

Identificar Procesos Estratégicos, Procesos Clave y Procesos de Soporte

Como se había comentado, un proceso son los pasos que se realizan de forma secuencial para conseguir elaborar productos o servicios a partir de determinados materiales. Dentro de este apartado, los pasos a seguir son:

A. Identificación de procesos estratégicos, fundamentales y de soporte.

B. Asignación de procesos clave a sus responsables.

C. Desarrollo de instrucciones de trabajo de los procesos.

A. Identificación de procesos estratégicos, clave y de soporte.

Se puede hablar de tres tipos de procesos:

Procesos estratégicos: son aquellos que proporcionan directrices a todos los demás procesos y son realizados por la dirección o por otras entidades. Se suelen referir a las leyes, normativas, etc. aplicables al servicio y que no son controladas por el mismo. Los procesos estratégicos del Servicio de Gestión y Control de la Calidad son: Plan Estratégico de calidad, Plan Nacional de Evaluación de la Calidad, Manual de la Calidad, Directrices de la Política de Calidad de las Normas

Identificar Procesos Estratégicos, Procesos Clave y Procesos de Soporte

Procesos clave: atañen a diferentes áreas del Servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para este. Son las actividades esenciales del Servicio, su razón de ser. Los procesos fundamentales del Servicio de Gestión y Control de la Calidad son: captura, procesamiento y análisis de información sobre las necesidades y el grado de satisfacción los clientes; facilita información sobre la calidad de la empresa.

Procesos de soporte: dan apoyo a los procesos fundamentales que realiza un Servicio. Son los procesos que realizan otros Servicios que nos ayudan a la hora de realizar nuestros procesos fundamentales. Los procesos de soporte del Servicio de Gestión y Control de la Calidad son: Contratación y promoción del personal; Compras; Formación; Sistemas de información; Control de gestión; Mantenimiento.

B. Asignación de procesos clave a sus responsables.

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

C. 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

Identificar Procesos Estratégicos, Procesos Clave y Procesos de Soporte

REFERENCIAS:

Vallejo, G. E. y Ojeda G. Y. (2008), *Planificación Estratégica y Responsabilidad Social. Guía para la identificación y análisis de los Procesos de la UMA*. Recuperada el 6 de Noviembre del 2017, a partir de http://www.uma.es/publicadores/gerencia_a/wwwuma/guiaprosos1.pdf