



Case: Escritório 3P's, O caminho da Excelência na Gestão da Universidade Tecnológica do Equador

Fernando Estrada
Consultor BSC e de Processos da Universidade

Case: Escritório 3P's, O caminho da Excelência na Gestão – UTI



País: Equador
Capital: Quito
16.298,217 hab.
POA - QUITO 5,842.40 km



Ambato, Quito
Equador





Principais Números



7500
Estudiantes



10
Cursos
Pregrado



14
Cursos
Posgrado



650
Profesores



CEAACES
Acreditación

Objetivos do Projeto de 3P's

- Melhorar a gestão Estratégica/Operacional da organização.
- Profissionalização da Gestão
- Projeto de acreditação obrigatório (CEAACES)
- Foco no cliente
- Posicionamento de liderança no mercado regional

Resultados do Diagnóstico

- Criação do Escritório 3P's na Universidade (integração 03 áreas: Planejamento/Processos/Avaliação Institucional)
 - Analise Estratégico: BSC – Mapa Estratégico
 - Analise da Cadeia de Valor e Mapa de Processos
- Necessidade de Acreditação no CEAACES
- Processos não focados no cliente (outside – in)

Escritório 3P's: Planejamento, Processos y Projetos

Objetivo do Escritório 3P's:

Divulgar e aplicar metodologias de gestão que promovam melhorias orientadas para a estratégia e os processos da organização.



Busca a complementariedade e sinergia entre metodologias e disciplinas de Gestão:

BSC – PMI – BPM (Strategic Fit*)

** Michael Porter*

Alinhamento entre 3P's & Arquitetura de Processos do Negócio (APN)

Escritório 3P's Planejamento, Projetos & Processos



METODOLOGIA 3P's (Planeamiento-Proyectos/Planes-Procesos)		
MAPA ESTRATÉGICO	Es una representación de las estrategias a través de cuatro perspectivas: Financiera, Cliente, Procesos Internos, Crecimiento y Desarrollo.	Estratégico
PROYECTOS / PLAN / PRESUPUESTO	Definición de proyectos a desarrollar, o planes de acción que van a permitir mediante su ejecución exitosa el conseguir los objetivos del BSC, alineando personas/presupuesto/objetivos.	Táctico
CADENA DE VALOR	Es un modelo que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final, resaltando aquellas que tienen un impacto estratégico.	
MAPA DE PROCESOS	Es una representación integrada del negocio expresado en sus <u>macroprocesos interrelacionales</u> .	Operacional
MACROPROCESOS	Agrupación de varios procesos que en unión contribuyen al cumplimiento de los objetivos de negocio. Estas agrupaciones corresponden a procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.	
PROCESOS	Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida generando valor. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, software, hardware, técnicos y métodos.	
SUBPROCESOS	Es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica y que cumplen propósitos claros de un proceso. Su identificación es útil para representar y entender procesos complejos de forma más sencilla.	
ACTIVIDADES	Suma de tareas. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso, un proceso o un Macroproceso.	
TAREAS	Conjunto de pasos que se realizaron como parte de una actividad.	

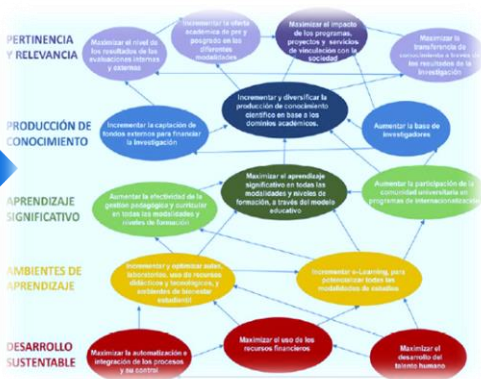
ARQUITECTURA DE PROCESOS DEL NEGOCIO (APN)

Sistemas de Gestión de Calidad, Controles Generales y Estructura Organizacional.

Operacionalização do Escritório 3P's

- Estágio 1: Análise de Elementos Estratégicos: Mapa Estratégico e Cadeia de Valor, alinhados a criterios.

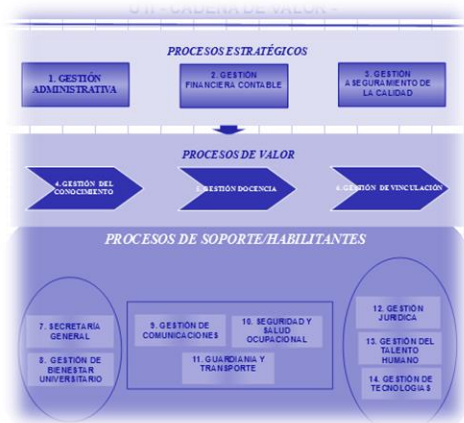
Mapa Estratégico



Criterios de Acreditação

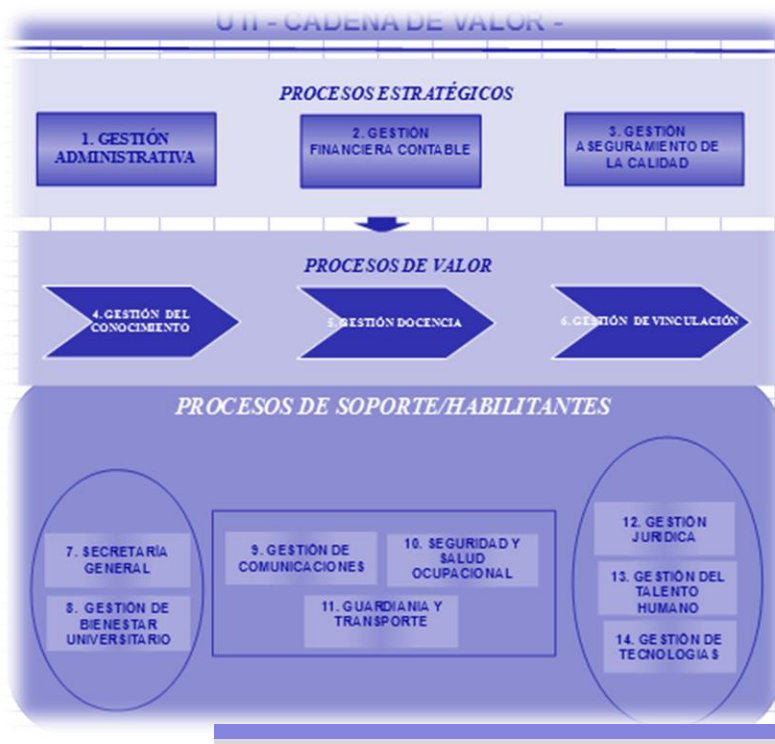


Cadeia de Valor



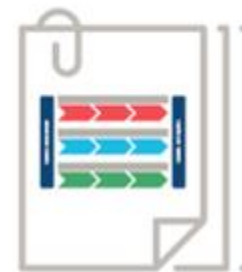
Operacionalização do Escritório 3P's

- Estágio 2: Mapa de Processos e Levantamento de Processos.



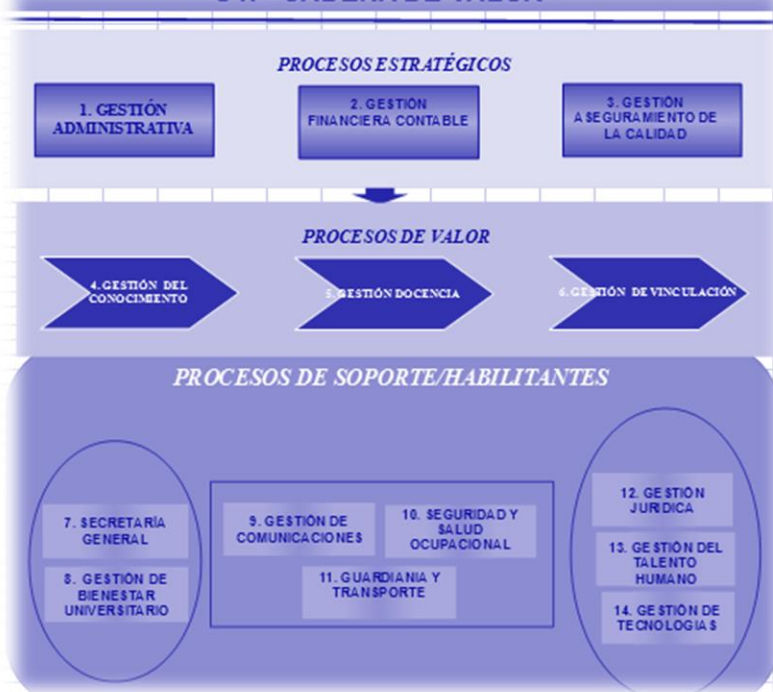
Modelagem dos processos AS-IS

Levantamento metodológico e documental dos processos (modelagem AS- IS, mapeamento do conhecimento.)



Operacionalização do Escritório 3P's

- Estágio 2: Mapa de Processos e Levantamento de Processos.



- Analises dos processos TO-BE**

Analises dos processos e atividades. Identificação de melhorias (GAP's, TO-BE).



Operacionalização do Escritório 3P's

Estágio 3: Identificação de soluções tecnológicas e implementação de BPMS.

Ciclo de Gestão por Processos de uma BPMS

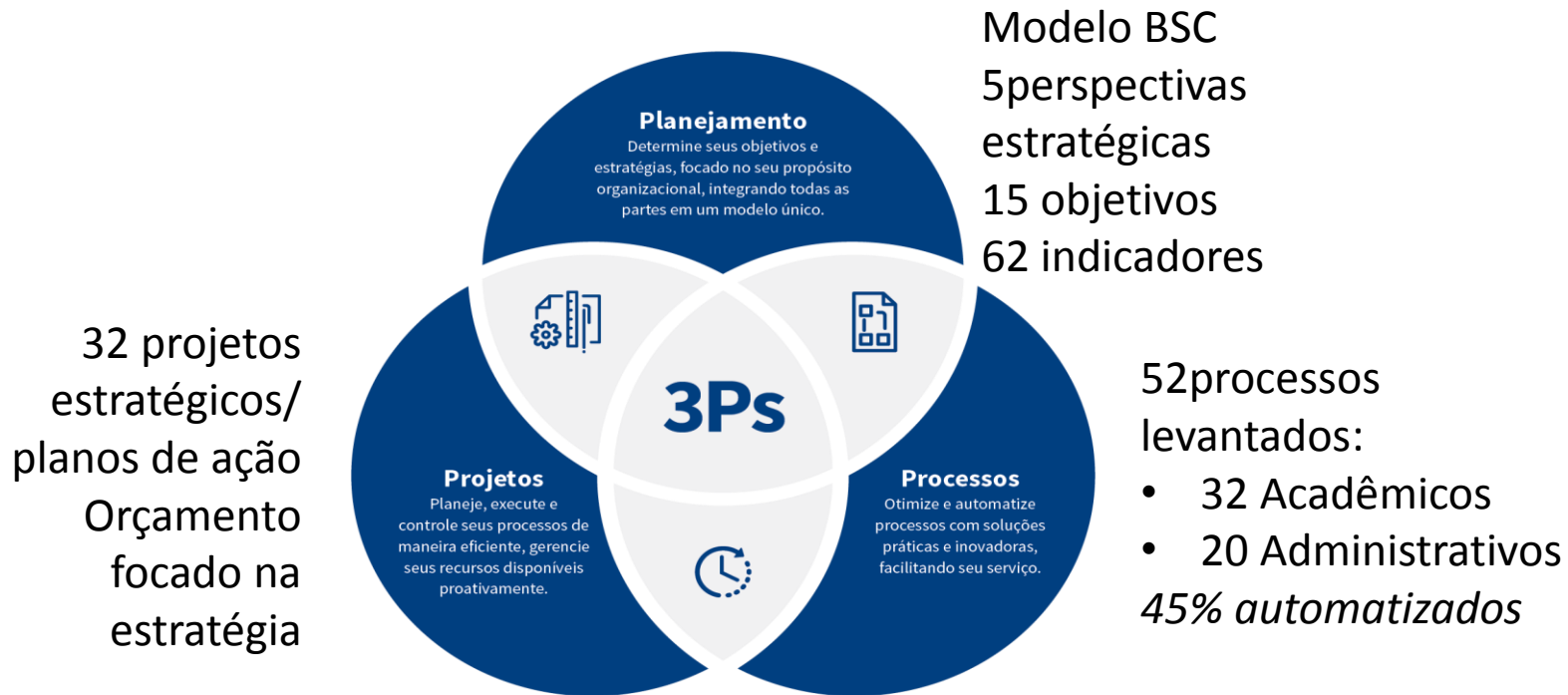


Ferramentas de Gestão a Vista



Humanos.ec: Gestão de Ativos, Financeiro e RH.
SGA: Acadêmico

Escritório 3P's: Resultados de levantamento



Resultados Quantitativos e Qualitativos

- Quantitativos:
 - Nível de Satisfação dos estudantes passou de 64% ao 79%
 - Redução do Índice de turnover de colaboradores em 15%
 - Redução de 12% de tempo medio de processos
 - Eficiencia na asignação dos presupuestos.
- Qualitativos:
 - Padronização e confiabilidade das informações
 - Comunicação eficaz entre áreas envolvidas
 - Melhora no clima organizacional.

*“Eu rezo por
milagres,
mas trabalho por
resultados”*

San Agustín

Próximos desafios

- Fortalecer e estrategia organizacional com visão de future
- Conseguir o máximo nivel de acreditação CEAACES
- Aplicar o conceito e principios de HCMBOK
- Criar Una cultura de processos a todo nivel
- Fortalecer a Gestão a Vista a todo nivel organizacional.
- Integração total dos processos com os sistemas da organização.

...Qualidade, não é fazer o 100% perfeito, e sim melhorar sempre.



Grato pela atenção.

Gracias por la atención

estradahorafernando@gmail.com

<http://www.uti.edu.ec/>