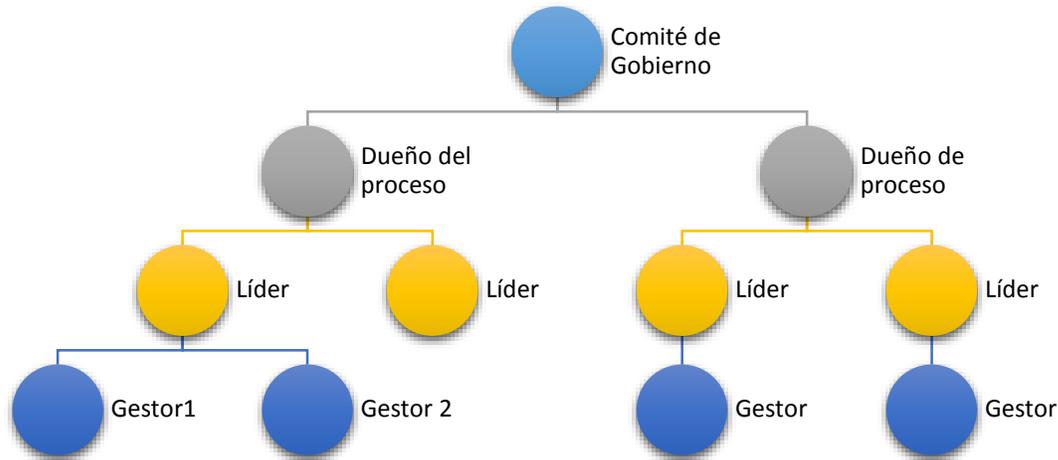


## Gobierno de los procesos Unab

Es el marco de actuación con el que los actores de los procesos toman las decisiones necesarias para brindar respuestas de forma ágil y confiable, logrando satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes y centrar el interés en brindarles una experiencia positiva.

La estructura es la siguiente:



Los integrantes y responsabilidades de los miembros son:

1. **Comité de gobierno:** integrado por un miembro de la Alta Dirección, el representante de la Alta Dirección, Representante de Procesos, Representante de TIC, Representante de Gestión Humana. Sesiona según necesidad y tiene como responsabilidades:
  - Definir los dueños de los procesos
  - Aprobar las reglas de negocio
  - Asignar los recursos adecuados y suficientes para facilitar el desarrollo de los procesos
  - Resolver los conflictos generados por definiciones de procesos
  - Evaluar los resultados de la eficiencia operacional
  - Aprobar las estrategias para aumentar la eficiencia operacional de los procesos

Responsabilidad de los integrantes del Comité de Gobierno de Procesos:

- *Representante de la alta dirección:* Asegurarse de que las definiciones establecidas en los procesos se implementen y se mantengan de acuerdo con la Estrategia Institucional; informar a la Alta Dirección sobre el rendimiento de la eficiencia operacional; asegurarse de que se promueva la toma de conciencia el modelo de gestión de procesos en la Institución
- *Representante de procesos:* Presentar los resultados de la eficiencia de los procesos; proponer estrategias para aumentar la eficiencia

operacional de los procesos, presentar resultados de la implementación de los proyectos de mejoramiento a los procesos

- *Representante de TIC:* Asegurar que las TIC soporten las necesidades de operación y mejoramiento de los procesos; Informar los cambios de tecnología proyectados y su impacto en los procesos; Informar indicadores de usabilidad de tecnología
- Representante de gestión humana: Planeación, aplicación y seguimiento al cambio necesario para el éxito de la aplicación del modelo; implementar las estrategias de formación necesaria para desarrollar las competencias requeridas para los dueños, líderes y gestores

Conforman el comité de gobierno de procesos:



## 2. Dueño de proceso:

- **Rol:** Es el responsable de la ejecución y verificación del cumplimiento de la misión y propósito del macro-proceso que le han asignado; conoce con claridad el alcance y los límites de su macro-proceso, para coordinar las actividades de los líderes de los procesos, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente final y de los clientes internos.
- **Autoridad:** Tomar decisiones rápidas sin recurrir a instancias superiores; aprobar las mejoras que se requieran ante cualquier variación; propiciar las modificaciones al proceso buscando el beneficio del cliente; remover los obstáculos que se presenten para el correcto desempeño del proceso cuando se presenten interferencias en los procesos de apoyo o en los miembros del equipo; reconocer y premiar el desempeño del equipo.
- **Responsabilidad:** Responsable por el logro del propósito del proceso; orientar, observar y mantener el proceso bajo control; gestionar los recursos necesarios, suficientes y oportunos para el logro del objetivo previa planeación de los mismos; verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso; conocer con claridad el alcance y los límites del proceso; conocer cuáles son los intereses del cliente y establecerlos como la prioridad del

proceso; coordinar las actividades de los responsables y miembros del equipo para asegurar la satisfacción del cliente final y clientes internos; analizar permanentemente la tendencia de las mediciones respecto a los objetivos del proceso; actuar inmediatamente ante cualquier variación; lograr la integración del equipo, motivar al resultado y hacer que todos los miembros participen por convicción; buscar y apoyar las iniciativas de mejoramiento que vayan en beneficio del cliente.

- **Habilidades requeridas:**

- **Liderazgo:** Posee un elevado sentido de los valores y principios personales, es capaz de influir en las personas por medio del ejemplo, instrucción y apoyo al mejoramiento para alcanzar las metas del proceso.
- **Negociación:** Es capaz de trabajar con otros jefes funcionales con los que debe acordar y hacer respetar la prioridad del cliente en la solución de problemas y no la prioridad interna del Jefe funcional, sin recurrir a instancias superiores.
- **Toma de decisiones:** Es capaz de actuar con velocidad y sentido de urgencia para cumplir con los objetivos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la institución, tiene la capacidad para decidir siempre en función del cliente final. Asume la responsabilidad por las consecuencias de sus decisiones
- **Trabajo colaborativo:** Es capaz de respetar los conocimientos, la experiencia y las decisiones de los demás miembros del equipo. Asume su responsabilidad, sin echar la culpa a los demás por no lograr o no entregar la parte que le corresponde. Identifica y aprovecha los talentos de los miembros del equipo en función del logro de objetivos. Reconoce el trabajo colectivo y no el individualismo.
- **Flexibilidad:** Es capaz de modificar sus planes y estrategia cuando las circunstancias lo exigen en aras de alcanzar el resultado planteado, procura adaptarse a las necesidades de sus seguidores y de interpretar las situaciones complejas.

### 3. Líder de Proceso

- **Rol:** Es el responsable por el logro del objetivo del proceso asignado. Hace seguimiento al cumplimiento del objetivo, hace mediciones de los indicadores y evalúa las tendencias.
- **Autoridad:** Proponer las mejoras que se requieran ante cualquier variación; tomar las decisiones oportunas, respetando las reglas del negocio; remover los obstáculos que se presenten en la ejecución de las actividades que realizan los gestores a su cargo.
- **Responsabilidad:** Conocer cuáles son los intereses del cliente y tenerlos como la prioridad del proceso; ejecutar las actividades requeridas para el logro del objetivo del proceso; hacer seguimiento y facilitar el logro del objetivo del proceso; realizar las mediciones del procesos y evaluar las tendencias; liderar el trabajo colaborativo del equipo, motivando al resultado

Lograr que todos los miembros del equipo del proceso actúen por convicción y tengan claridad sobre su contribución al logro del objetivo; actuar proactivamente y activar las acciones correctivas y preventivas ante cualquier variación de común acuerdo con el dueño del proceso.

- **Habilidades requeridas:**
  - **Liderazgo:** Es capaz de influir en las personas por medio de instrucción y ejemplo. Apoya el mejoramiento de actividades para el logro de los objetivos comunes
  - **Toma de decisiones:** Es capaz de decidir siempre en función del cliente final sin afectar negativamente los intereses de la institución. Asume con responsabilidad sus decisiones afrontando las consecuencias.
  - **Orientación al cliente:** Tiene la habilidad para estar al tanto de los intereses del cliente y de que estos sean satisfechos.
  - **Trabajo colaborativo:** Es capaz de respetar los conocimientos, la experiencia y las decisiones de los demás miembros del equipo. Asume su responsabilidad, sin echar la culpa a los demás por no lograr o no entregar la parte que le corresponde. Sabe ponerse en el lugar del otro, es proactivo en circunstancias de conflicto de tal forma que procura interpretar las necesidades de su contraparte de la manera correcta.
  - **Flexibilidad:** Es capaz de modificar sus planes y estrategia cuando las circunstancias lo exigen en aras de alcanzar el resultado planteado, procura adaptarse a las necesidades de sus seguidores y de interpretar las situaciones complejas.

#### 4. Gestor del proceso:

- **Rol:** Toda persona que realiza actividades en los procesos.
- **Autoridad:** Tomar las decisiones permitidas por las reglas de operación; comunicar al Líder del proceso las situaciones que afecten la satisfacción del cliente final
- **Responsabilidad:** Conocer cuáles son los intereses del cliente y tenerlos como la prioridad en sus actividades; conocer muy bien el proceso y los procesos con los que interactúa para contribuir a la formación de un equipo de alto desempeño; tener claridad sobre su posición en el grupo y su contribución al logro del objetivo del proceso; ejecutar las actividades requeridas en su posición para el logro del objetivo del proceso; desempeñar las actividades asignadas cuando necesita cubrir la posición de otro miembro del equipo; trabajar en función del logro del equipo y no del reconocimiento individual; actuar por convicción sin que requiera la supervisión del jefe
- **Habilidades requeridas:**
  - **Toma de decisiones:** Conoce muy bien las reglas de operación y es capaz de decidir dentro de los límites autorizados; consulta con el líder del proceso las situaciones que se salgan de los criterios establecidos.

- **Orientación al cliente:** Conoce las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos y se esfuerza por lograr su satisfacción; Actúa rápidamente en la solución de los problemas que se presenten en la prestación de los servicios.
- **Trabajo colaborativo:** Es capaz de respetar los conocimientos, la experiencia y las decisiones de los demás miembros del equipo. Asume su responsabilidad, sin echar la culpa a los demás por no lograr o no entregar la parte que le corresponde. Sabe ponerse en el lugar del otro, es proactivo en circunstancias de conflicto de tal forma que procura interpretar las necesidades de su contraparte de la manera correcta.
- **Planificación y organización:** Es capaz de fijar prioridades a la hora de realizar las tareas. Tiene la habilidad para coordinar acciones entre personas, aprovechando el modo más eficiente de los esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos.