



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
Secretaría de Planeamiento y Desarrollo Institucional

ESPACIO DE FORMACIÓN CONTINUA

"TALLER DE IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS Y ELABORACION DE PROCEDIMIENTOS"

Responsable: Lic. Liliana Novoa

Destinatarios: Personal NODOCENTE de la UNCO.

Propuesta de dictado: Videoconferencia de tres encuentros.

Fundamentación

Una de las funciones fundamentales de la Secretaría de Planeamiento y Desarrollo Institucional es la de *Realizar acciones destinadas a mejorar los procesos a fin de optimizar las capacidades y los tiempos institucionales*. En este marco es que se propone esta capacitación en formato Taller para el personal Nodocente de la UNCO.

Para efectuar un análisis que permita identificar mejoras operativas y estratégicas de los procesos de la Universidad, resulta fundamental brindar una metodología para la identificación de procesos y la elaboración de la documentación relacionada con éstos, como son los procedimientos, flujogramas o instructivos. El análisis de la mejora de los procesos requiere hacerlo desde diferentes perspectivas, siendo fundamental la perspectiva del control.

El diseño de procedimientos debe estar enfocado en el resultado final, en quiénes son los receptores y cuáles son sus requisitos. Además, para analizar y diseñar los procedimientos, es necesario tener una visión global y para ello se utiliza como herramienta un mapa de procesos de la Universidad.

El procedimiento es un documento que debe ser flexible y actualizable, para ello es necesario separarlo de lo propiamente normativo, y por ende separarlos en documentos distintos que permitan diferenciar el **qué** se debe realizar (lo normativo) del **cómo** debe hacerse (el procedimiento).



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
Secretaría de Planeamiento y Desarrollo Institucional

La Universidad, como organización compleja inserta en un ambiente dinámico, requiere que sus procesos sean propicios de cambios para su adaptación y para su mejora, en pos de cumplir con las demandas sociales. Esto requiere de una cultura con un enfoque de mejora continua. Por ello, los procedimientos no pueden ser estáticos, deben de poder mejorarse en el tiempo, adaptarse a los nuevos factores externos e internos que influyen en la Universidad.

Objetivos

- ✓ Brindar una metodología de identificación de procesos y diseño de documentación.
- ✓ Estandarizar conceptos utilizados en la materia.
- ✓ Mostrar los tipos de documentos relacionados a procesos y sus diferentes propósitos: políticas, objetivos, procedimientos, instructivos y registros. Presentar las bondades de los flujogramas (forma gráfica de exponer un procedimiento) como herramienta de trabajo.
- ✓ Concientizar acerca de cómo los resultados de los procesos en los que participan influyen en otros procesos. Importancia de los receptores de los procesos.
- ✓ Separar lo normativo, el **qué** se debe realizar del **cómo** debe hacerse, lo cual debería quedar en un procedimiento.
- ✓ Fomentar la elaboración de procedimientos en equipos de trabajo.
- ✓ Informar y explicar el procedimiento Control de documentos, Res. N° 142/2017, que contiene el marco para la elaboración, revisión, aprobación, modificación, distribución, control y archivo de los procedimientos de la Universidad.

Temas propuestos

Primer encuentro:

- Definición de proceso.
- Identificación de procesos. Mapa de procesos.
- Procesos y Estructura.

Segundo encuentro:

- Documentos/Registros.
- Formas de exponer un proceso: Flujograma/Procedimiento.
- Diseño de flujogramas.
- Elaboración de procedimientos. Res N° 142/2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
Secretaría de Planeamiento y Desarrollo Institucional

Tercer encuentro:

- Aplicación práctica de diseño de un flujograma.
- Aplicación práctica de elaboración de un procedimiento.
- El control en los procedimientos.
- Ciclo de Mejora Continua.

Dinámica

Los Talleres virtuales tendrán una duración de aproximadamente de 2 horas. Se trabajará desde los preconceptos que portan los participantes, sus nociones previas y sus experiencias de trabajo en relación a los procesos y a los procedimientos. Se fomentará una práctica de deconstrucción y análisis de las mismas, con el objeto de reflexionar, encontrar las fallas frecuentes y alternativas de mejora.

Los contenidos conceptuales serán complementados con presentaciones PowerPoint.

El tercer encuentro tendrá carácter integrador. Durante el mismo los participantes identificarán un proceso, lo analizarán y elaborarán un procedimiento. Además, se habilitará un espacio para esclarecer dudas, realizar preguntas, socializar aportes y compartir las experiencias del Taller. Al finalizar este encuentro, se ofrecerá una evaluación optativa del Taller.

Los materiales trabajados y las presentaciones estarán disponibles en la página web de la SPDI (<http://planeamiento.uncoma.edu.ar/>) y serán además enviados a los participantes vía correo electrónico.

Al finalizar el Taller se entregará un certificado de asistencia firmado por el Rector, el Secretario de Planeamiento y Desarrollo Institucional y el Subsecretario de Desarrollo y Administración de Personal. Para quienes realicen la evaluación opcional y la aprueben, se entregará, además, un certificado de aprobación del Taller.

Para obtener el certificado de participación se debe haber participado de los 3 encuentros. No se permitirá la participación únicamente en el segundo y/o tercer encuentro, si no participaron del/los anterior/es.

Bibliografía

- HARRINGTON, H. James (1993) *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill, 1993
- IRAM ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos