

# CONFERENCIA

#HealthManagementBCN

## EHEALTH & MANAGEMENT MEETING: EXPERIENCIAS DESDE LA EXCELENCIA

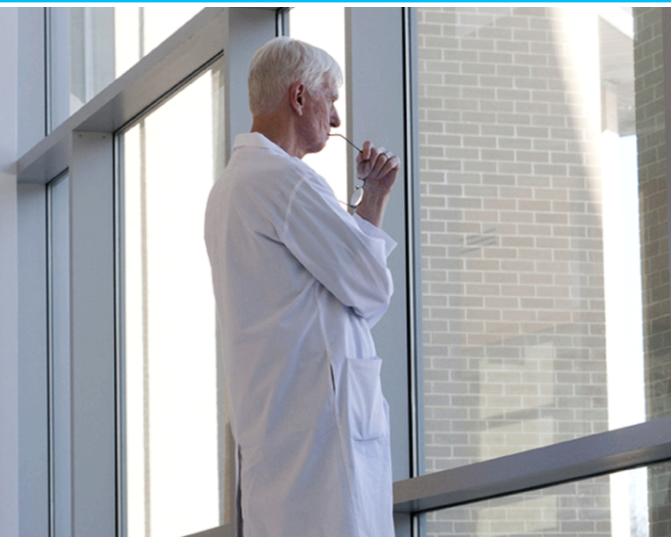
BARCELONA 2015

**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 INSIGNIAS



# Gestión por procesos

## Uso de los mapas de procesos



ISO 9001

BUREAU VERITAS  
Certification



Health & Management Meeting:  
Experiencias desde la Excelencia

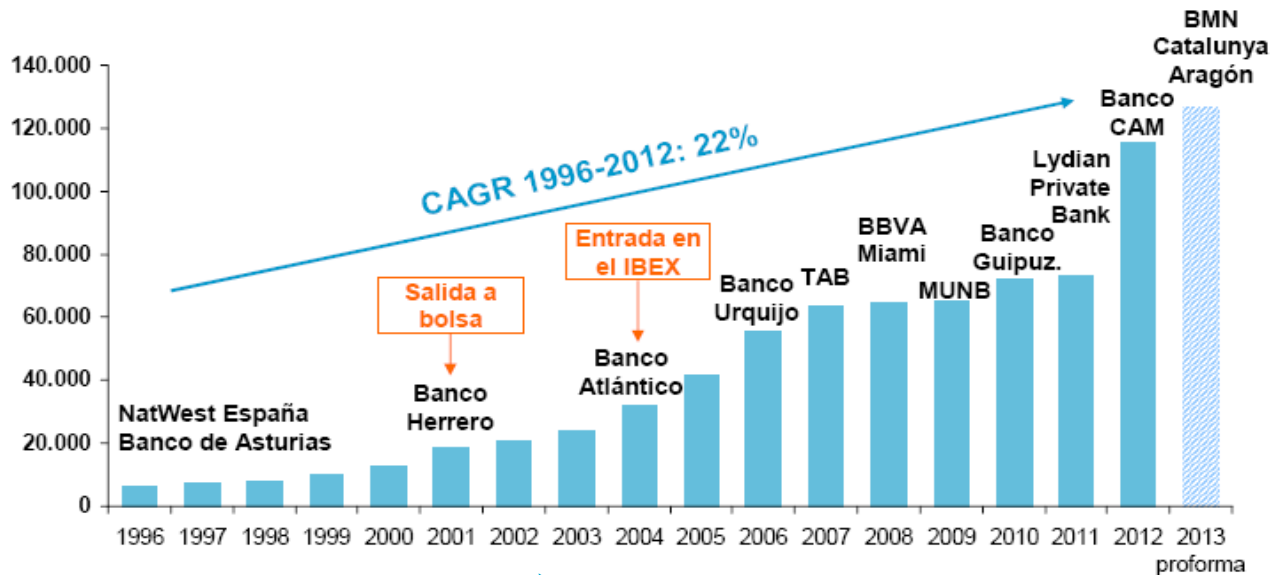
27 de mayo de 2015



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

## Créditos de clientes

En millones de euros



Plan de  
Calidad



NUEVO

**RETO**

**¡SUERTE!**

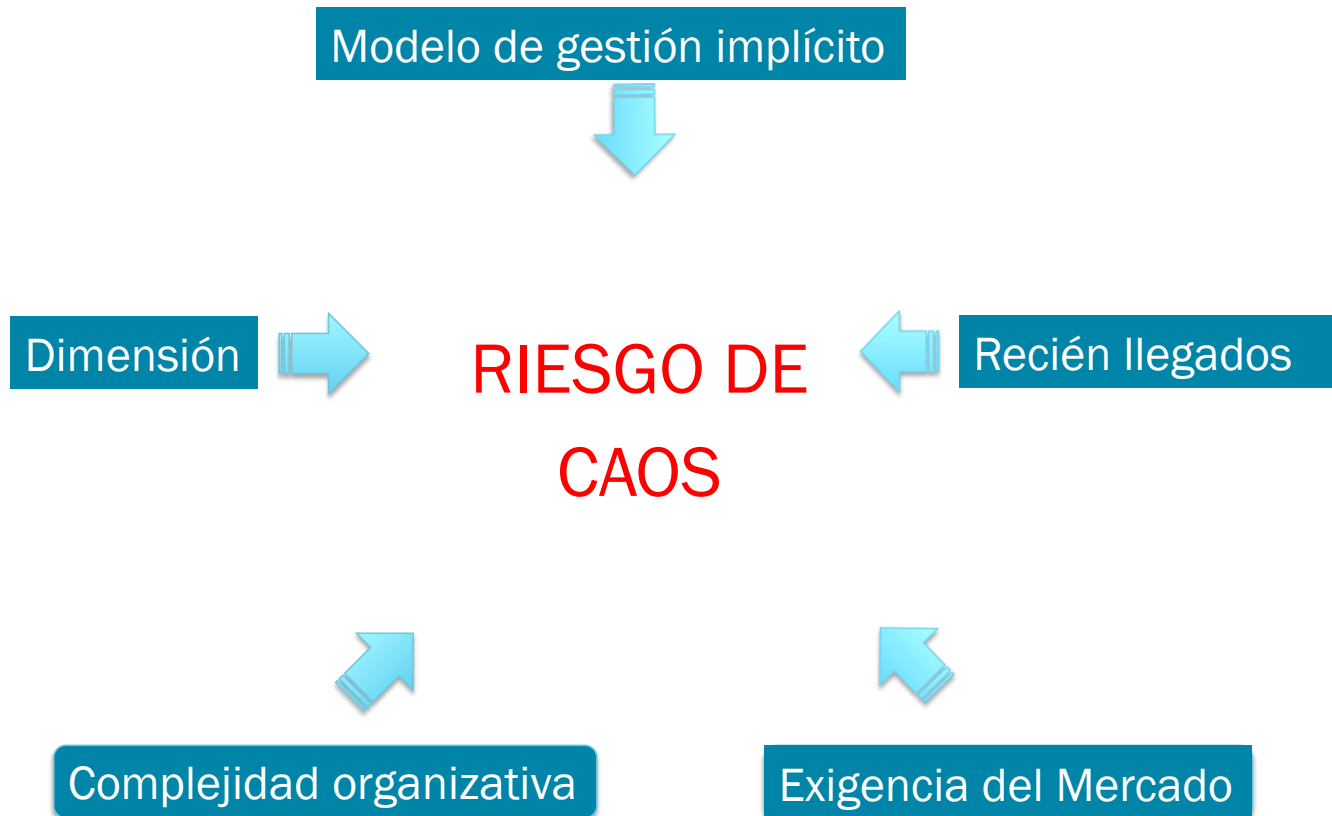
**HAS GANADO LA INSIGNIA...**



**¡FELICIDADES!**



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



## Bases de un modelo de gestión:



Conocer las  
responsabilidades



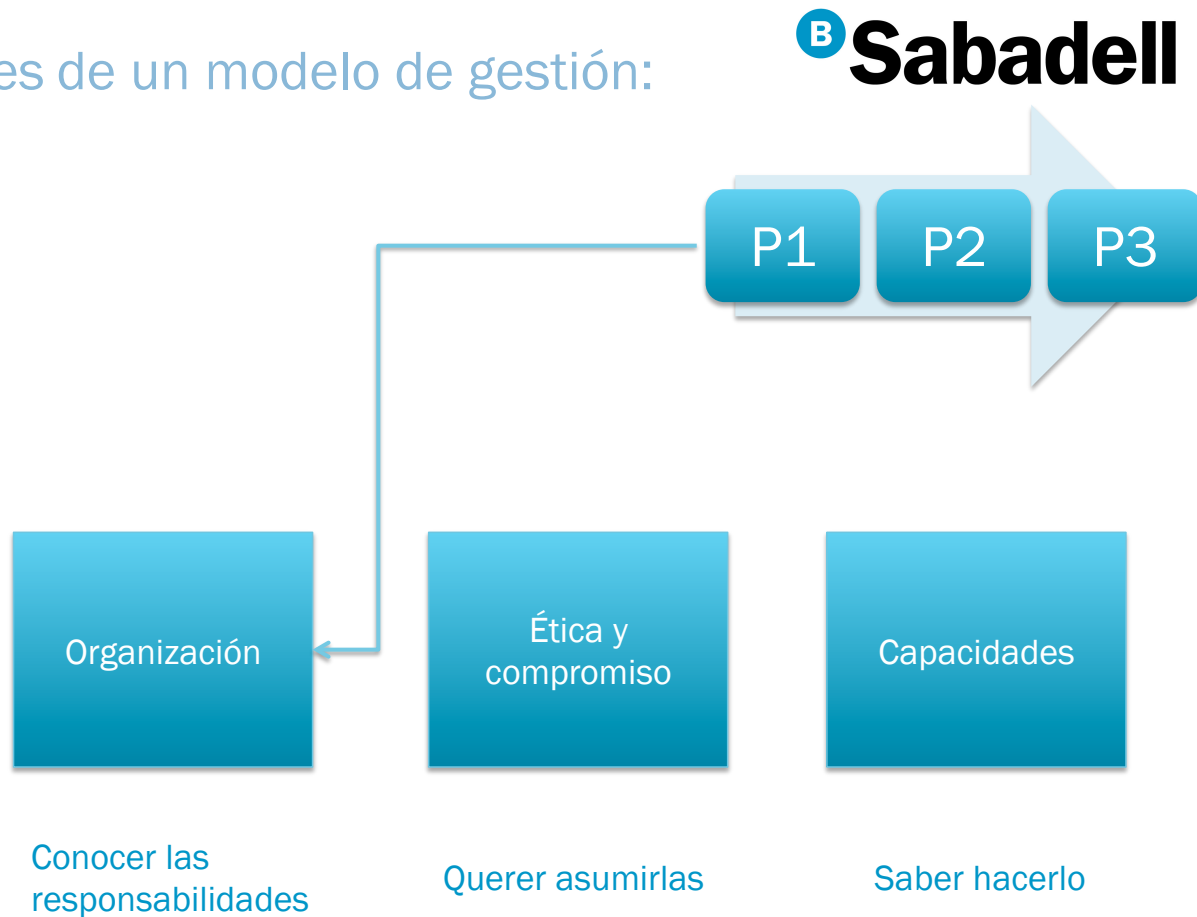
Querer asumirlas



Saber hacerlo

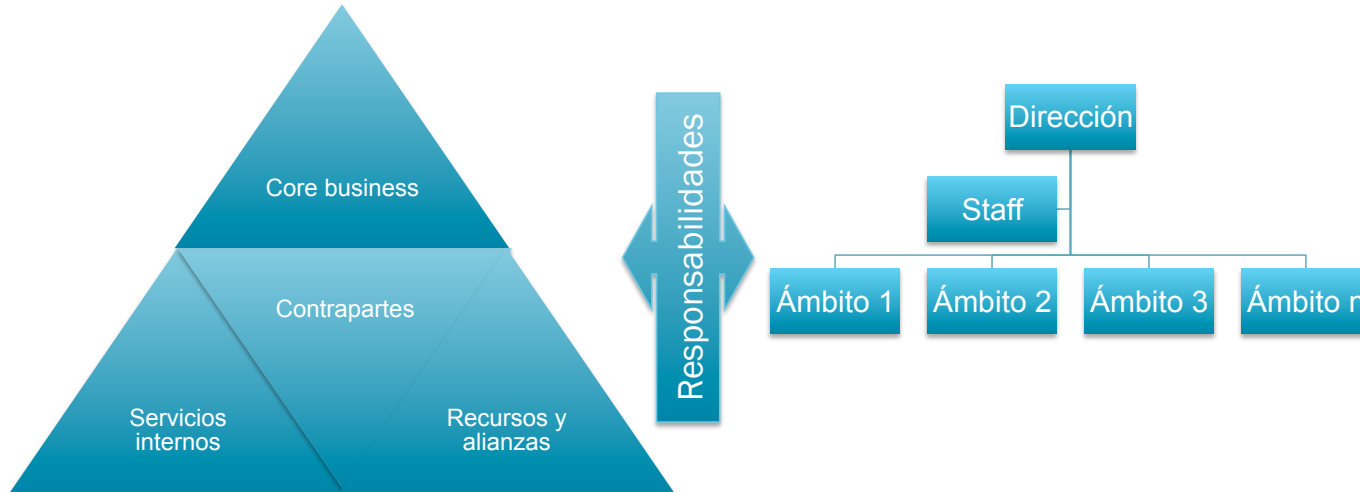


## Bases de un modelo de gestión:



## Bases de un modelo de gestión:

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



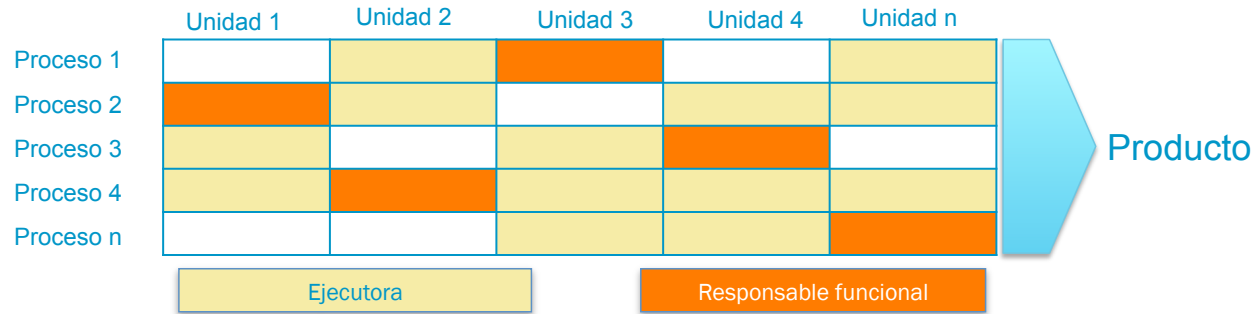


## Modelo Banco Sabadell



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

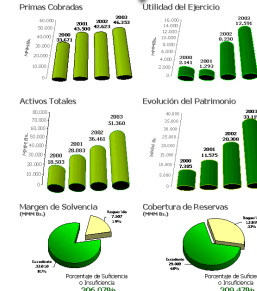
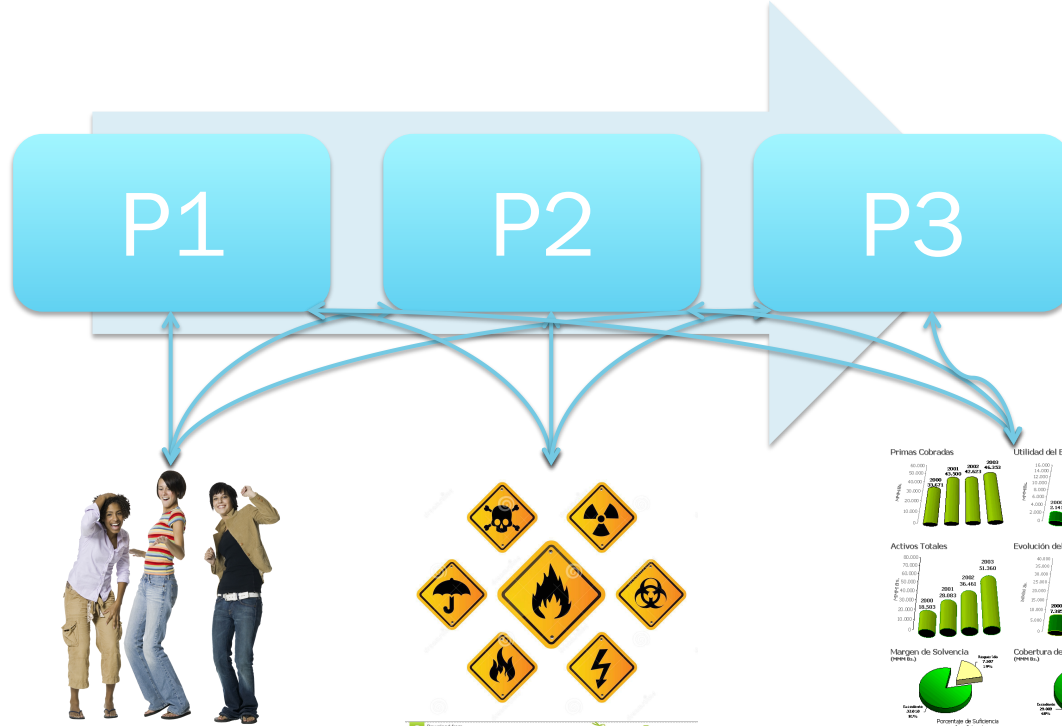
¿Que morfología y taxonomía debería tener nuestro mapa de procesos?  
¿Cuál debería ser la entidad dominante del modelo de datos?



### El error

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





El patrimonio neto de Sabadell en 2015 se ha incrementado un 10% respecto al año anterior, pasando de 10.000 millones a 11.000 millones de euros. Este crecimiento se debe principalmente al aumento de las reservas técnicas y a la mejora de los resultados operativos.

NIVEL 5

NIVEL 4

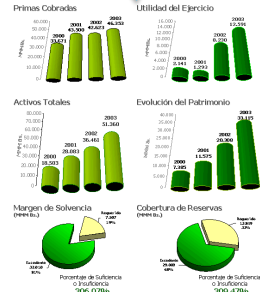
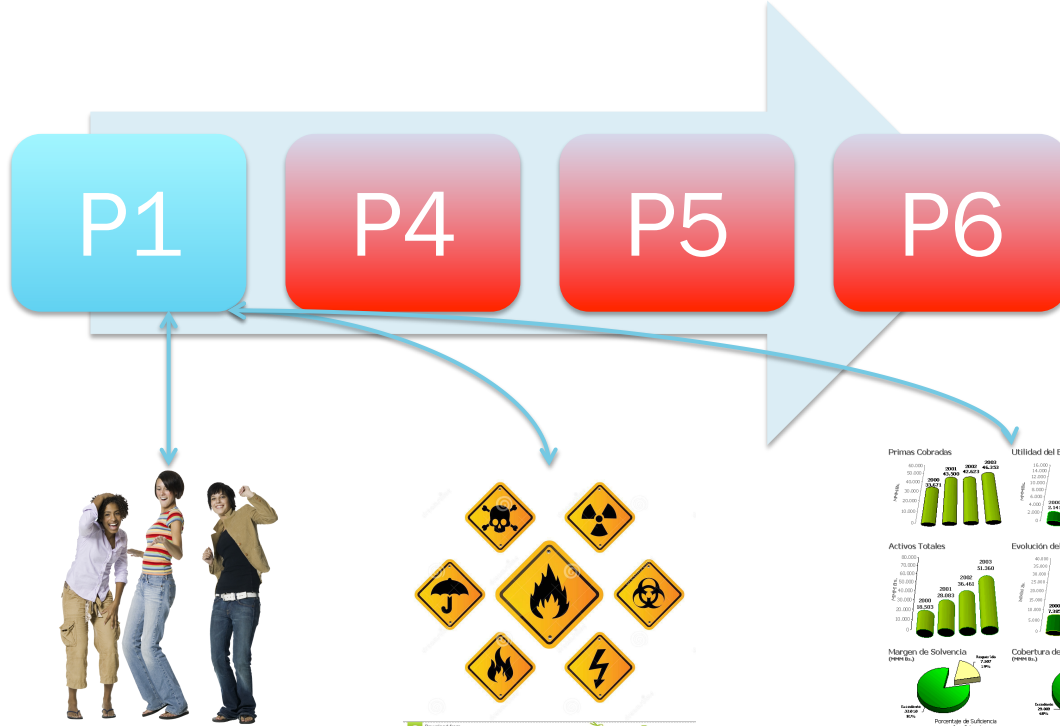
NIVEL 3

NIVEL 2

NIVEL 1

NIVEL INSIGNIAS

# B Sabadell



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

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**.



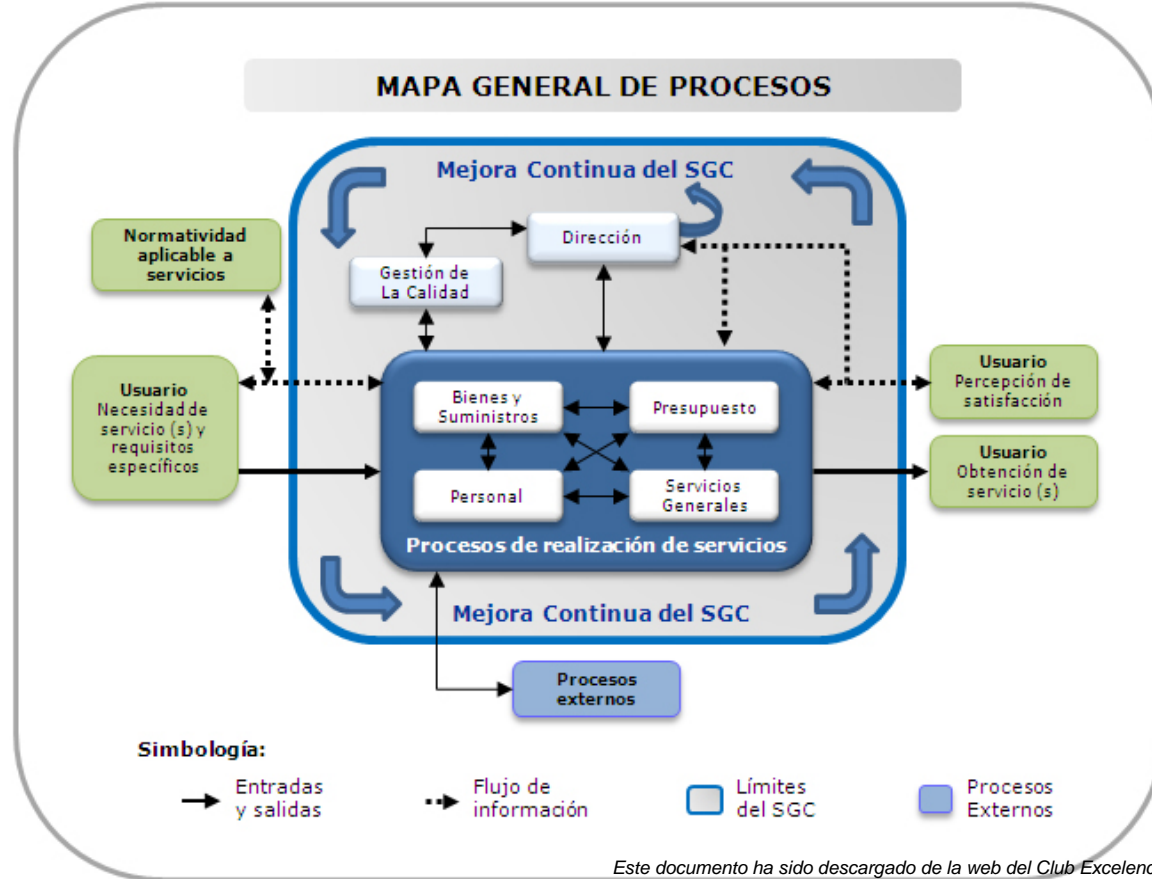
## CONCLUSIONES

- ✓ 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.

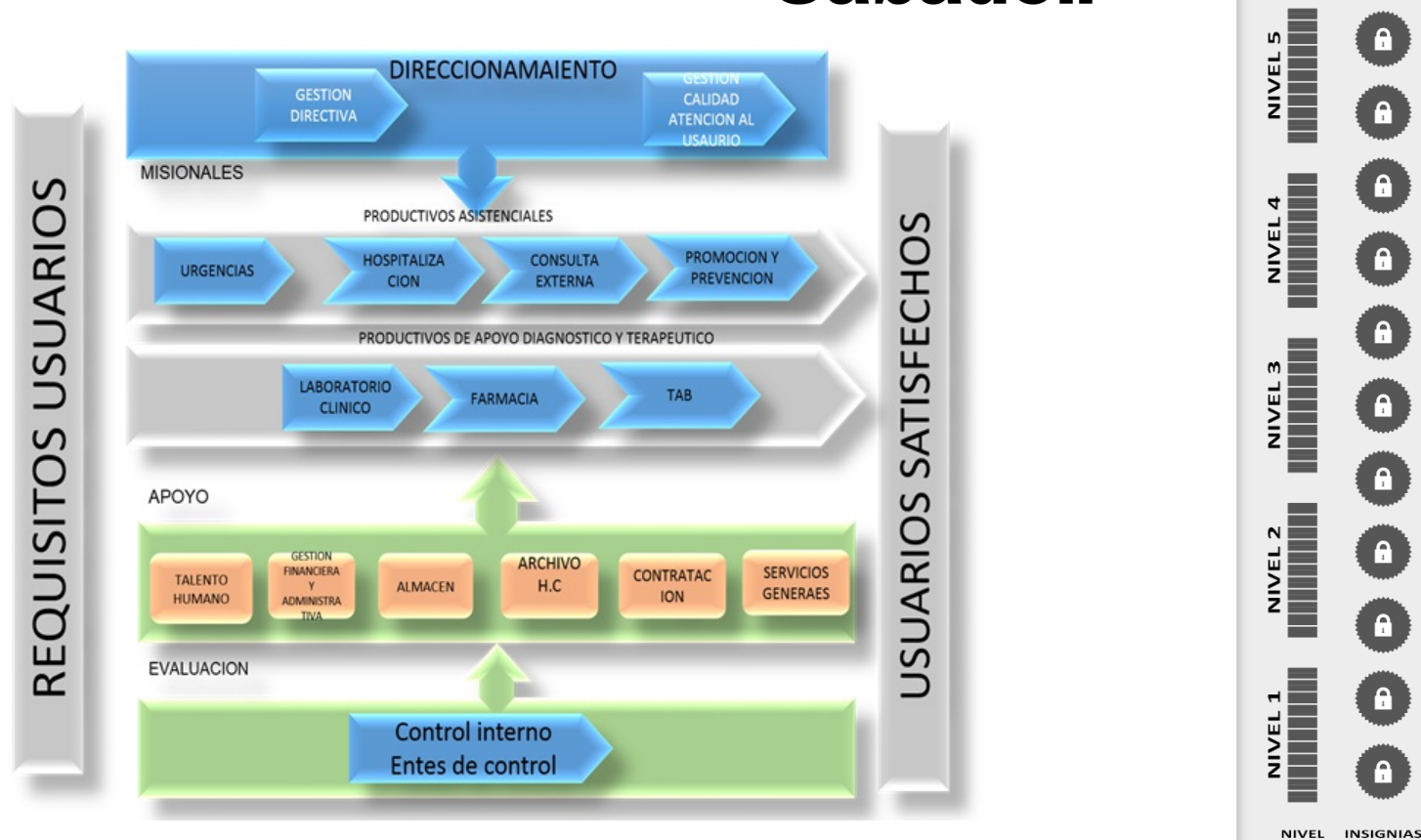




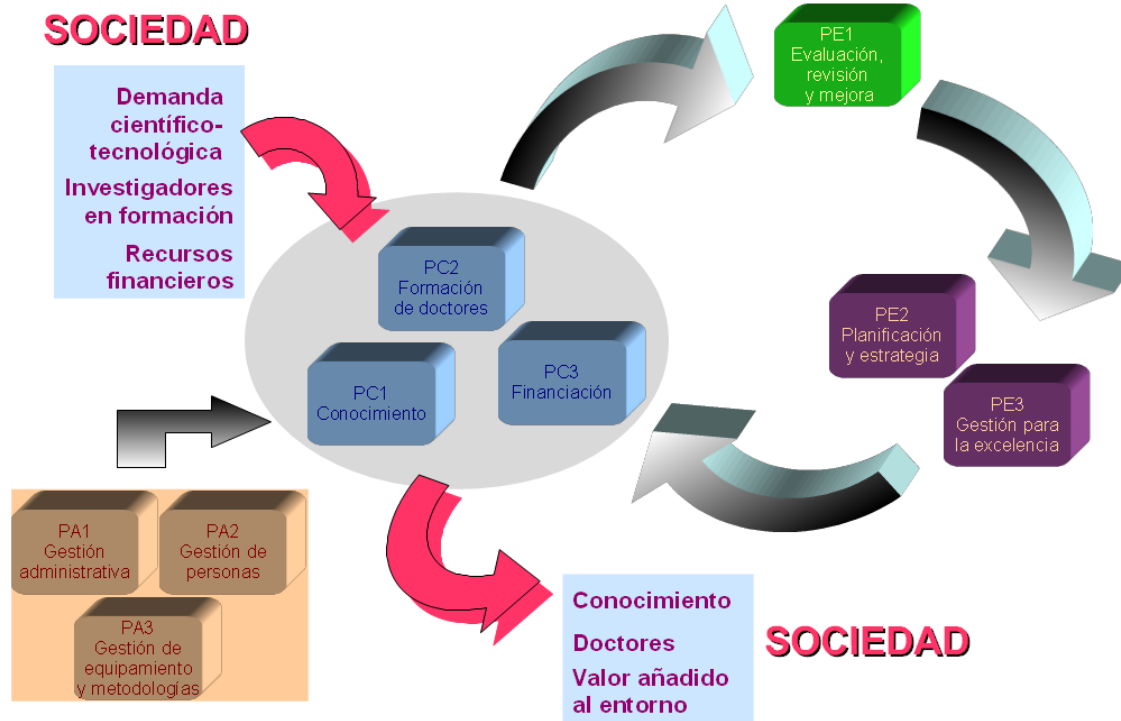
# Muchos tipos de mapa de procesos



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



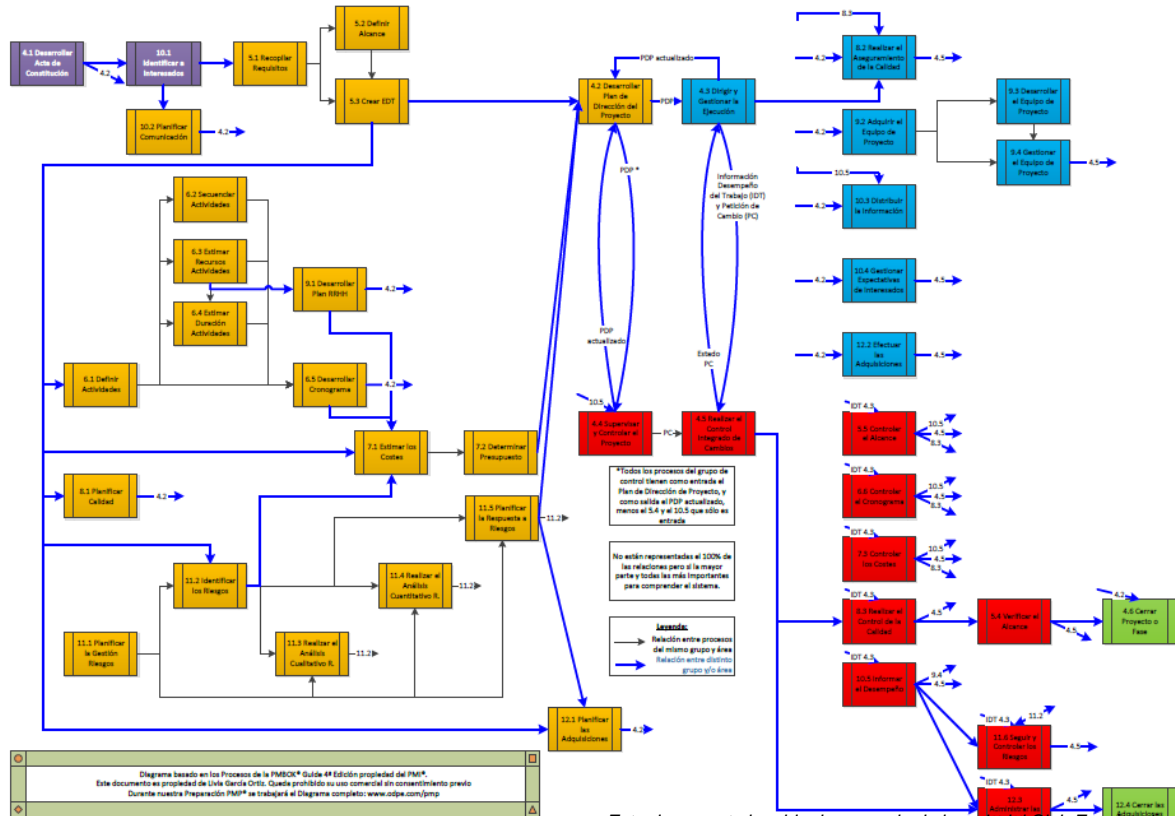
# Muchos tipos de mapa de procesos



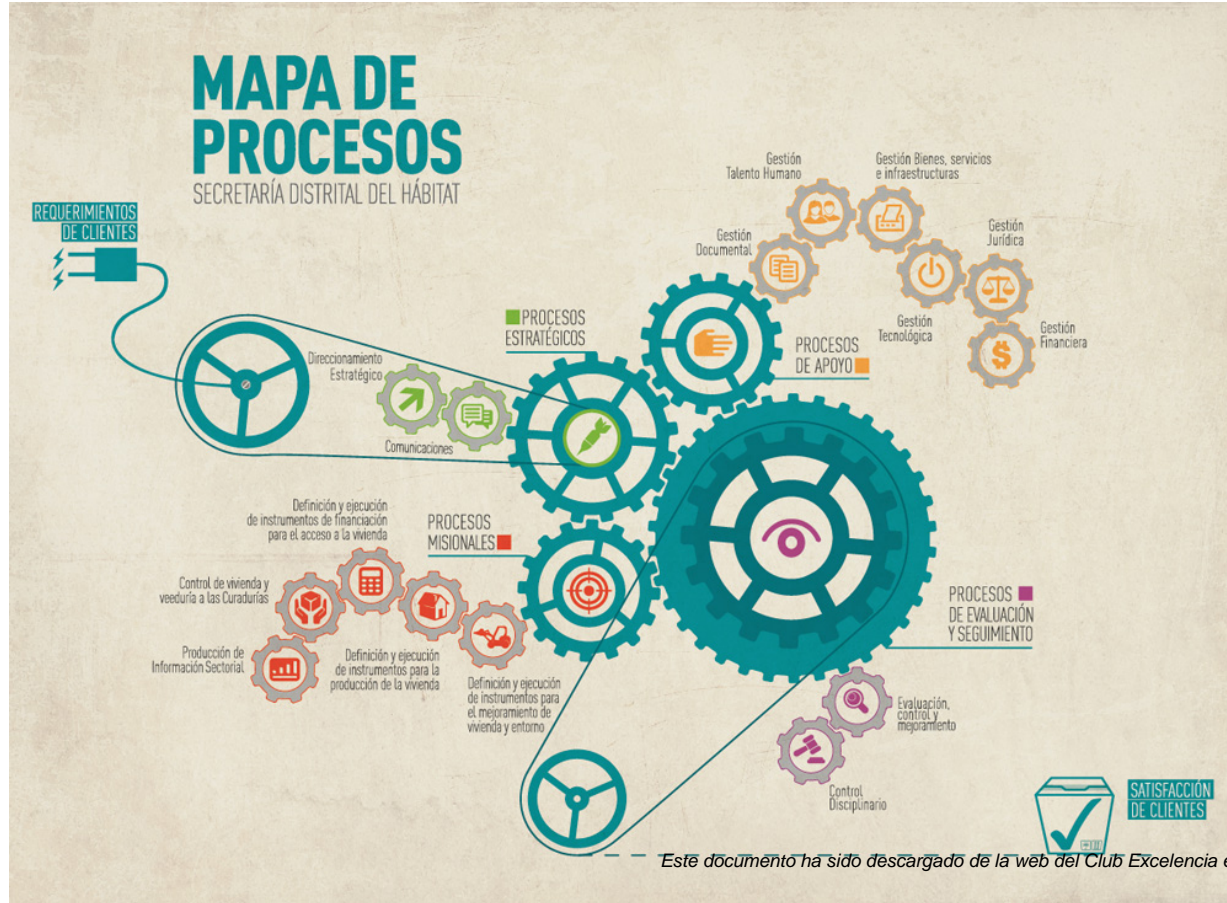
Mapa de procesos de EIDOS, 2011.  
Unidad Investigadora de la UPV/EHU



# Muchos tipos de mapa de procesos



# Muchos tipos de mapa de procesos







NIVEL 1  

NIVEL 2  

NIVEL 3  

NIVEL 4  

NIVEL 5  

NIVEL INSIGNIAS



