

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

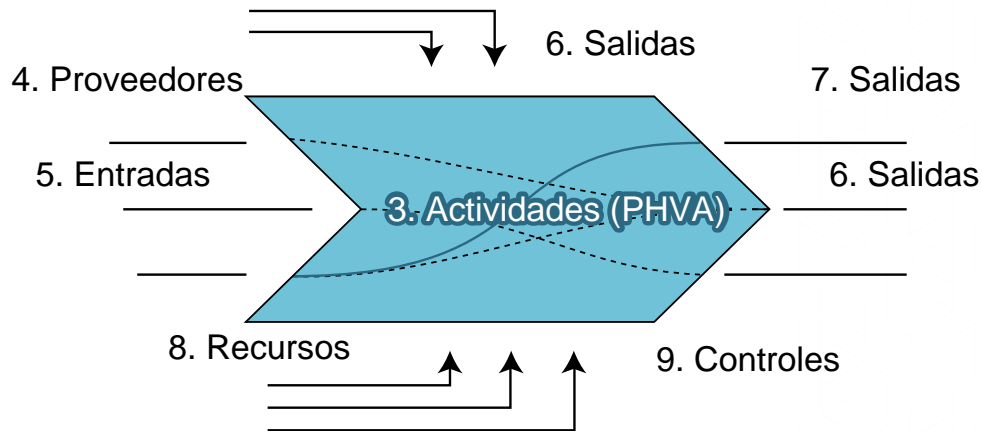
## FUNDAMENTACIÓN DE LA TEORÍA DE SISTEMAS Y PROCESOS

# MÉTODOS PARA IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR PROCESOS

## MÉTODOS PARA IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR PROCESOS

### 1. Técnicas para caracterizar procesos

1. Nombre del proceso
2. Responsable y objetivo (alcance)



El siguiente cuadro resume parte de la información que se debe suministrar en la caracterización de un proceso:

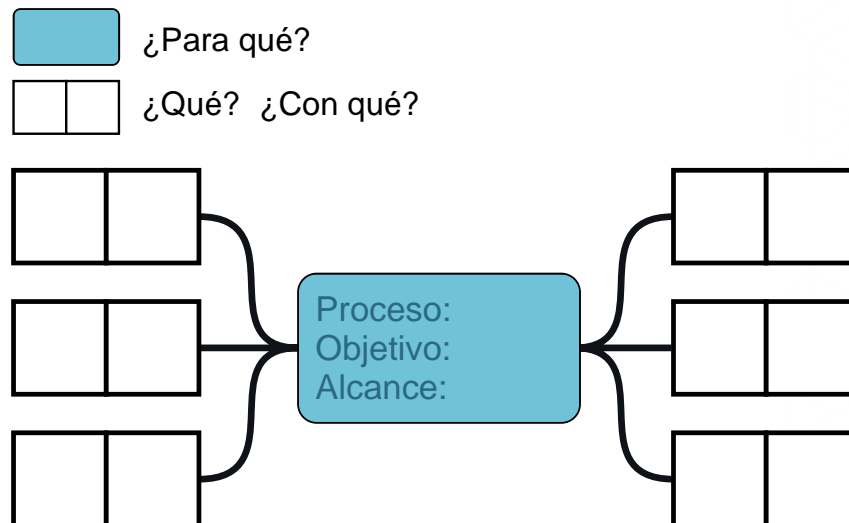
Información		Descripción
1.	Nombre del proceso	Aislar un conjunto de actividades asignándole un nombre que sea incluyente y permita identificar el dueño del proceso.
2.1.	Responsable	Dueño o líder del proceso.
2.2.	Objetivo	Finalidad del proceso en cuestión.
2.3.	Alcance	Límites del proceso en términos de actividades. Ejemplo: comprende desde...hasta...
3.	Procedimientos. (Identificar actividades)	Identificar las actividades que contribuyen a la transformación: <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Planificación.</li> <li>☞ Ejecución.</li> <li>☞ Verificación.</li> <li>☞ Retroalimentación o “actuar”.</li> <li>☞ Corrección.</li> <li>☞ Acciones correctivas.</li> <li>☞ Acciones preventivas.</li> <li>☞ Acciones de mejora.</li> </ul>
4.	Proveedores	Organización o persona que suministra un producto: bien o servicio.
5.	Entradas	Materiales, documentos, datos, formularios diligenciados, información necesarios para ejecutar ciertas acciones o para ser transformados y generar las salidas.

## FUNDAMENTACIÓN DE LA TEORÍA DE SISTEMAS Y PROCESOS

Información		Descripción
6.	Salidas	Productos, servicios, documentos, datos, bienes, informes generados como consecuencia de las acciones ejecutadas en el desarrollo del proceso.
7.	Cliente	Organización o persona que recibe un producto: bien o servicio.
8.	Recursos	Elementos como equipos, servicios, personas, hardware, software, bases de datos que intervienen en el proceso sin ser transformados.
9.	Controles	Monitoreo de parámetros, auditorías, verificaciones, supervisión, ensayos, procedimientos, documentados y necesarios para confrontar el estado de entradas y salidas o para comprobar la ejecución de actividades.

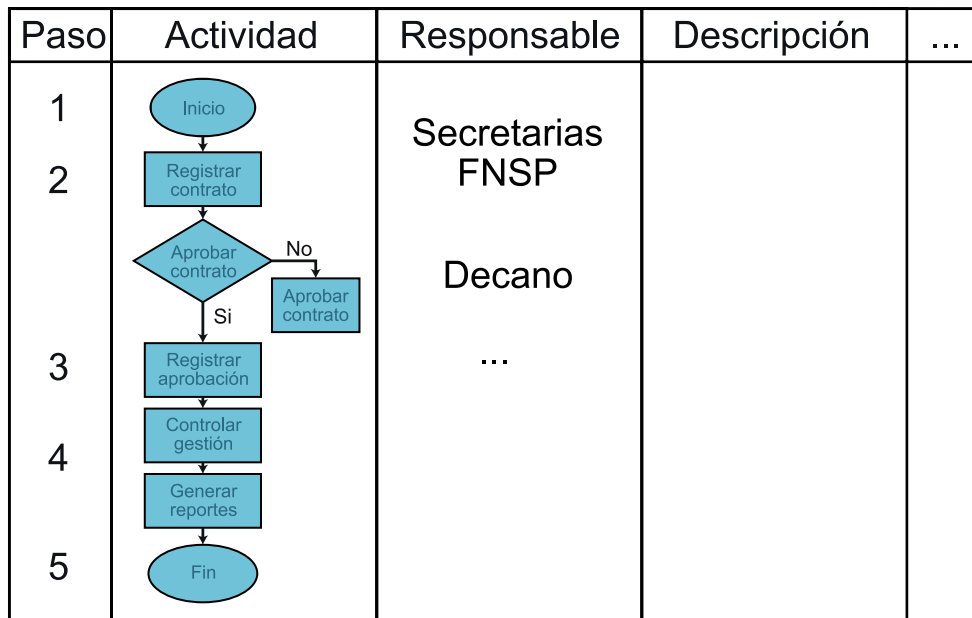
Una vez identificados los procesos debemos caracterizarlos, es decir pasamos a describir sus rasgos o características, esto se logra a través de alguna o varias de diferentes técnicas.

### 1.1 Ficha de procesos



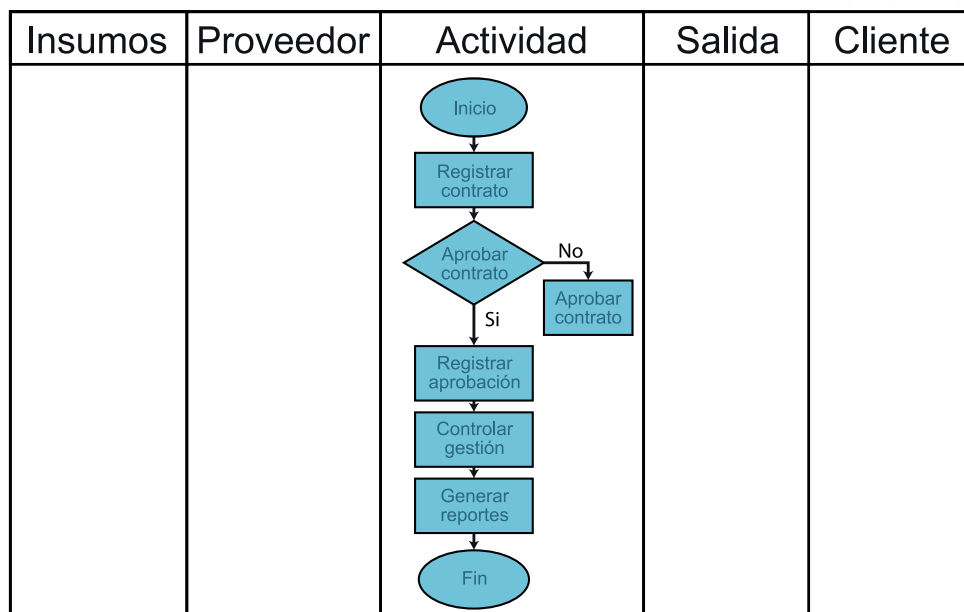
Modelos normalizados de fichas, que incluyen información relativa a los procesos. De este modo se intenta dar una homogeneidad a los documentos de toda la organización

## 1.2 Flujograma integrado



Este tipo de flujograma presenta de forma gráfica el modelo del procedimiento, adicionando, a cada paso de la secuencia, información relevante como el responsable, la descripción, etc.

## 1.3 Modelo de procesos



El modelo de procesos en su representación sencilla muestra una descripción de los elementos básicos de un proceso como son: insumo (entrada), Proveedor, Actividad (procedimiento), salida, Cliente.

### 1.4 Modelo de crosby

Nombre del proceso		
Líder: Participantes:	Objeto	Alcance
Entradas	Actividad de seguimiento y control	Salidas
Proveedores	Indicador	Clientes
Requisitos	Documentos	Registros

Entradas	Proveedores	Requisitos	Actividades	Salidas	Clientes	Registros

El modelo crosby agrega información adicional sobre la gestión y control del proceso.

### 1.5 Modelo alemán (Icontec)

Nombre del proceso		
Líder: Participantes:	Objeto	Alcance
Entradas	Actividad de seguimiento y control	Salidas
Proveedores	Indicador	Clientes
Requisitos	Documentos	Registros

Paso	Actividad	Responsable	Descripción	...

El modelo Alemán, al igual que el modelo crosby, contiene información que permite medir indicadores de gestión del proceso.

## 1.6 Modelo a seguir para la caracterización del proyecto de Formación

MACROPROCESO DE () PROCESO				
<i>OBJETIVO</i>				
<i>ALCANCE</i>				
<i>RESPONSABLE</i>				
<i>PROVEEDORESE</i>	<i>ENTRADAS</i>	<i>PROCEDIMIENTOS</i>	<i>SALIDAS</i>	<i>USUARIOS</i>
<i>Recursos</i>	<i>Documentos</i>	<i>RegistrosR</i>	<i>equisitosS</i>	<i>eguimiento</i>
<i>Medición</i>				
<i>Indicador</i>	<i>Formula</i>	<i>Frecuencia Medición</i>	<i>Metas</i>	

El modelo a seguir para la caracterización del proyecto de formación es el presentado en la anterior gráfica.