

GUÍA [1] - [Mapas de procedimiento]

Johan Felipe Garcia Salazar

Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, Centro de Electricidad, Electrónica y
Telecomunicaciones - CEET

Instructor Javier Yara

Bogotá, 10 de mayo de 2024

Tabla de Contenido

Introducción	3
Solución de la Guía_[2]_ – [Mapas de Procedimiento]	4
1. Actividades de reflexión inicial	4
Conclusiones	9
Bibliografía	10

Lista de Tablas

Tabla 1. Conceptos de Mapa de Procesos	6
--	---

Introducción

Esta guía está diseñada para proporcionar una visión general y clara de los elementos clave y orden para un entendimiento del mapa de procesos y sus componentes claves, temática que será necesaria para abordar las próximas guías. A lo largo de este documento se realizarán ejercicios prácticos, utilizando ayudas audiovisuales para hacer más amena ayudando a fortalecer tu comprensión y dominio en este campo.

Solución de la Guía_[2]_ – [Mapas de Procedimiento]

1. Actividades de reflexión inicial

De acuerdo con la situación planteada anteriormente, analizar lo encontrado y responder:

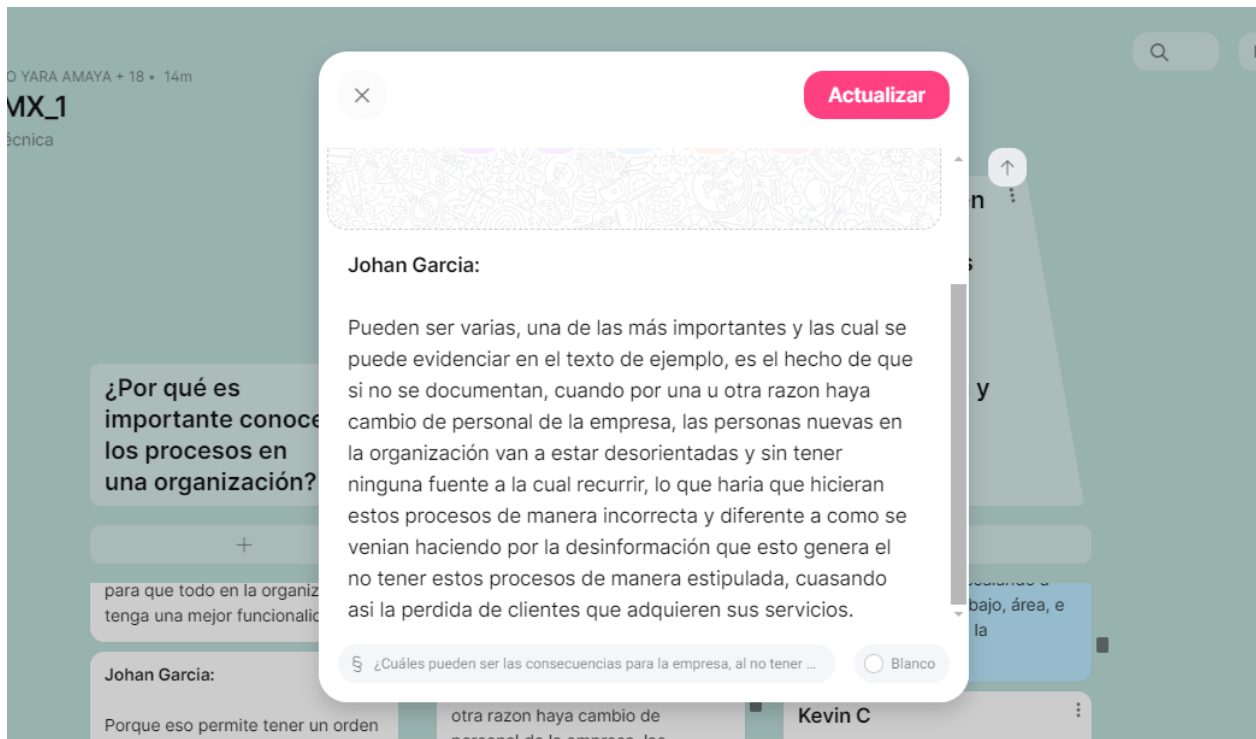
- ☐ ¿Por qué es importante conocer los procesos en una organización?

R/:



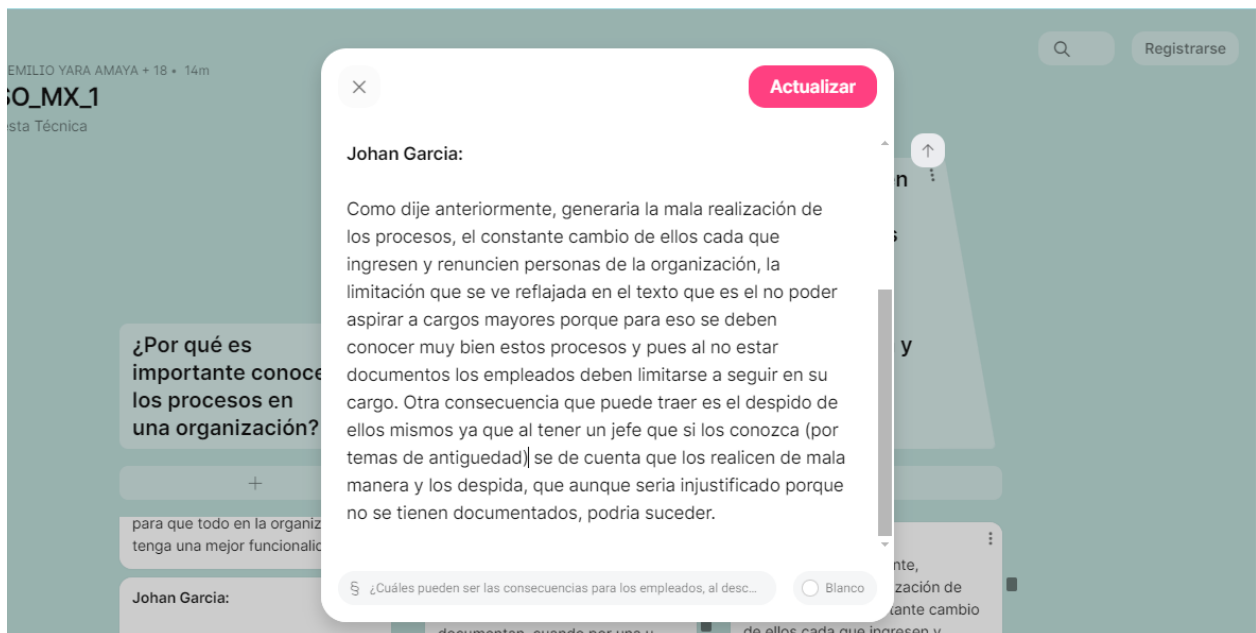
- ☐ ¿Cuáles pueden ser las consecuencias para la empresa, al no tener documentados los procesos que allí se realizan?

R/:



□ ¿Cuáles pueden ser las consecuencias para los empleados, al desconocer la forma correcta y completa de desarrollar un proceso?.

R/:



Para el siguiente grupo de conceptos a trabajar en este resultado de aprendizaje, diligencie en la primera columna lo que saben de él, en la segunda columna investigue en una fuente académica el concepto, importante citar la fuente de información con normas APA 7 edición.

Tabla 1.

Conceptos de Mapa de Procesos

Concepto	Marque con una X si tiene conocimiento sobre el concepto	Investigación del concepto. Citar fuentes de información APA 7 edición
Proceso	X	“Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.” (Universidad Autónoma Ciudad de Juárez, s.f.)
Subproceso		“Un Subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito. Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande. El proceso más grande se conoce como proceso Padre y el Subproceso como proceso hijo.” (Bizagi, s.f.)
Mapa de proceso	X	“Un mapa de procesos es una representación gráfica de los procesos de una organiza- ción. Es

		<p>una representación global de 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.” (Pardo Álvarez, 2013)</p>
Procedimiento	X	<p>“Un procedimiento, entonces, se entiende como la forma especificada o concreta para realizar una actividad o un proceso.</p> <p>La propia ISO 9000:2015 añade como nota el que los procedimientos pueden estar documentados, o no.</p> <p>Si continuamos con el ejemplo anterior de la confección del traje, el procedimiento sería la forma concreta en que habría que coser y entregar ese vestido, y se tendría que especificar cómo tendría que ser.” (Ruiz, 2022)</p>
Caracterizar un proceso		<p>“La caracterización del proceso es una herramienta táctica que facilita la descripción del cómo funciona el proceso a través de la identificación de elementos esenciales que permiten la gestión y control del proceso.” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, s.f.)</p>
Roles en una empresa	X	<p>“Los roles en un equipo de trabajo son los papeles que desempeña cada persona dentro de su entorno laboral para tratar de conseguir los objetivos que se propone el grupo.</p>

		<p>Los roles en el trabajo en equipo se basan en las expectativas de comportamiento que se tienen de cada individuo dentro del ámbito profesional.</p> <p>Su importancia radica en que, cuando cada trabajador conoce su rol, puede saber mejor cuáles son las funciones que le toca desempeñar dentro de un trabajo de equipo colaborativo.”</p> <p>(Institut de Formació Contínua-IL3, 2023)</p>
Responsable de un proceso		<p>“Se responsabiliza de la gestión de todos los procesos de mejora continua de la planta con respecto a la productividad, calidad, mantenimiento, logística y puestos de trabajo. Es una persona con capacidad analítica, dotes de liderazgo y buena interlocución.</p> <p>Se encarga de la definición de procesos de nuevos productos, la optimización de procesos de montaje de productos existentes y el cálculo de costes de productos fabricados.” (HAYS, 2015)</p>
Procesos estratégicos en una empresa		<p>“Procesos estratégicos: orientan a todo el Sistema hacia la mejora continua.” (Cesar Alonso, 2023)</p>
Procesos operativos en una empresa	X	<p>“Procesos operacionales: sobre los que se apoya la compañía para el desempeño del objeto del negocio.” (Cesar Alonso, 2023)</p>
Procesos de soporte en una empresa	X	<p>“Procesos de soporte: sobre los que se apoyan el resto y que dan coherencia al conjunto.” (Cesar Alonso, 2023)</p>

Conclusiones

La composición de esta guía brinda una idea clara del tema propuesto que es mapa de procesos, dándonos ejemplo prácticos, teoría sobre qué es y cómo se utiliza en los distintos procesos de todo lo que nos rodea y con un ejercicio grafico que nos resume todo lo visto, porque esta herramienta está presente en muchas cosas de nuestra vida cotidiana que a veces no percibimos, aprendiendo sobre como graficar esos procesos de los cuales están compuestos las diferentes organizaciones que nos rodean, sus elementos y clasificación como lo son, procesos estratégicos, operativos y de apoyo, que son claves para el buen desarrollo de estos.

Bibliografía

Bizagi. (s.f.). *Bizagi*. Obtenido de <http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/sub-processes.htm>

Cesar Alonso. (27 de 09 de 2023). *GlobalSuite*. Obtenido de

<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-mapa-de-procesos-y-como-se-elabora/>

Espinosa, R. (6 de Diciembre de 2016). *Diferencia de datos e Información [Archivo de Vídeo]*.

YouTube. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=zH2pCkPP-Yg>

HAYS. (03 de 2015). *Hays*. Obtenido de [https://guiasalarial.hays.es/empresa/info-](https://guiasalarial.hays.es/empresa/info-sector/ingenieria/responsable-de-procesos)

[sector/ingenieria/responsable-de-procesos](https://guiasalarial.hays.es/empresa/info-sector/ingenieria/responsable-de-procesos)

Institut de Formació Contínua-IL3. (28 de 02 de 2023). *IL3*. Obtenido de

<https://www.il3.ub.edu/blog/roles-en-un-equipo-de-trabajo-para-trabajar-eficazmente/>

Pardo Álvarez, J. M. (2013). Configuración y usos de un mapa de procesos. En J. M. Pardo

Álvarez, *Configuración y usos de un mapa de procesos* (pág. 155). AENOR - Asociación

Española de Normalización y Certificación.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (s.f.). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.

Obtenido de [https://puceapex.puce.edu.ec/web/cev/caracterizacion-del-](https://puceapex.puce.edu.ec/web/cev/caracterizacion-del-proceso/#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20del%20proceso%20es,y%20control%20de%20los%20proceso.)

[proceso/#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20del%20proceso%20es,y%20control](https://puceapex.puce.edu.ec/web/cev/caracterizacion-del-proceso/#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20del%20proceso%20es,y%20control%20de%20los%20proceso.)

[%20de%20los%20proceso.](https://puceapex.puce.edu.ec/web/cev/caracterizacion-del-proceso/#:~:text=La%20caracterizaci%C3%B3n%20del%20proceso%20es,y%20control%20de%20los%20proceso.)

Ruiz, J. A. (22 de 09 de 2022). *Grupo ACMS*. Obtenido de

<https://www.grupoacms.com/blog/como-diferenciar-entre-proceso-y-procedimiento>

Universidad Autónoma Ciudad de Juárez. (s.f.). *Modelos de los Sistemas de TI*. Obtenido de

<https://bit.ly/3kOTNpL>

Universidad de Jaén. (s.f.). *Universidad de Jaén*. Obtenido de

https://www.ujaen.es/servicios/archivo/sites/servicio_archivo/files/uploads/Calidad/Criterio5.pdf