

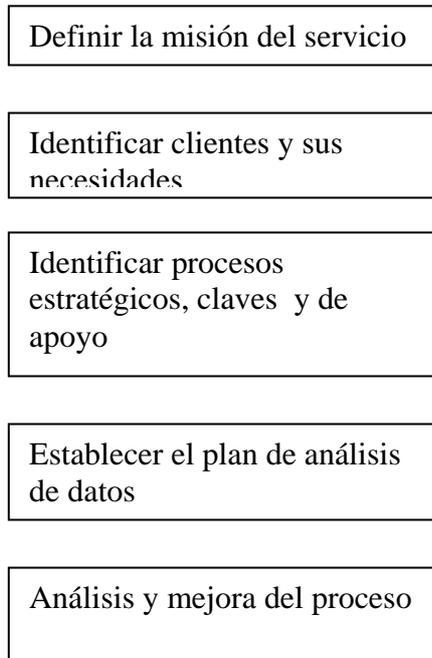
MANUAL DE PROCESOS SACU

INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende servir de apoyo para identificar, analizar y mejorar los procesos en las diferentes áreas del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria

En primer lugar, se hace necesario explicar el término “proceso”. Un proceso no es más que la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea.

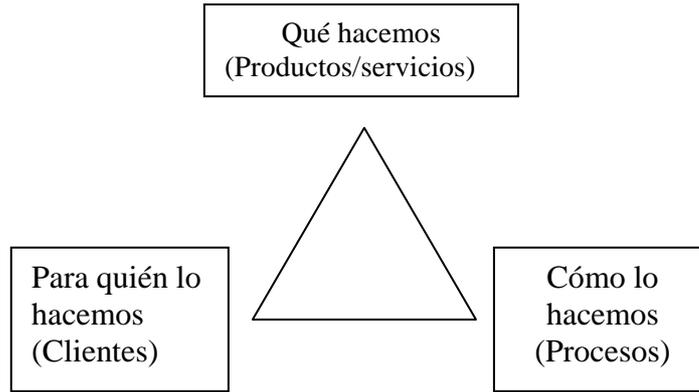
Los pasos propuestos para reconocer y mejorar los procesos de cada área son los que se reflejan en el siguiente diagrama:



DEFINIR LA MISIÓN DEL SERVICIO

En primer lugar es muy útil establecer la misión del servicio o en su caso de tenerla definirla, revisarla. La misión identifica el objetivo fundamental del servicio, en su razón de ser.

Conviene recordar que la misión debe tomar en consideración tres aspectos: que hacemos, cómo lo hacemos, y para quién lo hacemos.



IDENTIFICAR CLIENTES Y SUS NECESIDADES.

El último fin de cualquier organización es establecer las necesidades de sus clientes. Para poder cumplir con ello es necesario primero identificarlos, saber quiénes pueden considerarse clientes nuestros.

Conviene diferenciar entre dos tipos de clientes: Internos y clientes externos.

- 1.- Clientes Internos: Individuos o servicios dentro de la universidad que reciben nuestros productos o servicios para utilizarlos
- 2.- Clientes Externos: Son clientes finales, los que disfrutan de los productos o servicios de la Universidad como organización (por ejemplo estudiantes).

Para identificar a nuestros clientes basta con preguntarse ¿Quiénes reciben nuestros productos/servicios? El objetivo de esta pregunta es establecer qué necesidades tienen esos clientes, es decir, qué esperan los clientes que les ofrezcamos.

IDENTIFICAR PROCESOS ESTRATÉGICOS, PROCESOS OPERATIVOS, PROCESOS DE APOYO.

Como hemos comentado, un proceso son los pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios. Determinemos algunos pasos para su identificación:

- a. Identificación de procesos estratégicos, clave y de apoyo.
- b. Construcción del mapa de procesos.
- c. Asignación de procesos clave a sus responsables.
- d. Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.

a) Identificación de procesos estratégicos, clave y de soporte.

Se puede hablar de 3 tipos de procesos:

1.- Procesos Estratégicos: Son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección. Se refieren a leyes, normativas...aplicables al servicio.

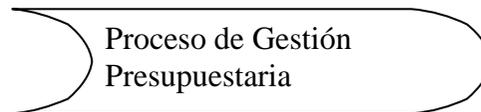
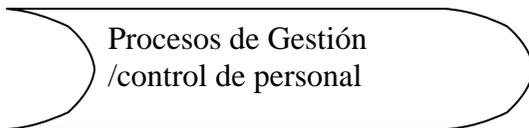
2.- Procesos Operativos: Atañen a diferentes áreas del Servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para este, son así pues, las actividades esenciales del Servicio y su razón de ser. Los procesos operativos fundamentales pueden ser:

3.- Procesos de Apoyo : Dan apoyo a los procesos operativos que realiza un Servicio.

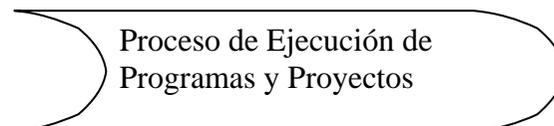
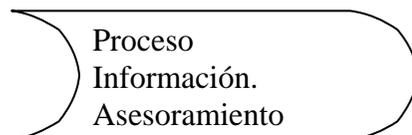
b) Construcción del mapa de procesos del Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria

Una vez identificados todos estos procesos pueden organizarse en un mapa de procesos:

PROCESOS EXTRATEGICOS:



PROCESOS OPERATIVOS:



PROCESOS DE APOYO:

Procesos Generación
y Archivo
documentos

Proceso de Gestión
Coordinación y
Control Personal

Proceso de Gestión
del Conocimiento

c) Asignación de procesos clave a sus responsables.

Una vez definidos los procesos fundamentales del Servicio se deben asignar los responsables de los mismos, éstos son los encargados de la supervisión y control de los procesos, es decir, los que se hacen responsables de su correcto funcionamiento.

d) Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.

Los procesos deben desarrollarse de forma que quede suficientemente claro qué pasos deben darse para realizarlo. Es decir, se hace necesaria una explicación, fase por fase, de las actividades que componen el proceso.

ESTABLECER EL PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS

Una cuestión fundamental previa a la mejora de procesos es la medición. Y lo es porque no se puede mejorar aquello que no se conoce. Es decir, se hace necesario establecer una serie de elementos relacionados con el proceso que se desea medir.

- Los pasos a seguir quedan recogidos en el procedimiento de Sistema de gestión por procesos. Mplantación y seguimiento de los planes de trabajo y memorias anuales, a la vez que queda reflejado también en el Plan Organizativo.
 - a) Desarrollo de criterios e indicadores.
 - b) Diseño de un calendario de recogida de datos.
 - c) Recolección y codificación de datos.

Los procesos no se pueden medir de forma general, sino que hay que medir diferentes aspectos de los mismos. Para ello se definen criterios e indicadores para cada proceso.

- Criterio: Aspecto no medible del Proceso que interesa evaluar.
- Indicador: Variable medible relacionada directamente con el criterio. Puede haber más de un indicador para cada criterio.

ANÁLISIS Y MEJORA DEL PROCESO

Una vez recogida la información de los indicadores se procede a la monitorización de los mismos, lo cual resulta muy útil para su análisis. La monitorización se realiza mediante cuadros de mando, que son herramientas que muestran toda la información relevante de un indicador en un espacio reducido.