**METODOLOGÍA PARA DEFINIR PROCESOS**

**PASO 1: Selección de un proceso**

**Ejercicio I:**

a) En la fila Objetivo anota un objetivo de un departamento cualquiera de una empresa.

b) En la columna procesos escoge 3 procesos considerando el objetivo del departamento.

c) En las columnas Inicio /fin define los límites de tú proceso contestando a la siguiente pregunta:

¿Desde dónde y hasta dónde se tiene el control del proceso?

c) En la columna tipo clasifica tú proceso en: clave, estratégico, soporte.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Objetivo del departamento: | | | |
| **PROCESO** | **INICIO** | **FIN** | **TIPO** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**PASO 2: Salidas y Especificaciones**

Salidas:

a) Es el producto o servicio que resulta de las actividades realizadas en el proceso dirigido a nuestros clientes.

b) Se deben expresar en formato de nombre / verbo. Por ejemplo: informes presentados a tiempo. Tiene que expresar tanto lo que se produce como la acción realizada.

c) Tiene características medibles

d) Toda salida tiene uno o más clientes

**Especificaciones:**

Son los requisitos que establece el cliente y que deben ser considerados dentro del proceso, se refieren principalmente al tiempo, la calidad del producto y el trato del personal.

Características de un cliente:

a) Un cliente puede ser interno o externo. Cliente externo es a quien va dirigido el producto o servicio final. El cliente interno son los participantes (con respecto a nuestro proceso).

b) La meta de nuestro proceso es cumplir satisfactoriamente con las especificaciones del cliente.

**PASO 3: Clientes**

Defina quien es el cliente que recibe las salidas

a) Es la persona, puesto o área para quien se crea la salida de nuestro proceso.

b) Un proceso puede tener uno o varios clientes.

Características de un cliente:

a) Un cliente puede ser interno o externo. Cliente externo es a quien va dirigido el producto o servicio final. El cliente interno son los participantes (con respecto a nuestro proceso).

b) La meta de nuestro proceso es cumplir satisfactoriamente con las especificaciones del cliente.

**PASO 4: Identifique al dueño y participantes del proceso**

Dueño del proceso:

a) Es la persona responsable de administrarlo.

b) Es la figura clave en la toma de decisiones dentro del mismo.

c) Es quien debe propiciar su mejora e impulsarlo.

**Ejercicio II**

INSTRUCCIONES: Integre la información de los pasos 1 a 4 en el formato denominado “Carta de Proceso”

Carta de proceso

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso: | |
| Nombre del Proceso: |  |
| Propósito: |  |
|  | |
| Limites del proceso |  |
| Desde: |  |
| Hasta: |  |
|  | |
| Salidas: | Especificaciones: |
| Clientes: | |
| Dueño del proceso | |
| Participantes del proceso | |

**PASO 5: Diagrama de Flujo de un Proceso**

“Es una representación gráfica donde se detallan paso a paso las actividades que lo constituyen”

Importancia del diagrama:

a) Ejemplifica gráficamente el proceso actual.

b) Permite conocer el tiempo en que se realiza cada actividad.

c) Muestra los responsables y su actividad dentro del proceso.

d) Es un instrumento que facilita la elaboración de procedimientos escritos y sus requerimientos.

e) Facilita la identificación de actividades innecesarias y situaciones problemáticas (repetición de tareas, tiempos muertos, cuellos de botella, etc.).

f) Ayuda a documentar y estandarizar el proceso.

g) Es un instrumento de capacitación.

**Ejercicio III**

INSTRUCCIONES: elabore el diagrama de flujo de su proceso.