

# CONFERENCIA

#HealthManagementBCN

## EHEALTH & MANAGEMENT MEETING: EXPERIENCIAS DESDE LA EXCELENCIA

BARCELONA 2015

**Pere Miralles Vallbona**

DIRECTOR DE RIESGO OPERACIONAL  
Y CALIDAD DE BANC SABADELL.

“Cómo alinear las actividades  
de la organización en torno a  
metas comunes.”

¡Adéntrate en la GESTIÓN POR PROCESOS!

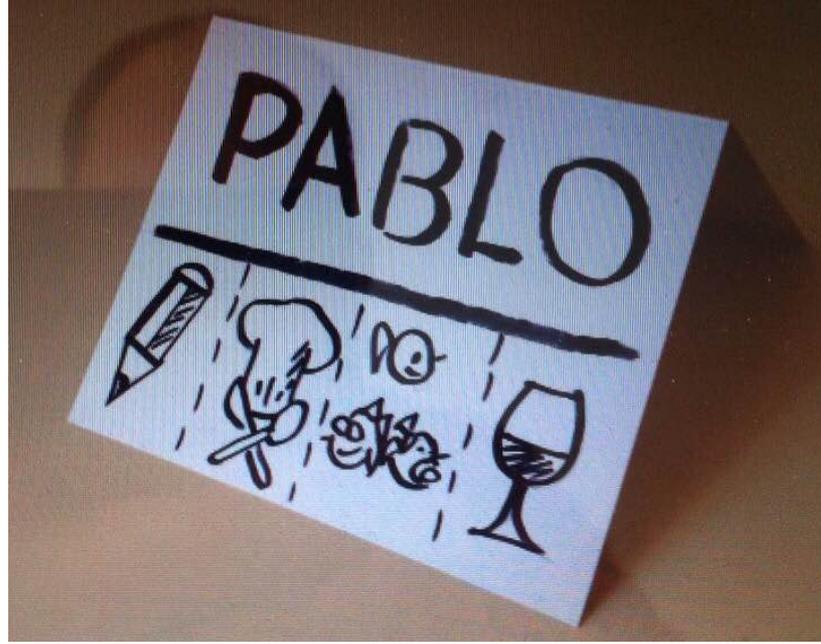


COORGANIZADO POR



COLABORADOR:





NIVEL 1  NIVEL 2  NIVEL 3  NIVEL 4  NIVEL 5 

# Gestión por procesos

## Uso de los mapas de procesos



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



Health & Management Meeting:  
Experiencias desde la Excelencia

27 de mayo de 2015



# ¿Por qué una gestión por procesos? **B Sabadell**

## Créditos de clientes

En millones de euros



Plan de  
Calidad



NUEVO

**RETO**

**¡SUERTE!**

HAS GANADO LA INSIGNIA...



¡FELICIDADES!

# ¿Por qué una gestión por procesos? <sup>B</sup> Sabadell



## Bases de un modelo de gestión:



Conocer las  
responsabilidades



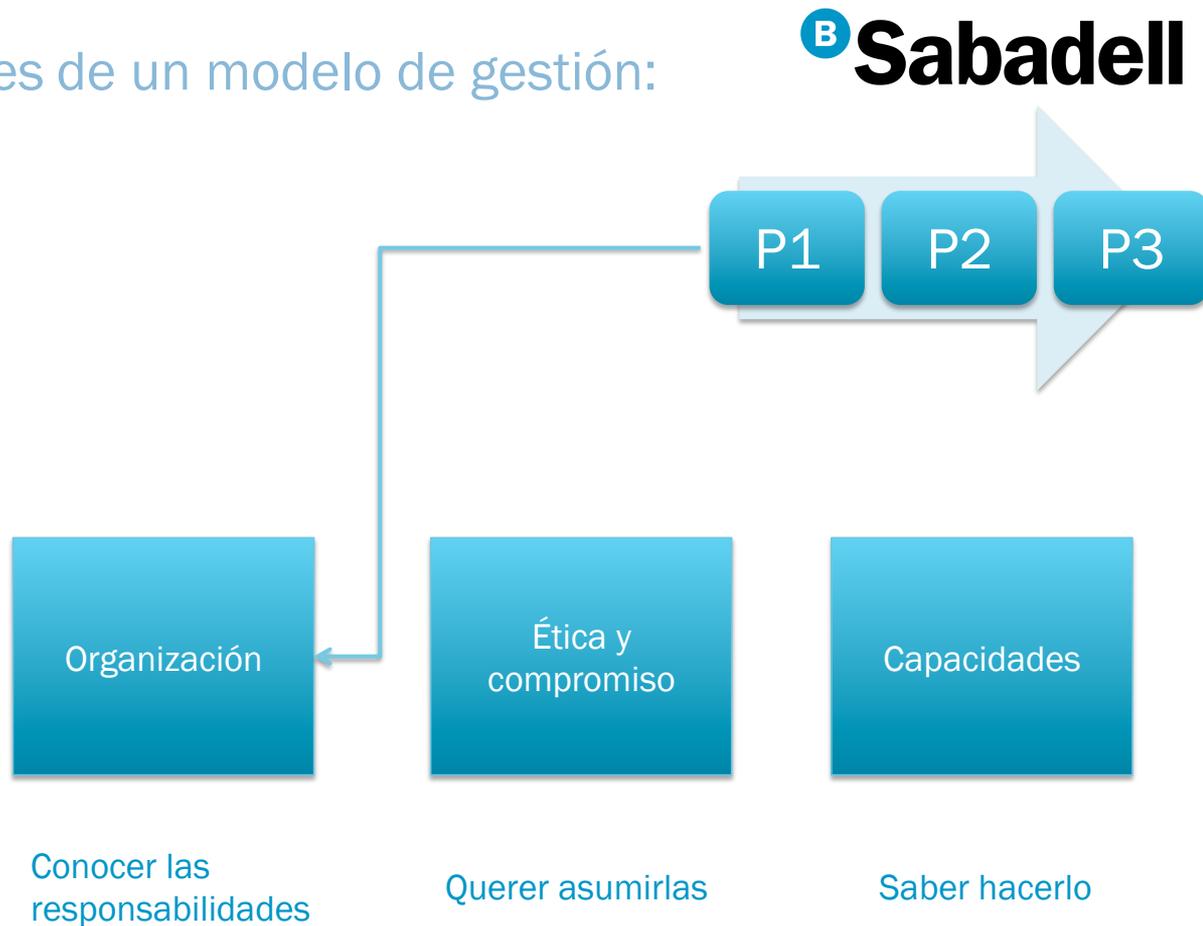
Querer asumirlas



Saber hacerlo

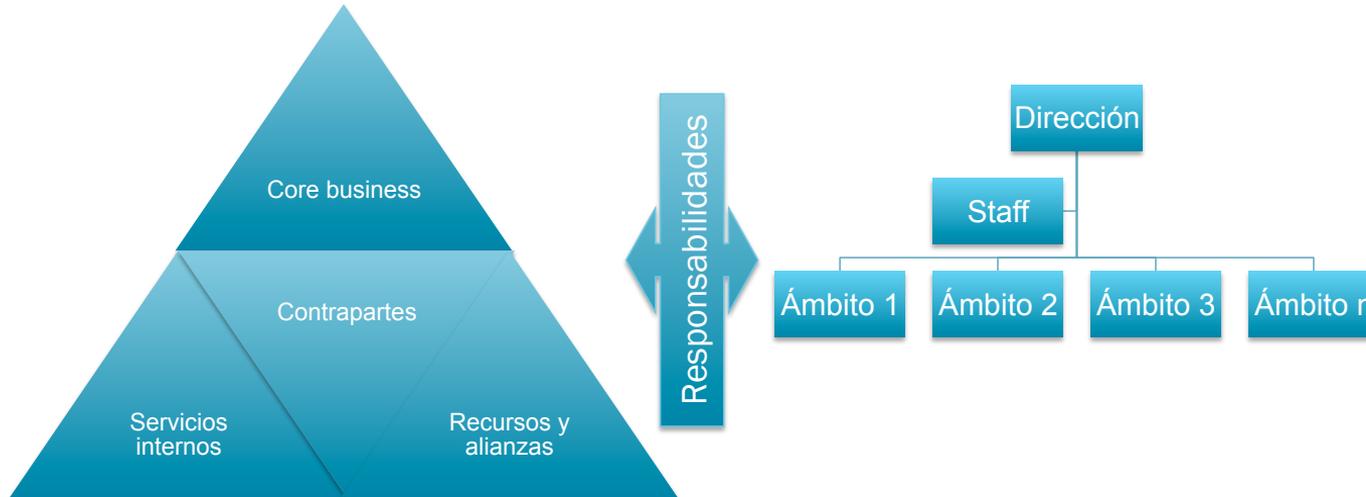


## Bases de un modelo de gestión:



## Bases de un modelo de gestión:

- ✓ Modelo organizativo completo y robusto
- ✓ Mapa de “procesos” vinculado a las responsabilidades de cada unidad

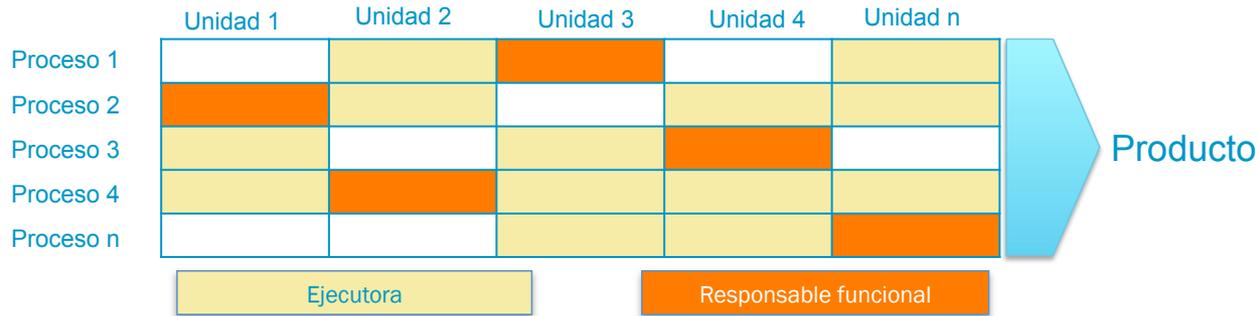


## Modelo Banco Sabadell



La gestión por procesos en BS:

- ✓ Figura del Responsable Funcional: diseña, mantiene, normaliza y normativiza
- ✓ Figura del Responsable Ejecutivo
- ✓ Figura del Responsable del Producto/servicio



## Mapa de procesos



### Usos operativos

Análisis de costes e imputación a actividades y productos  
Optimización operativa  
Mapa de riesgos operacionales  
Programas de trabajo de Auditoría Interna  
Plan de continuidad del negocio  
Mejora del archivo lógico



### El dilema

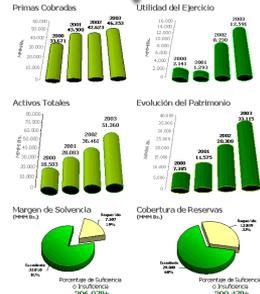
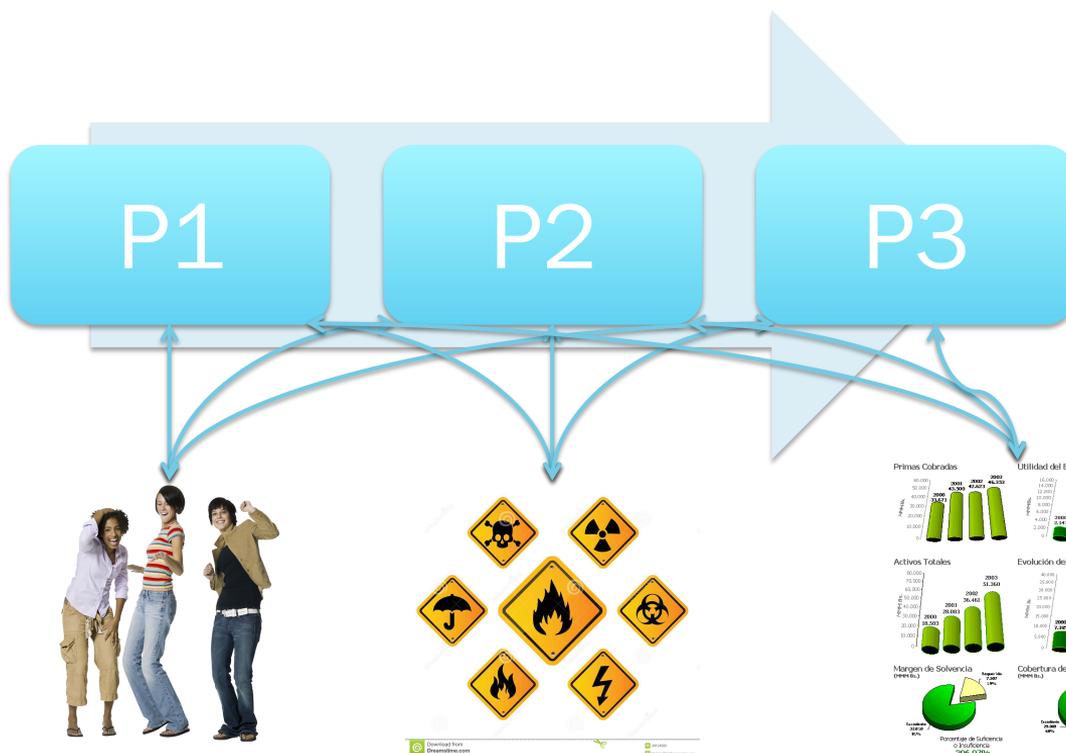
¿Que morfología y taxonomía debería tener nuestro mapa de procesos?  
¿Cuál debería ser la entidad dominante del modelo de datos?



### El error

Construcción “bottom-up” a partir de la estructura organizativa y los flujos de trabajo.





El presente informe es un resumen de los datos financieros de Sabadell que se publican en el informe de cuentas anuales. El presente informe no constituye una recomendación de inversión ni una oferta de seguros. El presente informe es un resumen de los datos financieros de Sabadell que se publican en el informe de cuentas anuales.

NIVEL 5

NIVEL 4

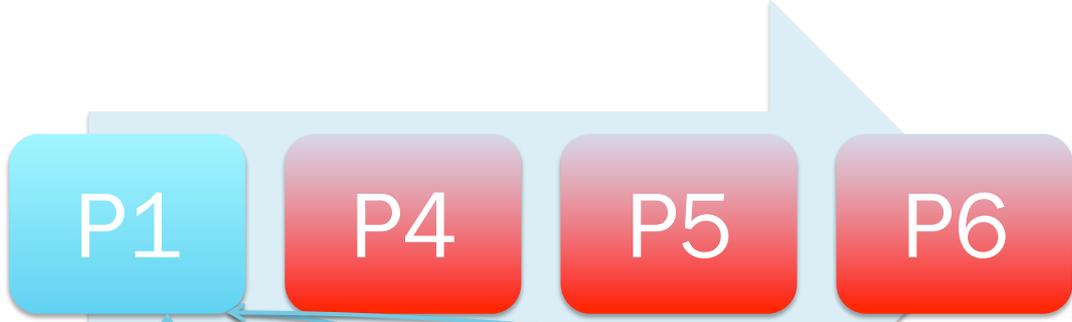
NIVEL 3

NIVEL 2

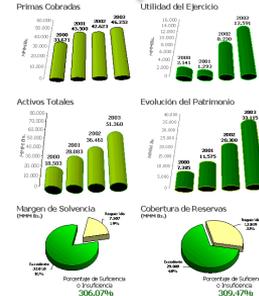
NIVEL 1

NIVEL INSIGNIAS

# B Sabadell



Download from [dreamstime.com](http://dreamstime.com)



El patrimonio neto de Sabadell en 2015 se ha incrementado un 10% respecto al año anterior, pasando de 10.000 millones de euros a 11.000 millones de euros. Este crecimiento se debe principalmente al aumento de las reservas de capital, que han crecido un 15% en el periodo analizado.

NIVEL 5

NIVEL 4

NIVEL 3

NIVEL 2

NIVEL 1

NIVEL INSIGNIAS

# CONCLUSIONES



## CONCLUSIONES

- ✓ Un Mapa de Procesos es una simple **herramienta** que debe **ayudarnos** a desarrollar y desplegar un robusto modelo de gestión.



## CONCLUSIONES

- ✓ Un Mapa de Procesos es una simple **herramienta** que debe **ayudarnos** a desarrollar y desplegar un robusto modelo de gestión.
- ✓ No existen modelos universales de Mapa de Procesos, pero sí una constante en todos ellos: la **orientación a los flujos de creación de valor**.

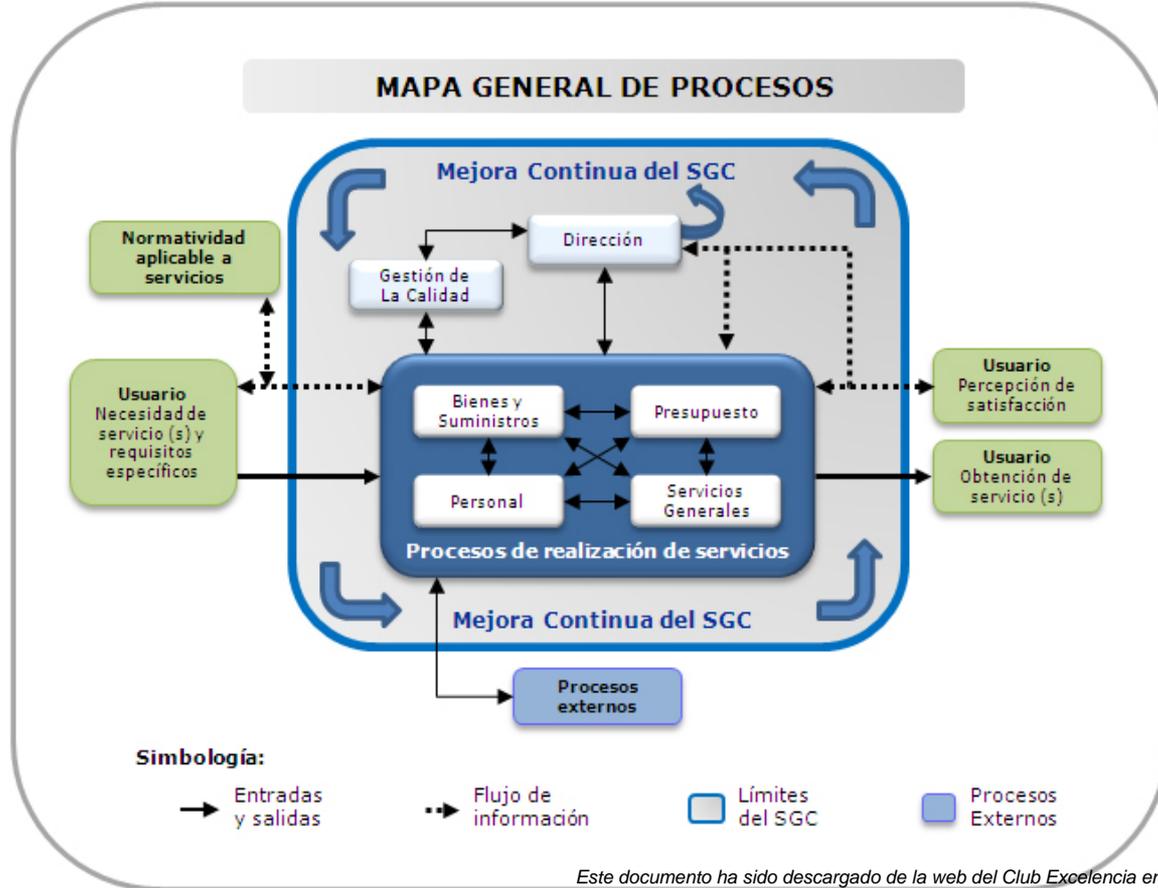


## CONCLUSIONES

- ✓ Un Mapa de Procesos es una simple **herramienta** que debe **ayudarnos** a desarrollar y desplegar un robusto modelo de gestión.
- ✓ No existen modelos universales de Mapa de Procesos, pero sí una constante en todos ellos: la **orientación a los flujos de creación de valor**.
- ✓ La Morfología de un Mapa de Procesos debe ser consecuencia de una **profunda reflexión sobre su uso**, real o potencial, a corto, a medio y a largo plazo. Nunca debemos afrontar su desarrollo como un simple problema técnico o metodológico.



# Muchos tipos de mapa de procesos



NIVEL 5

NIVEL 4

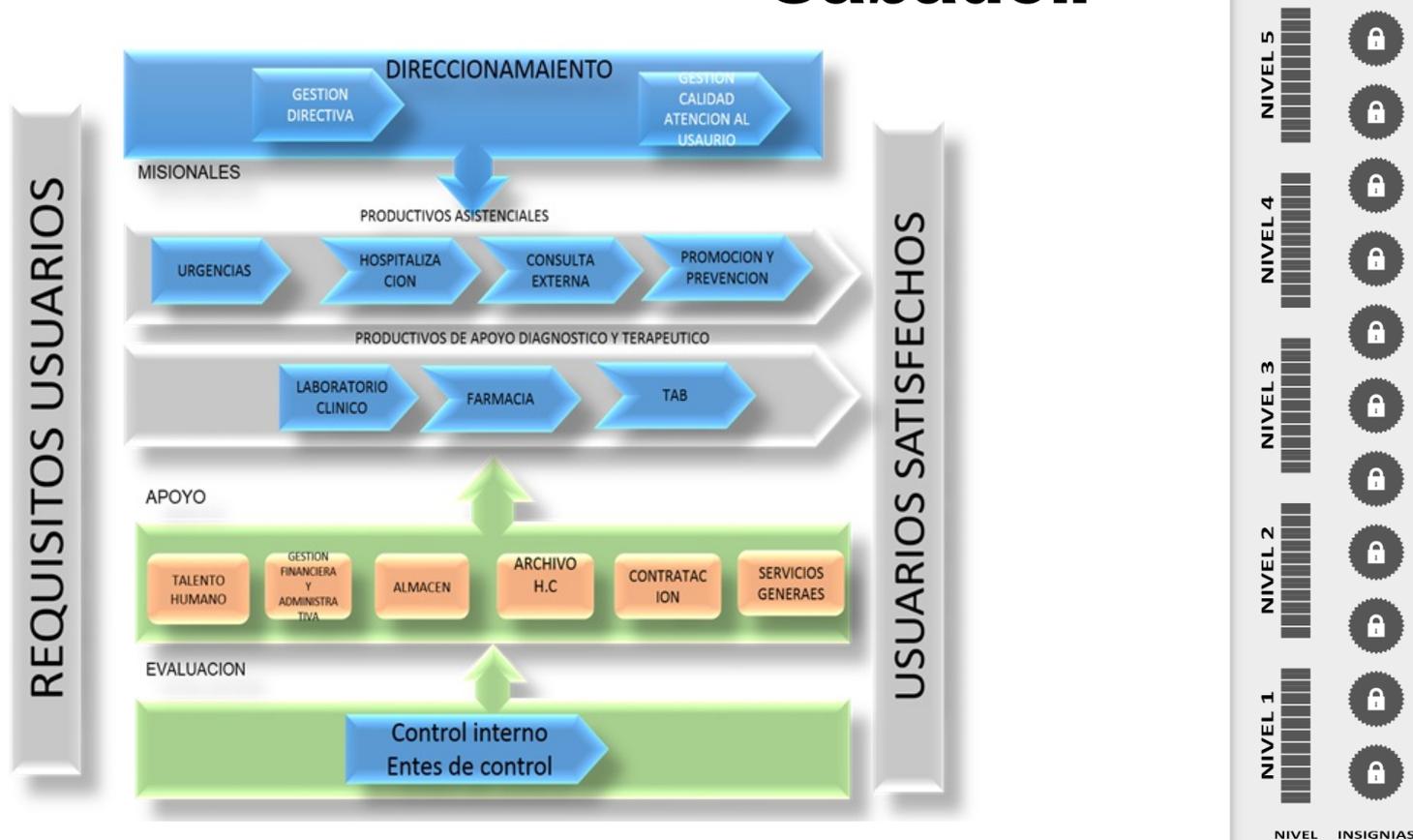
NIVEL 3

NIVEL 2

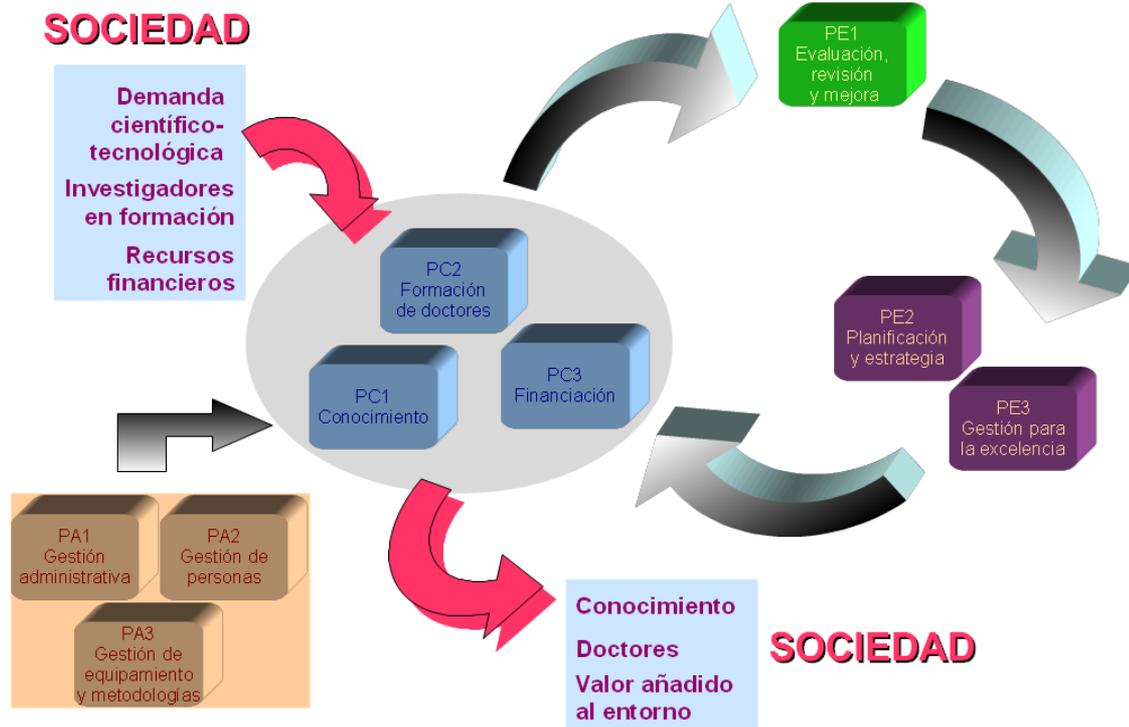
NIVEL 1

NIVEL INSIGNIAS

# Muchos tipos de mapa de procesos **B Sabadell**



# Muchos tipos de mapa de procesos



# Muchos tipos de mapa de procesos

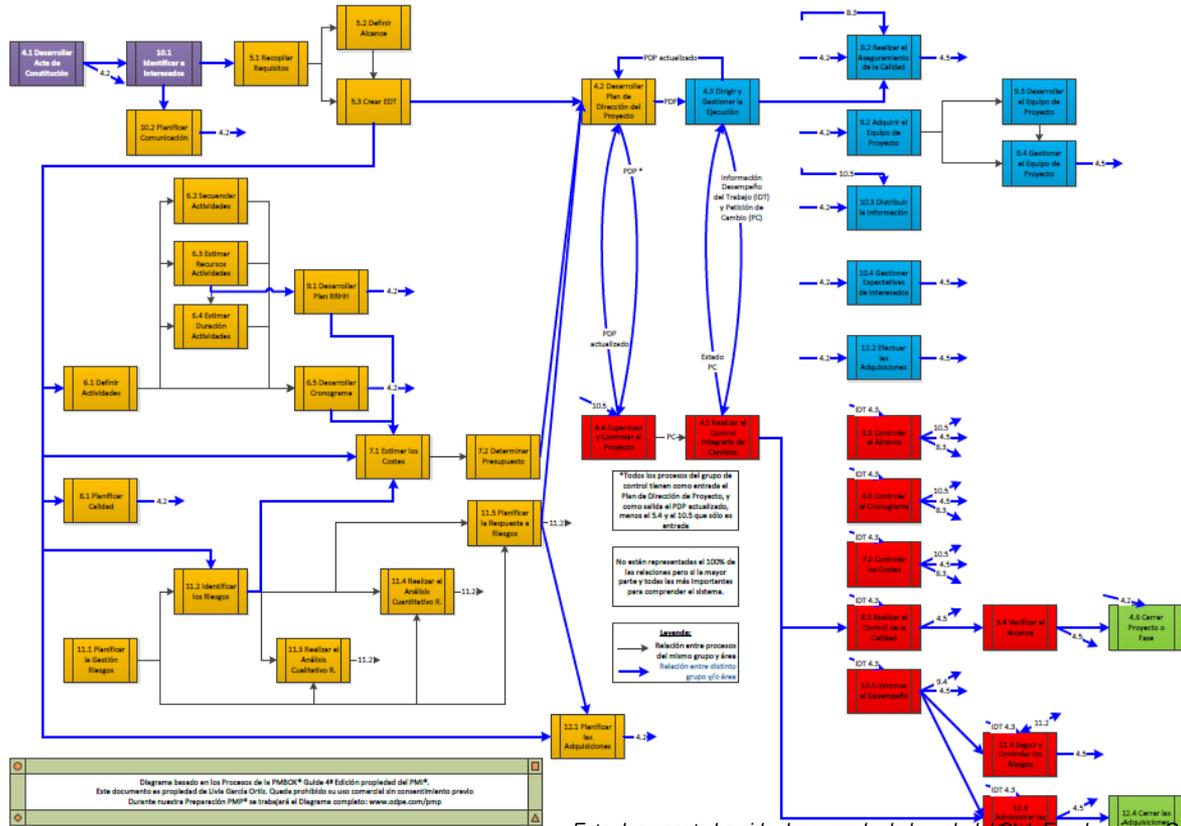
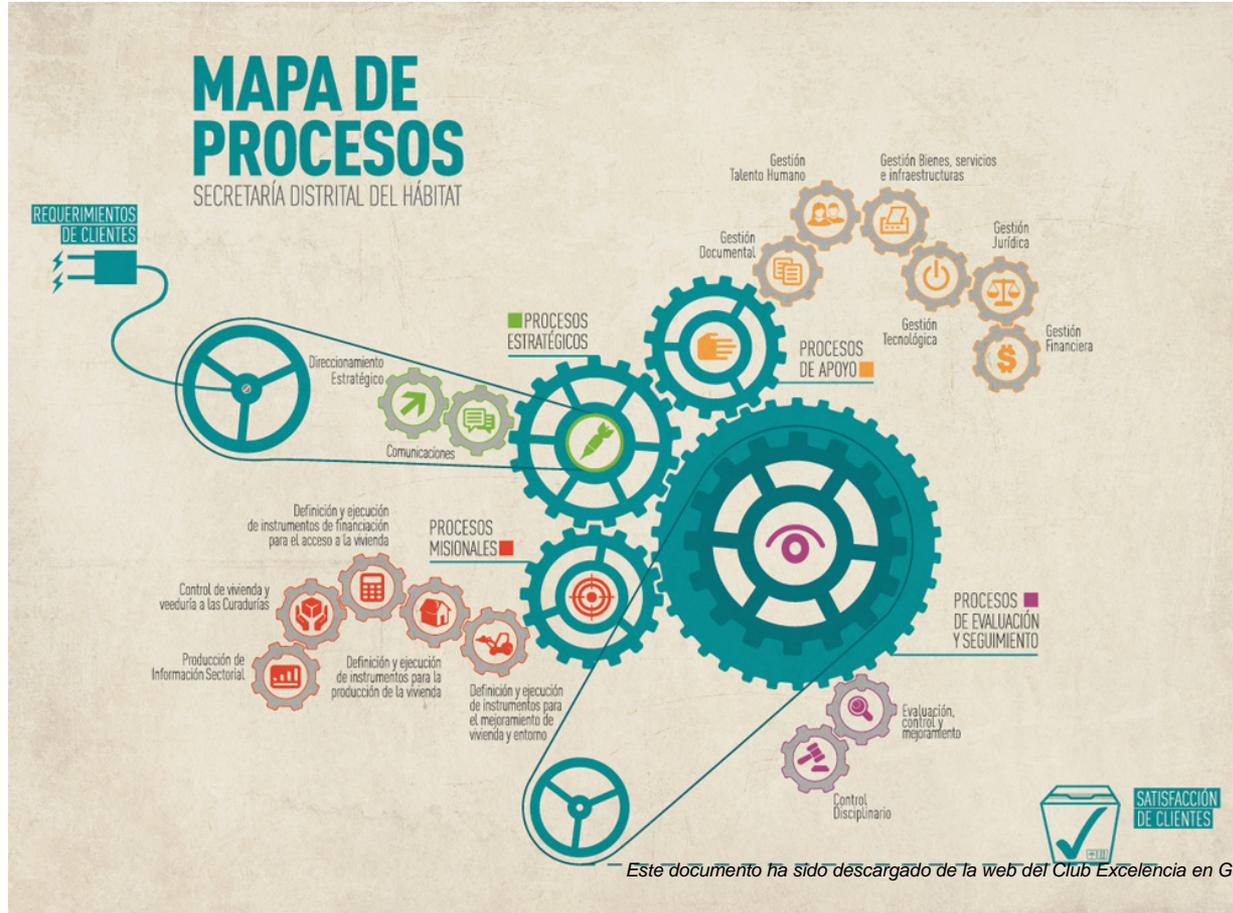


Diagrama basado en los Procesos de la PMBOK® Guía 4ª Edición propiedad del PMI®.  
 Este documento es propiedad de Unia Gestión Orlis. Queda prohibido su uso comercial sin consentimiento previo.  
 Durante nuestra Preparación PMIP® se trabajará el Diagrama completo: www.cajpa.com/pmip

# Muchos tipos de mapa de procesos







---

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*

*Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: [www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)*