



4.- Gestión por Procesos para un Centro Universitario

Kalitate eta Ikasketa Berrikuntzako Erretoreordetza
Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea



INDICE

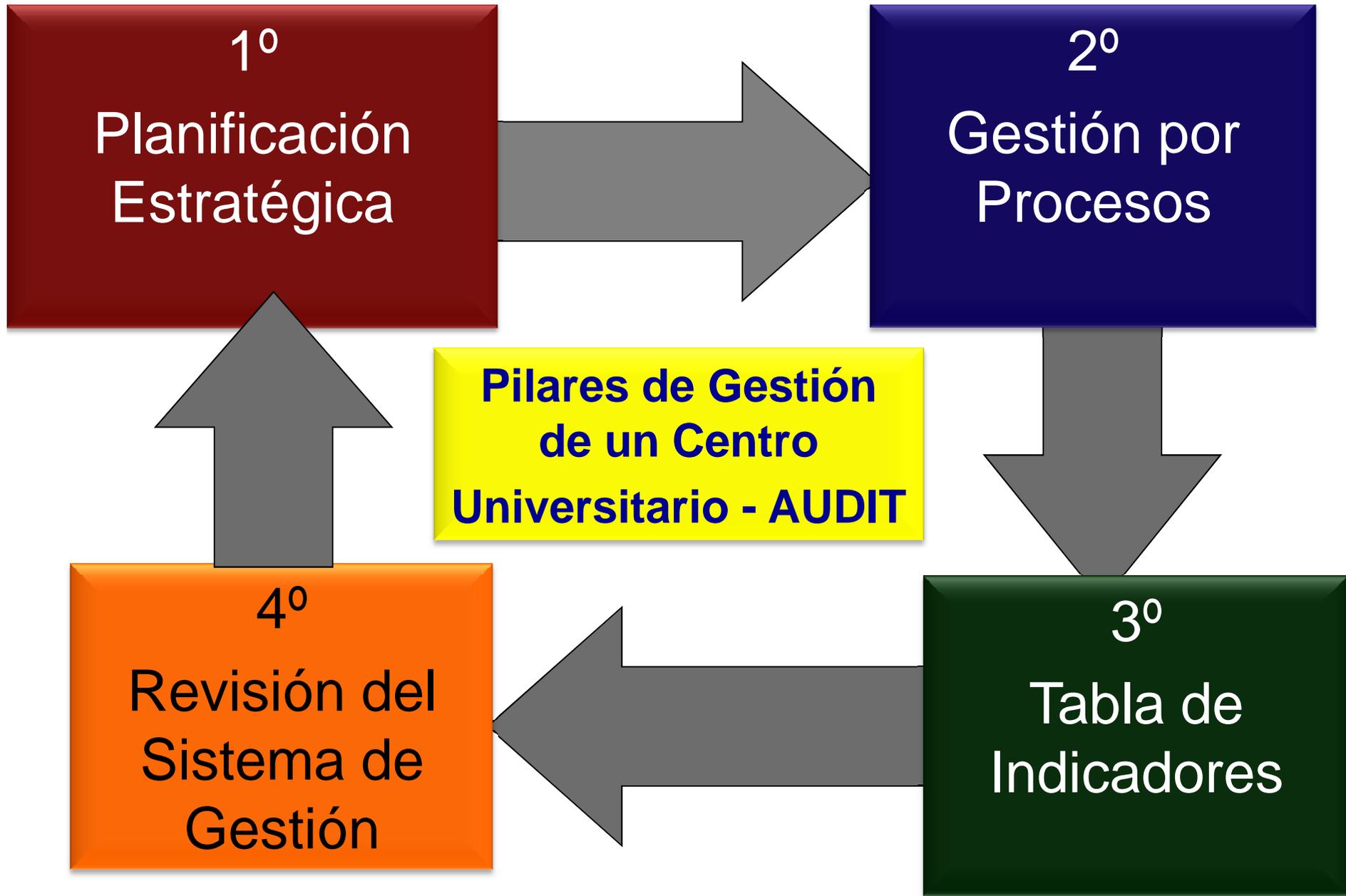
- 1.- Pilares de la Gestión universitaria.
- 2.- Qué es un proceso.
- 3.- Ejemplos de Mapas de Procesos y sus despliegues.
- 4.- Qué implica la Gestión por Procesos.
- 5.- La matriz REDER.
- 6.- Conclusiones.





1 | Pilares de la Gestión universitaria

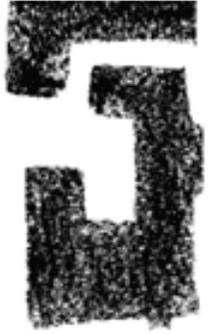






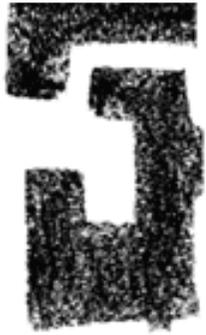
2 | Qué es un proceso



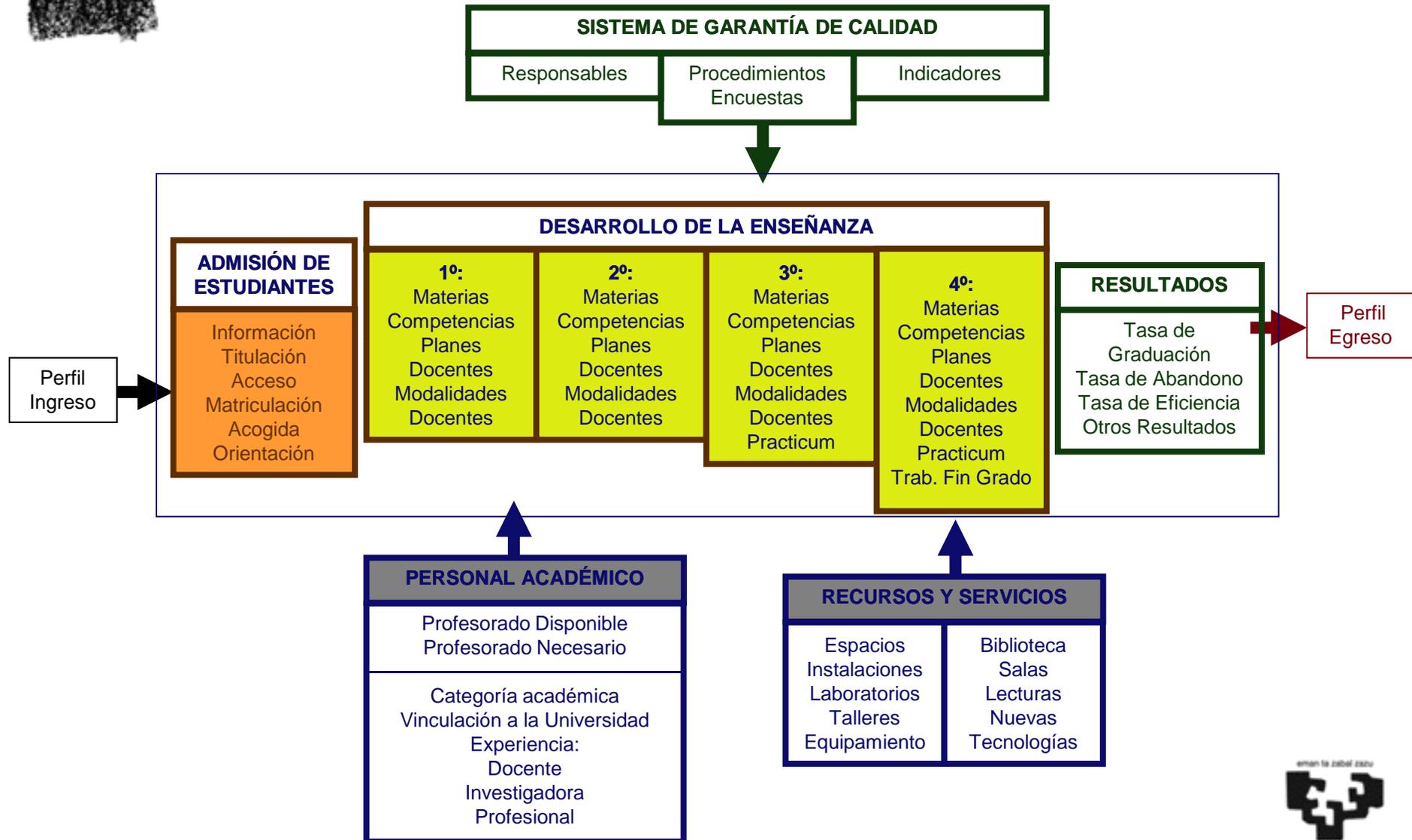


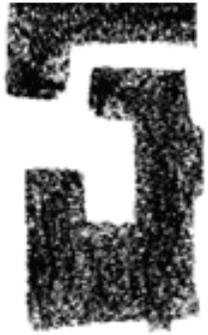
**“UNA SERIE DE TAREAS
INTERRELACIONADAS QUE
PRODUCEN UN RESULTADO”
INCLUYE :
PERSONAS, TIEMPO,
MATERIALES Y DINERO.**





El Proceso de FORMACIÓN





La Titulación como PROCESO

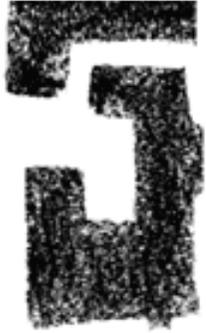




Pasos para Implantar la GP

- 1. DETERMINAR LOS OBJETIVOS GLOBALES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.(MISIÓN,VISIÓN)**
- 2. IDENTIFICAR Y DEFINIR NUESTROS PROCESOS: MAPA DE PROCESOS**
- 3. ESTABLECER PROPIETARIOS DE LOS PROCESOS, RESPONSABLES DE LOS MISMOS Y EQUIPOS DE MEJORA. MARCAR RESPONSABILIDADES CLARAS (Equipo Directivo, Coordinadores, Tutores,...)**
- 4. PROCEDIMENTAR LAS ACCIONES LIGADAS A CADA PROCESOS: FLUJOGRAMA, INDICADORES, DOCUMENTOS ANEXOS.**
- 5. REVISAR LOS PROCESOS.**
- 6. MEJORAR LOS PROCESOS.**





Ventajas de la Gestión de Procesos

1. **Obtener RESULTADOS MAS PREVISIBLES Y CONTROLABLES (MEJOR USO DEL TIEMPO, RECURSOS Y COSTES MÁS BAJOS)**
2. **ESTABLECER OBJETIVOS Y METAS MÁS AMBICIOSOS.**
3. **DESPLEGAR EN EL CENTRO LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS Y ASEGURAR QUE LOS SERVICIOS PRESTADOS SATISFACEN ESAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS.**
4. **CONOCER EL VALOR APORTADO EN CADA TAREA, AL SERVICIO PRESTADO.**



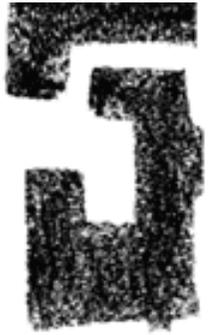


Diagrama de un Proceso



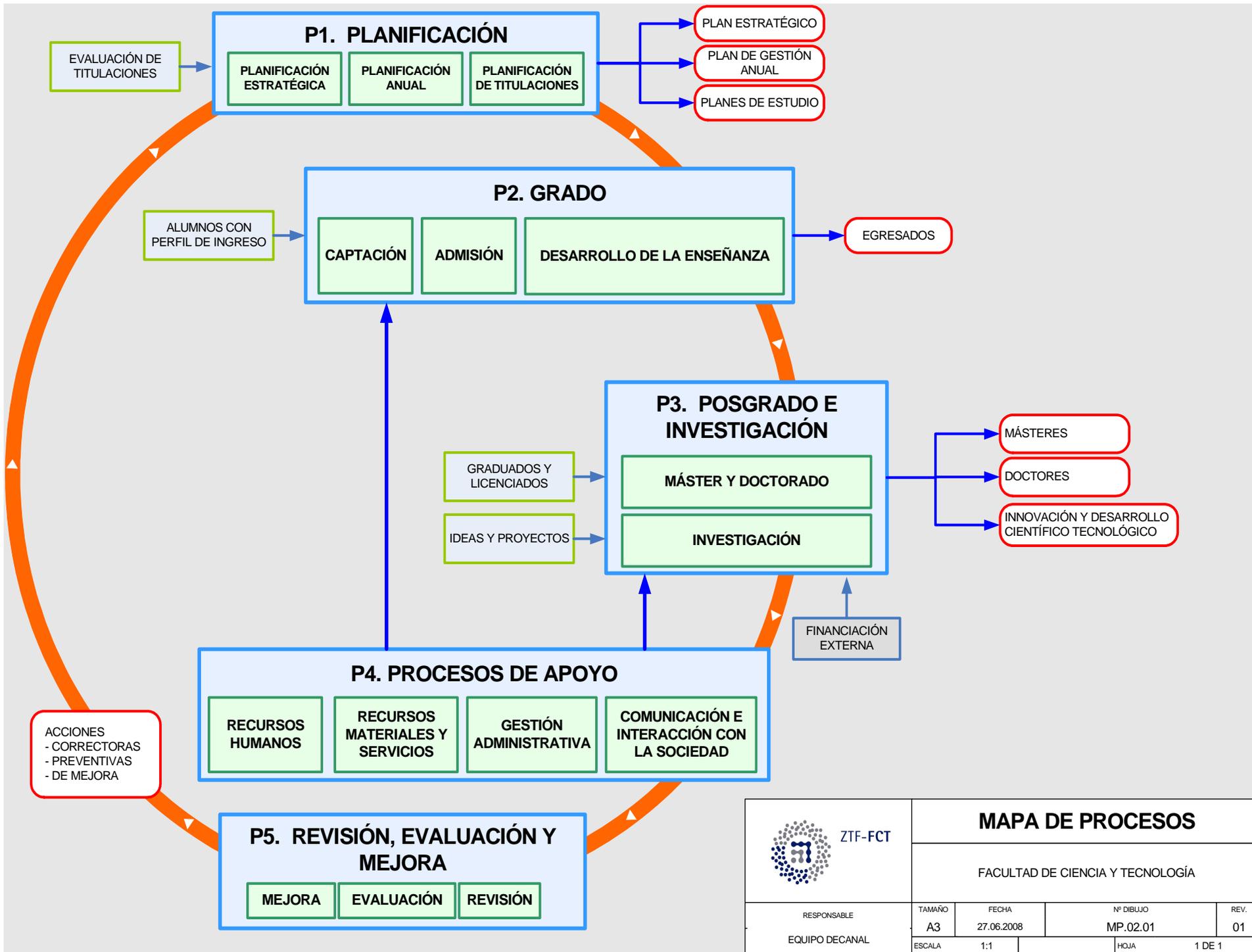
•PROPÓSITO :
**PRESENTAR DE FORMA VISUAL
LAS ETAPAS DE UN PROCESO
Y SUS INTERRELACIONES**





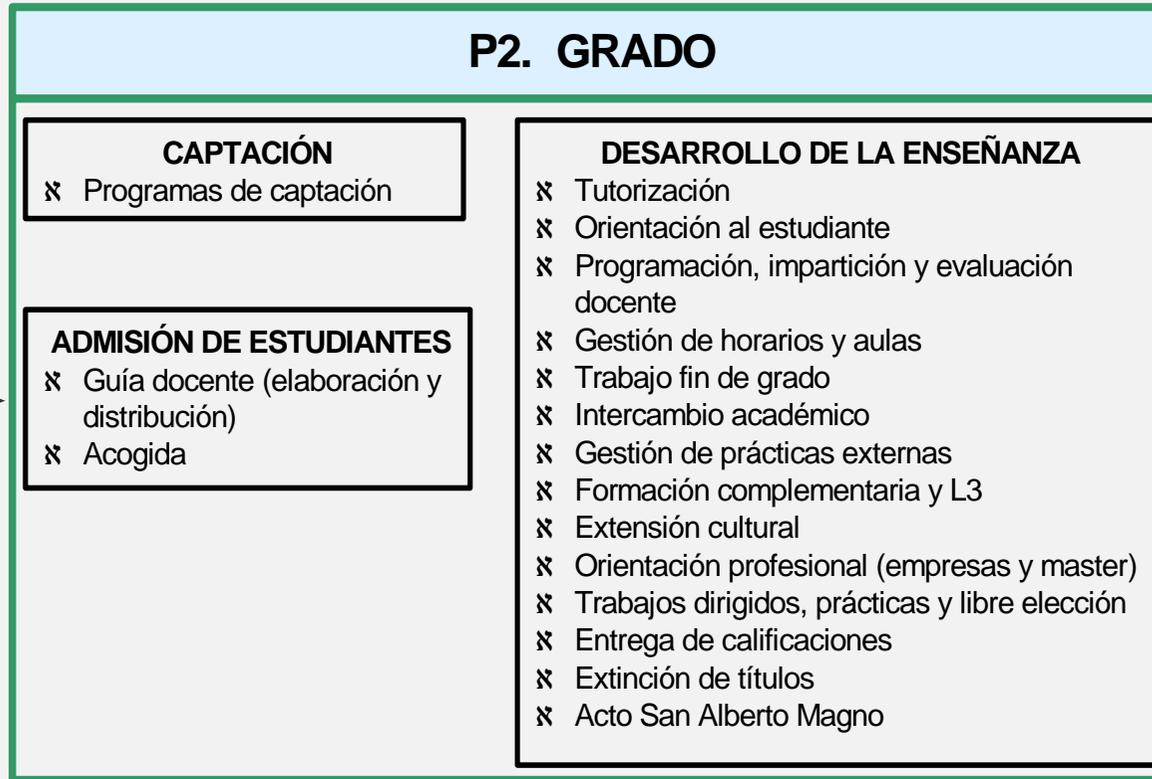
3 Ejemplos de Mapas de Procesos y sus despliegues





 ZTF-FCT	MAPA DE PROCESOS			
	FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
RESPONSABLE	TAMAÑO	FECHA	Nº DIBUJO	REV.
EQUIPO DECANAL	A3	27.06.2008	MP.02.01	01
	ESCALA	1:1	HOJA	1 DE 1

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD		
Responsables	Procedimientos, Encuestas	Indicadores



ALUMNOS CON
PERFIL DE
INGRESO

EGRESADOS

↑

Recursos y servicios

Aulas
Laboratorios
Instalaciones
Salas de informática
Salas de estudio
Bibliotecas
Equipamiento
TIC

↑

Servicios de la
UPV/EHU

↑

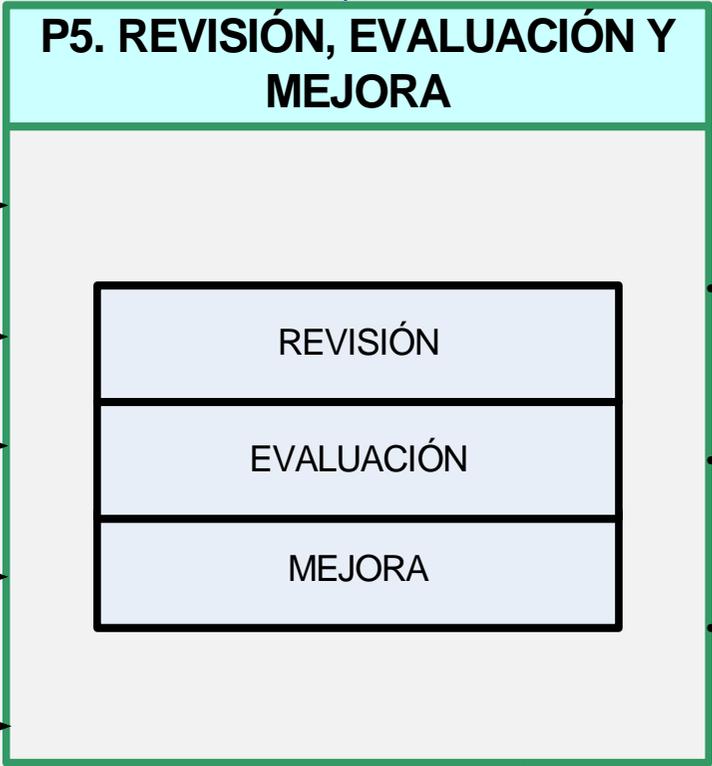
Recursos humanos

↑

Recursos económicos

 ZTF-FCT	PROCESO 2.			
	FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
RESPONSABLE	TAMAÑO	FECHA	Nº DIBUJO	REV.
EQUIPO DECANAL	A4	23.06.2008	B.01.00	01
	ESCALA	1:1	HOJA	1 DE 1

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD		
Responsables	Procedimientos	Indicadores



RESULTADOS DE LA GESTIÓN DOCENTE Y ADMINISTRATIVA

OBJETIVOS

ENCUESTAS

INFORMES DE RESPONSABLES DE PROCESOS

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

EQUIPO DECANAL JUNTA DE FACULTAD

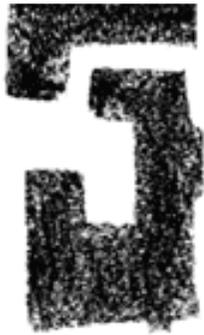
PRESUPUESTOS INFRAESTRUCTURAS

ACCIONES CORRECTORAS

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES MEJORA

 ZTF-FCT	PROCESO 5.			
	FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
RESPONSABLE	TAMAÑO	FECHA	Nº DIBUJO	REV.
EQUIPO DECANAL	A4	23.06.2008	F.01.00	01
	ESCALA	1:1	HOJA	1 DE 1



Planificación y desarrollo de la Oferta formativa:

Planificación oferta teórica

Seguimiento Oferta Teórica

Planificación y seguimiento Oferta práctica

Evaluación resultados oferta formativa

Movilidad del alumnado

PROCESO EDUCACIÓN SUPERIOR

Planificación y desarrollo de la
Oferta formativa

Acogida y apoyo alumnado

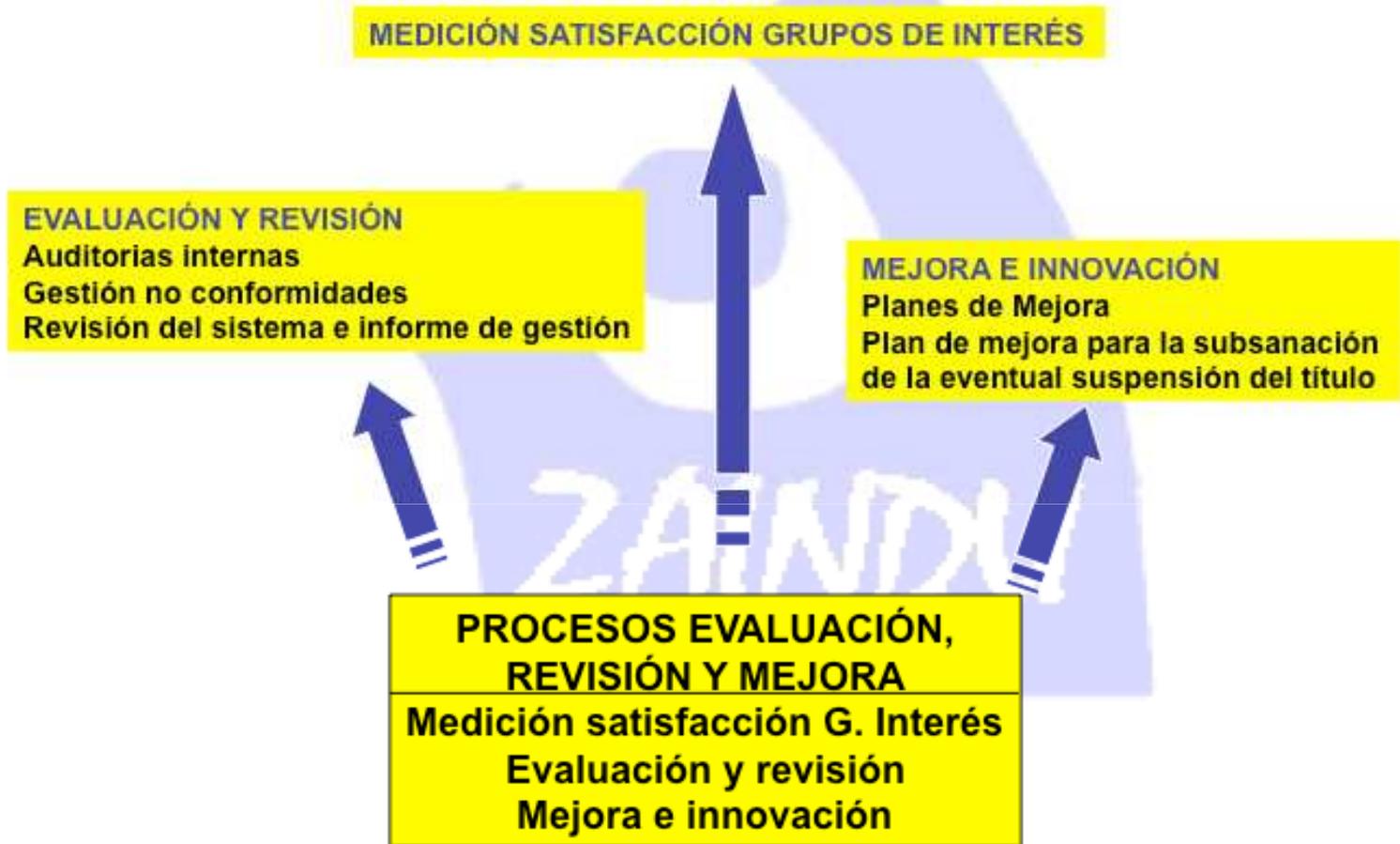
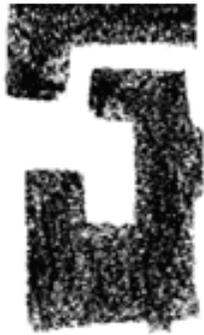
Acogida y apoyo alumnado

Acogida al alumnado

Apoyo al aprendizaje

Orientación profesional e inserción laboral





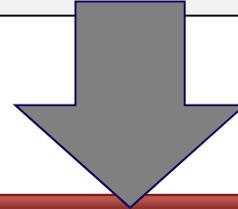


4 | Qué implica la Gestión por Procesos





Qué implica la Gestión de Procesos



GESTIONAR CON DATOS

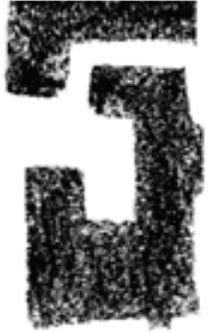
+

TRABAJAR EN EQUIPO

+

MEJORAR LO QUE HACEMOS

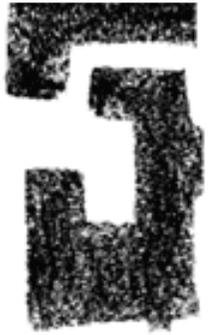




Gestión con Datos

- **La gestión de los PROCESOS se basa en:**
DATOS, HECHOS, MEDICIÓN e INFORMACIÓN.
- **Desechar: SUPOSICIONES, CORAZONADAS, ...**
- **Establecer INDICADORES.**
- **MEDIR: ¡¡ Lo que no se mide, no se mejora !!**
- **Transformar DATOS EN INFORMACIÓN**
- **Evaluar el avance.**
- **Prever y anticiparse a los acontecimientos.**





Trabajo en Equipo

- **Liderando con Humanidad, Humildad y Humor.**
- **Sin prejuicios y comunicando.**
- **Desarrollando habilidades emocionales:**
 - conociendo nuestras capacidades,
 - reconociendo nuestros ptos. fuertes y débiles,
 - conviviendo con un nivel de tensión adecuado manteniendo competitividad y salud en las relaciones mutuas .





Cómo mejorar un Proceso

Después de ponerlo en práctica y revisándolo

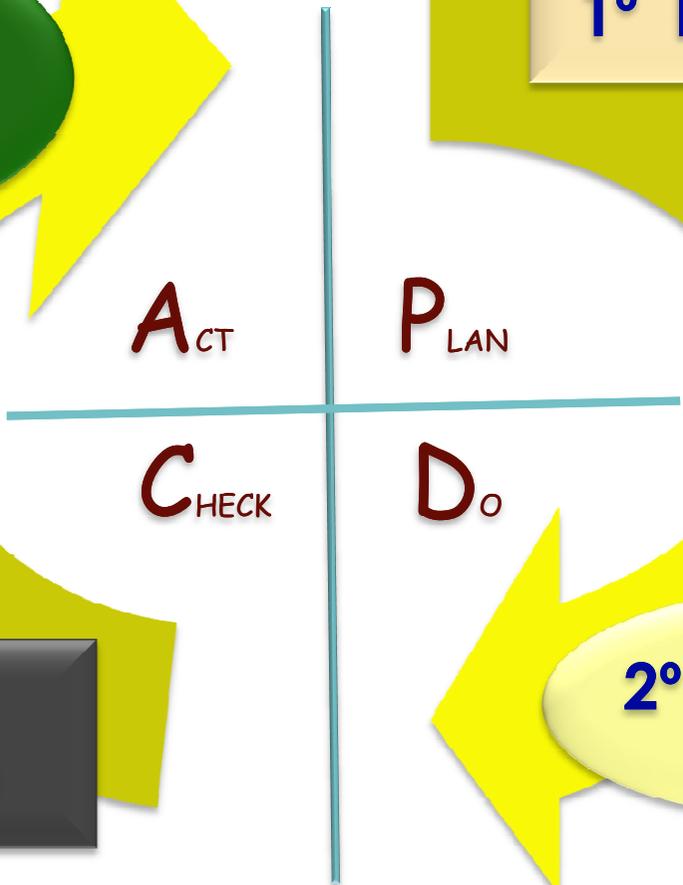
1. ELIMINANDO TAREAS INNECESARIAS
2. SIMPLIFICANDO
3. COMBINANDO TAREAS
4. CAMBIANDO EL ORDEN DE LAS TAREAS
5. HACIENDO TAREAS SIMULTÁNEAMENTE
6. BALANCEANDO EL FLUJO DEL PROCESO
7. ESTANDARIZANDO
8. AÑADIENDO VALOR AL SERVICIO



Ciclo de mejora

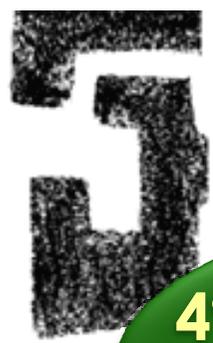
**4° IMPLANTAR
(AJUSTAR)**

1° PLANIFICAR



**3° VERIFICAR
(COMPROBAR)**

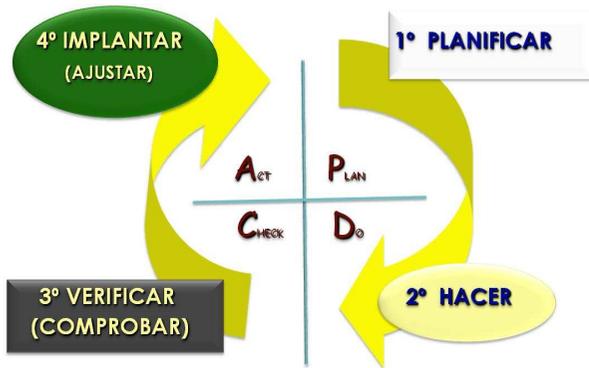
2° HACER





5 | **La Matriz REDER**





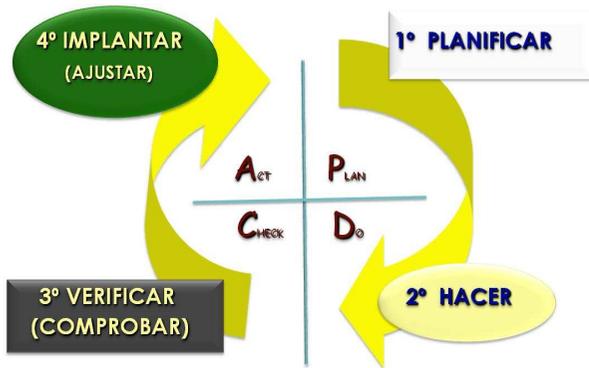
Matriz REDER

Una Herramienta de Mejora

- **Resultados**
- **Enfoque**
- **Despliegue**
- **Evaluación**
- **Revisión y mejora**

¿QUÉ RESULTADOS QUIERO OBTENER?

Deseo que el 80% de mis alumnos superen “mi” asignatura



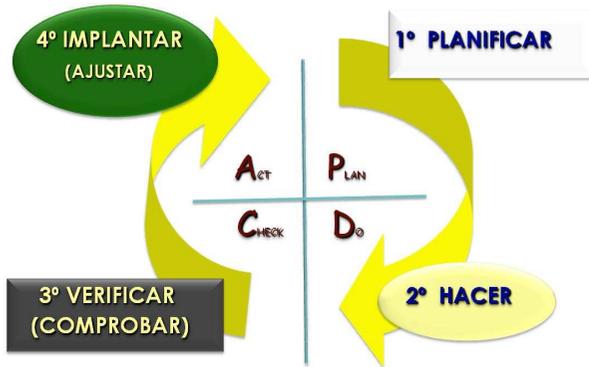
Matriz REDER

- **R**esultados
- **E**nfoque
- **D**espliegue
- **E**valuación
- **R**evisión y mejora

¿QUÉ PROCESOS DEBO GESTIONAR PARA OBTENER ESOS RESULTADOS?

Debo PLANIFICAR: temario, bibliografía, prácticas, ritmo de trabajos, sistema de evaluación...



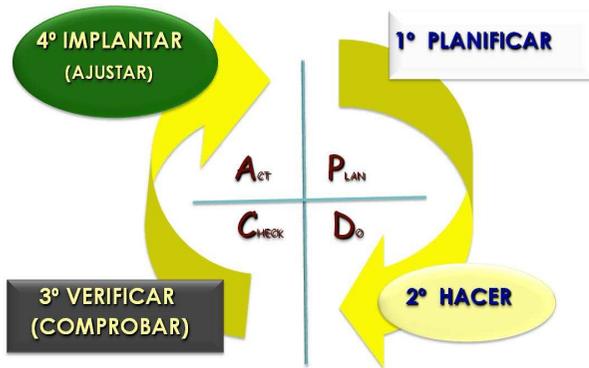


Matriz REDER

- **R**esultados
- **E**nfoque
- **D**espliegue
- **E**valuación
- **R**evisión y mejora

**REALIZAR COMPLETAMENTE
LOS PROCESOS ELEGIDOS**

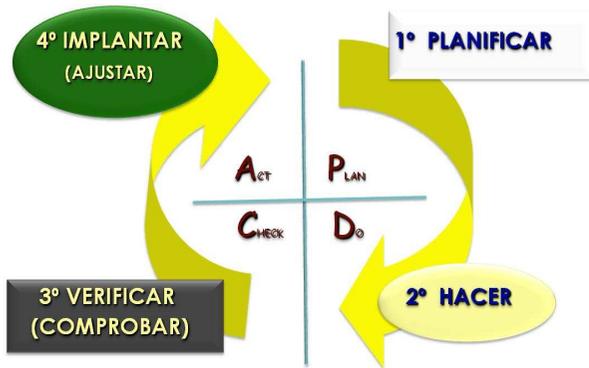
HACER lo que he planificado



Matriz REDER

- **Resultados**
- **Enfoque**
- **Despliegue**
- **Evaluación**
- **Revisión y mejora**

**MEDIR Y CONOCER LOS
RESULTADOS DE LO
PLANIFICADO**



Matriz REDER

- **R**esultados
- **E**nfoque
- **D**espliegue
- **E**valuación
- **R**evisión y mejora

REVISAR los resultados obtenidos

COMPARAR con los deseados

MEJORAR



Planteamiento de un Seminario

R

resultados

QUÉ QUIERO CONSEGUIR:

- CONOCER LA GESTION POR PROCESOS
- ELABORAR UN PROCESO DE UN CENTRO

E

enfoque

METODOLOGÍA DE TRABAJO:

- EXPOSITIVA
- INTERACTIVA

D

despliegue

SECUENCIACIÓN:

- 1º: Presentación
- 2º: Discusión-grupos
- 3º: Recogida de datos
- 4º: Discusión-experto

TEMPORALIZACIÓN:

- 1 día (4 horas)

CONTENIDOS:

- MATERIAL ENTREGADO

ACTIVIDADES:

- Debate
- Reflexión

ER

evaluación y
revisión

Autoevaluacion

Evaluación del CURSO

Indicadores

Puntos Fuertes y Areas de Mejora





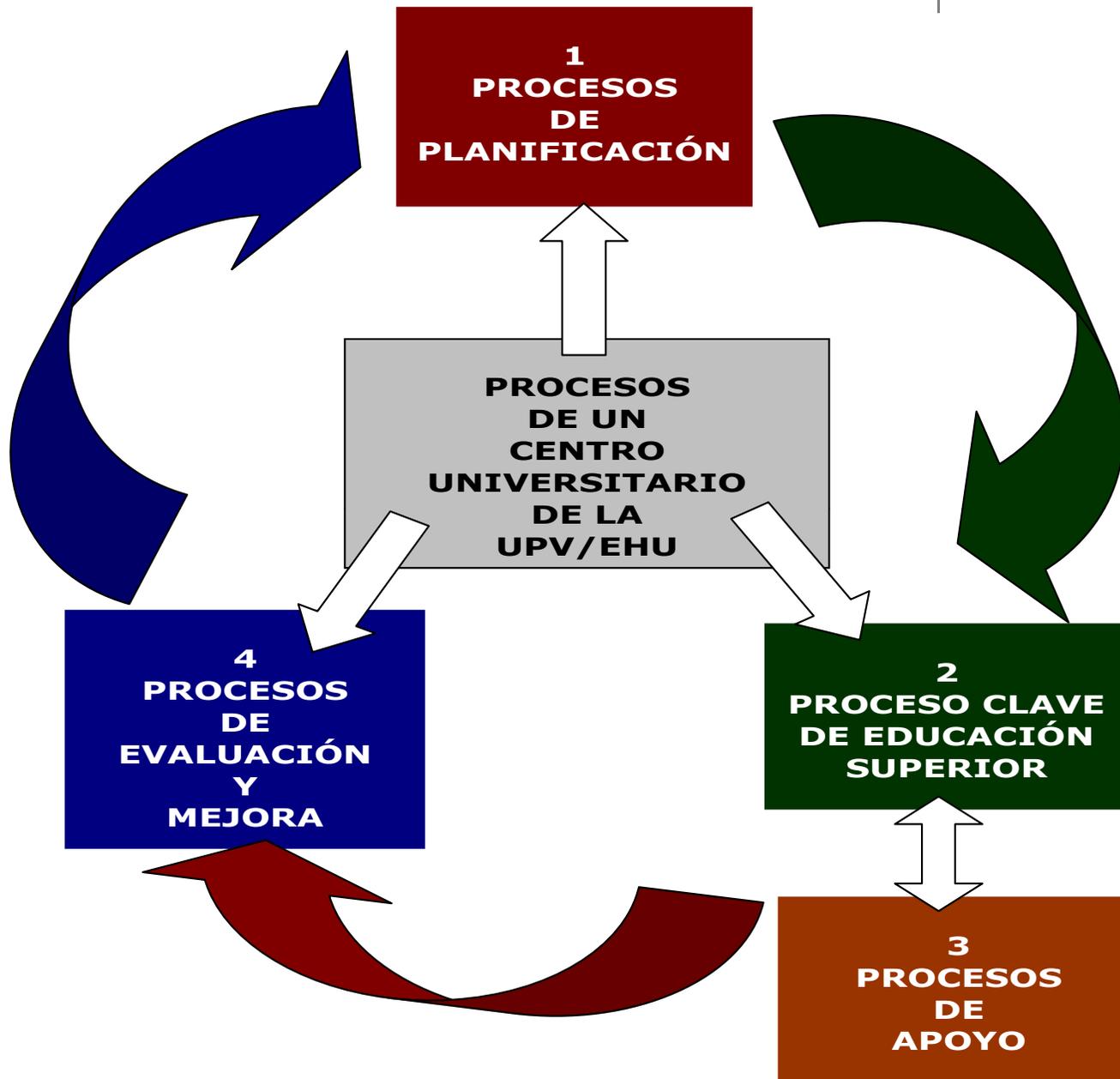
6 Conclusiones

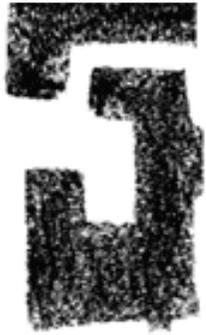


Conclusión

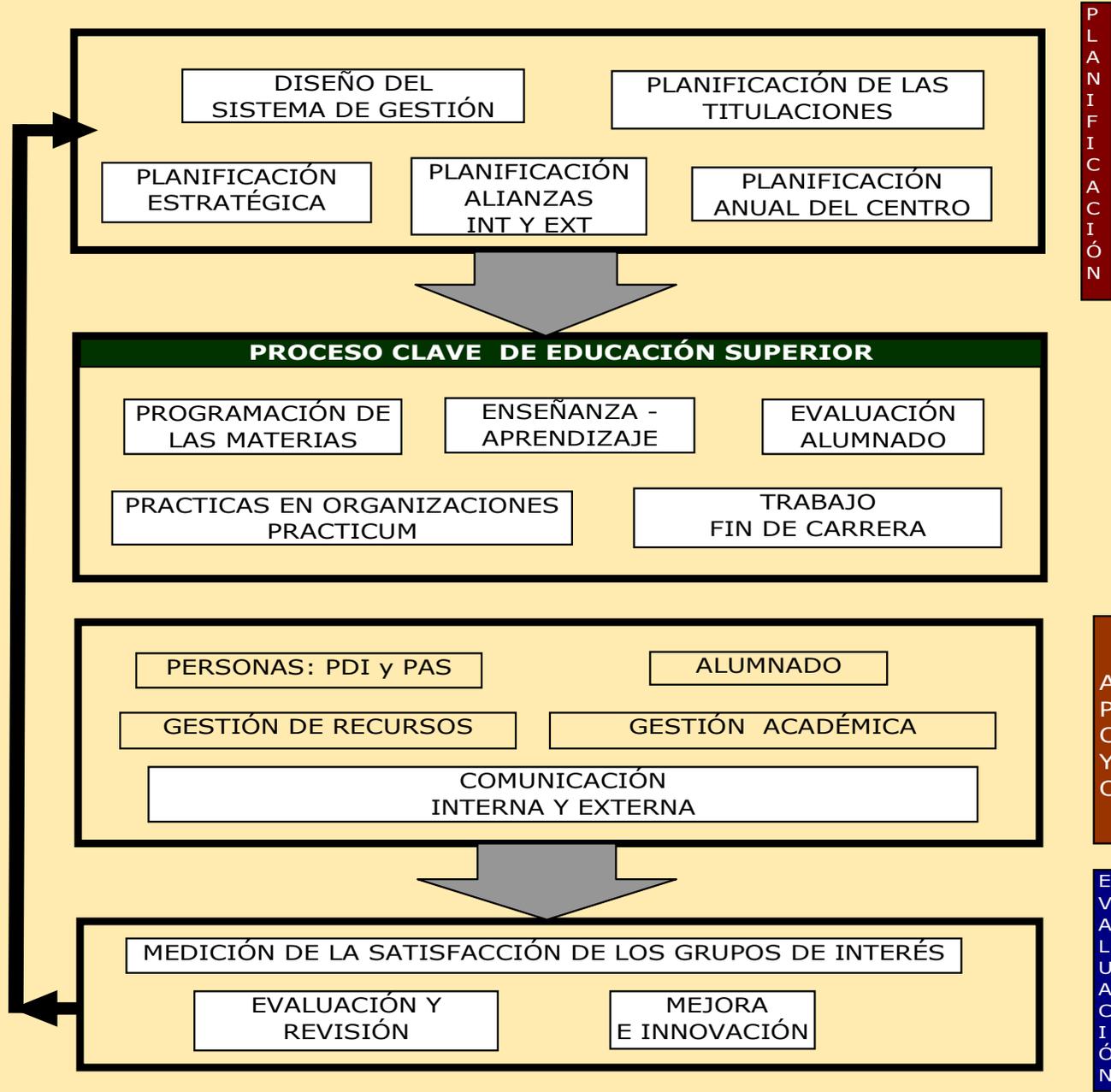


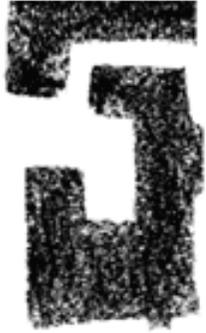
SISTEMA DE GESTIÓN DE PROCESOS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO





MAPA DE PROCESOS BÁSICOS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO





DEFINIR LA MISIÓN

Objeto: ¿Por qué éste es un proceso para el Centro y para qué sirve?

DELIMITAR EL PROCESO

Alcance: A qué y a quiénes afecta este proceso: Grupos de Interés

DEFINIR LA NORMATIVA APLICABLE

Documentación de referencia: Legislación, Reglamentos, Estatutos, Programa de las asignaturas,...

ESPECIFICAR CLARAMENTE LAS RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

La Vicedecana de... es responsable de...; La Comisión de OA es responsable de...
...responsables de...
...inador de...

METODOLOGÍA PARA PROCEDIMENTAR UN PROCESO

Realización: Diagrama de Flujo (Sencillo y ... complicado)

ESTABLECER QUIÉN REGISTRA Y ARCHIVA EL PROCESO Y LA DOCUMENTACIÓN QUE GENERE Y DONDE SE REGISTRA

Registro y Archivo

ESTABLECER INDICADORES

Ligados con PE y PG,....

DEFINIR LA RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

ESTABLECER LAS RELACIONES CON CLIENTES EXTERNOS, OTROS PROCESOS, PROVEEDORES,..



VALORES

**PLAN
ESTRATÉGICO**

MISIÓN

Plan
Anual
Año 1º

Plan
Anual
Año 2º

Plan
Anual
Año 3º

Plan
Anual
Año 4º

VISIÓN

**Gestión por
Procesos**



eman ta zabal zazu



uzaz ledaz et name

*¡Me mido todos los días,
no para saber lo que mido,
sino para saber
LO QUE HE CRECIDO!*

Eduardo Chillida





...¡ahora a

trabajar!



*Eskerrik asko
zuen arretarengatik!!
Gracias por su atención!!*



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea