

# ELABORANDO EL MAPA DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

## GUÍA RÁPIDA



1. ¿Qué es un mapa de procesos?
2. ¿Qué es un proceso?
3. ¿Qué es un procedimiento?
4. ¿Qué es una instrucción técnica?
5. Mapa de procesos de la UZ
6. Mapa de procesos de los servicios de la UZ
7. ¿Qué tienen que hacer las unidades y servicios?



Área de Calidad y Mejora  
Inspección General  
de Servicios  
Universidad Zaragoza

# 1

## ¿QUÉ ES UN MAPA DE PROCESOS?

El mapa de procesos es una herramienta que contribuye a representar gráficamente y a hacer visible el trabajo que llevamos a cabo en una unidad/servicio/centro/institución ofreciéndonos una visión global. Se trata de un **inventario gráfico de los procesos de una organización**.

# 2

## ¿QUÉ ES UN PROCESO?

Un **proceso** es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada (p. ej. una solicitud de compra) en resultados (un contrato, para ello es esencial la asignación de recursos. Los procesos pueden ser:

- **ESTRATÉGICOS:** Mantienen y despliegan las políticas estratégicas y proporcionan directrices y límites de actuación al resto de los procesos
- **CLAVE:** Están directamente ligados a los servicios que se prestan y orientados a los usuarios
- **DE APOYO:** Aquellos que sirven de apoyo a los procesos clave y posibilitan los estratégicos

Un **subproceso** es un proceso en sí mismo, cuya finalidad hace parte de un proceso más grande

Ejemplo: Proceso de gestión de compras, Subproceso de gestión de contratos menores

# 3

## ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Un procedimiento es la forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Un proceso puede incluir varios **procedimientos**.

Ejemplo: Procedimiento para la tramitación de un contrato menor de importe igual o mayor a 5.000 euros

# 4

## ¿QUÉ ES UNA INSTRUCCIÓN TÉCNICA?

Es un documento que describe de manera detallada y precisa la metodología para llevar a cabo un procedimiento o una parte del mismo, así como las personas que lo realizan.

Ejemplo: Instrucción técnica para introducir contratos menores en Universitat XXI

# 5

## MAPA DE PROCESOS DE LA UZ

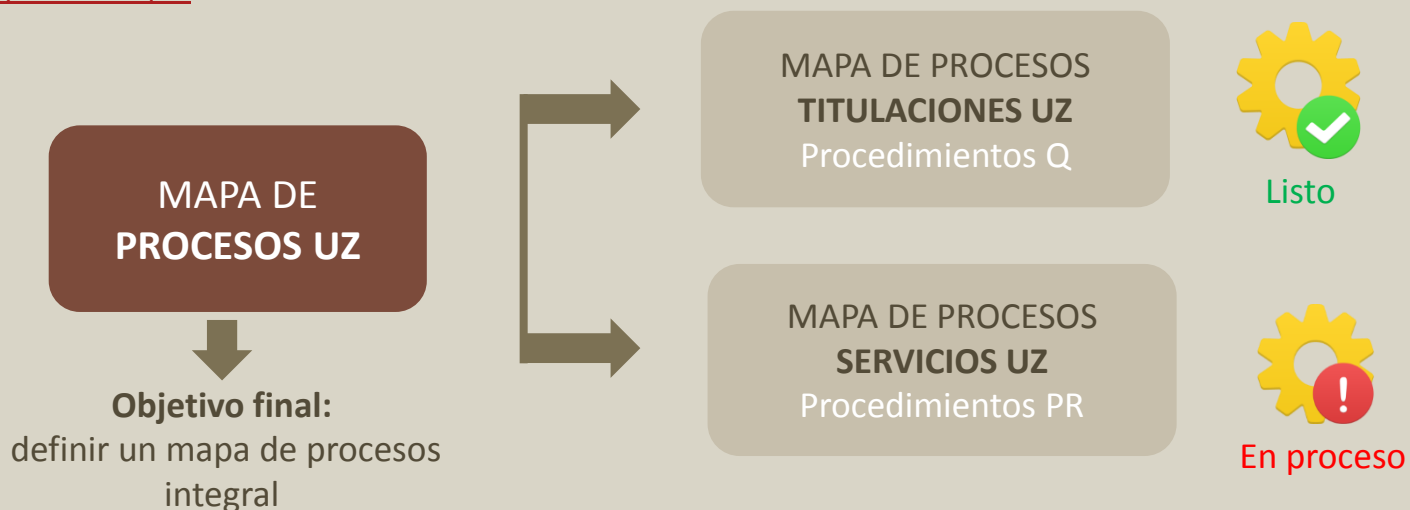
En la medida en que avanza la consolidación de los diferentes Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en la Universidad de Zaragoza (titulaciones, centros, servicios) surge la necesidad de definir un **MAPA DE PROCESOS INTEGRAL** que interrelacione y visibilice la globalidad de los procesos que realizamos. Este mapa de procesos integral se despliega en:

- 1 Un **mapa de procesos de las titulaciones** (<https://estudios.unizar.es/pagina/ver?id=7>) compuesto por procesos y procedimientos generales de la Universidad (Q) y por procesos y procedimientos de cada centro.
- 2 Un **mapa de procesos de servicios** (<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/mapa-de-procesos>) compuesto por procesos y procedimientos (PR) de las distintas unidades y servicios de la Universidad. Este mapa se encuentra en proceso de elaboración .

A su vez, cada centro, unidad o servicio puede tener su propio mapa de procesos.

Ejemplo: Mapa de procesos de la Facultad de Ciencias

[https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias.unizar.es/files/users/fmlou/pdf/Asuntos\\_academicos/mapa\\_procesos\\_s\\_gic-fc13feb.pdf](https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias.unizar.es/files/users/fmlou/pdf/Asuntos_academicos/mapa_procesos_s_gic-fc13feb.pdf)



# 6 MAPA DE PROCESOS DE LOS SERVICIOS DE LA UZ

Para poder elaborar el mapa de procesos de los servicios se han predefinido los siguientes **procesos**:

## PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)

PE 01 Planificación y mejora continua

PE 02 Transparencia y rendición de cuentas

PE 03 Percepción de los grupos de interés

## PROCESOS CLAVE (PC)

PC 01 Gestión financiera y presupuestaria

PC 02 Gestión del patrimonio, compras y contratación

PC 03 Gestión académica

PC 04 Gestión de recursos humanos

PC 05 Gestión de apoyo a la actividad investigadora

PC 06 Gestión de las tecnologías de la información y la comunicación

PC 07 Gestión de la sostenibilidad e infraestructuras

PC 08 Gestión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria

PC 09 Gestión de los servicios de apoyo a los órganos de gobierno

## PROCESOS DE APOYO (PA)

PA 01 Gestión de la documentación

PA 02 Seguimiento e inspección

## 1 PRIMER PASO: Definir los subprocesos clave

- Las unidades y servicios deberán identificar los subprocesos clave de sus áreas de trabajo.
- Un proceso podrá estar integrado por varios subprocesos.  
(ejemplo: en el proceso **PC 04 Gestión de recursos humanos** se integrarían los subprocesos PC 04.1 Formación del PAS; PC 04.2 Concursos de acceso del PDI...)
- En un mismo proceso pueden intervenir varias unidades/servicios por lo que es importante que se coordinen a la hora de definir los subprocesos  
(ejemplo: En el proceso **PC 03 Gestión académica** intervienen el Servicio de Planificación Académica, el Servicio de Estudiantes y RRH...)
- Es posible que una unidad/servicio identifique subprocesos que se integren en procesos distintos  
(ejemplo: la Inspección General de Servicios participa en subprocesos que se integran en procesos estratégicos y en procesos de apoyo PE 01, PE 02, PE 03, PA 01 y PA 02)

## 2 SEGUNDO PASO: Documentar los procedimientos

- Una vez definidos los subprocesos las unidades y servicios deberán documentar los procedimientos que se integren en los mismos.
- Para ello tendrán en cuenta el procedimiento PRA 01.0.1 Gestión de la documentación
- Los procedimientos pueden ir acompañados de instrucciones técnicas, que describirán con mayor detalle las tareas a realizar