

Retos de la BUS

ante la gestión | por procesos

Adela Valdenebro

V Jornadas de Buenas Prácticas

Noviembre 2012



UN POCO DE HISTORIA

2007

2008

2009

2010-2011

2011

Elaboración
Mapa
de
Procesos
de la
Biblioteca

Establecimiento
mecanismos
de
participación
interna

Evaluación
según
Modelo
EFQM

Plan de
Mejora
de la
Biblioteca:
completar la
implementación
de la gestión
por procesos

Plan
Estratégico
2012-14

Definición
Misión
Visión
y Valores
de la
Biblioteca

Documentación
Procesos
Clave:
ficha de procesos,
fichas de
indicadores,
diagramas de flujo

Elaboración
Manual
de
Procesos
de la
Biblioteca

ACLARANDO CONCEPTOS

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales **TRANSFORMAN ELEMENTOS DE ENTRADA EN RESULTADOS**

PERMITE QUE SE CONSIGA UN **RESULTADO**

SE CENTRA EN LA **SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES** Y OTRAS PARTES INTERESADAS

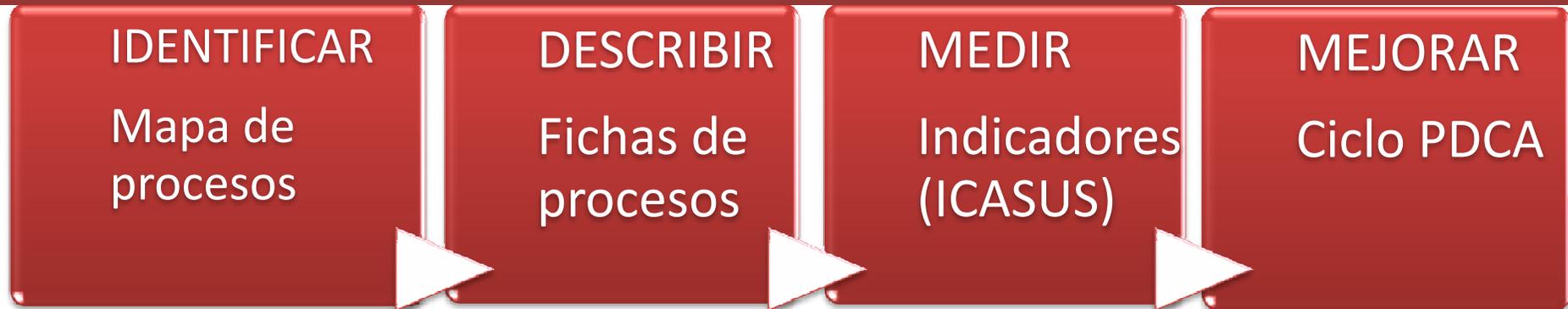
Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

PERMITE QUE SE REALICE UNA **ACTIVIDAD**

SE CENTRA EN EL **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN



“No se puede considerar que un sistema de gestión tiene un enfoque basado en procesos si, aun disponiendo de un “buen mapa de procesos” y unos “diagramas y fichas de procesos coherentes”, **el sistema no se “preocupa” por conocer sus resultados.**”

(Guía para una gestión basada en procesos / Instituto Andaluz de Tecnología, D.L 2002)

ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN



➔ MEDIR, para...

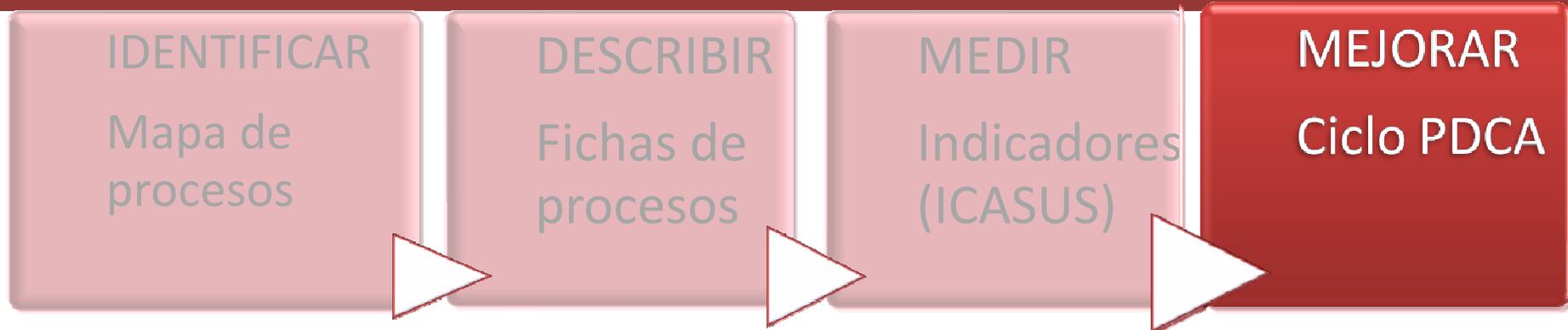
- Conocer las características de los procesos.
- Analizar su evolución.



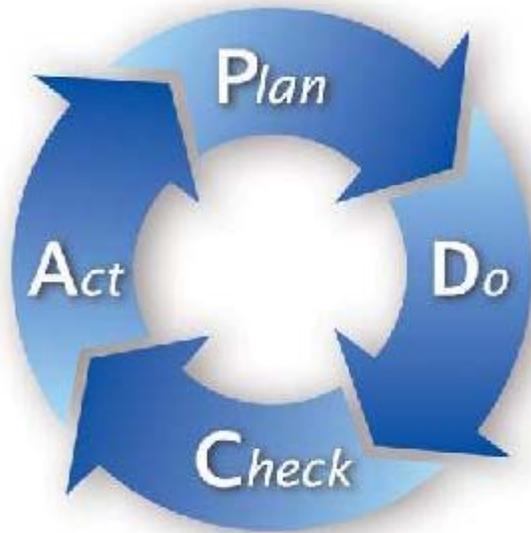
Y descubrir...

- Qué procesos no alcanzan los resultados planificados.
- Dónde existen oportunidades de mejora.

ENFOCAR A PROCESOS UN SISTEMA DE GESTIÓN



➔ IMPORTANCIA DEL CICLO DE MEJORA



Planificar
PLAN

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer/**DO**

Implementar los procesos.

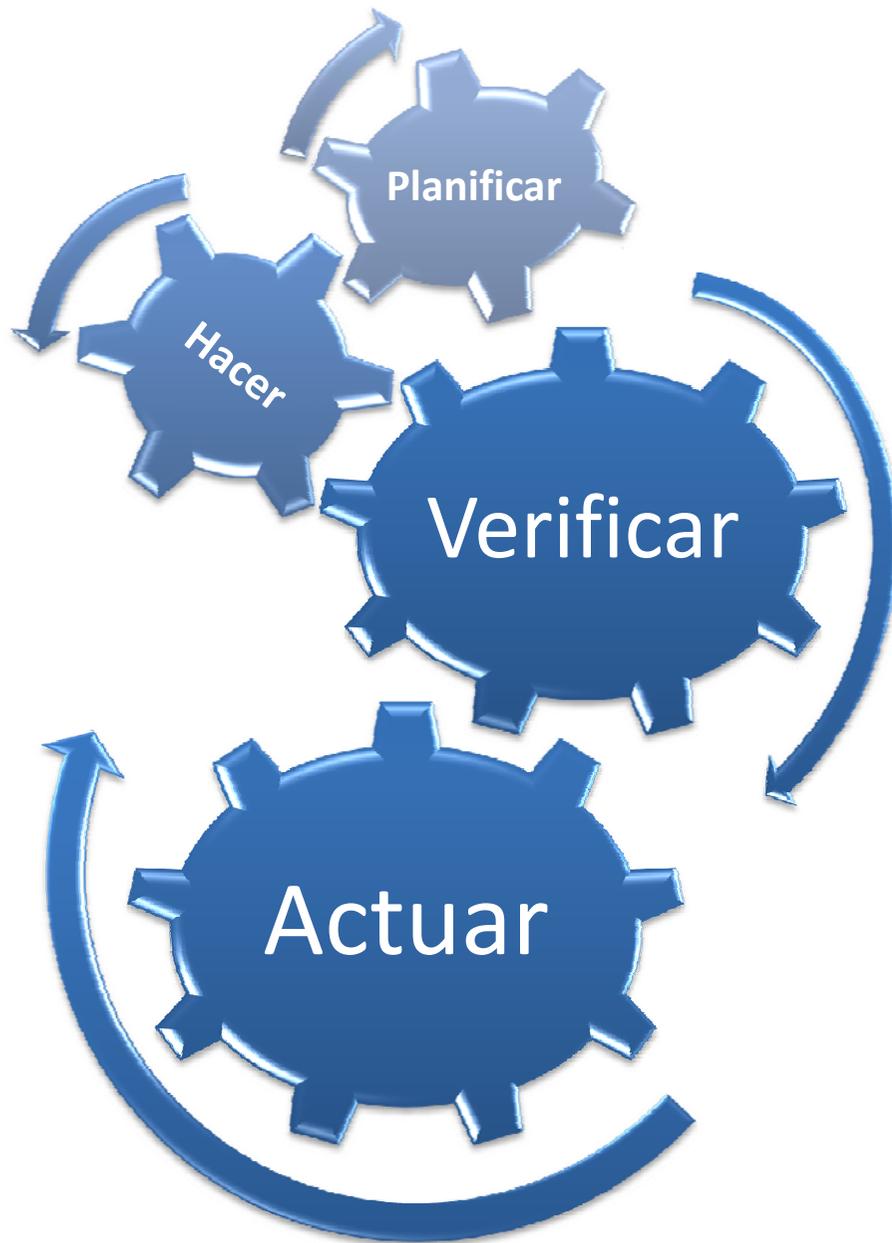
Verificar
CHECK

Realizar el seguimiento y medición de los procesos respecto a políticas, objetivos y requisitos del producto e informar los resultados.

Actuar
ACT

Emprender acciones para mejorar continuamente el proceso.

NUESTRO GRAN RETO



**Emprender
acciones
de mejora
afianzando
los dos
últimos
pasos**

NUESTRO GRAN RETO



La mejora continua de procesos optimiza los procesos existentes, eliminando las operaciones que no aportan valor y reduciendo los errores o defectos del proceso.

La gestión por procesos / Ministerio de Fomento

<http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIV PrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

LA GESTIÓN POR PROCESOS...

- ➔ **NO ES UN FIN, SINO UN MEDIO** para alcanzar los objetivos de manera eficaz y eficiente.
- ➔ Permite conocer en cada momento **QUÉ HACE LA ORGANIZACIÓN PARA SUS CLIENTES.**
- ➔ **Se centra** en los distintos **aspectos de cada proceso:**
 - **QUÉ SE HACE**
 - **PARA QUIÉN** se hace
 - y cómo deben ser los **RESULTADOS.**
- ➔ Supone la **IMPLICACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE TODO EL PERSONAL** para la obtención de los resultados de la Biblioteca.
- ➔ Se mueve en el entorno de la **MEJORA CONTINUA.**

Cada individuo que interviene en el proceso debe tener siempre presente POR QUÉ Y PARA QUIÉN LO HACE,
ya que la satisfacción del cliente interno o externo depende más de un desarrollo coherente del proceso que del correcto desempeño de cada función individual o actividad.

Por vuestra atención y participación

muchas

gracias

Adela Valdenebro

V Jornadas de Buenas Prácticas

Noviembre 2012

