

	<h2>Nombre del proceso</h2>	Código	Fecha
		Versión	Pág.
			1/3

Uno de los grandes retos de cualquier organización consiste en optimizar sus activos para lograr los mejores resultados posibles para sus partes interesadas (clientes, personas, proveedores, propietarios y sociedad).

Estos resultados dependerán del modo en que se establezcan las relaciones entre las personas, se definan las funciones y responsabilidades, se prioricen y asignen los recursos y se determine el orden lógico de ejecución de las actividades que componen los procesos (secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados).

Asimismo, la manera de medir estos resultados y controlar las causas que los producen constituye la base para llevar a cabo la mejora continua.

La gestión por procesos plantea ordenar la organización atendiendo a la cadena de aportación de valor para el cliente, externo e interno.

Este modelo organizativo supone una evolución del antiguo modelo de gestión por funciones o departamentos compuestos por grupos de especialistas centrados en su actividad, hacia equipos multifuncionales formados por personas polivalentes, con visión amplia del proceso, con objetivos comunes, orientados al cliente y hacia los resultados.

La gestión por procesos se documenta en fichas de proceso como la que ponemos a su disposición.

<p>Nombre del proceso:</p>	<p>Propietario: Es la función o persona a la que se le asigna la responsabilidad del proceso y, en concreto, de que éste obtenga los resultados esperados. Es necesario que tenga capacidad de actuación y debe liderar el proceso para implicar y movilizar a todas las personas que intervienen.</p>
<p>Misión: Es el propósito del proceso. Hay que preguntarse ¿cuál es la razón de ser del proceso? ¿Para qué existe el proceso?. La misión u objeto debe inspirar los indicadores y la tipología de resultados que interesa conocer.</p>	
<p>Alcance: Aunque debería estar definido por el propio diagrama de proceso, el alcance pretende establecer la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso, para tener noción de la extensión de las actividades en la propia ficha.</p>	
<p>Procedimiento: La descripción de las actividades de un proceso se puede llevar a cabo a través de un diagrama, donde se pueden representar estas actividades de manera gráfica e interrelacionadas entre sí.</p> <p>Estos diagramas facilitan la interpretación de las actividades en su conjunto, debido a que se permite una percepción visual del flujo y la secuencia de las mismas, incluyendo las entradas y salidas necesarias para el proceso y los límites del mismo.</p> <p>Uno de los aspectos importantes que deberían recoger estos diagramas es la vinculación de las actividades con los responsables de su ejecución, ya que esto permite reflejar, a su vez, cómo se relacionan los diferentes actores que intervienen en el proceso. Se trata, por tanto, de un esquema “quién-qué-cuándo”.</p>	
<p>Entradas:</p>	<p>Salidas:</p>

▪ Qué se necesita.

▪ Qué se obtiene.

Registros:

▪ Evidencias del funcionamiento y control del proceso.

Recursos:

▪ Recursos humanos, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario para ejecutar el proceso.

Riesgos

Riesgos	Acciones preventivas	Responsables	Plazos	Acciones mitigadoras	Responsables	Plazos
Probabilidad de que las amenazas que se pueden materializar (p.e. Indisponibilidad de las personas, caída de un proveedor clave, ...).	Acciones para evitar los riesgos.	Funciones o personas a las que se les asigna las responsabilidades de las acciones preventivas.	Plazos de implantación de las acciones preventivas.	Acciones para minimizar las consecuencias de los riesgos una vez materializados.	Funciones o personas a las que se les asigna las responsabilidades de las acciones mitigadoras.	Plazos de implantación de las acciones mitigadoras.

**Indicadores** Información que permite hacer una medición y seguimiento de cómo el proceso se orienta hacia el cumplimiento de su misión. Esta información va a permitir conocer la evolución y las tendencias del proceso, así como planificar los valores deseados para los mismos.

Nombre	Frecuencia de seguimiento	Evolución histórica
--------	---------------------------	---------------------