



Icasus 3

Manual de usuario

Febrero 2018

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Introducción



Las organizaciones excelentes gestionan sus actividades y recursos mediante un conjunto de sistemas, procesos y datos que les permiten la toma eficaz de decisiones.

Ser excelente implica, entre otros aspectos, llevar a cabo mediciones periódicas tanto de los enfoques aplicados como de su despliegue, con el fin de disponer de datos objetivos que sustenten el avance de la organización hacia unos buenos resultados.

El desarrollo de sistemas de indicadores para estructurar la medición en las organizaciones es sin duda necesario para asegurar la calidad de la información empleada en dicha toma de decisiones.

¿Qué es Icasus?

Icasus es una herramienta para la implantación y el seguimiento de un sistema de gestión de excelencia en la administración y los servicios de la Universidad de Sevilla.

Es una herramienta fundamental de consulta para **EVALUAR** y **DECIDIR QUÉ, QUIÉN, CÓMO** y **CUÁNDO** medimos.

Icasus permite llevar un inventario de todos los procesos de una organización compleja, pudiendo medir los indicadores que miden estos procesos de manera desagregada para cada una de las subunidades que componen un área.

Permite también relacionar los indicadores entre si para realizar cálculos, hacer consultas para contrastar resultados y crear cuadros de mando para presentar la información estratégica de una manera clara e intuitiva.

Toda la información de procesos, indicadores y cuadros de mando se encuentra centralizada y actualizada constantemente.

Se ha desarrollado en la Universidad de Sevilla por el personal informático de la Dirección de Recursos Humanos y con la colaboración de la Biblioteca Universitaria que ha hecho de Icasus la columna vertebral de su sistema de gestión de calidad y excelencia.

Es una herramienta que se encuentra en continuo desarrollo para irse adaptando a los cambios que la propia universidad está realizando en su camino hacia una gestión excelente.

Icasus es una herramienta de software libre por lo que puede ser utilizada y modificada por cualquiera que lo desee. Historia

Icasus es una herramienta cuya primera versión nace en el año 2008 con la única misión de centralizar las mediciones de los indicadores de calidad de la administración y servicios. De ahí su nombre: Indicadores de **C**alidad de la **A**dministración y **S**ervicios de la **U**niversidad de **S**evilla. Posteriormente se le añade la capacidad de inventariar procesos, crear cuadros de mandos y diseñar planes estratégicos.

En el año 2012 se pone en marcha la versión 2, mucho más ambiciosa, con la capacidad de realizar mediciones en varias subunidades simultáneamente y la de de crear indicadores calculados a partir de otros preexistentes.

A finales de 2015 se crea la versión 3 de Icasus, con una interfaz más moderna, mayor estabilidad y multitud de mejoras

Versiones de Icasus

Este manual se centra únicamente en la versión 3 de Icasus, pero como muchos usuarios ya conocen la versión 1 (y quizás la 2) he querido resaltar las diferencias principales entre ellas.

La versión 2 de era muy similar a la 3 en funcionalidad, la mayoría de las novedades se han centrado en la interfaz de usuario.

- En Icasus 1 cada unidad tenía que definir sus propios procesos e indicadores, en Icasus 2, aunque también existe esta posibilidad los procesos e indicadores se suelen definir a un nivel superior para que cada unidad pueda aportar sus datos a indicadores y procesos conjuntos. De esta manera es más sencillo comparar los datos entre si, homogeneizar los procesos e indicadores, y centralizar la gestión de los procesos.
- Icasus 3 permite la creación de indicadores calculados a partir de los datos de otros indicadores, cosa que no era posible en Icasus 1.
- Las fichas de los procesos e indicadores son más completas en Icasus 3, además permite subir ficheros a los procesos para su mejor documentación.

Acercas de este manual

Estas páginas se encuentran todavía en proceso de elaboración y dista mucho de ser un manual completo de la aplicación.

Intentamos mejorarlo en cada edición pero si observáis algún error o queréis realizar alguna aportación os pedimos que contactéis con nosotros en el correo icasus@us.es. Al que también podéis dirigiros para comunicar dudas o incidencias relacionadas con la aplicación

Acceso a Icasus

Para acceder a Icasus accede a la web <https://icasus3.us.es> con tu usuario virtual de la Universidad de Sevilla (UVUS) y la misma contraseña que utilizas para acceder a los servicios de correo, secretaría virtual, etc.

Te recomendamos usar un navegador como Mozilla Firefox, Chrome o Safari para acceder a la aplicación, ya que existen ciertas incompatibilidades con algunas versiones de Internet Explorer.

Una vez que has iniciado sesión te aparece la pantalla principal de tu unidad por defecto, en donde, de un solo vistazo, puedes ver los procesos, indicadores, planes y carta de compromiso definidos para la unidad. Si no tienes una unidad asignada por defecto (marcada con una estrella), te aparecerá la pantalla “Mi Icasus” con un listado de las unidades a las que estás vinculado o un aviso de que aún no estás adscrito a ninguna unidad. En este último supuesto escribe a icasus@us.es para solicitar que se te asigne tu unidad.

The screenshot shows the Icasus web application interface. At the top left is the 'icasus' logo. The top right corner displays the date '17-01-2018', a user profile icon, and the name 'juanán'. A search bar is located on the left side. The main content area is titled 'Unidad: Universidad de Sevilla / Responsable'. Below the title, there is a breadcrumb trail 'Unidades / Unidad: Universidad de Sevilla'. A navigation menu includes 'Ficha', 'Usuarios', 'Subunidades', 'Archivos', and 'Seguimiento'. The 'Ficha' tab is active, showing a list of metadata for the unit: 'Código: AAI', 'Nombre: Universidad de Sevilla', 'Etiqueta (Etiqueta mini): Universidad de Sevilla (US)', 'Unidad superior: ---', 'Sitio web: http://www.us.es/', 'Orgánica: No', and 'Anotaciones: ---'. To the right of the metadata are four summary cards: 'Planes Estratégicos' (0), 'Cartas de Compromiso' (0), 'Procesos' (1), and 'Indicadores/Datos' (1). At the bottom, there are three buttons: 'Consulta avanzada', 'Mi Icasus', and 'Control'.

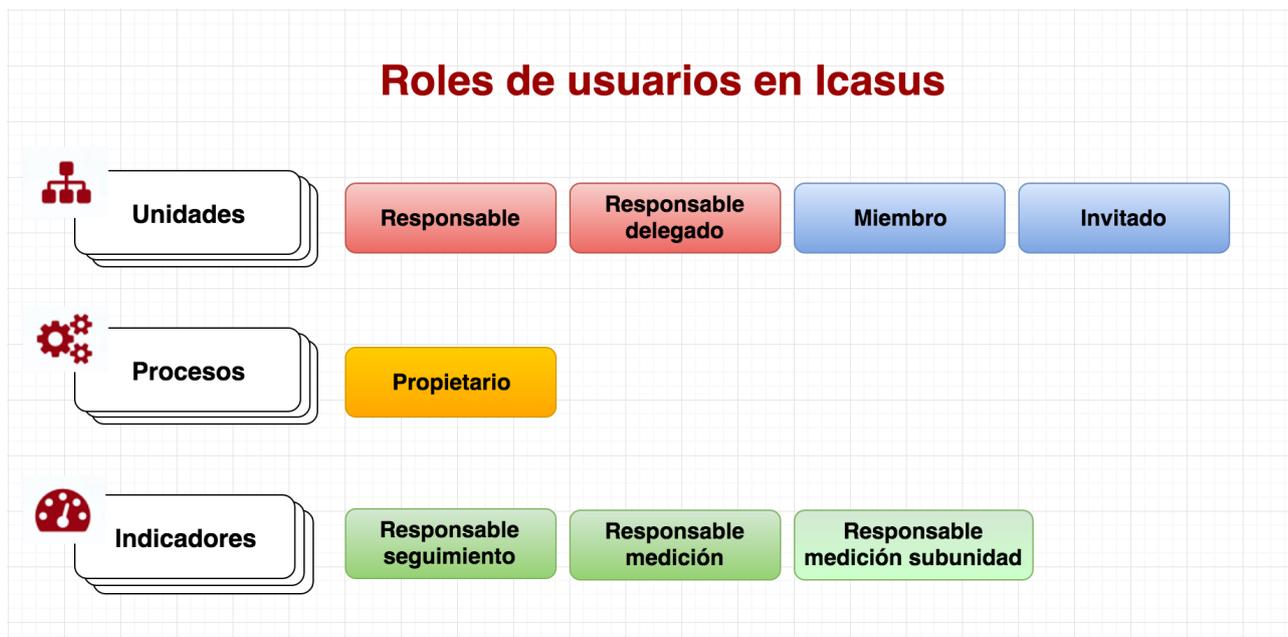
Elementos que componen el sistema

Unidades, usuarios y roles

Icasus se organiza en torno a las **unidades** que componen la Universidad de Sevilla, cada **usuario** estará asignado a la unidad en la que desarrolla su trabajo y también a la unidad superior a ésta. Además un usuario puede estar vinculado a otras unidades cuando sea necesario. En cada una de las unidades a las que pertenece un usuario este puede tener un **rol** distinto que le dará distintos privilegios de lectura y escritura en función de la información que necesite gestionar.

Los roles que existen en este momento son:

1. Responsable de unidad
2. Responsable delegado de unidad
3. Propietario de un proceso
4. Responsable de un indicador
5. Responsable de medición de un indicador



Procesos

Los procesos en Icasus se hallan asociados a las unidades, aunque un mismo proceso puede ser compartido por varias subunidades.

La aplicación permite mantener la ficha del proceso, la relación de indicadores que queremos medir para ese proceso y cualquier fichero con documentación o evidencias que necesitemos adjuntar, por ejemplo el mapa del proceso.

Indicadores

Los indicadores son la expresión numérica representativa de la consecución de un RESULTADO (por si misma o junto a otros indicadores).

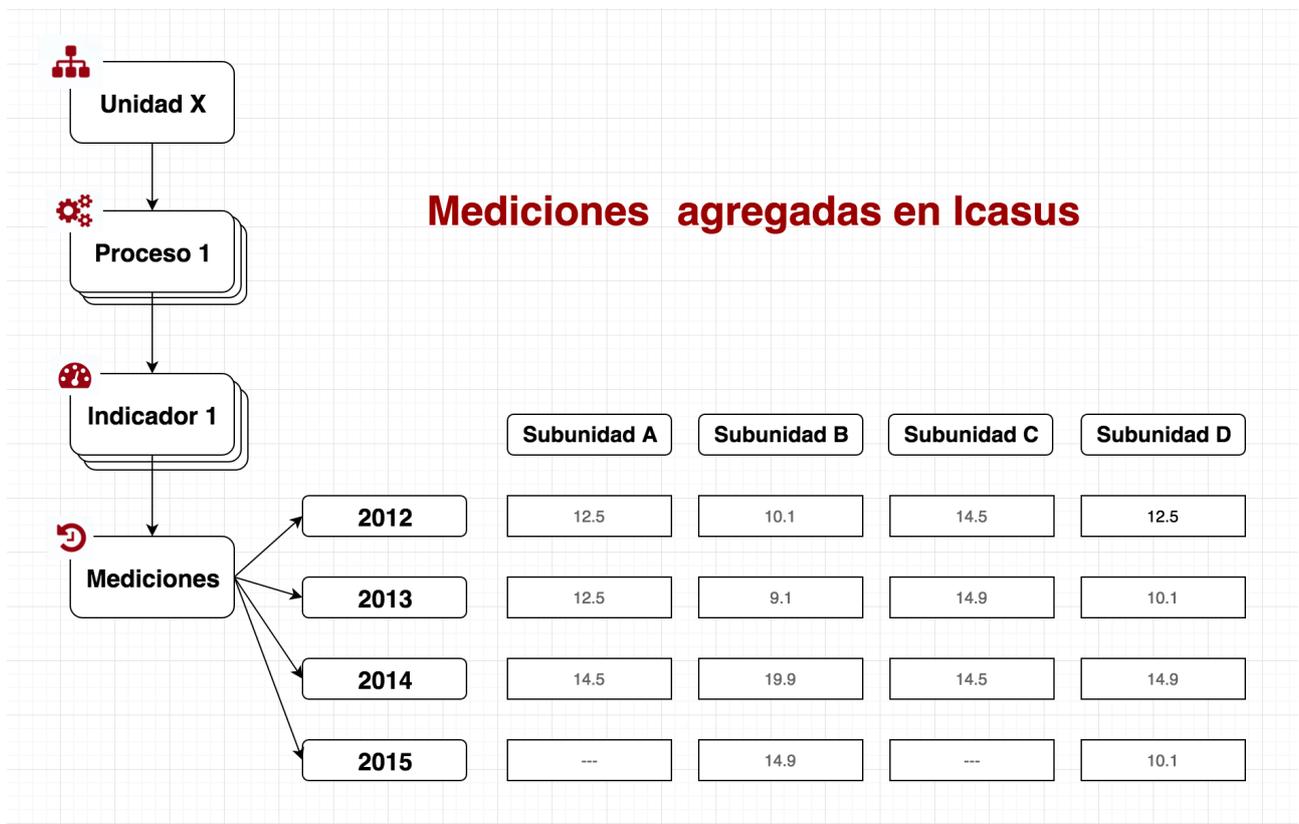
Los indicadores no están aislados, se relacionan con otros indicadores que nos da una visión de conjunto para tomar decisiones más adecuadas.

Deben estar perfectamente definidos tanto el nombre, la forma de cálculo, responsables de medición, etc.

Mediciones y valores

Cada indicador/dato puede medirse en distintos rangos temporales que deben estar configurados y que siempre deben medirse de la misma forma. Además en cada periodo todas las subunidades deben aportar sus valores cuando se trate de mediciones descentralizadas. Esto hace necesario definir previamente las mediciones que vamos a tomar. Estas mediciones tienen un rango temporal (ejemplo: 1 sept 2015 a 31 agosto 2015), y una etiqueta que las identifica (ejemplo: 2015).

Para cada una de las mediciones definidas, cada subunidad tiene que aportar sus valores específicos. Si el indicador se mide en una unidad sólo habrá que aportar un valor. Todos estos parámetros se definen en el momento de crear el indicador.



Planes estratégicos

Los planes estratégicos recogen las líneas de desarrollo y los objetivos estratégicos definidos por una unidad para un periodo determinado.

Los objetivos estratégicos podrán concretarse en objetivos operacionales a los que podremos vincular indicadores para el seguimiento de los mismos.

Carta de compromiso

La carta de compromiso recoge la cartera de servicio de una unidad junto con unos compromisos mínimos de excelencia para la prestación de dichos servicios. Estos compromisos irán vinculados a indicadores que darán información sobre su cumplimiento.

Cuadros de mando

Los cuadros de mando permiten combinar de manera muy flexible la información de indicadores y datos; de manera que se puedan sacar conclusiones y tomar decisiones reuniendo la información en una sola pantalla.

Procesos

No se puede entender un Sistema de Gestión por Procesos sin llevar a cabo un seguimiento y medición de los mismo, ver qué resultados se están obteniendo y si se cubren los objetivos planteados.

En Icasus un proceso se define mediante los siguientes elementos:

1. La definición y los parámetros del proceso
2. El mapa del proceso
3. Los indicadores asociados al proceso
4. Los archivos asociados al proceso

Desde el módulo o ficha del proceso tenemos accesos a cada uno de ellos a través de las distintas pestañas que aparecen al acceder.

Los parámetros del proceso.

Este sería el carnet de identidad de nuestro proceso, aquí se definen todas las propiedades asociadas al mismo.

Código

Es un identificador único del proceso, debe seguir el estándar marcado para todos los procesos de la Universidad de Sevilla (ver apartado correspondiente). Contiene el código de la unidad propietaria del proceso con lo cual imposibilita que se dupliquen códigos de procesos de distintas unidades.

Ejemplos de código de proceso: "UN03-PRE" o "UN06-FOR".

Nombre

Debe ser un nombre lo más corto posible pero que describa e identifique al proceso.

Ejemplo: "Gestión Económica" o "Formación".

Versión y fecha de revisión

A medida que vayamos trabajando en la gestión por procesos surgirá la necesidad de redefinir algún aspecto de estos: las operaciones que se realizan, los grupos de interés implicados, el mapa del proceso, etc. Cuando se haga un cambio de cierta envergadura debería definirse como una nueva versión del proceso y anotarse la fecha en que se ha revisado.

En un futuro la propia plataforma preguntará si se desea cambiar de versión cuando se editen los datos de un proceso y grabará automáticamente la fecha de revisión, manteniendo incluso una foto histórica de como era el proceso antes y después de la revisión. Esta característica no está aún disponible por lo que el cambio de versión y la fecha del cambio deben introducirse a mano.

Tipo de proceso

1. Estratégico (o Clave): planificación, mejora, evaluación
2. Operativo (o Gestión): la razón de ser del servicio o unidad
3. Apoyo: económicos, infraestructuras, personal, etc

Proceso madre

Si definimos un subproceso dentro de un proceso aquí indicaremos la relación de parentesco. En los procesos de nivel superior dejaremos la opción por defecto: "Es un proceso madre". Aunque Icasus permite definir y documentar los subprocesos no es recomendable asignar indicadores a los mismos, sino dejarlos dependientes del proceso madre.

Propietario de un proceso

Persona responsable de la marcha y el seguimiento de un proceso. Junto con los responsables de la unidad es la única persona que puede editar el proceso y definir nuevos indicadores en él.

Misión

La misión de un proceso es su razón de ser, su finalidad, su objetivo. Por ejemplo la definición del "Proceso de Préstamo" en la biblioteca es "Facilitar a tiempo los Recursos de Información solicitados".

Equipo de proceso

Son las personas y colectivos encargados del funcionamiento o ejecución del proceso. Por ejemplo: "Administrador del Centro", "Personal de Secretaría", etc

Resultados claves

Son el producto de la ejecución del proceso, junto con ciertos parámetros de satisfacción o calidad de los mismos. Por ejemplo: "Emisión de títulos académicos" o "Ejecución completa del presupuesto"

Entradas / Proveedores

Las entradas que recibe un proceso y los proveedores que intervienen en el mismo

Salidas / Clientes

Las salidas (servicios) de un proceso y los clientes beneficiarios del mismo.

Actividades

Aquellas que se realizan para ejecutar el proceso

Variables de control

Parámetros sobre los que se tiene capacidad de actuación para modificar la marcha del proceso. Ejemplos: selección de proveedores, mejora de infraestructuras, digitalizar formularios, etc.

Documentación

Relación de los documentos y normativas que definen o afectan al proceso. Si se quiere tener disponible en Icasus se podrá adjuntar como "Archivos" del proceso

Mediciones

Cuáles serían los parámetros más importantes que podríamos medir para controlar la marcha de este proceso. Serían una primera aproximación a los indicadores del proceso.

Registros

Registros físicos de los parámetros que afectan al proceso o del comportamiento del mismo. ¿De dónde sale la información sobre la marcha de este proceso? Informes, balances, inventarios, encuestas, etc.

Observaciones

Cualquier aclaración o anotación que se quiera constar y que no tenga cabida en ningún otro campo

Indicadores de proceso, indicadores dato e indicadores de control

Lo que no se mide no se puede mejorar.

lcasus diferencia entre tres tipos de indicadores, aunque a nivel operativo comparten muchas propiedades.

Los **indicadores de proceso** miden el comportamiento de los procesos en aquellos aspectos que intentamos mejorar o que debemos controlar. Un ejemplo de indicador sería el grado de satisfacción de nuestros usuarios o el tiempo medio que se emplea en prestar un determinado servicio.

Los **indicadores dato** son magnitudes que nos vienen dadas y que, en principio, no son susceptibles de mejora desde nuestro proceso. Por ejemplo el número de trabajadores de un servicio, el número de alumnos en una facultad o la cantidad de expedientes que se han tramitado.

Los **indicadores de control** se usan para realizar el seguimiento de los objetivos dentro de los planes estratégicos, suelen ser indicadores de tipo si/no o que se agotan al llegar a un punto determinado: informatizar un procedimiento, equipar todas las aulas con pizarra digital, etc.

Algunas pistas para distinguir entre indicadores de proceso e indicadores datos:

- Los indicadores de proceso suelen ir expresados en forma de tasa, coeficiente o porcentaje; por contra los datos suelen ser cantidades absolutas.
- Los indicadores dato pueden afectar a más de un proceso, los de proceso sólo deben aparecer en un proceso.
- Sobre los indicadores de proceso solemos tener capacidad de cambio, podemos influir en su comportamiento; mientras que los datos suelen ser magnitudes que nos vienen dadas y sobre las que es más complicado influir.

Esto de arriba son pistas y no deben tomarse como reglas inflexibles, además tenemos que tener en cuenta que lo que para un servicio puede ser un dato para otro puede ser un valioso indicador de proceso.

Grabación de valores en un indicador

Los valores deben ser grabados en la aplicación por la persona designada para ello. Cada indicador tiene asignado un responsable de seguimiento y un responsable de medición que son las únicas personas que, normalmente deberían grabar valores en dicho indicador, además los valores de cada medición deben ser grabados en el plazo designado para ello en la propia medición, pasado este plazo no se podrán grabar o modificar valores.

/ Mi Icasus

Mis Unidades Mis Procesos **Mis Indicadores** Mis Cuadros de Mando Mis Objetivos Operacionales

Mostrar 25 entradas Filtrar:

Código	Indicador	Unidad	Periodicidad	Responsable	Responsable de medición	Última medición	Valor	Acciones
PR01-D001	Personal Laboral en Nómina	Prueba Icasus	Anual	JUAN ANTONIO RUIZ RIVAS	JUAN ANTONIO RUIZ RIVAS	2017	1300	
PR01-MAI-01	Tiempo medio de resolución de incidencias	Prueba Icasus	Anual	JUAN ANTONIO RUIZ RIVAS	JUAN JESÚS MARTÍN CORREDERA	2016	5	
PR01-PRU-103	Total PAS	Prueba Icasus	Anual	JUAN ANTONIO RUIZ RIVAS	JUAN JESÚS MARTÍN CORREDERA	2016	100	

Excepcionalmente los responsables y responsables delegados de cada unidad tienen potestad para grabar, modificar o borrar valores de cualquier indicador de su unidad; sin importar que estén dentro o fuera de plazo

A la pantalla de grabación de valores se puede llegar por dos caminos. El más sencillo es desde la propia página de inicio del usuario "Mi Icasus" pinchar en la pestaña "Indicadores del Usuario" y buscar el indicador cuyos valores queremos introducir o ver directamente que indicadores no están grabados aún (son los que en lugar de tener una cifra tienen tres rayitas (- - -) en el valor del indicador

También se puede acceder a la misma información desde la entrada "Indicadores US" del menú lateral. Y también se podría llegar desde la ficha de cada indicador, pestaña "mediciones" y seleccionando el año correspondiente.

Al pinchar en el icono en forma de disquete nos aparecerá la pantalla correspondiente a la medición del indicador que queremos grabar, desde ahí debemos ir a la pestaña "Valores de la medición" e introducir el valor correspondiente a ese periodo y a la subunidad o unidad correspondiente haciendo clic en las tres rayitas junto al valor del indicador. En el cuadro que aparece introducimos la cifra y pulsamos sobre el icono con el disquete para grabar el dato.

Puede pasar que al intentar escribir un valor las tres rayitas no están activas (no aparecen en rojo ni el cursor cambia al pasar sobre ella), esto puede ser debido a varias causas:

- Se trata de un indicador calculado (habrá que modificar entonces los valores de los indicadores que conforman el cálculo si están bajo nuestra responsabilidad)