

INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO

BOLETIN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
JUNIO DE 2012



GESTION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

QUE ES UNA GESTION DE PROCESOS Y SUBPROCESOS

Proceso. Un proceso es un conjunto de actuaciones, decisiones, o actividades que se encadenan de forma secuencial y ordenada agregando valor a los inputs de la organización para conseguir un producto o servicio que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido.

Subprocesos. Los procesos en los que se puede descomponer un proceso de rango superior. Los subprocesos se descomponen en actividades (estas no producen productos ni servicios, los procesos y subprocesos sí)

Cliente. Cliente de un proceso es la persona, departamento o estructura organizativa, empresa que recibe el producto o servicio generado en ese proceso. El cliente de un proceso puede ser externo o interno a la propia organización.

Procedimiento. Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse, y cómo debe controlarse y registrarse.

Tipos de procesos en una organización

Todos los procesos tienen algo en común: describen actividades cuyo resultado crea valor para su usuario o cliente. Sin embargo, no todos tienen la misma influencia en la actividad principal de la organización. Por ello es necesario definir una clasificación de procesos que nos facilite identificar y ordenar procesos en una organización. En función del impacto sobre el cliente final los procesos se clasifican en:

Procesos estratégicos o de gestión misional

Vinculados a la actividad estratégica de la empresa, proporcionan información sobre las responsabilidades en planificación y normativa, para guiar la organización hacia el cumplimiento de los procesos clave. En el ámbito EDUCATIVO podrían corresponder al plan estratégico, plan de calidad, programas y proyectos, objetivos institucionales, servicio al cliente, etc.

Procesos operativos o clave.

Se relacionan directamente con la prestación del servicio o producto, y se sitúan en relación directa con el usuario. Correspondería a procesos de carácter clínico asistencial, y se deberían priorizar por factores como la prevalencia del problema, el impacto social, la magnitud del cambio el potencial de mejora, la repercusión económica y en la satisfacción, factibilidad en su abordaje, etc.

Procesos de soporte o apoyo.

Ofrecen los recursos necesarios para la prestación de los anteriores. Se incluyen por ejemplo laboratorio, hostelería, almacén, inversiones, compras y suministros, etc.