

DIBUJA DEFINE Y EJECUTA

Procesos



¿Qué es un proceso?



Entradas - salidas



Modulo 5
Procesos básicos



Mapeo de procesos

Partir de identificar los procesos



- 1 El mapeo de procesos es una actividad empírica, o sea, se basa en el conocimiento del funcionamiento general de una empresa.
- 2 Las técnicas más comunes utilizadas en el mapeo son: entrevistas, reuniones, talleres de colaboración, observación de campo, cuestionarios, recopilación de documentos e intercambio de ideas.

Tipos de procesos

Clasificación clásica

Press



Estratégicos

Planificación estratégica,
políticas y objetivos.
Planificación de recursos.
Toma de acciones de mejora.

Press



Operativos

Investigaciones de las
necesidades de los clientes.
Comercialización del servicio.
Diseño del servicio.
Producción o prestación del
servicio.
Docencia.

Press



Apoyo o soporte

Selección y formación del
personal.
Aseguramiento logístico.
Compras.

¿ Como los dibujamos?

Diagrama de Tortuga

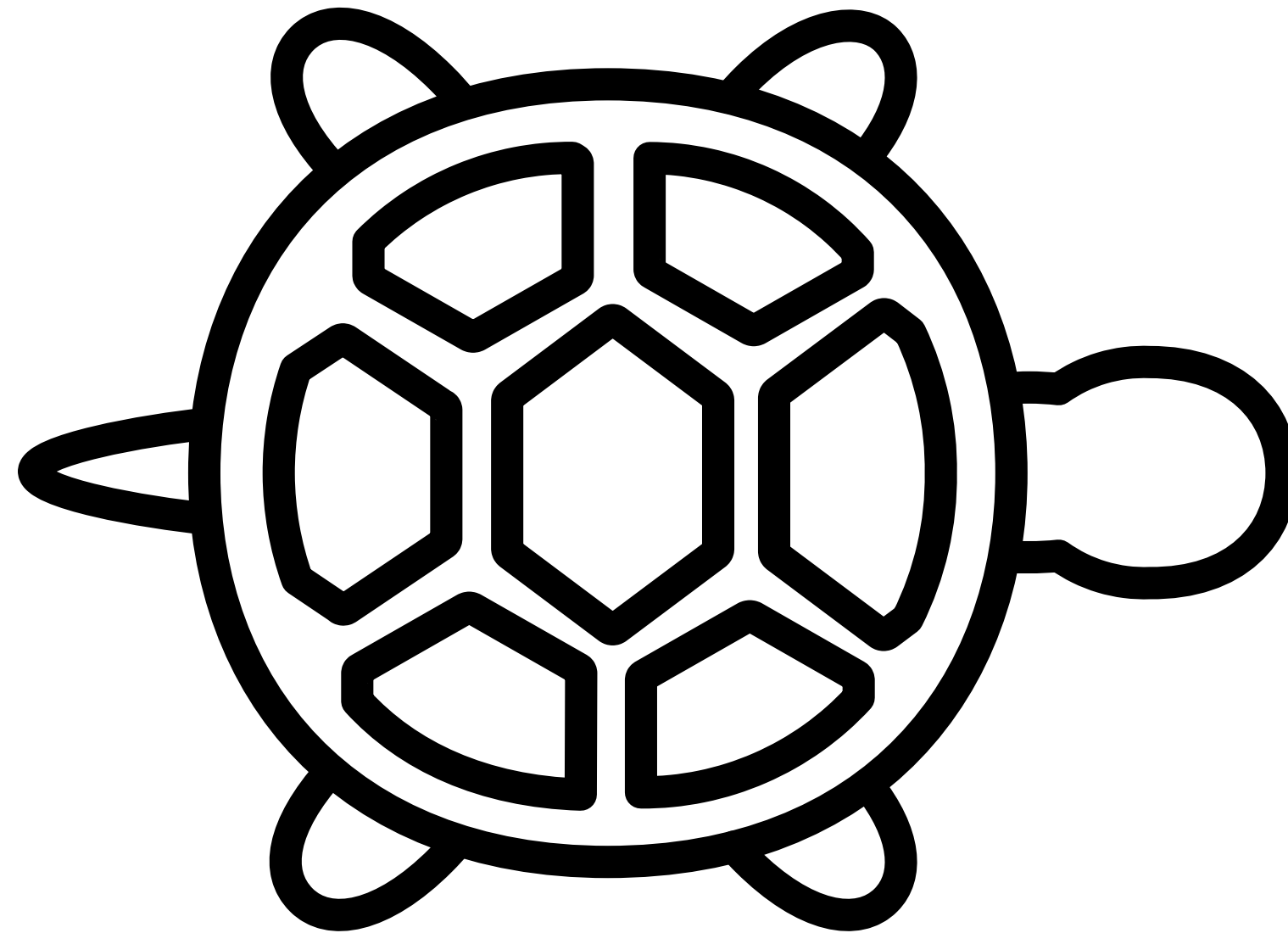
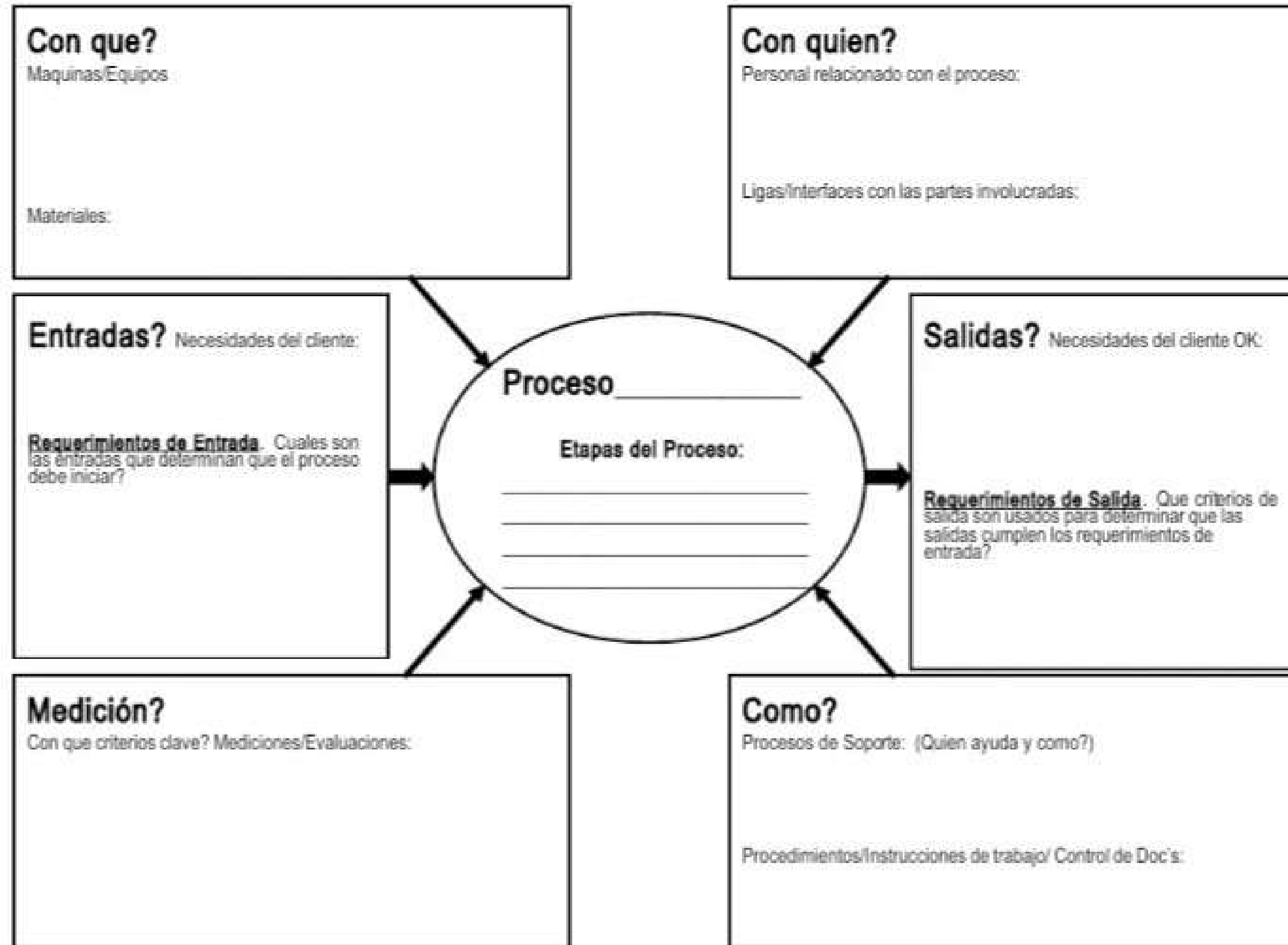
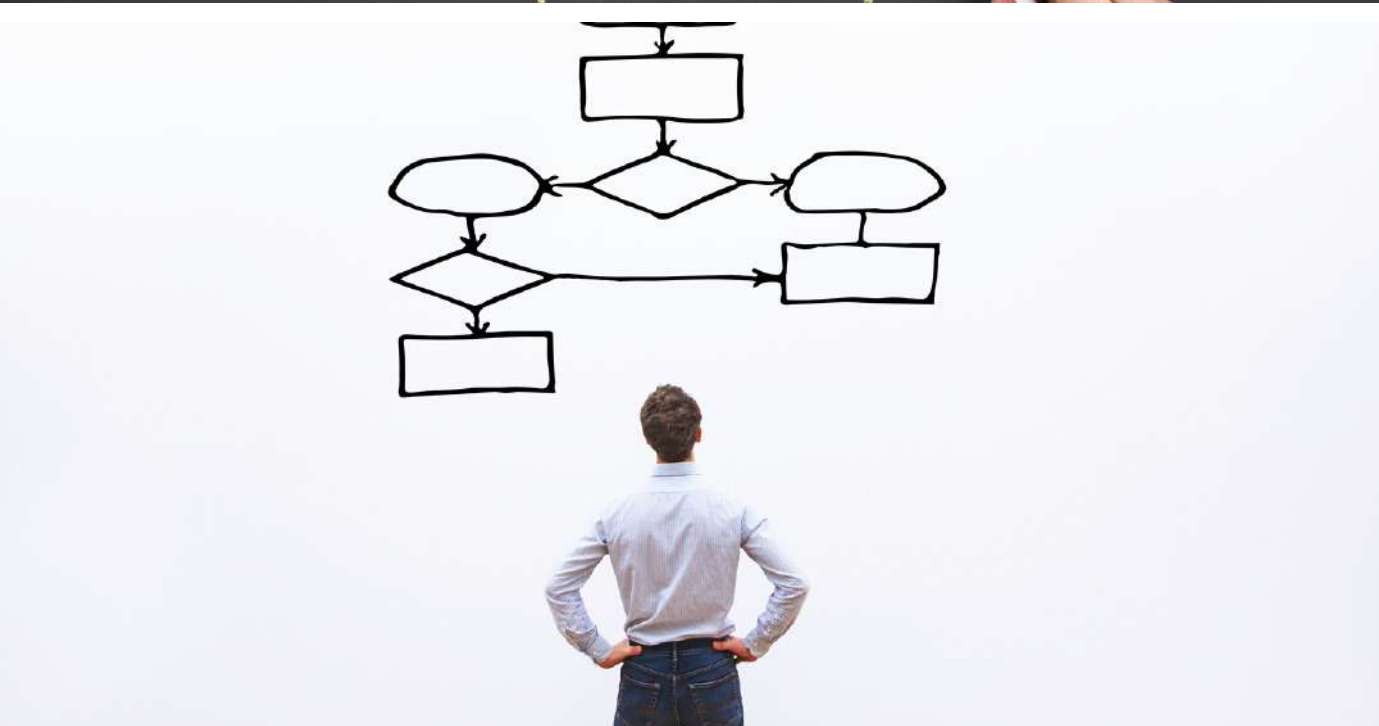


Diagrama de Tortuga



**Así llegamos
a un
Mapa de
Procesos**





Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organización. Es una representación global de los procesos, no individual de cada uno de ellos (individualmente se pueden representar mediante flujogramas). Podemos dibujar el mapa de procesos de todos los procesos de la organización o limitarlo a una determinada área de la misma, ligada a un producto, un departamento, etc.

1

Mapa de procesos convencional

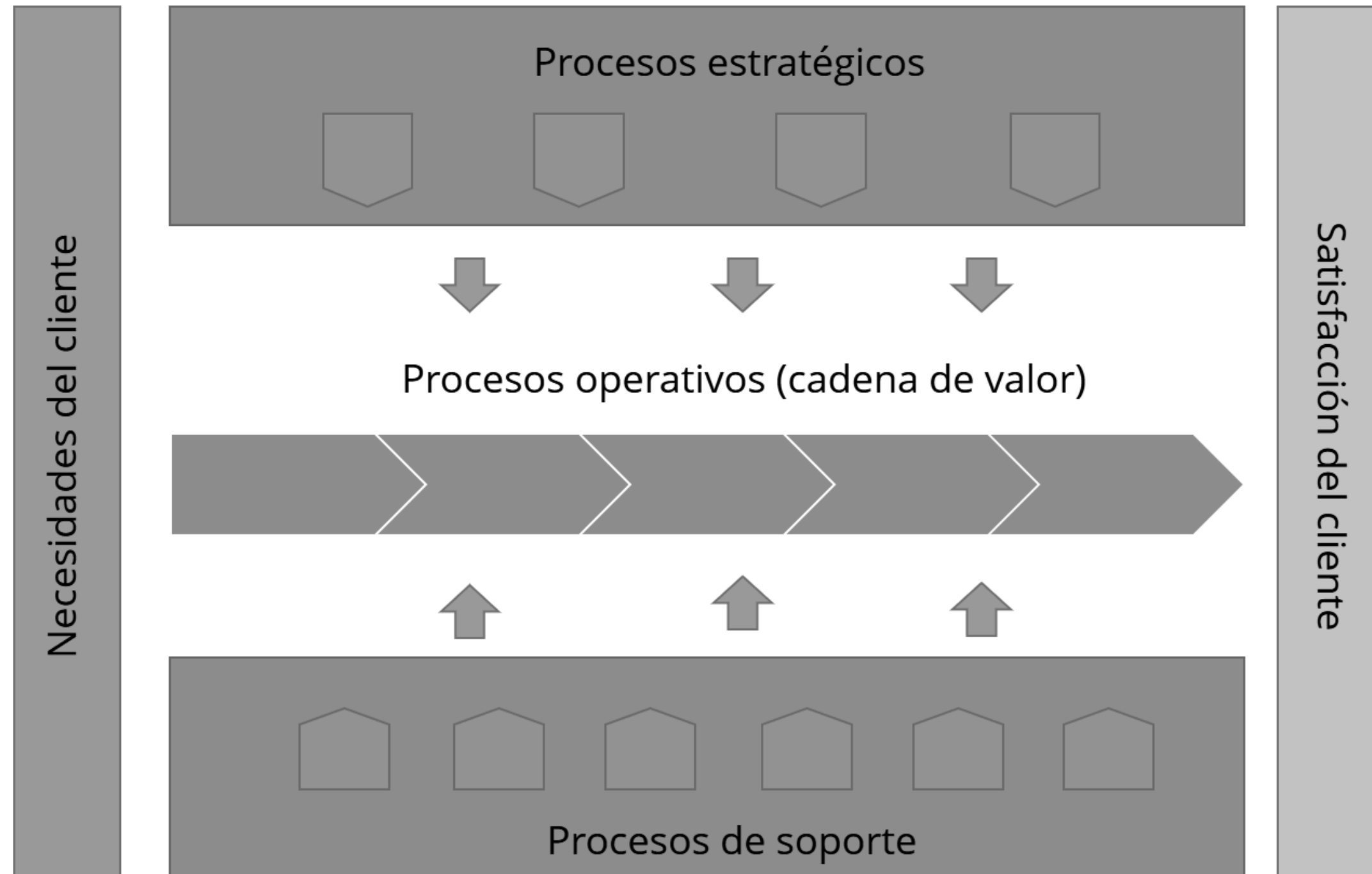
2

Mapa de procesos formal

3

Mapa de procesos Lineal

MAPA DE PROCESOS CONVENCIONAL



**Vamos a la
práctica**