

Navigation

HOME

ABOUT US

OUR WORK

SERVICES

CAREERS

BLOG

CONTACT

SERVICES

CAREERS

BLOG

CONTACT

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

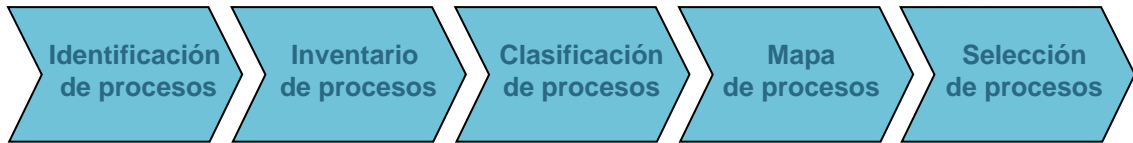
## FUNDAMENTACIÓN DE LA TEORÍA DE SISTEMAS Y PROCESOS

## ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

THANK YOU

## ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

La gestión por procesos se construye sobre 5 etapas consecutivas:



Antes de iniciar con la elaboración de un mapa de procesos es necesario tener presente la diferencia entre la finalidad de un proceso y un procedimiento: un proceso responde a la pregunta “QUÉ?” mientras que un procedimiento responde a la pregunta “CÓMO?”, de ahí que sea en los procedimientos donde, entre otras cosas, se solicite un diagrama de flujo o mapa de proceso cruzado que representa el paso a paso o eventos concatenados que se realizan al interior del proceso.

Para la elaboración del mapa de procesos organizacionales se debe:

**a. Identificar procesos.** Se debe asignar un nombre identificativo a las principales actividades que realiza la organización.

**b. Inventario de procesos.** Una vez identificados los procesos se debe lograr la lista completa de estos estableciendo, si es el caso, cuales están contenidos dentro de otros o tienen dependencia directa entre si, esta lista será el insumo para el siguiente paso.

**c. Clasificación de procesos.** Una vez logrado el inventario de los procesos podemos clasificarlos en los siguientes macroprocesos organizacionales teniendo presente a que corresponde cada uno:

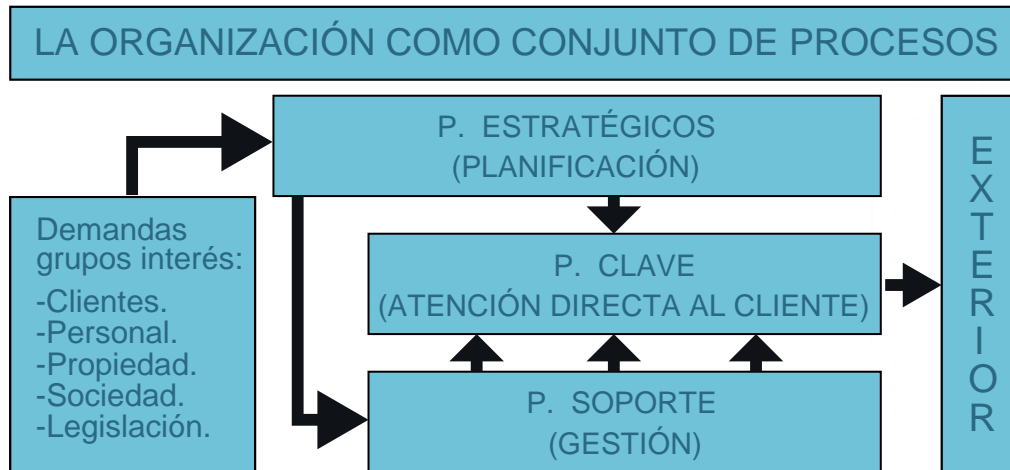
**Macro - procesos estratégicos.** Procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los titulares de la organización, para emitir las guías adecuadas al resto de procesos de la organización y asegurar la respuesta a las necesidades demandadas..

**Macro - procesos misionales, clave o de realización.** Procesos que tienen contacto directo con el cliente, de hecho son los procesos a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad de la organización.

**Macro - procesos de apoyo.** Procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, para poder generar el valor añadido deseado por el cliente.

**d. Mapa de procesos.** Ya identificados, inventariados (jerarquizados) y clasificados los procesos se puede dar inicio a la construcción del mapa de procesos de forma que se pueda tener una imagen global de las interrelaciones existentes entre las entradas y salidas de los grupos de procesos.

Aun cuando existen diversos diagramas para elaborar un mapa de procesos, se sugiere seguir la siguiente forma:



A continuación se presenta un ejemplo sencillo, a partir de un enunciado para dar inicio a la elaboración de un mapa de proceso:

## Caso de estudio: la universidad XYZ.

La universidad XYZ, a través de su área de planeación institucional y la de gestión de control, ha identificado que en su entorno, existe la necesidad de formación, investigación y generación de conocimiento, extensión y proyección social, desarrollo humano para el progreso de la comunidad.

Por tal razón ha decidido suplir estos servicios a la comunidad mediante su organización, comprendiendo que para ello debe soportarse en la gestión financiera, en una gestión de recursos tecnológicos y de recursos humanos entre otros.

A partir del anterior enunciado podemos identificar varias actividades que están implicadas dentro de la misión de la universidad, estas son:

### **Etapas 1: Identificación de procesos de la universidad XYZ.**

- » Gestión financiera.
- » Formación.
- » Investigación y generación de conocimiento.
- » Gestión de control.
- » Desarrollo humano.
- » Gestión de recursos tecnológicos.
- » Planeación institucional.
- » Recursos humanos.
- » Extensión y proyección social.



Al realizar el inventario se les puede dar el siguiente orden según el grado de importancia con relación a la misión de la Universidad XYZ.

### **Etapla 2: Inventario de procesos de la universidad XYZ.**

1. Extensión y proyección social.
2. Investigación y Generación de conocimiento.
3. Formación.
4. Planeación institucional.
5. Gestión de control.
6. Gestión financiera.
7. Desarrollo humano.
8. Gestión de recursos tecnológicos.

Una vez logrado el inventario podemos clasificar dichos procesos según los macroprocesos a los que correspondan:

### **Etapla 3: Clasificación de procesos de la universidad XYZ.**

#### **Procesos Estratégicos**

1. Planeación institucional.
2. Gestión de control.

#### **Procesos Misionales**

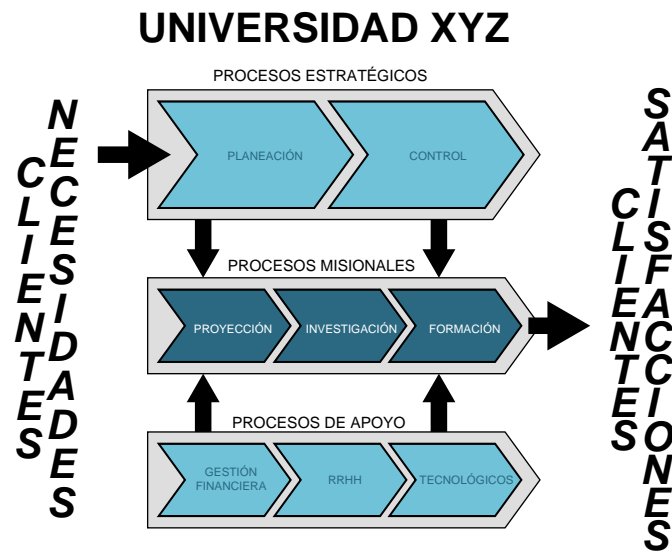
1. Extensión y proyección social.
2. Investigación y generación de conocimiento.
3. Formación.

#### **Procesos de Apoyo**

1. Gestión financiera.
2. Desarrollo humano.
3. Gestión de recursos tecnológico.

Pasando al primer mapa de procesos del caso “La universidad XYZ”.

## Etapa 4: Mapa de procesos de “La universidad XYZ”.

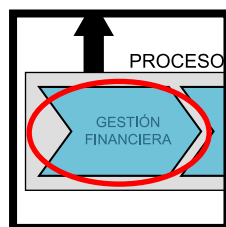


“El conocimiento de la técnica de diagramación y mapeo de procesos constituyen elementos decisivos para lograr una adecuada coordinación y el flujo eficiente de información en una entidad.”

Luego de la realización del mapa de procesos se hace la caracterización del o los procesos para los que se tiene el interés de establecer un diagnóstico de la situación actual, con relación a la gestión de información.

En este ejercicio se realiza la caracterización del proceso de apoyo denominado “Gestión Financiera”:

**Proceso seleccionado para diagnosticar situación actual: “Gestión Financiera”.**



**Proceso seleccionado para diagnosticar situación actual: “Gestión Financiera”.**

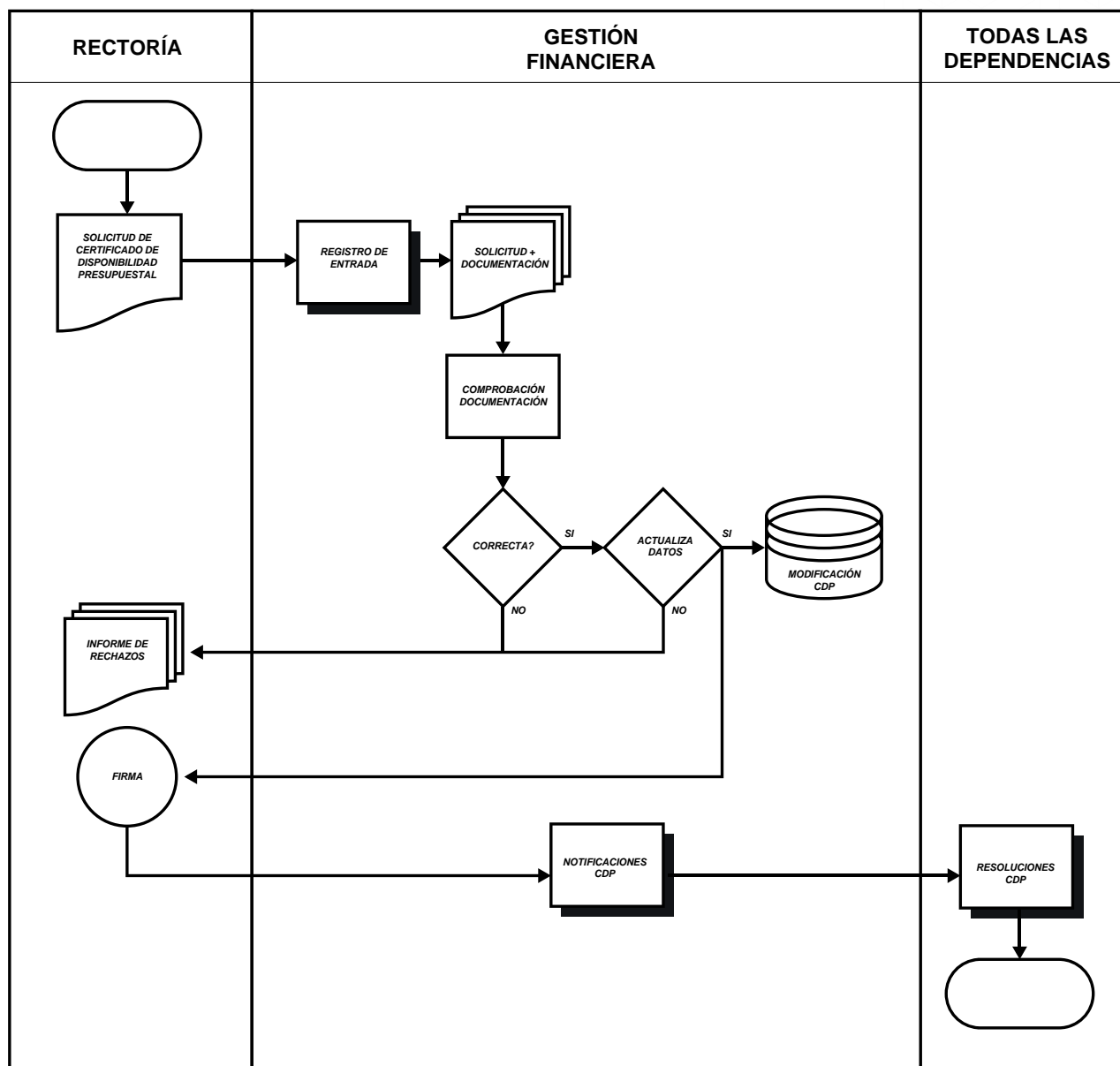
Seleccionado el proceso se pasa a su respectiva caracterización.

## Etapa 5: Caracterización del procesos “Gestión Financiera” de “La universidad XYZ”.

UNIVERSIDAD XYZ	MACRO PROCESO DE APOYO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA			
<b>Objetivo:</b>	Controlar los recursos financieros de manera eficiente y producir la información como insumo para la toma de decisiones de la alta dirección y demás requerimientos de los diferentes entes de control.			
<b>Alcance:</b>	Desde el momento de la liquidación del presupuesto donde se fijan los topes máximos de ingresos y egresos para ser controlados durante la vigencia concluyendo con el cierre de la misma y la presentación de informes.			
<b>Responsable:</b>	Este proceso es responsabilidad del Área Financiera.			
Proveedores	Entradas	Procedimientos	Salidas	Usuarios
Área Financiera - Presupuesto	Obligaciones de vigencia anterior	CONSTITUCIÓN DE RESERVAS PRESUPUESTALES	Informe de constitución de reservas presupuestales	División Financiera
Rectoría	Solicitud de Certificado de Disponibilidad Presupuestal	CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL	CDP	Todas las dependencias
División Financiera - Contabilidad	Órdenes de Pago	PAGOS	Comprobante de egreso	División Financiera
Bancos	Extracto Bancario	CONCILIACIONES BANCARIAS	Partidas conciliatorias	División Financiera - Tesorería
Dependencias que intervienen en el proceso contable	Boletines actualización de información	CRUCE DE INFORMACIÓN	Estados Financieros	Alta Dirección, Órganos de Control y Gestión
<a href="#">LINK A DIAGRAMAS NECESARIOS ( DE FLUJO, MAPA DE PROCESO CRUZADO, ETC )</a>				
Recursos	Documentos	Registros	Requisitos	Seguimiento
Sistema de información Hardware y Software-Red Software SIDEF (Contraloría) Software Sistema Integrado de Información Financiera -SIIF-	PRO18DFN (Constitución de Reservas)	Certificado de disponibilidad presupuestal Certificado de Registro presupuestal Registro de cuentas por pagar Registro de pagos efectivos	NTC-ISO 9001:2000	Toda solicitud de contratación, debe contar con un CDP, que ampare la reserva de recursos.
Medición				
Indicador	Fórmula	Frecuencia medición	Metas	Fecha
Oportunidad expedición CDP/CRP	$\frac{\text{Sumatoria (Fecha expedición - fecha solicitud)}}{\text{CDP y CRP}}$	Mensual	100% de CDP y CRP expedidos en 2 días	

La caracterización puede incluir una referencia a una representación gráfica (diagrama de flujo de procedimiento), así puede apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, como identificar los subprocesos comprendidos. Al mismo tiempo, la representación gráfica logra evidenciar los problemas con mayor claridad dando la oportunidad al inicio de acciones de mejora y el planteamiento de soluciones.

### Etapa 5a: Diagrama de Flujo de una de las actividades del Proceso “Gestión Financiera” de “La universidad XYZ”.



Con lo logrado hasta este momento se tienen insumos que permitirán, frente a la situación actual, identificar los inconvenientes u oportunidades con relación a la gestión de la información, de tal forma que se pueda plantear alternativas de solución coherentes.