



Identificación de Procesos y Elaboración de Procedimientos

OBJETIVOS DEL TALLER

- Enfocar la gestión de la Universidad en la **'administración de procesos'**.
- Brindar una **metodología de identificación de procesos y diseño de documentación**.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO

- Definición de proceso.
- Identificación de procesos. Mapa de procesos.
- Procesos y Estructura
- Documentos/Registros
- Formas de exponer un proceso: Flujograma/Procedimiento
- Diseño de un procedimiento
- Diseño de un flujograma
- Mejora Continua

PROCESO

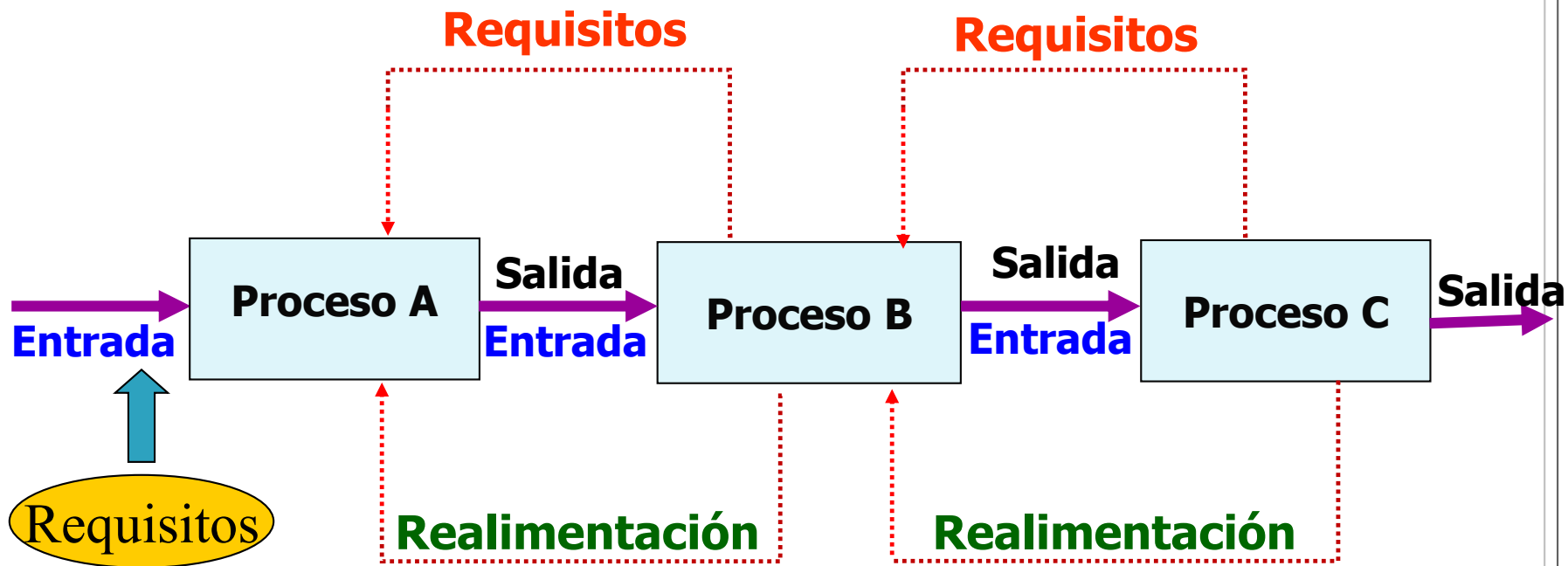
Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Nota:

Los elementos de entrada para un proceso son generalmente resultados de otros procesos

Descripción de un proceso



¿Para qué la Gestión por Procesos?

- ◆ Avanzar hacia la mejora continua de las actividades desarrolladas.
- ◆ Reducir las múltiples formas de realizar una tarea.
- ◆ Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.
- ◆ Optimizar el empleo de los recurso

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

RELACIÓN PROCESOS/ESTRUCTURA

Área 1

Área 2

Área 3

Los procesos cortan a las áreas

Necesidades
del Receptor

Satisfacción
del Receptor

PROCESOS

- ◆ **Procesos sustantivos o principales:** los relacionados a la prestación del servicio. La razón de ser de nuestra organización, el objetivo principal de la actividad.
- ◆ **Procesos de soporte o apoyo:** procesos necesarios para una efectiva prestación del servicio. Los que apoyan a uno o más de nuestros procesos principales.
- ◆ **Procesos estratégicos:** procesos que orientan y dirigen los procesos clave y de soporte.

REQUISITOS

- ✓ Condicionantes que limitan nuestra capacidad de acción.
- ✓ Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Tipos de requisitos:

- Legales y reglamentarios
- Del receptor del proceso, usuario final

ELEMENTOS DE ENTRADA Y SALIDA



RECEPTOR

- ✓ Organización o persona que recibe el servicio.
- ✓ Es la razón de ser del proceso.
- ✓ Persona o conjunto de personas que reciben y valoran lo que les llega desde el proceso.
- ✓ Es fundamental valorar sus expectativas y necesidades.

Ejemplos : estudiante, usuario de sistema, beneficiario de pago, personal no docente, docente, comunidad, etc.

PRODUCTO

Resultado de un proceso.

Ejemplos:

- *Productos físicos (Ej: libro editado)*
- *Servicios (Ej.: título universitario, becas, cursos de extensión)*
- *Software: (Ej.: sistema informático desarrollado por la UNCO)*
- *Materiales procesados (Ej.: levaduras del CRUB)*

RECURSOS

Condicionantes que limitan nuestra capacidad de acción:

- ✓ Humanos.
- ✓ Materiales.

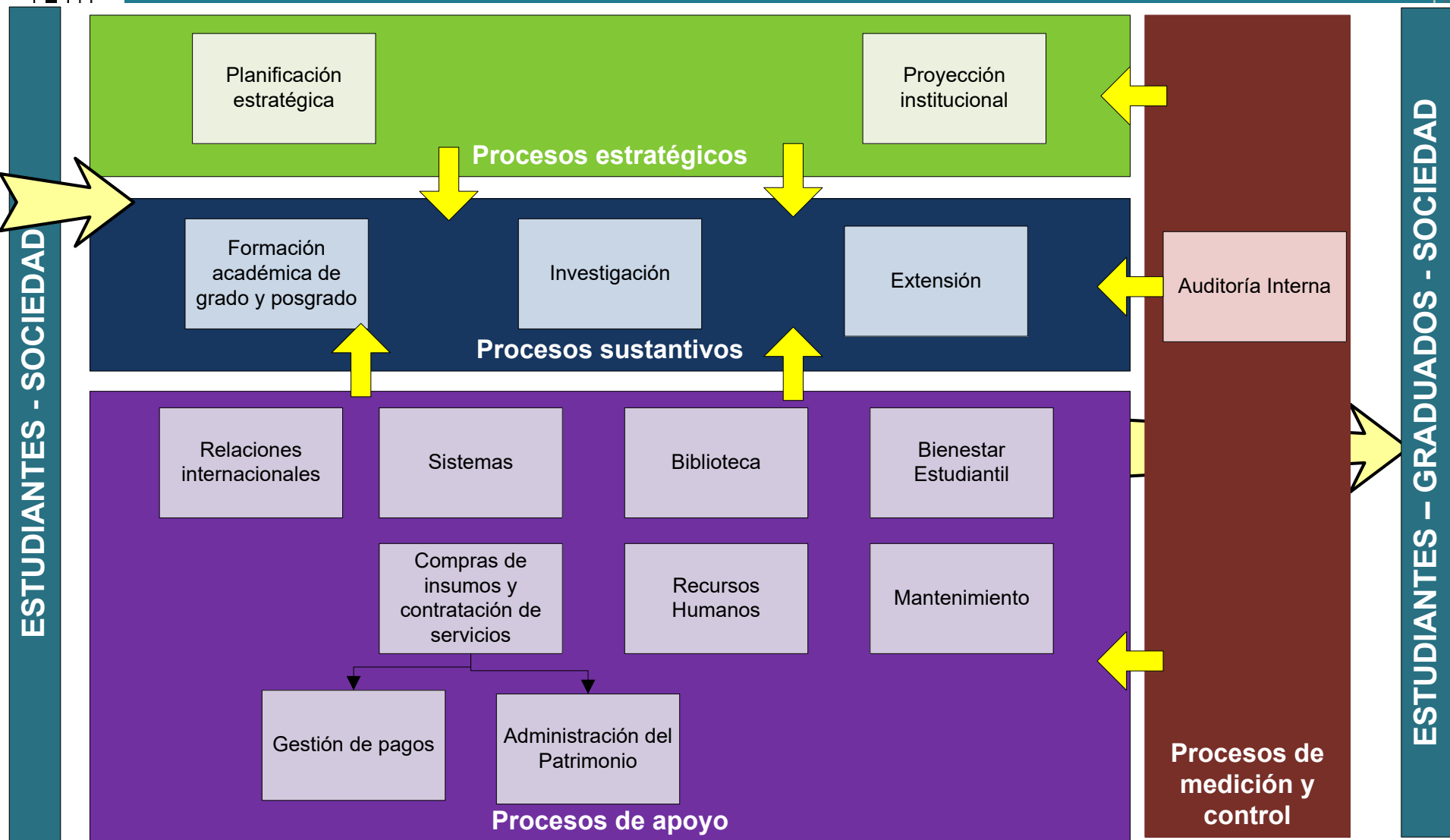
PROCESO

Actividad 1



- a)** Identifique dos procesos de la Universidad, uno principal y otro de apoyo.
- b)** Indique los elementos de entrada y sus requisitos.
- c)** Indique los elementos de salida y sus requisitos.
- d)** Analice en grupo cómo es su participación dentro de los procesos identificados.

MAPA DE PROCESOS



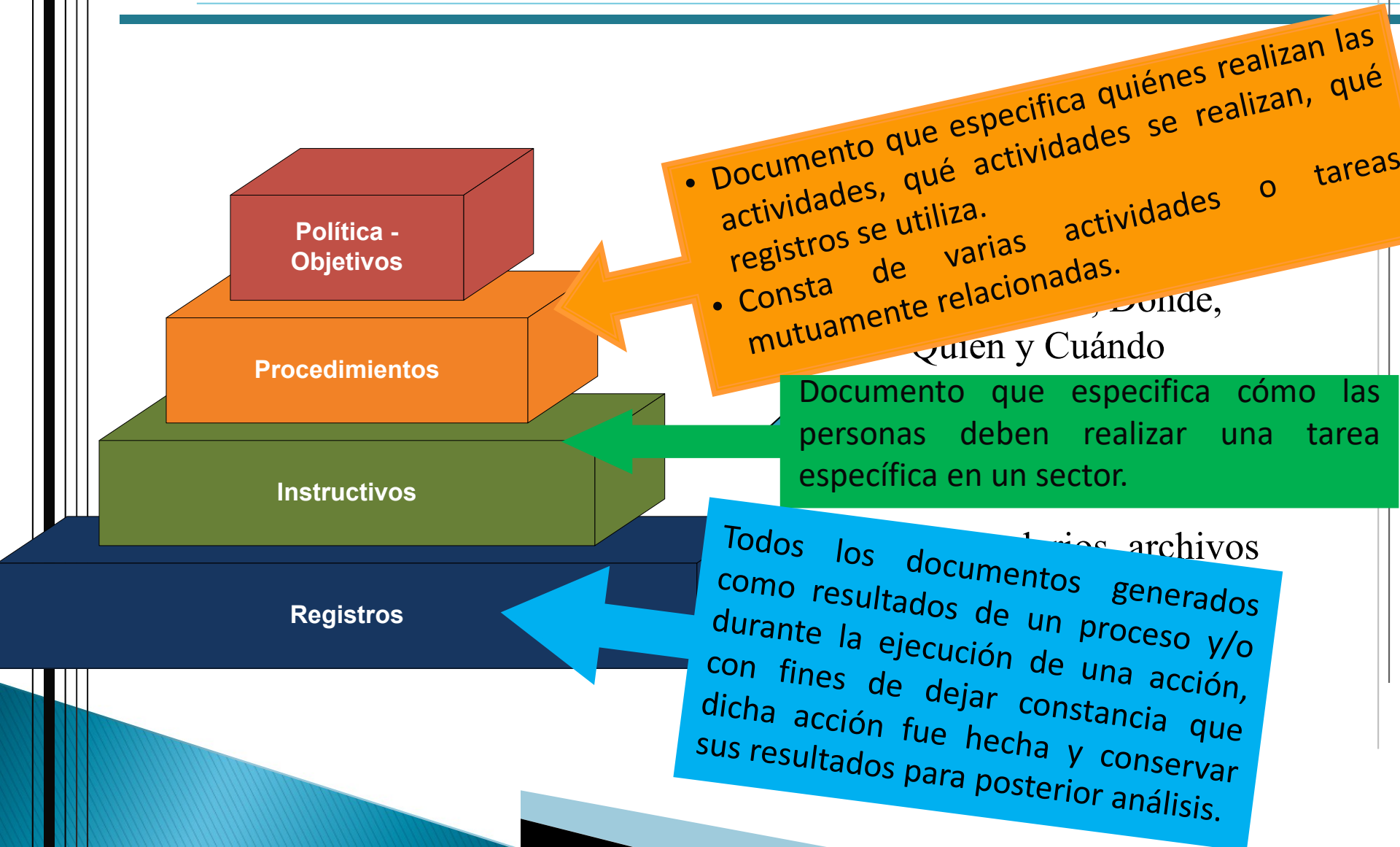
Documento

**Medio por el cual se transmite información
que guarda correspondencia a algún
proceso.**

Un documento puede ser un:

- ✓ Procedimiento
- ✓ Instructivo
- ✓ Descripción de puesto de trabajo
- ✓ Organigrama
- ✓ Políticas
- ✓ Etc.

JERARQUÍA DE LA DOCUMENTACIÓN



PROCEDIMIENTOS

Fallas frecuentes

- Pasos inútiles, innecesarios.
- Duplicación de tareas. Falta de agrupación de tareas afines.
- Frecuentes demoras en las tareas.
- Demasiadas personas intervinientes en el procedimiento.
- Controles excesivos e inoportunos.
- Ausencia de controles críticos .
- Exagerada centralización de las decisiones.
- Exceso o deficiencia de registros.
- Formularios no adecuados al procedimiento.
- Carencia de instructivos para el uso de formularios. Falta de normalización de formularios.
- Insuficiente soporte informático
- Procedimientos especificados dentro de Normativas

PROCEDIMIENTOS ¿Cómo lo mejoramos?

- Eliminando pasos **duplicados**
- Eliminando pasos **que no agregan valor**
- Eliminando **fragmentación** de actividades
- Reordenando pasos que no siguen una **secuencia natural**
- Eliminando controles **excesivos** e **inoportunos**
- Reduciendo **costos** de las actividades
- Reduciendo **demoras** en el proceso
- Eliminando información **inexacta** e **inoportuna**
- **Automatizando** una actividad/proceso

La calidad se ha instalado en nuestras sociedades e instituciones, sumado al proceso de modernización y democratización por el que han pasado las universidades públicas, ha llevado a sus órganos de gobierno a incorporar procedimientos para garantizar la transparencia, la eficiencia y el control público de sus resultados.



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS



Establece la metodología a utilizar para la elaboración, revisión, aprobación, modificación, distribución, control y archivo de los documentos del sistema de gestión de la calidad utilizados por la Universidad Nacional del Comahue.

CODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Codificación del documento

Tipo de documento + ÁREA + Número correlativo

Versión: se coloca el número de versiones que tiene el procedimiento comenzando con el número 1 (uno) cuando está aprobado y continuando en forma correlativa.

	CONTROL DE DOCUMENTOS P-SPDI 001	Procedimiento
		Versión 1
		Fecha vig.: dd/mm/aaaa

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Página 1 de 1
----------	---------	---------	---------------

FORMATO

- ✓ Estilo y redacción
- ✓ Encabezado
- ✓ Pie de página

Contenido

1. **OBJETO:** descripción de la finalidad del documento
2. **ALCANCE:** se hace referencia al campo de aplicación del documento.
3. **DISTRIBUCIÓN:** se definen los puestos o áreas de trabajo relacionados al proceso que reciben el documento.
4. **REFERENCIAS:** listado de la normativa y documentos externos
5. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:** aclaración de abreviaturas y definiciones necesarias.
6. **DESARROLLO:** describe el contenido.
7. **REGISTROS:** detalla los registros relacionados, su lugar, tiempo de archivo y disposición final.
8. **FLUJOGRAMA:** se expone el flujograma del procedimiento, el cual es una descripción gráfica del procedimiento.
9. **ANEXOS:** listan y enumeran los anexos correspondientes al documento.

PROCEDIMIENTO Desarrollo

Puesto de trabajo o área

Quién lo hace?



Acción

Qué se hace?



Tiempo

Cuándo se hace?

Los verbos se expresan en tiempo presente.

PROCEDIMIENTO

Actividad 2

Teniendo en cuenta lo realizado y aprendido en la actividad 1, escriba un procedimiento utilizando como base la plantilla entregada.

FLUJOGRAMAS

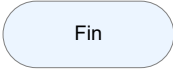
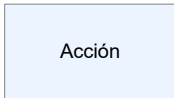
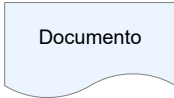
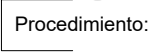
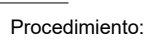
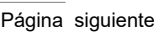
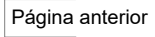
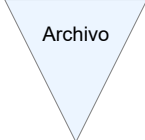
- Herramienta de representación gráfica
- Para que sea útil debe ser flexible y sencillo
- Nivel de detalle: macro, medio, micro

FLUJOGRAMAS

Deben respetar lo siguiente:

- ✓ Barras verticales para mostrar los actores del procedimiento.
- ✓ Especificar el nombre del puesto de trabajo (cargo) de los actores (no el nombre de la persona quien ocupa ese puesto) en la parte superior de las barras.
- ✓ El flujograma debe tener un sentido de lectura de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.
- ✓ Deben utilizarse únicamente los siguientes símbolos:

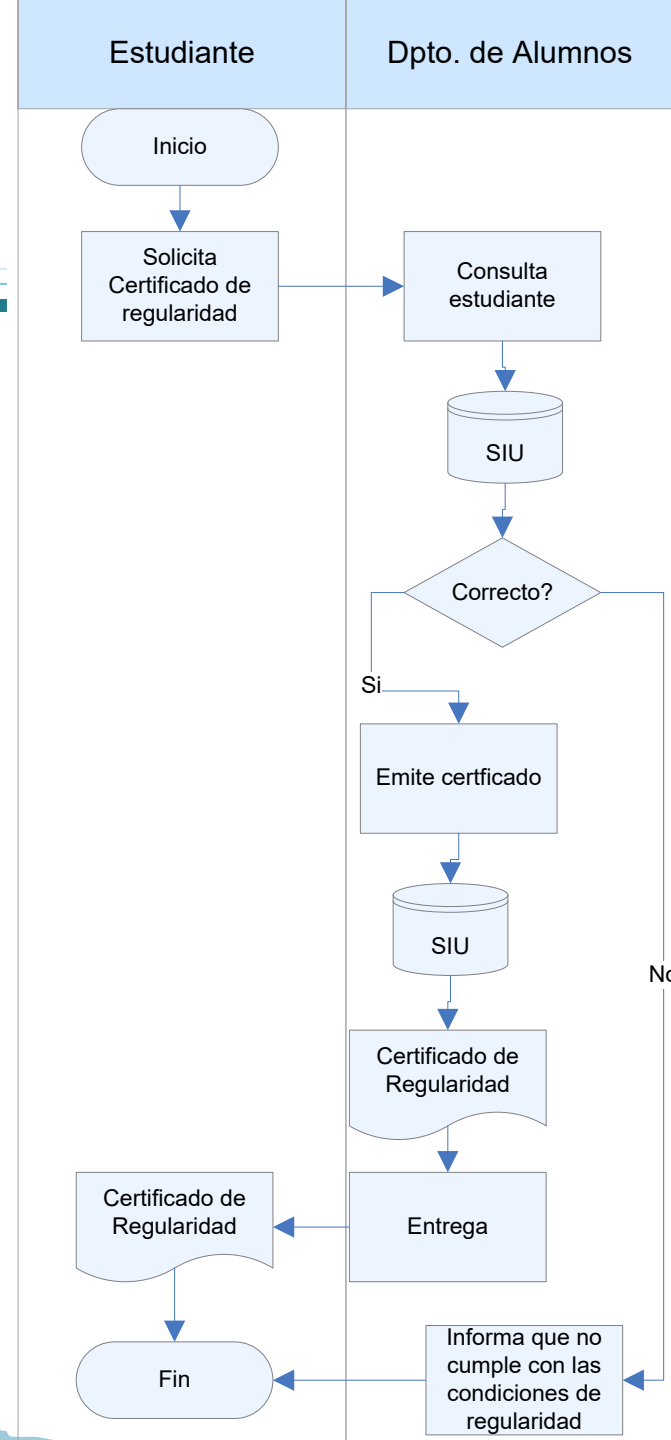
SIMBOLOS DEL FLUJOGRAMA

	Inicio de un procedimiento		Final de un procedimiento
	Toda acción de elaboración, modificación o incorporación de información		Decisión o alternativa, que según la evaluación de las condiciones, será la salida
	Soporte que contiene datos		Sistema informático o una ubicación de almacenamiento en una red
	Detención transitoria del proceso en espera de un acontecimiento determinado	 	Nexo entre procedimientos, especificando el nombre del procedimiento del cual proviene
 	Nexo entre procedimientos, especificando el nombre del procedimiento que continúa	 	Continúa en la página siguiente
 	Es la continuación del flujograma de la página anterior		Comentario para aclaraciones o aportes de información
	Acción de archivar uno o más documentos, identificando el lugar donde se archiva		

UTILIDADES DEL FLUJOGRAMA

- Comprender un proceso
- Papel/responsabilidad cada participante del procedimiento
- Formar a las personas
- Recordatorio
- Identificar problemas y oportunidades para la mejora del proceso

FLUJOGRAMA



FLUJOGRAMA

Actividad 3



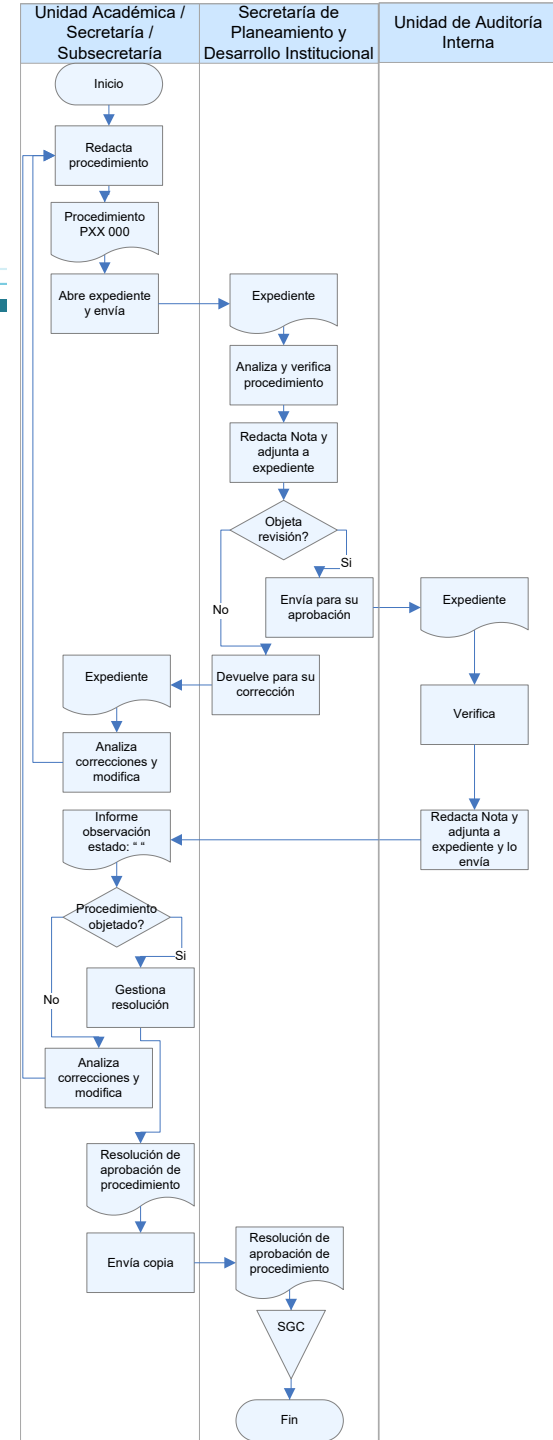
Grafique en un flujograma el inicio del procedimiento escrito en la actividad anterior.

REVISIONES Y APROBACIONES

Tipo de documento	Elaboración	Revisión 1	Revisión 2	Aprobación
Procedimientos y registros	Secretarías/ Subsecretarías de Rectorado (*)	SPDI	UAI	Rector
	UA	SPDI	UAI	Decano

(*) Y toda unidad ejecutora dependiente de la Universidad Nacional del Comahue

Procedimiento: Aprobación de procedimientos de Unidades Académicas y Secretarías



- **Comunicación:**

En web

<http://planeamiento.uncoma.edu.ar/index.php/normativa>

- **Revisiones y modificación del documento:**

Al menos cada dos años

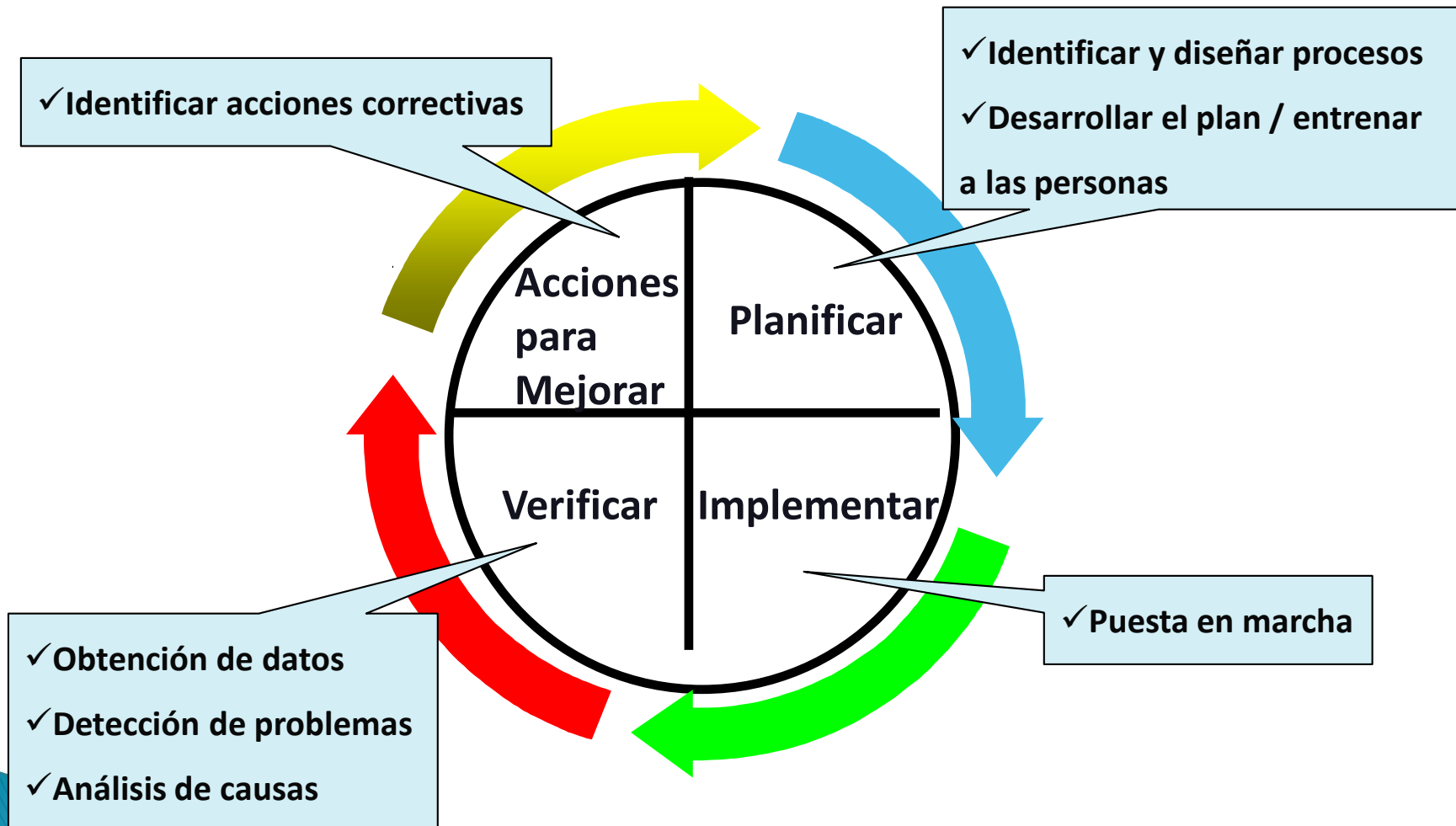


Necesidad de una nueva versión

- **Resguardo de la información:**

Backups

MEJORA CONTINUA



PARA LA MEJORA CONTINUA:

Determinar los procesos.



Determinar su secuencia e interacción.



Asegurar que la operación y el control de los procesos son eficaces.



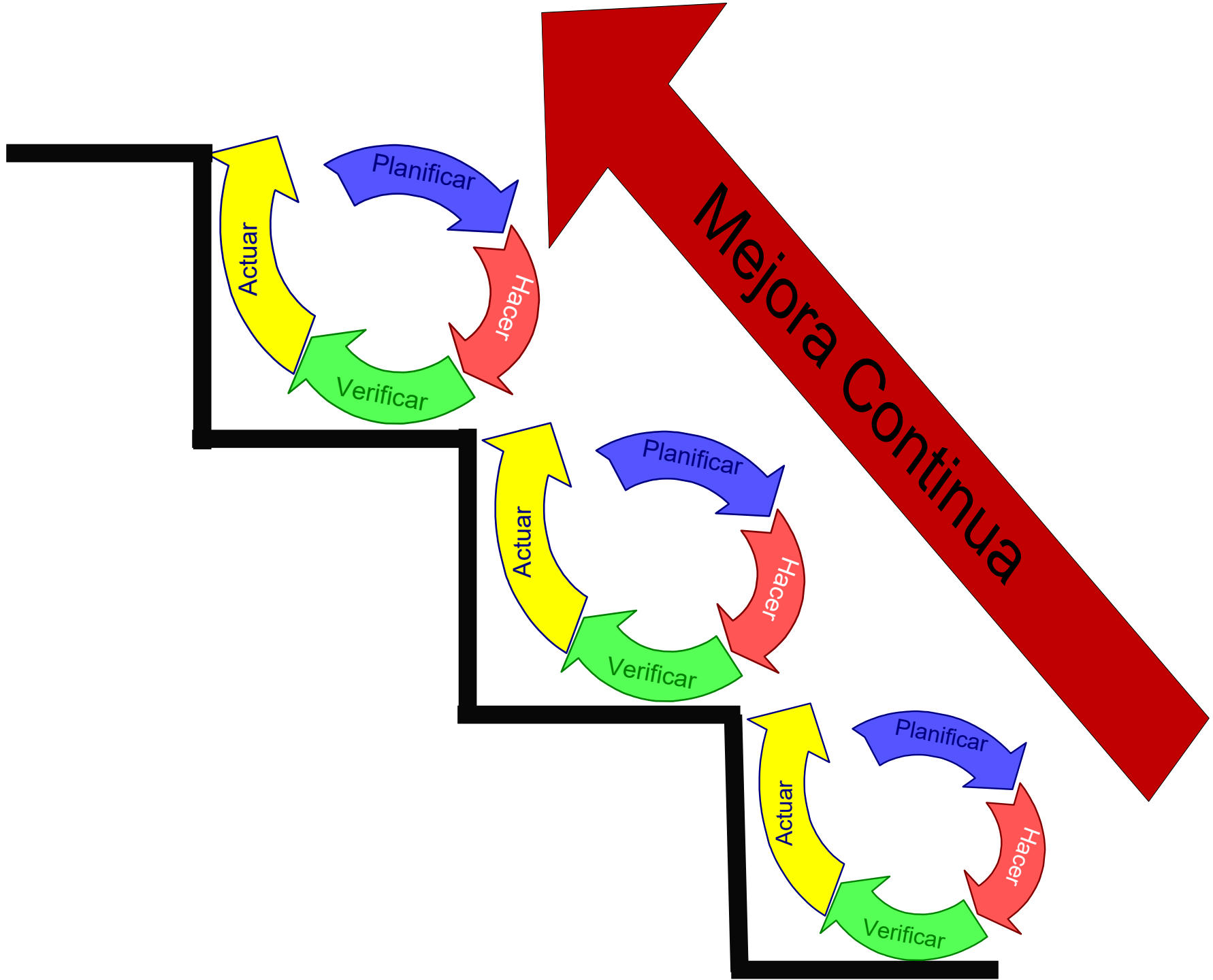
Asegurar los recursos e información necesarios.



Medir, realizar seguimiento y analizar.



Realizar acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.



METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN POR PROCESOS

Identificar receptores y sus necesidades



Definir servicios/productos



Desarrollar el mapa de procesos



Describir procesos



Diagramar procesos



Análisis de datos y mejora del proceso

Muchas Gracias por su atención!!!

Material para descargar:

<http://planeamiento.uncoma.edu.ar/index.php/acciones/mejora-procesos>

Dudas o consultas:

Lic. Liliana Novoa – Lic. Lucia Edelstein

Secretaría de Planeamiento y Desarrollo Institucional

secretaria.planeamiento@central.uncoma.edu.ar

Tel: 299-4490300 interno 717