



Universidad Autónoma de Baja California

Ingeniería de Procesos

Ingeniería de Procesos

Unidad 1. Fundamentos de Programación

Profesor: MC. Itzel Barriba Cázares

1.2.4. Tipos de proceso: Apoyo, clave, estratégicos

Procesos

- ▶ Toda organización puede representarse como una compleja red de elementos que realizan **actividades** que les permiten interrelacionarse unas con otras para alcanzar los fines (misión) del conjunto. Cada una de estas interrelaciones puede representarse y gestionarse como un proceso.
- ▶ En función de su finalidad, los procesos se pueden clasificar en tres categorías: Procesos **estratégicos, clave y de apoyo**.

Proceso de apoyo o de soporte

- ▶ Son los procesos que proporcionan los **medios (recursos)** y el **apoyo** necesario para los procesos clave se pueden llevar a cabo. Sus clientes son internos.
- ▶ **Ejemplos:** control de calidad, selección de personal, formación de personal, compras, sistemas de información, proceso de logística, etc.

Proceso clave

- ▶ Son denominados **operativos** y son propios de la actividad de la empresa, estos inciden de manera significativamente en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.
- ▶ Son procesos que permiten **generar el producto/servicio** que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.
- ▶ **Ejemplos:** proceso de producción, proceso de prestación de un servicio, proceso de comercialización, etc.

Proceso estratégicos

- ▶ Son aquellos procesos destinados a definir los **objetivos y metas** de la organización, sus **políticas y estrategias**. Están en relación muy directa con la misión/visión de la organización, involucran personal de primer nivel de la organización.
- ▶ **Ejemplos:** Proceso de planeación presupuestaria, proceso de diseño de producto y/o servicio, etc.

Tipos de Procesos

- ▶ Cuando ya se han identificado todos los grandes procesos de la organización, éstos se representan en un mapa de procesos. Téngase en cuenta que la clasificación de los procesos de una organización en estratégicos, operativos y de soporte, vendrá determinada por la misión de la organización, su visión, su política, etc. Así por ejemplo un proceso en una organización puede ser operativo, mientras que el mismo proceso en otra organización puede ser de soporte.
- ▶ Buscar ejemplos de estos procesos.

Ejemplos

- Identificar y analizar los diferentes tipos de procesos de los siguientes ejemplos.

- Procesos de valor (primarios y secundarios)



■ Procesos Centrales u Operacionales

- Logística interna
- Producción
- Logística externa
- Ventas
- Desarrollo de productos

- Son los que generan valor para el cliente
- Diferente **peso relativo** según tipo de empresa
- Aunque siempre están presentes en alguna medida

■ Procesos de Infraestructura o de Apoyo

- Abastecimiento
- Desarrollo tecnología
- Administración RRHH
- Administración del negocio
- Contabilidad

- Sobre ellos se sustentan los procesos centrales
- Se esparcen en toda la organización
- Su contribución a crear **ventajas competitivas** varía según el sector industrial, pero generalmente siempre aparecen

Ejemplos

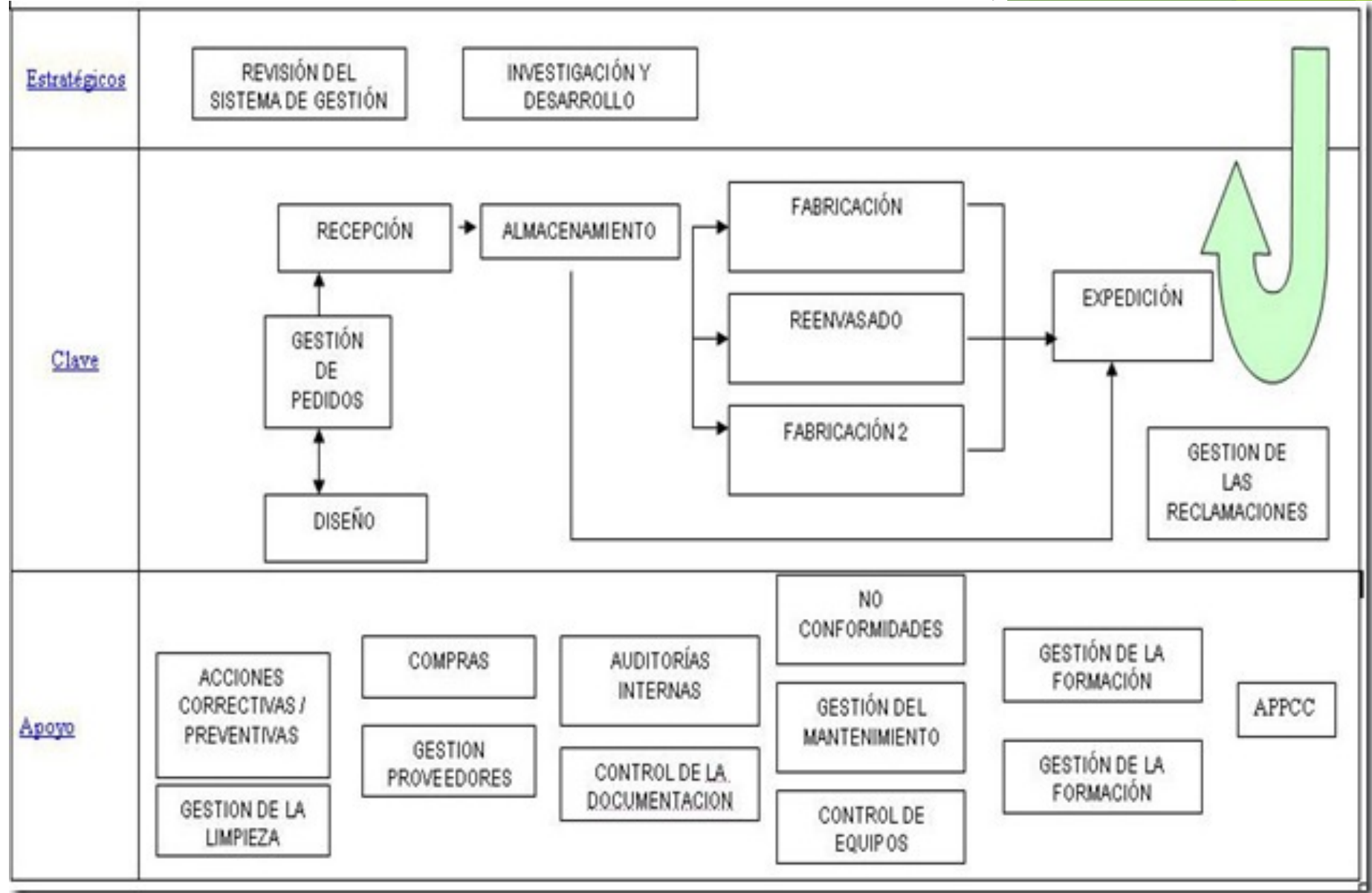
- Identificar y analizar los diferentes tipos de procesos de los siguientes ejemplos.

Mapa de Procesos



Ejemplos

- Identificar y analizar los diferentes tipos de procesos de los siguientes ejemplos.



Investigar

- ▶ Qué elementos debe tener un proceso.