

Procesos

¿Qué es?

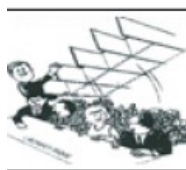
Secuencia de actividades sucesivas e interrelacionadas que, al final, generan un valor añadido para el cliente. Transforman elementos de entrada en resultados.

¿Para qué sirve?

Para gestionar la dinámica real de la organización como funciona habitualmente en la realidad, no por departamentos estancos.

Esto facilita:

- Organizar las actividades interrelacionadas dentro de su respectivo proceso
- Establecer sistemas de medida de la eficacia de las actividades
- Optimizar los flujos de trabajo (ej. evitar duplicidades)
- Facilitar la sistematización de acciones de mejora
- Asignar responsables y equipos de trabajo funcionales más allá del esquema departamental
- Distribuir recursos de forma eficiente
- Orientar las actividades hacia las necesidades de clientes y otros grupos de interés



Explicación

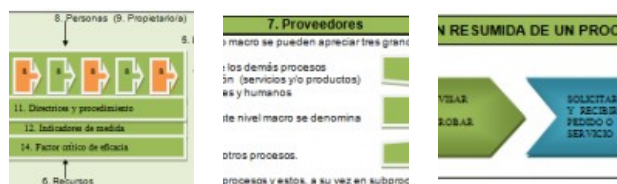
Para resolver la mayor parte de las situaciones de trabajo diario, las personas necesitan relacionarse con otros compañeros/as de trabajo de otros departamentos. La realidad es pues una cadena de relaciones entre departamentos, aunque no esté reconocida por la organización o nadie se haga cargo de ella.

Para entender los procesos hay que conocer algunas ideas básicas:

1. Propósito: Resultado que se pretende conseguir.
2. Clientes: Destinatarios del servicio o producto. Pueden ser externos o internos.
3. Entrada o input: Son los elementos que activan y/o nutren su funcionamiento. Ej: Solicitud de matriculación
4. Salida u output: Productos o servicios generados, con valor añadido, para el cliente externo o interno. Ej: Informe calificaciones.
5. Límites: Hechos que marcan su inicio y final, así como los que producen entradas y salidas con el exterior. Determina el alcance del proceso.
6. Recursos: Medios necesarios que hacen posible la transformación. Ej: Sistema informático, presupuesto, Información, Transporte,...
7. Proveedores: Quienes aportan los recursos necesarios.
8. Personas: Participantes en cualquier actividad del proceso.
9. Propietario/a: Persona que tiene la responsabilidad global de su coordinación, desarrollo, control y mejora.
10. Actividades: Acciones operativas interrelacionadas que componen el proceso.
11. Directrices y procedimientos: Documentos que definen que actividades se hacen, quien, cuando y cómo.
12. Indicadores: Medidas de rendimiento y/o percepción Ej: Tasa de matriculación confirmada, satisfacción con actividad docente,...
13. Requisitos: Características del proceso o de sus salidas exigidas por el cliente o por el propietario Ej: Contrato de prestación de servicios,...
14. Factor crítico de eficacia: Aspectos a controlar, de forma especial, por su influencia determinante en el resultado final.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

Ejemplos prácticos



Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Resultados estratégicos	Mapa estratégico (sección procesos)
	Objetivos del Plan Gestión	Plan de Gestión por procesos

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
E	Sistema de Gestión	Mapa de Procesos
	Información y/o pautas de gestión	Fichas y directrices de procesos
D	Acciones de trabajo	Procedimientos e instrucciones
	Evidencias de actuación	Memoria EFQM de Gestión
E	Medición	Registro de indicadores de procesos
	Control	Registro de aplicación de procesos
R	Mejoras	Equipos de mejora de procesos

Cuestiones clave para autoevaluar Elige un proceso en el que estés trabajando y comprueba si conoces. Si sabes contestar a estas preguntas puedes construir una ficha con la información esencial del proceso

El propósito que persigue	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los clientes y sus expectativas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El tipo de recursos y documentación que utiliza	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las normativas o requisitos que le afectan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Las actividades sucesivas, con su inicio y final	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Los indicadores de medida que se controlan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
El principal factor de éxito que hay que controlar	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Está correctamente identificado el propietario, funciones y autoridad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Están identificados los miembros del equipo que intervienen en el proceso y sus actividades correspondientes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Se realizan acciones de revisión y mejora del proceso de forma sistemática	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

 	Autor: Ángel Minondo Urzainqui	Cargo: Subdirector técnico Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela"
	Empresa/organización: UNED Tudela	
	Actividad: Formación Universitaria	Contacto: www.unedtudela.es