

TALLER CONSTRUCCIÓN DE MAPA DE PROCESOS

1. Realice una lectura de la guía para construir mapa de procesos y su caracterización.
2. A continuación, responda las siguientes preguntas:

NOTA: al momento de definir los procesos, es importante tener en cuenta el tamaño y la capacidad de la organización, con el fin de hacer una adecuada identificación de los procesos, agrupando las actividades y generando cantidad adecuada de procesos posibles. Ejemplo: en una organización que tiene entre 1 a 5 colaboradores, no sería conveniente definir veinte procesos. De igual manera, en una gran empresa, tres procesos podrían resultar insuficientes.

2.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS MISIONALES

Para identificar los procesos misionales, debemos responder las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los servicios de mi empresa? (Ejemplo: Recepción, alojamiento, otros servicios como restaurante, eventos)	¿Cargo(s) de quién(es) responda(n) por cada servicio?
Servicio 1: (Aquí se relacionan los servicios)	
Servicio 2:	
Servicio 3:	
Servicio 4:	

2.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS ESTRATÉGICOS

Para identificar los procesos estratégicos, debemos responder las siguientes preguntas:

¿Qué procesos estratégicos o de toma de decisiones tiene mi empresa? (Ejemplo: Gerencial, estratégico, comercial)	¿Cargo(s) de quién(es) responda(n)?
Estratégico 1:	
Estratégico 2:	
Estratégico 3:	
Estratégico 4:	

2.3 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS DE APOYO O SOPORTE

Para identificar los procesos de apoyo o soporte, debemos responder las siguientes preguntas;

¿Cuáles procesos de apoyo o administrativos para dar soporte a los servicios de mi empresa? (Ejemplo: Administración, contabilidad, recurso humano, mantenimiento)	¿Cargo(s) de quién(es) responda(n) por cada servicio?
Apoyo 1:	
Apoyo 2:	
Apoyo 3:	
Apoyo 4:	

3. Lo(a) invitamos a que dibuje los procesos utilizando cuadros o rombos o círculos, basado(a) en las respuestas del numeral 2 del presente taller

Nombre proceso

Nombre Proceso

Nombre
Proceso

Y ubíquelos en la sección que corresponda, es decir si es proceso misional o estratégico o de apoyo:

