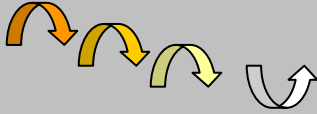

Manual de Procesos

Documentación de Procesos USBI-VER

Unidad de Servicios Bibliotecarios y de
Información

Universidad Veracruzana
Región Veracruz-Boca del Río
México
Febrero 16 de 2003



Manual de Documentación de Procesos

	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
ELABORÓ			
APROBÓ			
AUTORIZÓ			

Fecha de Aprobación: de 2004

C O N T E N I D O

1. Documentación de Procesos

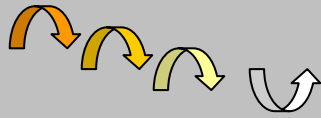
- 1.1 Selección de Temas
- 1.2 Búsqueda de la Información
- 1.3 Evaluación de la Información
- 1.4 Organización de la Información



Documentación de Procesos

Manual de Procesos USBI-VER
Unidad de Servicios Bibliotecarios y de
Información

Universidad Veracruzana
Región Veracruz-Boca del Río
México
Marzo 08 de 2004



Manual de Documentación de Procesos

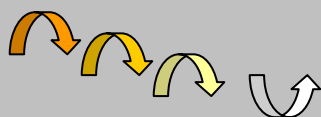
Nombre del proceso Documentación de Procesos		Clave (opcional) MP1
Proceso	Responsable	No. De emisión
Documentación de Procesos	Coordinador de Documentación de Procesos	01

Contenido

1. Justificación de la existencia del proceso en BiV-UV
2. Objetivo
3. Elementos
4. Descripción
5. Observaciones
6. Diagrama de Proceso

Anexos

1. Bibliografía



Manual de Documentación de Procesos

1. JUSTIFICACIÓN

Este proceso tiene lugar dado el cúmulo de actividades que se llevan a cabo dentro de USBI-VER, las cuáles permiten brindar un servicio informativo de calidad a la comunidad universitaria.

2. OBJETIVO

El propósito de este manual es facilitar al coordinador de documentación de procesos de USBI-VER o cualquier persona previamente autorizada por la administración realizar el proceso.

3. DEFINICION

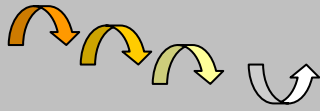
¿Qué es un proceso?

Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Las actividades de cualquier organización pueden ser concebidas como integrantes de un proceso determinado. Desde este punto de vista, una organización cualquiera puede ser considerada como un sistema de procesos, más o menos relacionados entre sí, en los que buena parte de los inputs serán generados por proveedores internos, y cuyos resultados irán frecuentemente dirigidos hacia clientes también internos.

Documentación de procesos. Es un método estructurado que utiliza un preciso manual para comprender el contexto y los detalles de los procesos clave. Siempre que un proceso vaya a ser rediseñado o mejorado, su documentación es esencial como punto de partida.

Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.



4. ELEMENTOS

Los elementos que forman parte del análisis de la documentación de procesos son:

▣ **Identificación y documentación.** Lo habitual en las organizaciones es que los procesos no estén identificados y, por consiguiente, no se documenten ni se delimiten. Los procesos fluyen a través de distintos departamentos y puestos de la organización funcional, que no suele percibirlos en su totalidad y como conjuntos diferenciados y, en muchos casos, interrelacionados.

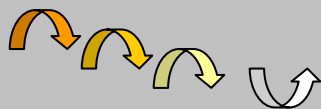
▣ **Definición de objetivos.** La descripción y definición operativa de los objetivos es una actividad propia de la documentación. Esto permitirá orientar los procesos hacia la Calidad, es decir hacia la satisfacción de necesidades y expectativas.

▣ **Identificación de responsables de los procesos.** Al estar, por lo común, distribuidas las actividades de un proceso entre diferentes áreas funcionales, lo habitual es que nadie se responsabilice del mismo, ni de sus resultados finales. El encargado del proceso puede delegar este liderazgo en un equipo o en otra persona que tenga un conocimiento importante sobre el proceso, pero es vital que, este primero esté informado de las acciones y decisiones que afectan al proceso, ya que la responsabilidad no se delega por lo tanto debe tener control sobre el mismo desde el principio hasta el final.

▣ **Reducción de etapas y tiempos.** Generalmente existe una sustancial diferencia entre los tiempos de proceso y de ciclo. La documentación de procesos permite conocer los pasos que incluye un proceso, esto genera una reducción de las etapas, de manera que el tiempo total del proceso disminuya.

▣ **Simplificación.** Con esta se intenta reducir el número de personas y departamentos implicados en un proceso o ciclo.

▣ **Reducción y eliminación de actividades sin valor añadido.** Es frecuente encontrar que buena parte de las actividades de un proceso no aportan nada al resultado final. La documentación de procesos cuestiona estas actividades dejando perdurar las estrictamente necesarias, como aquellas de evaluación imprescindibles para controlar el proceso o las que deban realizarse por cumplimiento de la legalidad y normatividad vigente.



▣ Reducción de burocracia

▣ Ampliación de las funciones y responsabilidades del personal.

Con frecuencia es necesario dotar de más funciones y de mayor responsabilidad al personal que interviene en el proceso, como medio para reducir etapas y acortar tiempos de ciclo, siempre procurando actuar cuidadosamente para no llegar a generar conflictos.

▣ **Inclusión de actividades de valor añadido.** Que incrementen la satisfacción del cliente.

5. CARACTERISTICAS

Los beneficios que resultan de una documentación de procesos son:

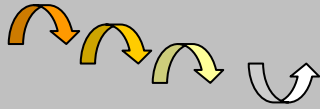
- ▶ Incrementar la eficacia.
- ▶ Reducir costos.
- ▶ Mejorar la calidad.
- ▶ Acortar los tiempos y reducir, así, los ciclos de entrega del servicio.

Estos objetivos pueden llegar a alcanzarse conjuntamente dada la relación existente entre ellos. Por ejemplo, si se acortan los tiempos es probable que mejore la calidad.

6. PROCESO

Los pasos que deben llevarse a cabo para la realización de la documentación de procesos y la creación de un manual son:

- 1) El primer paso que implica una documentación de procesos es la selección del proceso a documentar
- 2) Posteriormente, la recolección de la información relacionada con el proceso
- 3) Análisis de la información
- 4) El cuarto paso es el desarrollo de un manual de documentación de procesos, que implica la creación de un modelo o formato de procesos.



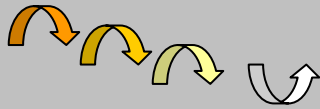
Modelado de Procesos

Frecuentemente los sistemas (conjuntos de procesos y subprocessos integrados en una organización) son difíciles de comprender, amplios, complejos y confusos; con múltiples puntos de contacto entre sí y con un buen número de áreas funcionales, departamentos y puestos implicados. Un modelo puede dar la oportunidad de organizar y documentar la información sobre un sistema.

¿Qué es un modelo? Un modelo es una representación de una realidad compleja. Modelar es desarrollar una descripción lo más exacta posible de un sistema y de las actividades llevadas a cabo en él..

De acuerdo a lo anterior; una vez seleccionado y analizado el proceso a documentar, el modelo que se utiliza para desarrollarlo se conforma de dos pasos:

1. Identificación del Proceso
 - 1.1 Señalar a que departamento pertenece el proceso
 - 1.2 Asignar una clave para diferenciarlo de otros existentes dentro de la organización
 - 1.3 Asignar un número de emisión de acuerdo al orden en que fue analizado y documentado, así como para diferenciarlo de otros existentes dentro del mismo departamento o área
 - 1.4 Señalar a él o los responsables de llevarlo a cabo
2. Desglose del contenido que incluye el manual del proceso
 - 2.1 Justificación de la existencia de ese proceso dentro de la organización ó una determinada área ó departamento
 - 2.2 Objetivo de la elaboración del manual de ese proceso
 - 2.3 Definición de los conceptos principales que lo integran
 - 2.4 Elementos que forman parte de él
 - 2.5 Características principales del proceso



2.6 Descripción de los pasos ó actividades que lo integran. Esta descripción se desarrollará después de haber recolectado y posteriormente analizado la información, de modo que sea un extracto del proceso que contenga los pasos netamente necesarios para llevarlo a cabo; así como la reducción de etapas y tiempos, reducción y eliminación de actividades sin valor añadido, ampliación de las funciones y responsabilidades del personal y la inclusión de actividades de valor añadido que promueven la Calidad en los procesos

2.7 Observaciones y recomendaciones

2.8 Diagrama de flujo. Cuando un proceso es modelado, con ayuda de una representación gráfica (diagrama de proceso), pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos existentes

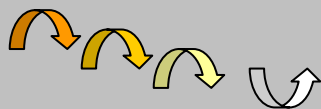
Diagramar es establecer una representación visual de los procesos y subprocesos, lo que permite obtener una información preliminar sobre la amplitud de los mismos, sus tiempos y los de sus actividades.

La representación gráfica facilita el análisis, también hace posible la distinción entre aquellas actividades que aportan valor añadido de las que no lo hacen, es decir que no proveen directamente nada al cliente del proceso o al resultado deseado. En este último sentido cabe hacer una precisión, ya que no todas las actividades que no proveen valor añadido han de ser innecesarias; éstas pueden ser actividades de apoyo y ser requeridas para hacer más eficaces las funciones de dirección y control, por razones de seguridad o por motivos normativos y de legislación.

2.9 Anexos que complementan la información

2.10 Bibliografía (si lo requiere)

Cabe hacer mención de que no todos los procesos deben necesariamente de incluir este seguimiento de pasos en el contenido del manual, ya que cada proceso tiene características diferentes según el área funcional a la que corresponde.



8. DIAGRAMA DE PROCESO

Nombre del proceso: Documentación de Procesos

Responsable: Coordinador Documentación de Procesos

No.	ACTIVIDADES	○	□	→	D	◇	TIEMPO	COMENTARIOS
	Selección de Información							
1	Identificar cuantas y cuales carreras ofrece la UV							Ver página UV www.uv.mx
2	Seleccionar una de ellas							
3	Buscar el plan de estudios							
4	Analizar el plan de estudios y el contenido de materias							
5	Seleccionar una materia							
6	Elegir un tema o tópico sobre la materia que se seleccionó							
	Búsqueda de la información							
7	Entrar a la Internet							
8	Ingresar al multibuscador <i>Google</i>							
9	Colocar el tema o tópico en el <i>browser</i> del sitio							
10	Realizar una búsqueda avanzada							Utilizar Operadores Cuadro 1
	Evaluación de la Información							
11	Analizar los resultados obtenidos							
12	Elegir los que contengan información mas completa							
13	Seleccionar de 1 a 2 ligas <i>Web</i> (resultados)							
14	Evaluar el contenido de las ligas verificando su calidad							
	Organización de la Información							
15	Crear base de datos en Access según características de la información							
16	Agregar datos e información verificando la ortografía y gramática del contenido							



Operación



Inspección



Transporte

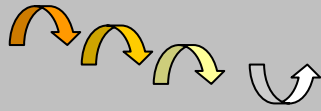


Demora



Decisión

NOTA: Este formato ha sido elaborado para facilitar el diseño del diagrama de flujo del proceso bajo estudio. Para obtener información más detallada, consúltese: Mears, Ma. Esther. Guía para elaborar manuales de procedimientos. Dirección General de Desarrollo Académico, UACJ. Febrero, 2000.



Manual de Documentación de Procesos

BIBLIOGRAFIA

www.aiteco.com/ctquees.htm