



GESTIÓN DE PROCESOS

La gestión de los procesos se fundamenta en cómo se hacen las cosas dentro de la organización y en el análisis de los resultados conseguidos.

*El producto **Gestión de Procesos** proporciona una visión global de los procesos empresariales, garantizando que los empleados sigan la secuencia correcta de actividades según su responsabilidad.*

Funcionalidad básica

- Definición y despliegue de procesos. Distribución del Manual de calidad
- Diseño y despliegue de flujogramas
- Automatización de la revisión de procesos y mejora continua
- Gestión documental y definición de plantillas

Beneficios

- Proporciona una visión global de los procesos empresariales
- Garantiza que los empleados sigan la secuencia de acciones correcta según sus responsabilidades
- Realiza un seguimiento del estado de todas las acciones y comprueba que se ejecutan correctamente, identificando cuellos de botella

Definición de procesos

Este componente permite definir el **mapa de procesos** de su organización, agrupados por áreas. Una vez definidos los procesos de primer nivel, se detallará cada uno identificando:

- Código y nombre
- Responsable y colaboradores de su ejecución
- Normativa estándar aplicable (ISO-9000, ISO-14000, EFQM, etc.)
- Objeto y ámbito de aplicación (alcance)
- Metodología (instrucciones), para ejecutar el proceso
- Entradas y salidas, identificando quién dispara su realización y qué resultados se esperan del proceso
- Límites y recursos necesarios
- Medidas de eficacia (indicadores)

Además, cada proceso se desglosa en **actividades**, que podrán describirse con los mismos campos, detallando la información del proceso y sus responsabilidades.

Estas actividades se relacionan gráficamente mediante **diagramas de flujo**, que además permiten:

- Establecer dependencias con otros procesos y entre las actividades propias del proceso
- Asociar plantillas de documentos a las actividades del proceso (documentos de entrada y salida)
- Visualizar las decisiones y registros de información que intervienen en el proceso

Todo esto se refleja documentalmente en el **Manual de Procesos**, que se genera automáticamente. Además, el sistema genera las **fichas de procedimientos e instrucciones operativas** que dan soporte a los procesos.

La estructura de procesos y las fichas de cada proceso (incluyendo diagrama de flujo) pueden ser consultadas por los empleados a través de sitio Web en la Intranet corporativa / Internet.

Mejora continua de procesos

Este componente permite la **revisión de procesos**.

El sistema crea una copia del proceso a revisar que podrá ser modificada por los revisores definidos y que deberá ser aprobada por un usuario autorizado para incorporar la nueva versión del proceso.

La revisión de un proceso conlleva la sustitución de la antigua versión, que será registrada en el sistema, siendo accesible su consulta.

Gestión de plantillas documentales

Este componente permite definir un procedimiento para administrar y controlar los documentos necesarios en la gestión de procesos. Se estructuran los documentos en áreas, identificando la siguiente información:

- Nombre y responsable de su gestión/archivo
- Plantilla asociada al documento (fichero electrónico en Word, Excel, PDF, etc.)
- Origen del documento (externo o interno) y acceso (restringido o público)
- Propósito del documento
- Instrucciones de relleno y composición del documento

De este modo, se mantiene actualizada la lista de documentos que la organización utiliza, evitando duplicidades y asignando responsabilidades en su gestión y archivo.

Conexiones con otros productos

Este puede complementarse con otros productos:

- **Endalia O+RH:** La responsabilidad sobre cada proceso se asocia a puestos, completando las DPT obtenidas directamente de las responsabilidades del puesto
- **Endalia Indicadores:** Medición de la eficacia de cada proceso a través de la gestión de indicadores (fijación de objetivos y visualización de resultados)
- **Endalia Modelo de negocio:** Permite identificar los procesos que gestionamos y que dan respuesta a las necesidades planteadas por las políticas
- **Endalia Proyectos:** El sistema permite la creación directa de proyectos a partir de procesos, copiando estructura, duraciones y relación de las tareas. De este modo, se incorpora la gestión de procesos a la operativa diaria de la organización
- **Endalia EFQM:** Los procesos son parte fundamental del modelo de evaluación y soportan el despliegue de información

Acerca de Endalia

ENDALIA es una empresa de desarrollo e implantación de sistemas y consultoría de dirección y gestión que colabora con sus clientes para mejorar los resultados de su gestión interna, a través de modelos y sistemas de información propios.

Nuestras soluciones aportan funcionalidades integradas para la gestión y optimización de los principales procesos de organización, dirección y recursos humanos. Proporcionan el medio adecuado para posibilitar la contribución de cada empleado a la consecución de los objetivos empresariales y las estrategias necesarias para alcanzarlos.

Además del desarrollo de sistemas, nuestras áreas de experiencia incluyen consultoría, gestión de proyectos, formación, desarrollo de competencias, coaching y otros servicios complementarios.

Contacto

ENDALIA

Carretera del Aeropuerto, 4 (Edificio San Lamberto)
E-50.011 Zaragoza

Tel. +34 902 10 69 53
Fax +34 976 53 30 36

Página Web: www.endalia.com

E-mail: info@endalia.com

Toda la información disponible está protegida por los derechos de autor y otras leyes de propiedad intelectual. Los contenidos no deben ser reproducidos, distribuidos, difundidos, exhibidos, publicados o transmitidos sin que Endalia le conceda permiso por escrito previamente. Tiene permiso para utilizar esta información únicamente de forma privada y para uso no comercial.

El propósito de este documento es únicamente para uso informativo.

© 2010 ENDALIA. Todos los derechos reservados.