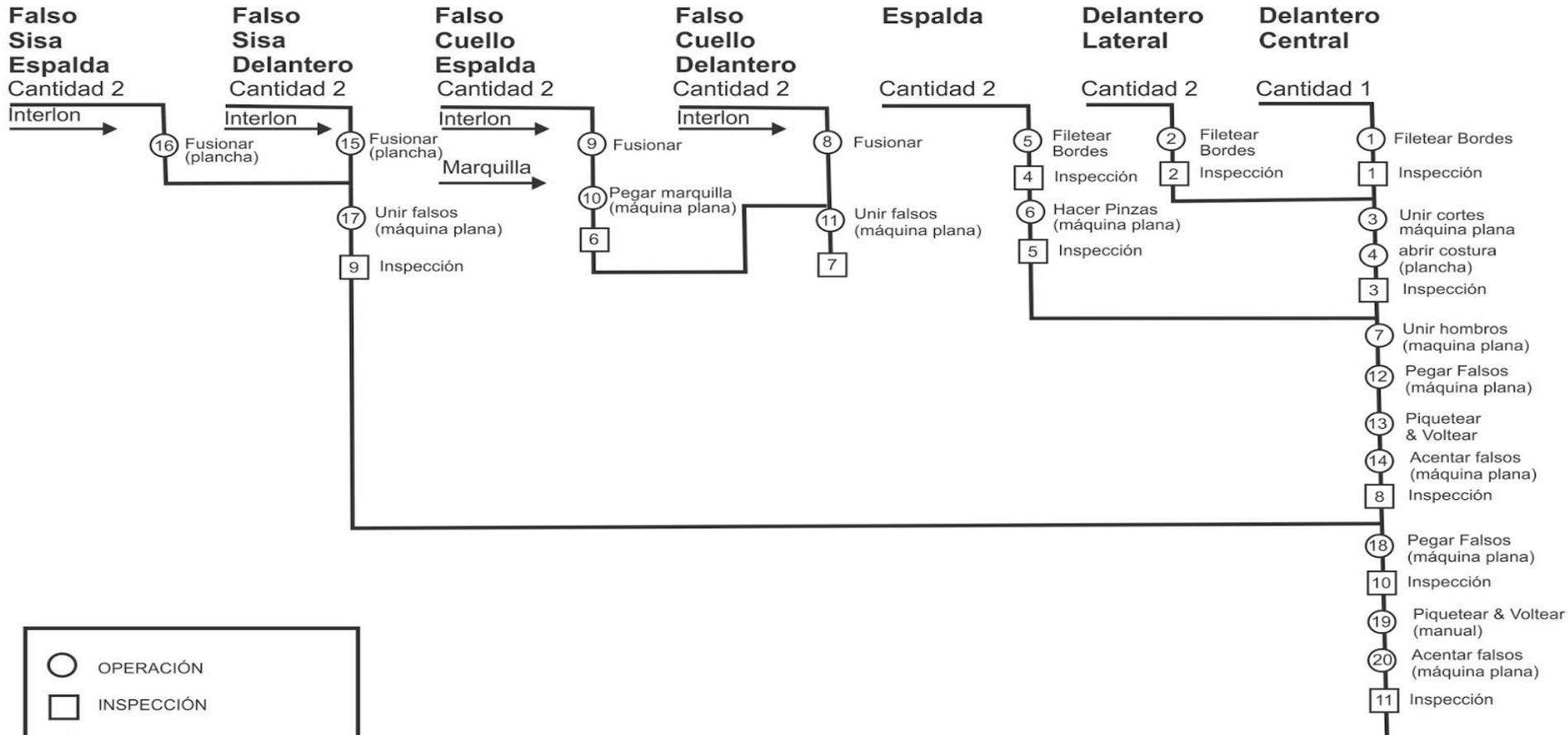


DIAGRAMA O CURSOGRAMA ANALÍTICO



SIMBOLOGÍA

	Operación: Representa toda acción de modificación de las características físicas o químicas de un material. También representa acoples o separación de piezas, o preparación de material para otra operación (transporte, inspección o almacenamiento), también se define como operación, aquellas actividades de planeación o acopio de información.
	Transporte: Representa el desplazamiento físico de material, no se incluyen aquellos movimientos que hacen parte de una operación o de una inspección.
	Inspección: Representa toda acción de inspección o verificación del material, también puede ser la revisión de las características de calidad del mismo.
	Espera: Esta ocurre, cuando a excepción de que se esté realizando alguna operación sobre el material, se requiere una detención transitoria del proceso a espera de un acontecimiento determinado.
	Almacenamiento: Este ocurre, cuando un objeto es mantenido en espera para efectos de conservación o reposo de acuerdo a lo definido en el proceso.
	Actividades combinadas: Ocurre cuando se ejecutan dos actividades simultáneamente, el ejemplo representa la combinación de las actividades de operación e inspección.



CENTRO DE DISTRIBUCIÓN

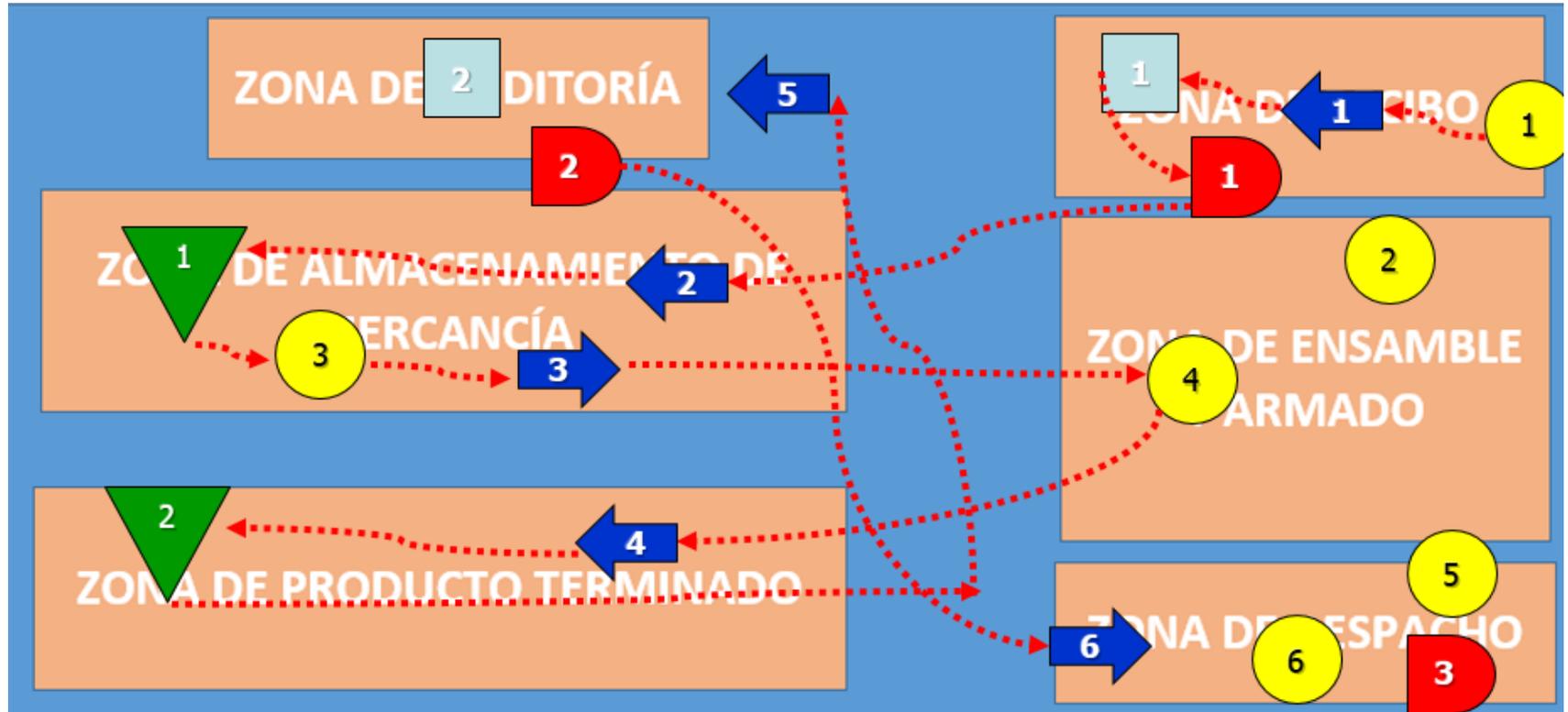


UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



CENTRO DE DISTRIBUCIÓN



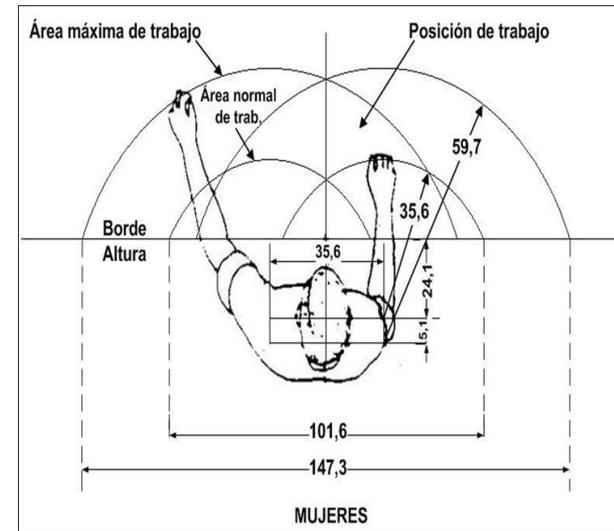
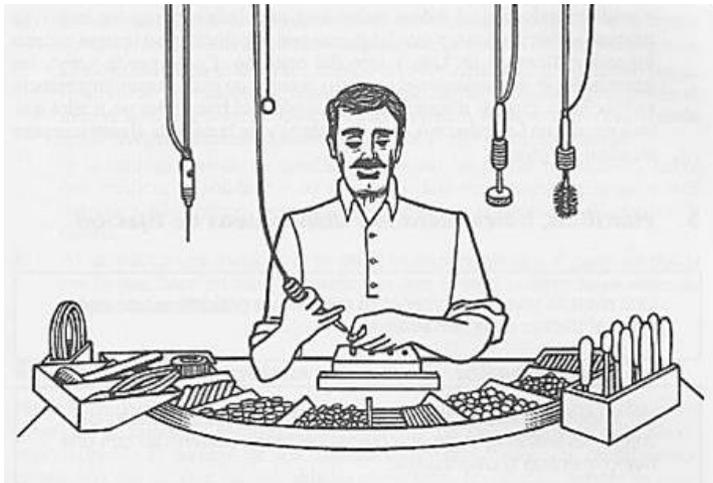
UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



DIAGRAMA BIMANUAL

Muestra todos los movimientos realizados por la mano izquierda, por la mano derecha y la relación que existe entre ellas.



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



DIAGRAMA BIMANUAL

ACTIVIDAD	DEFINICIÓN	SÍMBOLO
Operación	Se emplea para los actos de <u>asir</u> , sujetar, utilizar, soltar, etc., una herramienta-pieza o material.	○
Transporte	Se emplea para representar el movimiento de la mano hasta el trabajo, herramienta o material o desde uno de ellos.	→
Demora	Se emplea para indicar el tiempo en que la mano no trabaja (aunque quizá trabaje la otra).	D
Sostenimiento o almacenamiento	Con los diagramas bimanuales no se emplea el término almacenamiento, y el símbolo que le correspondía se utiliza para indicar el acto de sostener alguna pieza, herramienta o material con la mano cuya actividad se está consignando.	▽

El símbolo de inspección no se emplea casi, puesto que durante la inspección de un objeto (mientras lo sujeta y mira o se calibra) los movimientos de la mano vienen a ser **operaciones** a los efectos del diagrama.



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



DIAGRAMA BIMANUAL

Método: Actual		Diagrama #		Hoja 1 de 1					
Actividad: Recargado de cartucho	RESUMEN								
	Actividad	Actual		Propuesto		Economía			
		Izq.	Der.	Izq.	Der.	Izq.	Der.		
Descripción: Trabajo completamente manual	Operación	5	4						
	Sostenimiento	2	2						
Compuesto por: <small>http://ingeneriametodos.blogspot.com</small>	Movimiento								
	Espera		1						
	Totales	7	7						
Descripción Mano Izquierda	SÍMBOLO								Descripción Mano Derecha
Toma fulminante	+				+				Toma casquillo
Coloca fulminante	+							+	Sostiene casquillo
Toma pólvora	+				+				Mueve casquillo a mesa
Coloca pólvora en pesadora	+							+	Espera
Toma pólvora y coloca en casquillo	+							+	Sostiene casquillo
Sostiene casquillo				+	+				Toma bala
Sostiene casquillo				+	+				Coloca la bala



INDICADORES DE GESTIÓN



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



PRINCIPIO BÁSICO

“NO SE PUEDE GESTIONAR LO QUE NO SE PUEDE MEDIR.....”

“NO SE PUEDE MEDIR LO QUE NO SE PUEDE DESCRIBIR”



LA CLAVE DE LOS RESULTADOS DE EXCELENCIA



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



Variables cualitativas

Variables cuantitativas

Miedo

Peso

Hambre

Temperatura

Belleza

Velocidad

Conocimiento

Distancia

CLASIFICACION DE INDICADORES

Indicadores de Eficacia (mide el qué): miden el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, se enfocan en el Qué se debe hacer .

Indicadores de Eficiencia (mide el cómo): miden el nivel de ejecución del proceso, se concentra en el Cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.

Indicadores de Efectividad(mide el para qué): miden la satisfacción de las necesidades.



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



EJEMPLO DE INDICADORES

Un ejemplo de indicadores donde el objetivo es que la familia pase un buen fin de semana en tierra caliente sería:

Eficacia(mide el qué): N° de personas de la familia en tierra caliente el fin de semana

Eficiencia(mide el cómo): cuánta gasolina se gastó, a cómo salió el transporte de cada persona, cuántos cupos habían en el carro y cuántos se utilizaron.

Efectividad (mide el para que): cuántos miembros de la familia quedaron contentos con el paseo

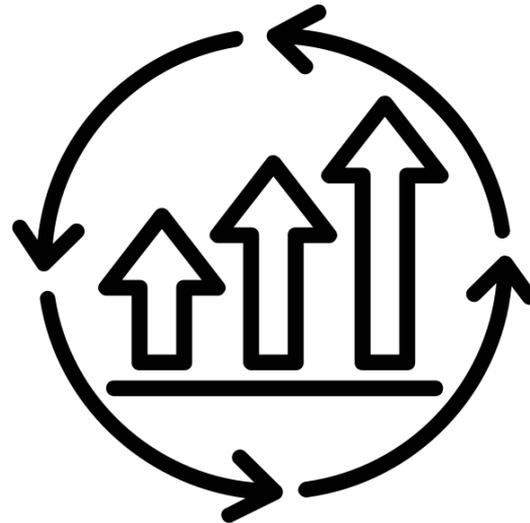


UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena



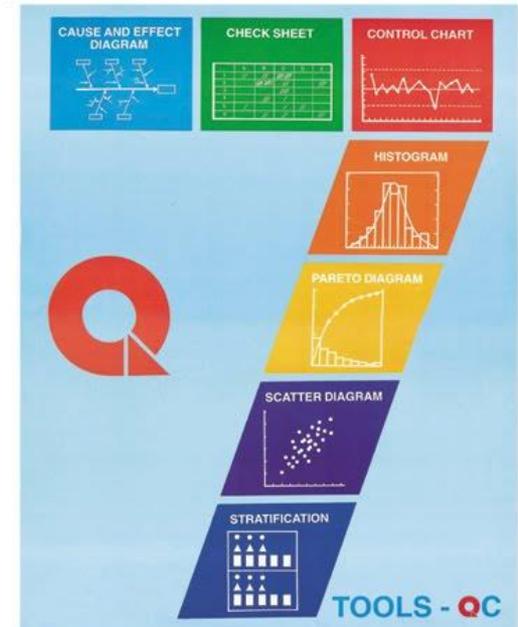
MEJORAS EN LAS OPERACIONES DE TRABAJO



UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena





UNIVERSIDAD DEL SINÚ

Elías Bechara Zainúm
Seccional Cartagena





¡GRACIAS!