

Mapa de procesos y Flujoograma



PROCESO

“es un conjunto de actividades interrelacionadas que tienen elementos de entrada (inicio), actividades de transformación y elementos de salida (fin), cuyo objetivo es entregar los productos o servicios solicitados por el cliente”

MAPA DE PROCESOS

MACROPROCESO

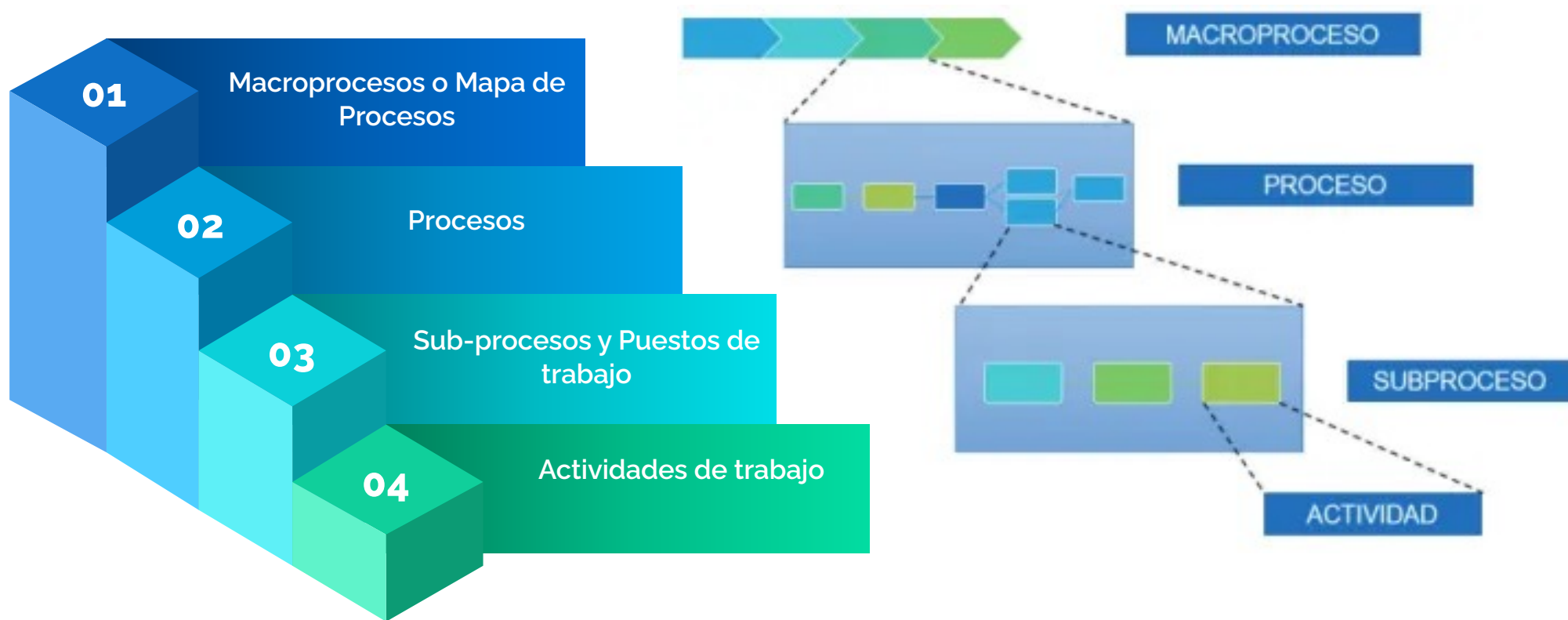




MAPA DE PROCESO O MACROPROCESO

El mapa de procesos es una **herramienta de gestión** que se utiliza para **representar visualmente el flujo de trabajo y los pasos y personas que intervienen en un proceso empresarial.**

JERARQUÍA DE PROCESOS



JERARQUÍA DE PROCESOS

Macroprocesos

- Es la representación global y definida de los procesos que desarrolla la organización en su conjunto.

Procesos

- Este nivel muestra una visión global de las diferentes actividades que desarrolla en los distintos escenarios donde se propone su realización.

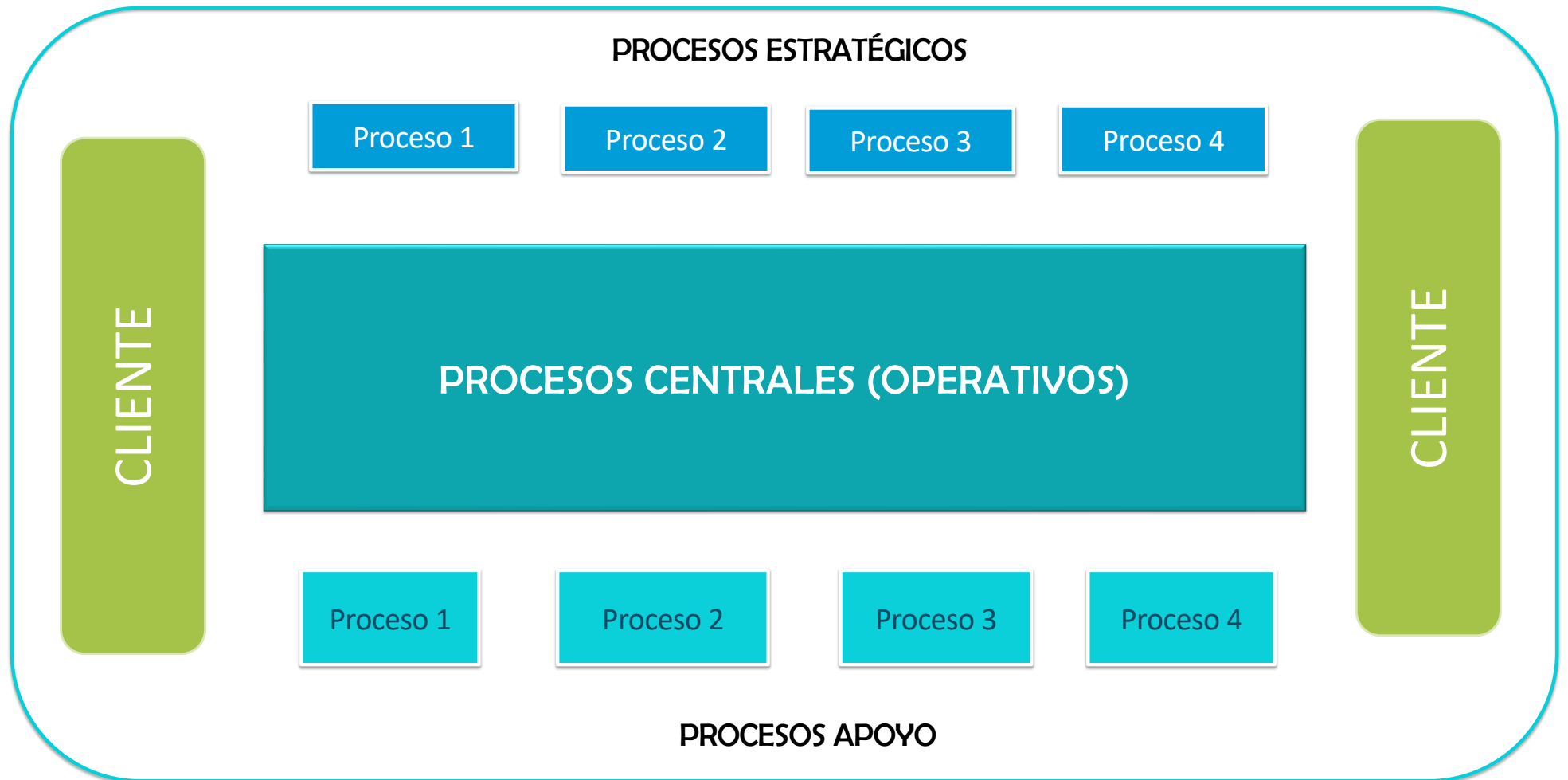
Subprocesos

- Representan los diferentes subprocesos en los que se puede descomponer el proceso integrado que se está representando, su amplitud y características dependen de las particularidades de cada proceso.

Actividad

- Es la representación gráfica a través del **diagrama de flujos**, en el que se desglosan las actividades de un proceso, a la vez que se muestra la persona que desarrolla la actividad, los tiempos de ejecución o el lugar en el que se realiza la actividad o se entrega el servicio.

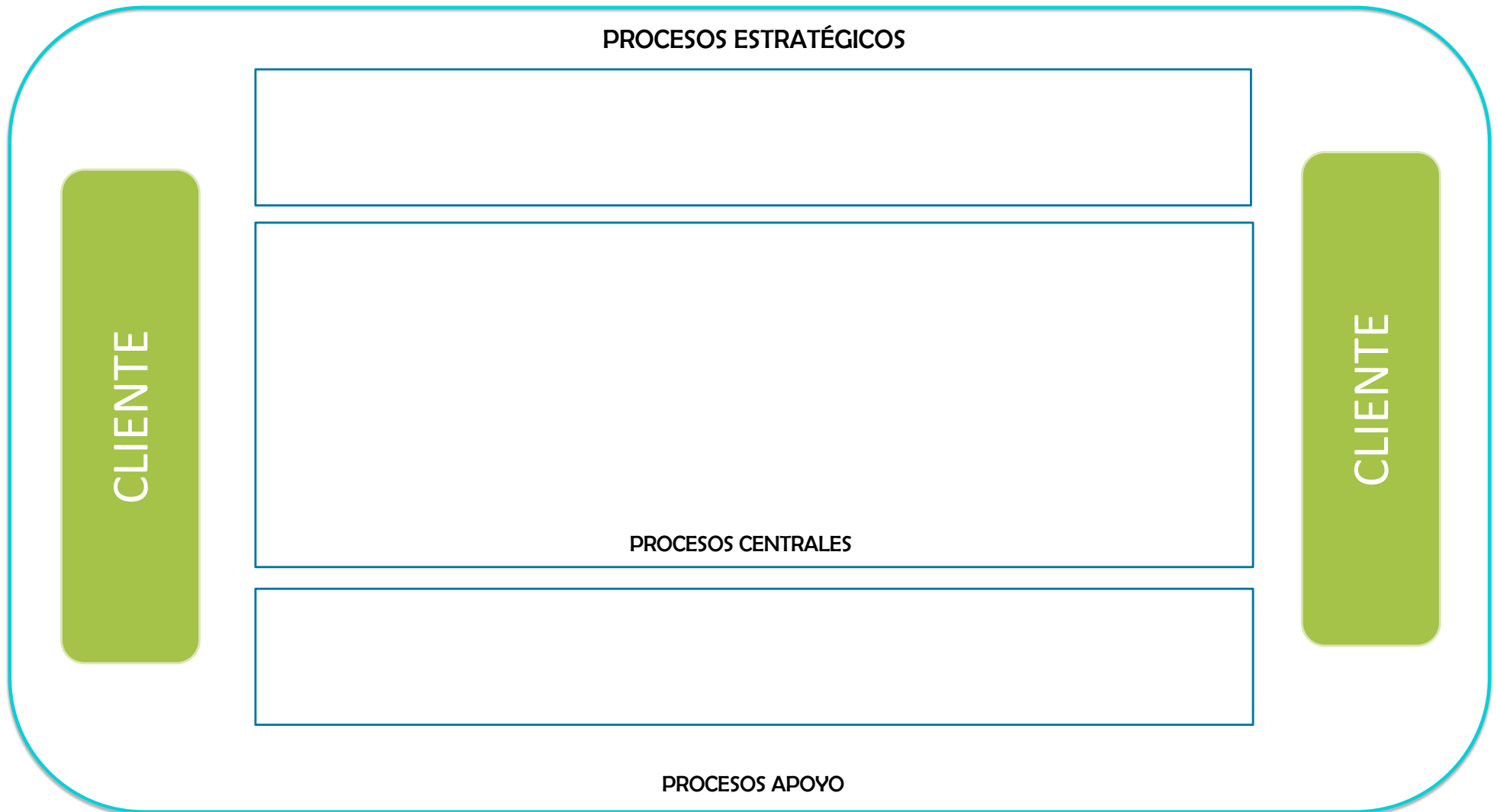
Macroproceso – Mapa General de Procesos



Macroproceso – Mapa General de Procesos



Macroproceso – Mapa General de Procesos



ESTRUCTURA

DE PROCESOS

Encabezado

Objetivo

Alcance

Abreviaturas

Definiciones

Referencias
procedimentales,
legales y otros

Responsabilidades

Procedimiento e
instructivos

Control de
cambios

Firmas

ENCABEZADO DEL PROCESO

01

CARACTERÍSTICAS

- Logotipo de la organización
- Título del proceso
- Código del proceso
- Número de revisión o número de versión
- Fecha de emisión o fecha de revisión
- Contador de páginas

02

TÍTULO

- Debe contar con las características siguientes:
- Ser de manera general y precisa.
 - Congruente con el alcance del proceso que se está leyendo.
 - Puede extenderse de 6 a 8 palabras.

03

CODIFICACIÓN

- Debe ser:
- Sencillo
 - De lectura fácil
 - Comunicado a los colaboradores

CODIFICACIÓN

Ejemplos: **PR.SSO.01**

Donde:

PR Tipo de documento que se presenta.
(Procedimiento, formato, instructivo, etc)
SSO Salud y Seguridad Ocupacional
01 Número de documento

Ejemplos de códigos

RH = Recursos humanos

MK = Marketing o Mercadeo

ADM = Administración

F = Formulario

I = Instructivo

P = Proceso

T = Tutorial

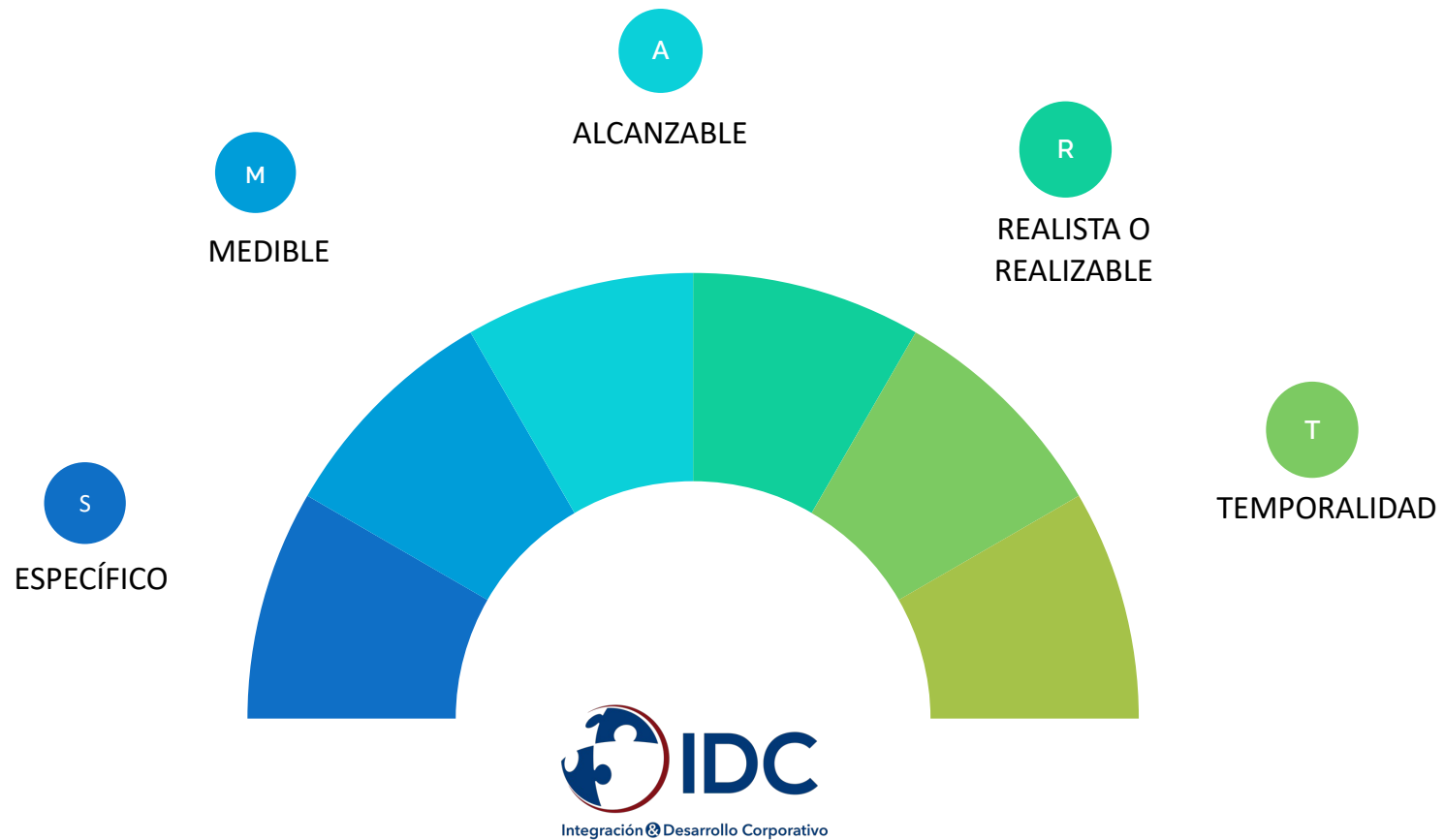
TÍTULO DEL PROCESO

Ejemplos:

- Proceso de auditorias internas y externas
- Proceso de aceptación y registro de proveedores
- Proceso de capacitación y desarrollo de personal de confianza
- Proceso de desvinculación laboral
- Proceso de medición de satisfacción de colaboradores de tiempo completo

OBJETIVO DEL PROCESO

"es la meta principal y global del mismo, es decir, su cometido último."



ALCANCE

“El alcance debe determinar los límites de aplicación del proceso”.

0
1

“Se aplica para todos los usuarios y colaboradores de tiempo completo e inicia con la convocatoria a todo el personal y finaliza con la entrega de los resultados analizados”

0
2

“Es aplicable al personal de confianza y al personal que interviene en la ejecución de este procedimiento. Inicia con la actualización del programa de capacitación y finaliza con el análisis de las evaluaciones de capacitación realizadas.”

ABREVIATURAS

No.	Abreviatura	Significado
1	ARH	Analista de recursos humanos
2	PC	Proceso de capacitación
3	QC	Control de calidad o <i>Quality control</i>

DEFINICIONES

No.	Concepto	Definición
1	Rendición de cuentas	Es el reporte que se realiza para indicar el avance o retraso de alguna actividad
2	Evaluación de reacción	Es el instrumento utilizado para confirmar el nivel de aprendizaje del participante.
3	Modalidad <i>Home Office</i>	Se refiere a la manera que se realiza el trabajo en casa.

REFERENCIAS

01

PROCEDIMIENTOS

- Proceso de manejo de sustancias químicas – P.QC.001
- Proceso de ingreso a bodegas – P.B.012

02

LEYES

- Acuerdo Gubernativo 229-2014 y sus reformas.
- Acuerdo Gubernativo 29-2023
- Código de Trabajo

03

OTROS

- Artículo científico sobre manejo de desechos hospitalarios.
- Video tutorial XYZ.

RESPONSABILIDADES

Se refieren a quienes son los responsables de cumplir y realizar cada actividad del proceso, así como quienes serán los usuarios de este.

01

Definidas en orden cronológico

02

Definidas por responsable

Para redactar las responsabilidades se deben seguir las instrucciones siguientes

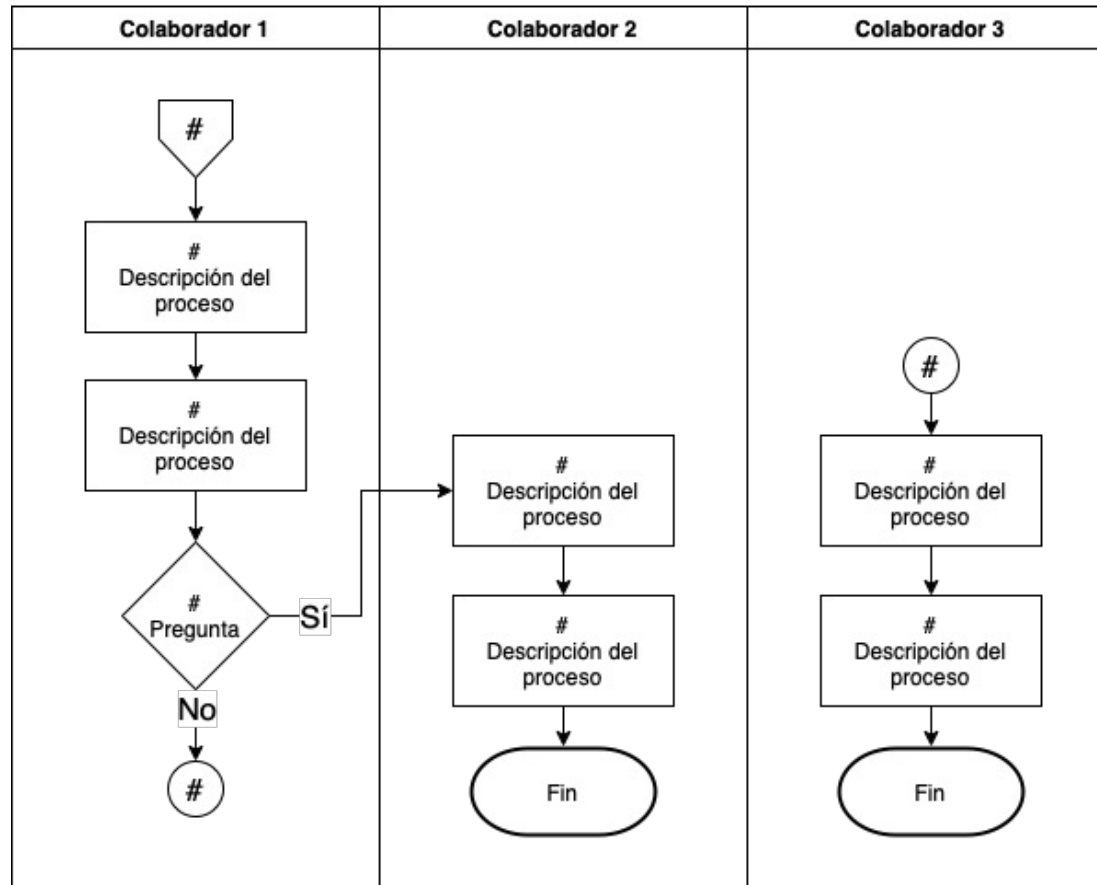
1. Utilizar los nombres de los puestos de trabajo. No se deben agregar nombres personales debido a que estos eventualmente pueden cambiar.
2. Establecer las acciones claras que se espera que realicen, ya que esto servirá de apoyo al momento de realizar las auditorías de los procesos.
3. Si se requiere un entregable específico como un reporte, un registro u otro, se debe dejar indicado en el mismo documento.
4. Escribir cada responsabilidad con una viñeta numérica o alfabética.

Procedimientos e Instructivos

Actividad	Tarea	Responsable (Puesto de trabajo o unidad de la empresa)
1. Captar candidatos	1. Diseñar la convocatoria utilizando los colores del manual de marca de la empresa.	Diseño gráfico
	1. Revisar los perfiles y descriptores de puesto. 2. Completar el formato de requerimiento de personal No. F.RH.010.02.	Analista de R&S
	1. Revisar el formato de requerimiento de personal No. F.RH.010.02 para aprobar la convocatoria de nuevo personal.	Coordinador de R&S
1. Enviar la convocatoria de personal	1. Publicar la convocatoria en medios sociales oficiales de la empresa	<i>Community manager</i>
	1. Revisar y clasificar hojas de vida de los candidatos a la plaza.	Analista de R&S

Procedimientos e Instructivos

CORRECTO






CONTROL DE CAMBIOS

Breve descripción de los cambios que tuvo el documento.

No. de revisión	Fecha de liberación	Ubicación de los cambios	Descripción de los cambios
01	Diciembre 2011	Ninguno	Creación del documento
02	Marzo 2012	Inciso B se agregó el párrafo No. 7	Se agregaron observaciones referentes a las personas que participan dentro del proceso de reclutamiento, sin contar con experiencia laboral previa.

REGISTRO DE FIRMAS

Define quienes son los responsables de elaborar, revisar y aprobar el documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Analista de procesos	Coordinador de capacitación	Director de talento humano
		

Dudas o consultas?

