ENFOQUES DEL PROCESO

Objetivos

1. Entender conceptos fundamentales: proceso, procedimiento, mapa de procesos, ficha de proceso, indicador, etc.
2. Conocer y familiarizarse con los formatos y herramientas necesarias para el desarrollo de una gestión por procesos.
3. Entender qué significa gestionar una Entidad por procesos y conocer sus ventajas.
4. Identificar procesos estratégicos, clave y de soporte de cada Entidad.
5. Aprender y realizar un Mapa de Procesos.
6. Aprender y realizar fichas de proceso.

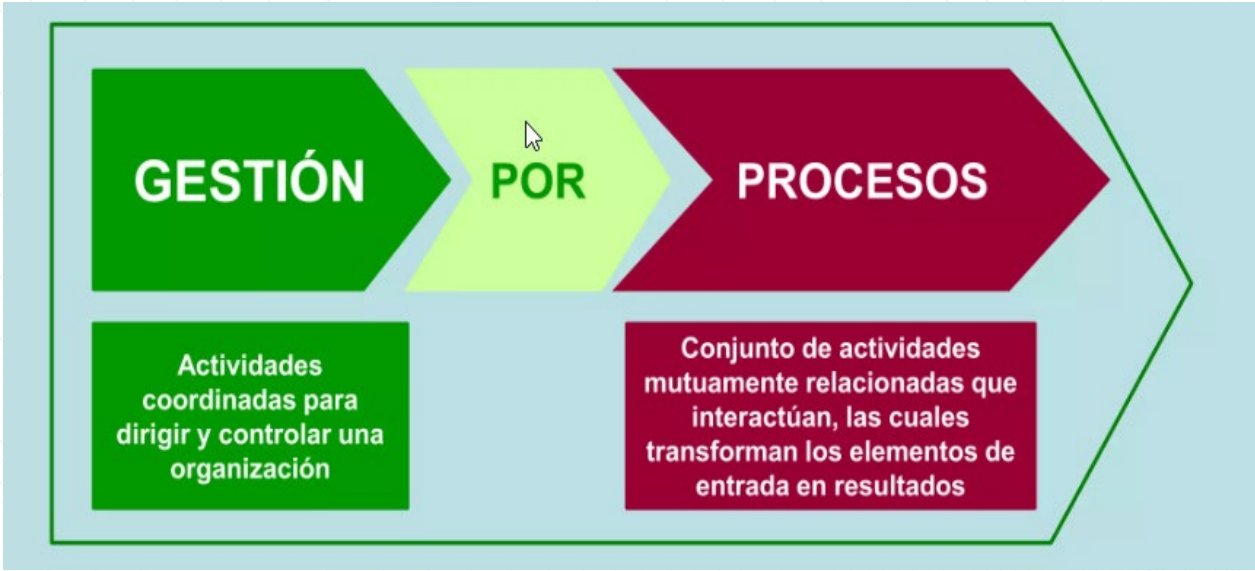
DEFINICIONES DE PROCESO

Diccionario de la Real Academia:

- Acción de ir hacia delante.
- Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial marcado por cambios sucesivos que llevan a un determinado resultado.
- Progreso, avance, algo que sucede.
- Serie de acciones u operaciones que conducen a un fin.
- Transcurso del tiempo.

QUE ES UN PROCESO?

- **Series ordenada y sucesiva de actividades que realizan personas sobre algo, para obtener un resultado con valor añadido que cubra las necesidades de los clientes y de los grupos de interés de acuerdo con la misión de la organización**



ESQUEMA DEL PROCESO



ELEMENTOS DEL PROCESO

- **ENTRADA:** Aquellas necesidades explicitas o requerimientos del cliente que obliga a realizar un proceso determinado.
- **DIRECTRICES:** Aquellas normas, pautas y principios que tienen que cumplirse necesariamente para realizar correctamente el proceso. Deben de ser factibles de cumplir, no interpretables y de obligado cumplimiento.
- **RECURSOS:** Lo que utilizamos para dar el valor añadido al elemento de entrada. Incluye: Material, Equipamiento y conocimientos profesionales.
- **SALIDAS:** Resultados con un valor añadido.

EJEMPLO DE UN PROCESO

Los procesos se describen en una ficha de procesos.
La ficha se acompaña de un diagramador de flujo.
SIMBOLOS UTILIZADOS
Limites: la elipse se usa para identificar el inicio y fin del proceso

Operación: el circulo representa una etapa del proceso, establece un actividad o tarea concreta del proceso.

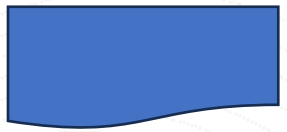
Sentido de flujo: la flecha significa el sentido de las etapas del proceso.



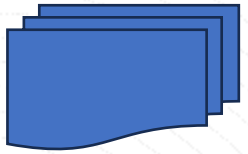
EJEMPLO DE UN PROCESO

SIMBOLOS UTILIZADOS

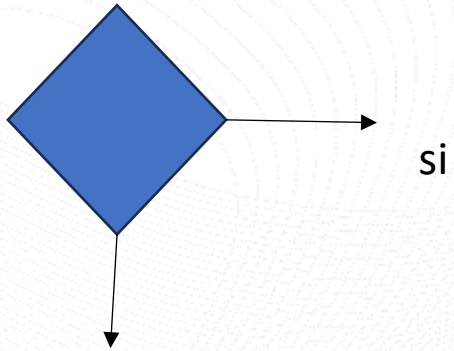
Documento de entrada: simboliza el documento de entrada necesario para que algo suceda. En su interior se anota el nombre que corresponda.



Multidocumento de entrada: simboliza los documentos de entrada necesarios para que algo suceda. En su interior se anota el nombre que corresponda.



Decision: Representa al punto del proceso donde se debe tomar una decisión. La pregunta se escribe dentro del rombo. Dos fechas que salen, muestran la dirección del proceso en función a la respuesta real.



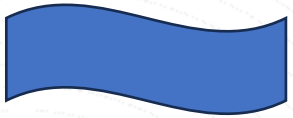
EJEMPLO DE UN PROCESO

SIMBOLOS UTILIZADOS

Operación de control: indica una tarea de activiad de control , suele preceder a una decisión.



Documento de salida: recoge los documentos de salida que genera la actividad o tarea.



Proceso definitivo: indica una tarea o actividad que en si misma es un proceso y ha sido definido como tal.



no

G R A C I A S

Línea de atención al ciudadano: 01 8000 910270
Línea de atención al empresario: 01 8000 910682

@SENAComunica

www.sena.edu.co