GUÍA PARA USAR LA PLANTILLA: MAPA DE PROCESOS DEL NEGOCIO

Objetivo: Ayudar a las MiPymes y emprendimientos beneficiarias del proyecto Corazones Productivos 4.0 a **visualizar, analizar y mejorar** sus procesos operativos clave.

¿Qué es un Mapa de Procesos?

Es una herramienta visual que permite **identificar y organizar las actividades principales de un negocio**, desde la atención al cliente hasta la entrega del producto o servicio.
Sirve para entender cómo fluye el trabajo, detectar cuellos de botella y **mejorar la eficiencia operativa**.

¿Qué contiene la plantilla?

La plantilla que estás utilizando incluye:

Columna	¿Qué debes escribir ahí?	Ejemplo para tienda minorista
Etapa del proceso	Nombre de cada fase del servicio o atención	Ingreso del cliente, Atención, Venta, Entrega, Postventa
Descripción de la actividad	¿Qué sucede exactamente en esa etapa?	Se saluda al cliente, se le muestra el producto
Responsable	¿Quién ejecuta esa actividad?	Vendedor, cajero, encargado de bodega
Canales / herramientas	¿Qué herramientas se usan?	WhatsApp, POS, catálogo impreso, sistema de ventas
Observaciones / mejoras	¿Qué se podría mejorar?	Capacitar en atención, reducir tiempos, agregar medios de pago

¿Cómo completar la plantilla paso a paso?

1. **Identifica tus etapas clave**
   Piensa cómo inicia y termina una venta en tu negocio. Ejemplo:
   Entrada → Atención → Información → Venta → Entrega → Postventa.
2. **Describe cada actividad**
   Escribe de forma sencilla qué se hace en cada etapa. Usa verbos: "Atiende", "Entrega", "Cobra", etc.

3. **Asigna responsables**
   Es útil saber si hay duplicidades o tareas sin responsable.

4. **Registra los canales y herramientas**
   ¿Usas libreta, Excel, datáfono, redes sociales? Esto ayuda a digitalizar más adelante.

5. **Propón mejoras**
   Reflexiona: ¿Qué te gustaría hacer mejor? ¿Qué no está funcionando?

¿Para qué te sirve este mapa?

- Mejorar la organización de tu negocio.
- Delegar tareas con mayor claridad.
- Detectar tiempos muertos, pasos repetidos o innecesarios.
- Planificar automatizaciones o adopción de tecnología.