

RESUMEN EJECUTIVO

El Comando de Educación y Doctrina del Ejército (CEDE), creado en el año 2005, de la fusión de la Dirección de Educación y Doctrina, se encontraba realizando su gestión con un enfoque basado en procesos, sin embargo en sus voluminosos manuales y poco entendibles diagramas, no se podía evidenciar esto, ya que no se podía ubicar al cliente, los departamentos tenían productos similares, con procedimientos llevados de manera diferente y basados en la experiencia, su estructura departamental, con la cual no se alineaba, a la normativa vigente; para ello se realiza el Manual de Procesos que contiene: mapa de procesos, inventario, diagramas de flujo para macroprocesos y procesos en BPWIN, y para subprocesos y procedimientos en VISIO, caracterización de procesos y procedimientos, que permitirá gestionar los procesos, unificar y controlar el trabajo, facilitar la inducción del puesto y labores de auditoría. Para diseñar los procesos, se partió de diagramar las actividades de los procesos ya que los flujos de macroproceso y proceso, impiden evidenciarlas, se incorporó el control de cambios en los documentos y estos fueron diseñados con los principios de la calidad. Para que esto pueda evidenciarse será necesario implementar, medir, controlar y mejorar, y posteriormente automatizar, capacitando y difundiendo permanentemente.