



**IWC S.A.C.**

*“Profesionales trabajando con imaginación”*

**MEJORAMIENTO DE PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS  
DE GESTIÓN PARA ENTIDADES PÚBLICAS**



*“Profesionales trabajando con imaginación”*

# Gestión por procesos

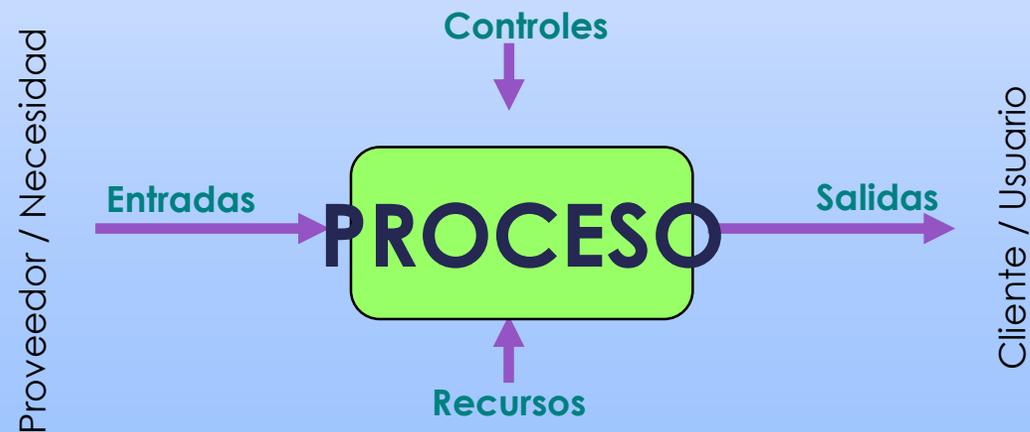
“La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública establece que la gestión pública moderna ... (tiene) como **uno de sus pilares centrales a la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional**” Lineamientos para la Implementación de la gestión por Procesos en el marco de D.S. N° 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

En concordancia con la Resolución de Secretaria Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP sobre la Norma Técnica en “Implementación de la Gestión de Procesos en las entidades de administración pública”, que establece pautas para la elaboración del MAPRO.

Así como, a la Directiva 316-2017-SERVIR/PE sobre aspectos metodológicos para el desarrollo de dichos instrumentos.

## Definición del Proceso

- Secuencia de actividades relacionadas entre sí, que emplean ENTRADAS (INPUTS), le agregan valor a estas, transformándolas en SALIDAS (OUTPUT) que se suministran a clientes/ usuarios (internos o externos)
- Los procesos utilizan los recursos y controles para poder transformar las entradas en salidas y alcanzar los objetivos de la organización.

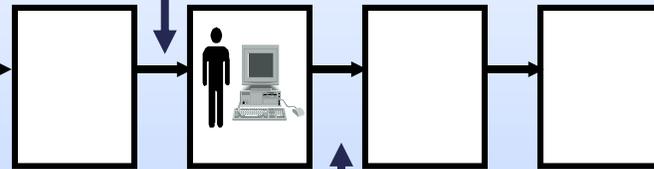


# ETAPAS TIENE DEL PROCESO

## 1. Diseño del Proceso = Mapeo de Procesos y mejora de procesos (a)

- Enfocado al cliente
- No tiene ningún paso que no agregue valor
- Libre de redundancias
- Ningún “cuello de botella”
- Pasos paralelos, en donde sea posible
- Fluidez en el paso de información

Proveedor / Usuario



Cliente / Usuarios

## 2. Ejecución de Proceso: Mejora de procesos (b)

- Roles claros
- Competencias necesarias
- Sistemas de información capaces y amigables
- Cultura de apoyo

## 3. Gestión de Proceso

- Métricas de fin y de continuación del proceso
- Sistemas de monitoreo y reporte del proceso
- Propiedad de proceso
- Planificación del proceso
- Asignación de recursos al proceso
- Acoplamiento de procesos
- Mejora continua

# Mejoramiento del Proceso

- ▶ Esfuerzo, puntual y sostenido en el tiempo, para aumentar la eficiencia y/o eficacia de los procesos de negocios
- ▶ El mejoramiento de procesos implica comprensión, análisis, estandarización, medición y cambios.
- ▶ El mejoramiento se da mediante la aplicación continua del PHVA (Planear – Hacer – Verificar Actuar
- ▶ Se inicia con la selección del proceso a mejorar

# Mejoramiento de Procesos: tipos

- ▶ Rediseño Técnico:
  - ▶ Determinar los puntos clave que se intercambian en la secuencia de un proceso
  - ▶ Determinar los requerimientos claves
  - ▶ Identificar oportunidades de mejora: Estos deben enfocarse no solo en la calidad del producto, sino también en temas como productividad, eficiencia, costos y tiempo de ciclo
- ▶ Rediseño social:
  - ▶ Un nuevo proceso, implica nuevos requerimientos de recursos humanos, tanto en calidad como en cantidad
  - ▶ El propósito es modelar los recursos humanos necesarios para llevar adelante el proceso estableciendo sus atributos.

## ¿QUÉ OFRECEMOS EN EL SERVICIO?

- ❑ Elaborar un análisis del proceso y/o procedimiento (Coherencia, consistencia y efectividad)
- ❑ Análisis causa efecto
- ❑ Propuesta de mejora de procesos.
- ❑ Validación de la propuesta de mejora
- ❑ Informe de mejoras de procesos y/o procedimientos





# Mejora de procesos

Consiste en analizar e identificar oportunidades de mejora en el alineamiento entre los procesos que ejecuta la entidad y el cumplimiento de sus funciones y fines institucionales.



Paso 1

- Verificar que las matrices “Mapeo de Puestos” y “Mapeo de Procesos Actual”

Paso 2

- Análisis de coherencia (relación entre la normativa institucional y los niveles 0 y 1)

Paso 3

- Análisis de consistencia (alineación entre procesos estratégicos y de soporte con los operativos)

Paso 4

- Análisis de Efectividad (revisar el mapeo de procesos)

Paso 5

- Aplicación de ajustes. Coordinar las acciones necesarias para una versión mejorada del mapeo de procesos y ajustes del mapeo de puestos.





# Mejora de procesos: Análisis de coherencia

El análisis de coherencia, consiste en el contraste entre las funciones establecidas en la norma de creación u otros documentos de gestión de la entidad y los procesos contenidos en el informe desarrollado en la etapa I



Paso 1

- Identificación de problemas y sus causas. Considerar el tipo de mejora estructural y funcional.

Paso 2

- Definición de las acciones de mejora (creación o fusión de procesos, actualización o modificación del ROF, norma de creación o reingeniería de procesos). Elaborar fichas de oportunidades de mejora.

Paso 3

- Organización del trabajo tras el análisis de coherencia.





# Mejora de procesos : Análisis de consistencia

Consiste en analizar la gradualidad con la que los procesos nivel 0 decantan en procesos nivel en y en la capacidad del equipo ejecutor de la metodología de procesos de manera transversal.



Paso 1

- Identificación de problemas y sus causas. Los problemas están asociados a las inconsistencias entre los distintos niveles de procesos. El resultado es identificar la oportunidad de mejora. Tipo de mejora funcional.

Paso 2

- Definición de las acciones de mejora (creación o fusión de procesos, actualización del MAPRO, actualización o modificación del ROF y otras pertinentes). Elaborar fichas de oportunidades de mejora.

Paso 5

- Organización del trabajo tras el análisis de coherencia.





# Mejora de procesos : Análisis de efectividad

Consiste en analizar la relación entre los atributos de los actuales productos y/o servicios generados y/o prestados y aquellas características o atributos de productos esperados por los clientes y/o usuarios. La reflexión debe ser exhaustiva sobre la clasificación de procesos, tipos de usuarios, u otras levante.



## Paso 1

- Identificación de problemas y sus causas. Los problemas están asociados a las inconsistencias entre procesos y productos, es decir son problemas de operatividad. El resultado es identificar la oportunidad de mejora. Tipo de mejora funcional o sistémica.

## Paso 2

- Definición de las acciones de mejora (creación o fusión de procesos, reducción de tiempo de procesos, reducción de costos e incremento de la satisfacción de clientes y mejora del mapeo de procesos actual. Elaborar fichas de oportunidades de mejora.

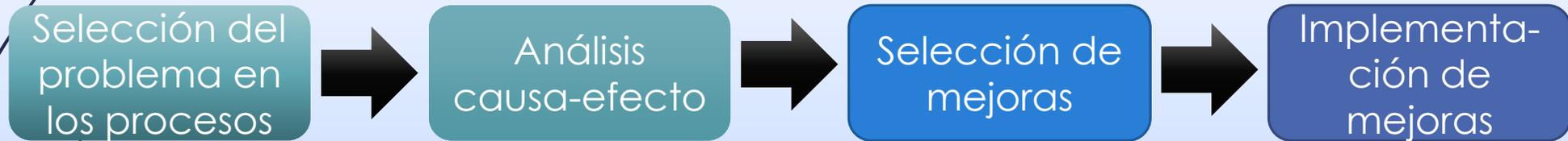
## Paso 5

- Organización del trabajo tras el análisis de coherencia, es decir el mapeo de procesos revisado.



# Análisis de procesos

Se refiere a la optimización del desempeño de los procesos (que la entidad viene ejecutando) en el marco de las prioridades de la entidad. Se conforma de las siguientes fases



Las herramientas a utilizar pueden ser: gráficos de control, histograma, lluvia de ideas, y diagrama de Pareto para seleccionar el problema.

# Análisis de procedimientos

Si la entidad cuenta con procedimientos los pasos a seguir son:



Las herramientas a utilizar pueden ser: gráficos de control, histograma, lluvia de ideas, y diagrama de Pareto para seleccionar el problema.



## BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DE IWC



- Desarrollo metodológico adecuado al producto, que garantiza la validez del resultado.
  - Asesoría personalizada.
  - Elaboración de productos con profesionales especializados
  - Entrega de los productos del servicio en los plazos establecidos.
  - Control de la calidad mediante supervisión interna y externa.
  - Levantamiento de nuevas observaciones hasta 60 días luego de la entrega del informe final (MÁXIMO DOS).
-

# MUCHAS GRACIAS !!!



Contáctenos:

Dirección: Av. Arequipa 1384 Ofic.1503 - Santa Beatriz-Lima

Teléfono: (01) 265-4782 / RPC: 997721190

Email: [informes@iwcperu.com](mailto:informes@iwcperu.com)

[ventas@iwcperu.com](mailto:ventas@iwcperu.com)

Web: [iwcperu.com.pe](http://iwcperu.com.pe)

Skipe: [imagineworksconsulting](https://www.skype.com/join/imagineworksconsulting)

---