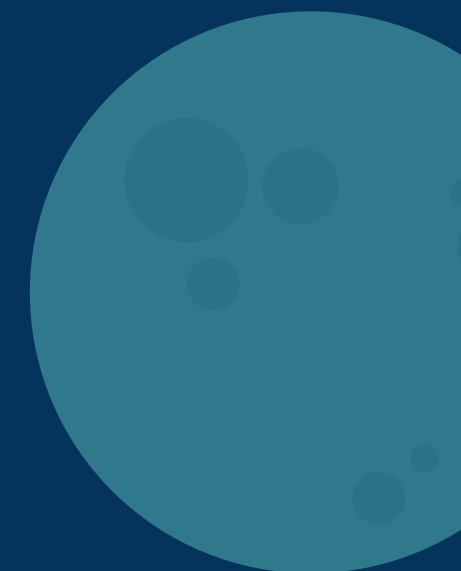
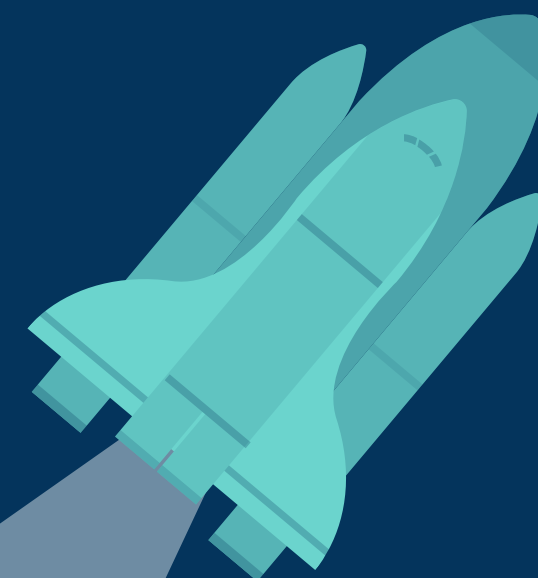
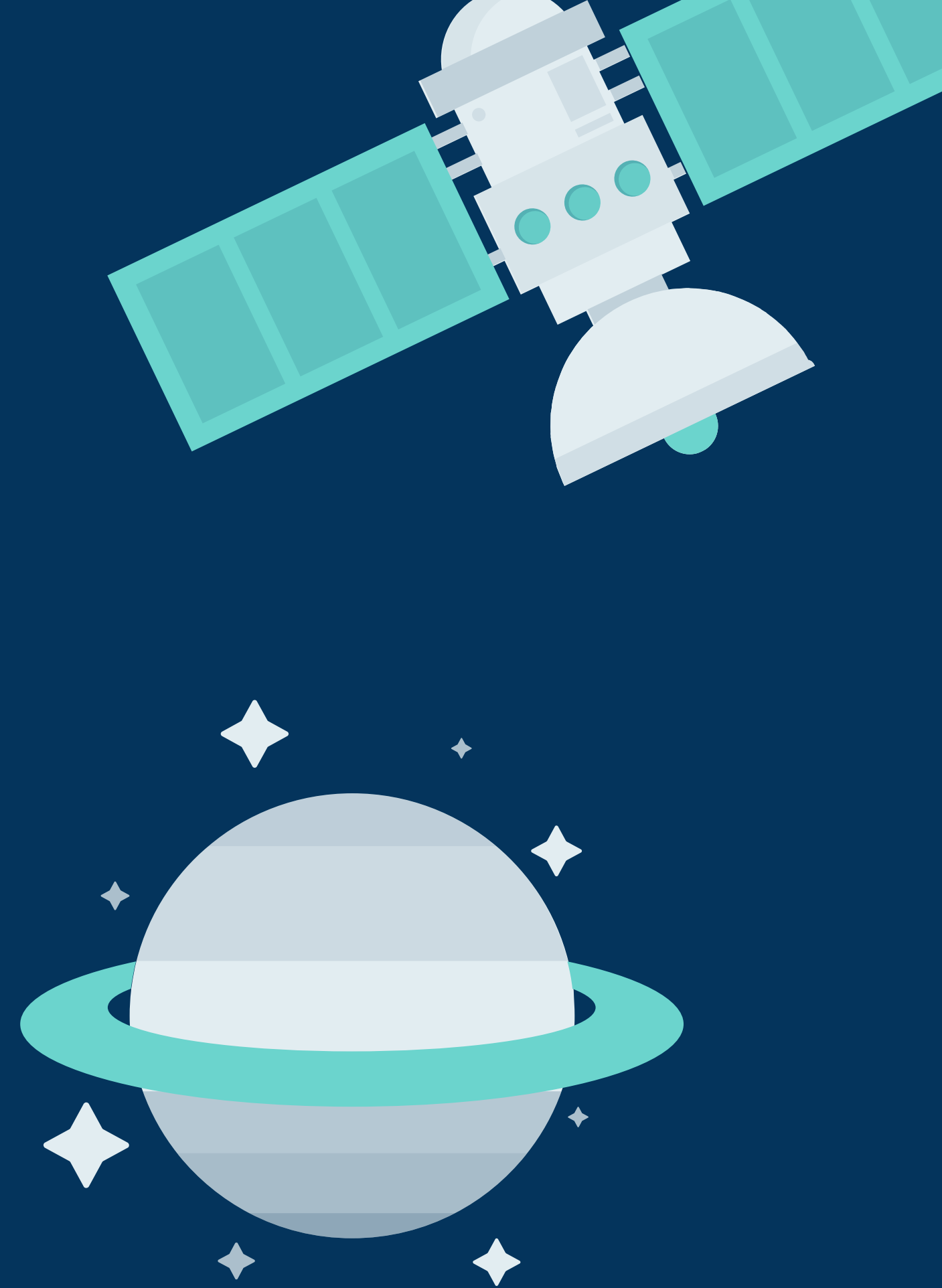


# CASO DE ESTUDIO



- 1.¿Cuáles pueden ser las consecuencias para la empresa al no tener documentados los procesos que allí se realizan?
- 2.¿Cuáles pueden ser las consecuencias para los empleados, al desconocer la forma correcta y completa de desarrollar un proceso?
- 3.¿Dónde se encuentran documentados los procesos en el SENA?
- 4.¿Por qué es importante conocer los procesos en una organización?



## SOLUCIÓN

1. para mirar y analizar si las actividades de los empleados se cumplen correctamente sin fallas ni contra tiempos y para aumentar la productividad y la calidad de nuestros servicios

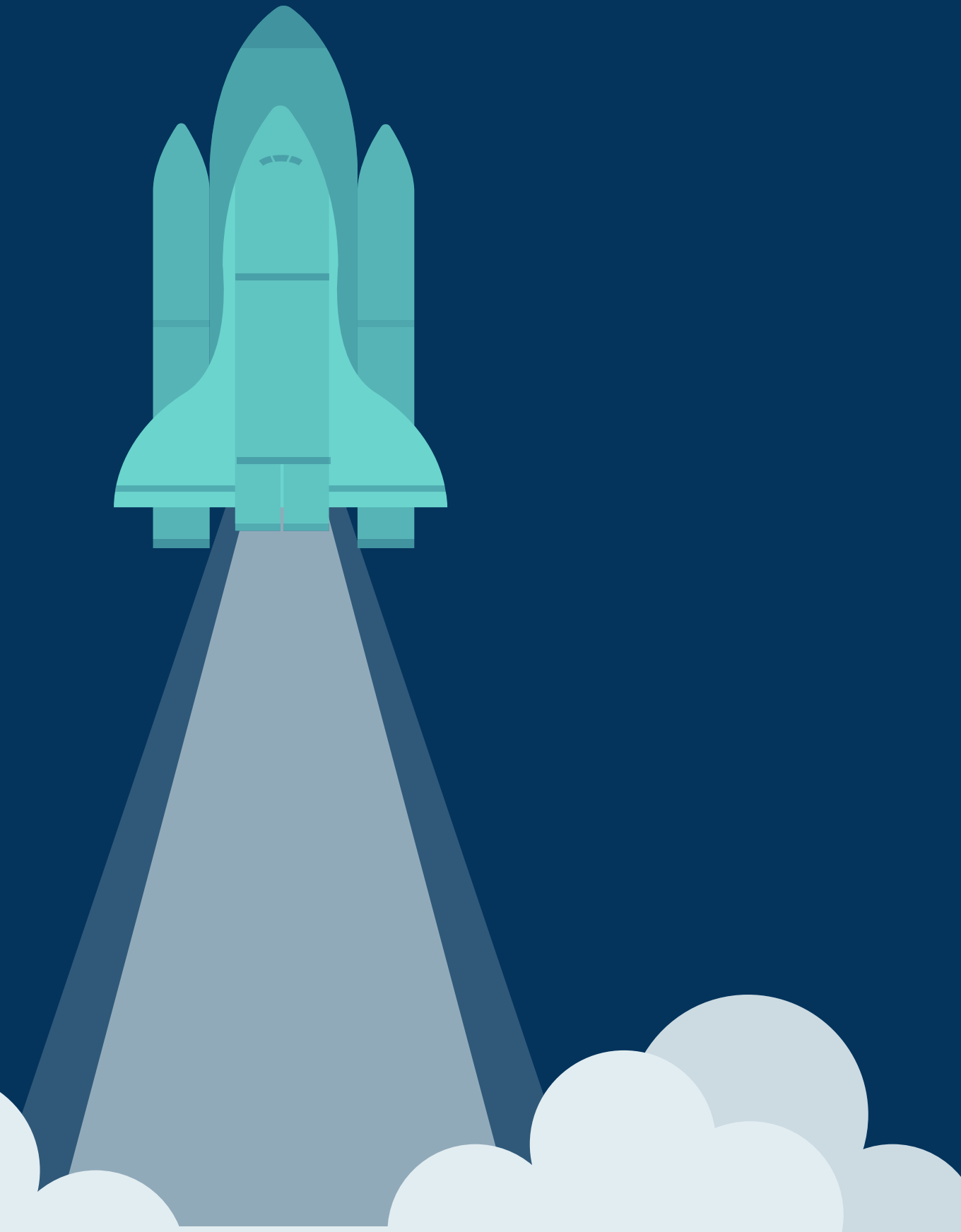
2.

- no saber la asignación de roles y responsabilidades
- no habrá tanto flujo de información en las diferentes funciones
- no tener objetivos definidos para la visión global de la empresa
- no tendrá orden ni organización para ser una empresa más competitiva



3. NO CONOCER LA SECUENCIA LÓGICA DE LOS PROCESOS NI LAS RESPONSABILIDADES AL MOMENTO DE REALIZAR LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS, PUEDEN GENERAR FALENCIAS Y MALOS ENTENDIDOS CON LOS CLIENTES O CON LAS MISMAS ÁREAS DE TRABAJO YA QUE NO SERÍA ESPECIFICO

4. SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN UNA PLATAFORMA SENA SOFIA, EN EL MANUAL DEL APRENDIZ, EN LOS CENTROS DE FORMACIÓN Y CADA INSTRUCTOR YA TIENE UN PROCESO ASIGNADO CON SU FICHA EL CUAL DETERMINA LA FORMACIÓN TÉCNICA Y SU ETAPA PRACTICA





Concepto	Lo que conoce del concepto	Lo que investigó del concepto
Proceso	Es un paso a paso para cumplir una finalidad	Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo
Subproceso	actividades que tienen una secuencia para cumplir un propósito	Un Subproceso es un Proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande.
Mapa de proceso	mirar y analizar si las actividades de los empleados se cumplen correctamente sin fallas ni contra tiempos y para aumentar la productividad y la calidad de nuestros servicios	El mapa de procesos presenta una visión general del sistema organizacional de su empresa
Procedimiento	Acciones a realizar a su cargo o sus funciones asignadas .	Método o modo de tramitar o ejecutar una cosa.
Caracterizar un proceso	Identificar condiciones	Asegurar la mejora continua de una institución exige establecer, documentar, Implementar y mantener un sistema integral de gestión o de mejor gestión
Roles en una empresa	Funciones asignadas a cada empleador	gestionan la cartera y el equipo de gestión de lugar de trabajo y el rendimiento financiero de la empresa
Responsable de un proceso	Encargado de verificar la función asignada al empleador	es la persona que ha sido nombrado por su superior inmediato como el encargado de garantizar que el proceso total sea efectivo y eficiente
Procesos estratégicos en una empresa	compartir información y criterios a fin de arribar a un plan dinámico y coherente que ofrezca un mínimo de garantías de éxito.	es un conjunto y secuencia de actividades que desarrolla una organización para alcanzar la visión establecida, ayudándola a proyectarse al futuro
Procesos operativos en una empresa	Recepción de un pedido del cliente servicio al cliente Entrega eficiente y oportuna	establecen los objetivos que desean cumplir y estipulan los pasos a seguir
Procesos de soporte en una empresa	productos que satisfacen las necesidades del cliente.	Empieza con la recepción de un pedido del cliente y termina con la entrega del producto o servicio al cliente. Se recalca la entrega eficiente, consistente y oportuna de los productos y servicios existentes a los clientes existentes.

# ¿CUÁLES SON LAS ETAPAS QUE CONSTITUYEN LA GESTIÓN DE PROCESOS?



## 1. DEFINIR EL EQUIPO DE TRABAJO DEL PROYECTO

El equipo son las personas de la empresa encargadas de dirigir y llevar a cabo todo el curso de análisis de los procesos. Personas con capacidad de garantizar la cooperación entre los expertos de las diferentes áreas temáticas de los procesos.

## 2. ALCANCE DE UN PROCESO.

Realizar una lista de los procesos empresariales y de ella tomar uno como base para su análisis. Se estudia el alcance del proceso porque permite conocer qué tareas resolverá y también cuáles no resolverá.



### 3. EL PROCESO “TAL COMO ESTÁ”.

Se debe analizar el proceso tal y como se está llevando a cabo. En esta etapa se realizan diagramas y descripciones del proceso, gráficas de procedimientos, formularios y documentos de comercio,

### 4. IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Gracias al primer análisis de los procesos actuales, se identifican problemas y así mismo sus respectivas soluciones posibles. En esta etapa se identifican las medidas de tiempo promedio para la ejecución de los procesos y se determina que oportunidades de mejora general pueden tener.



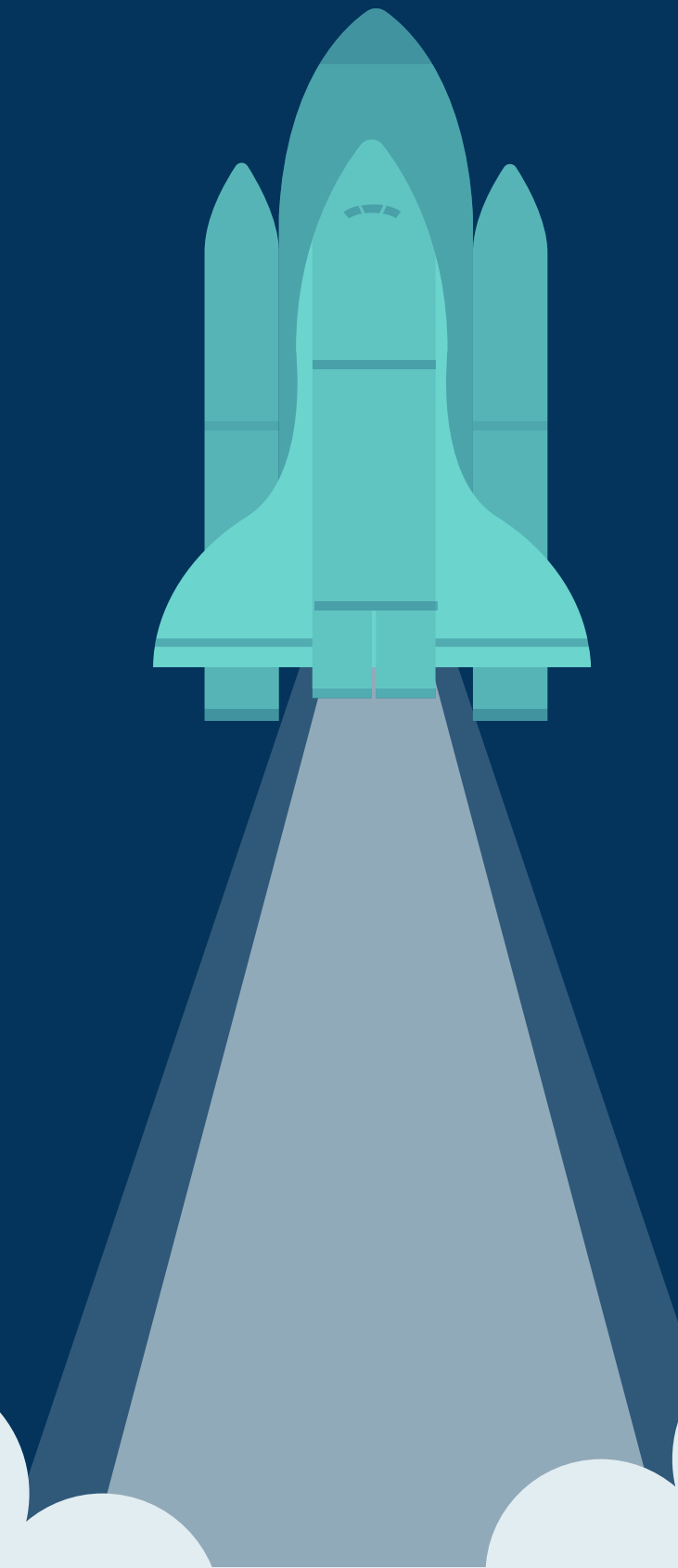
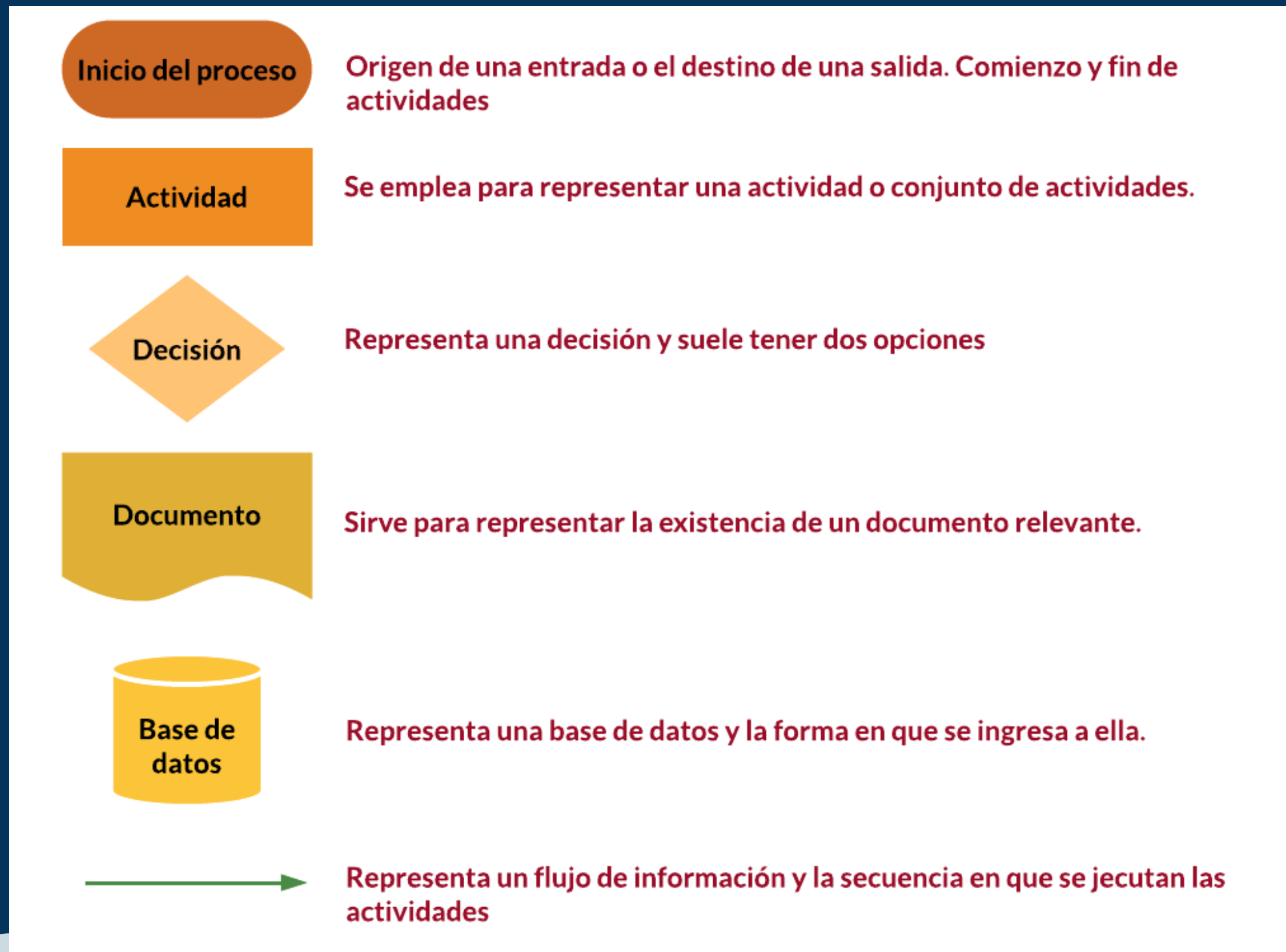
## 5. EL PROCESO “CÓMO SE DESEA QUE ESTÉ”.

Después de realizar las etapas anteriores, se habrán logrado identificar diversas maneras de hacer más efectivos y eficaz los procesos. Para lograr esto, a veces se requieren implementar cambios en los procedimientos de la empresa, pero permite visionar cómo se desea estar y cómo se va a llegar a ello.

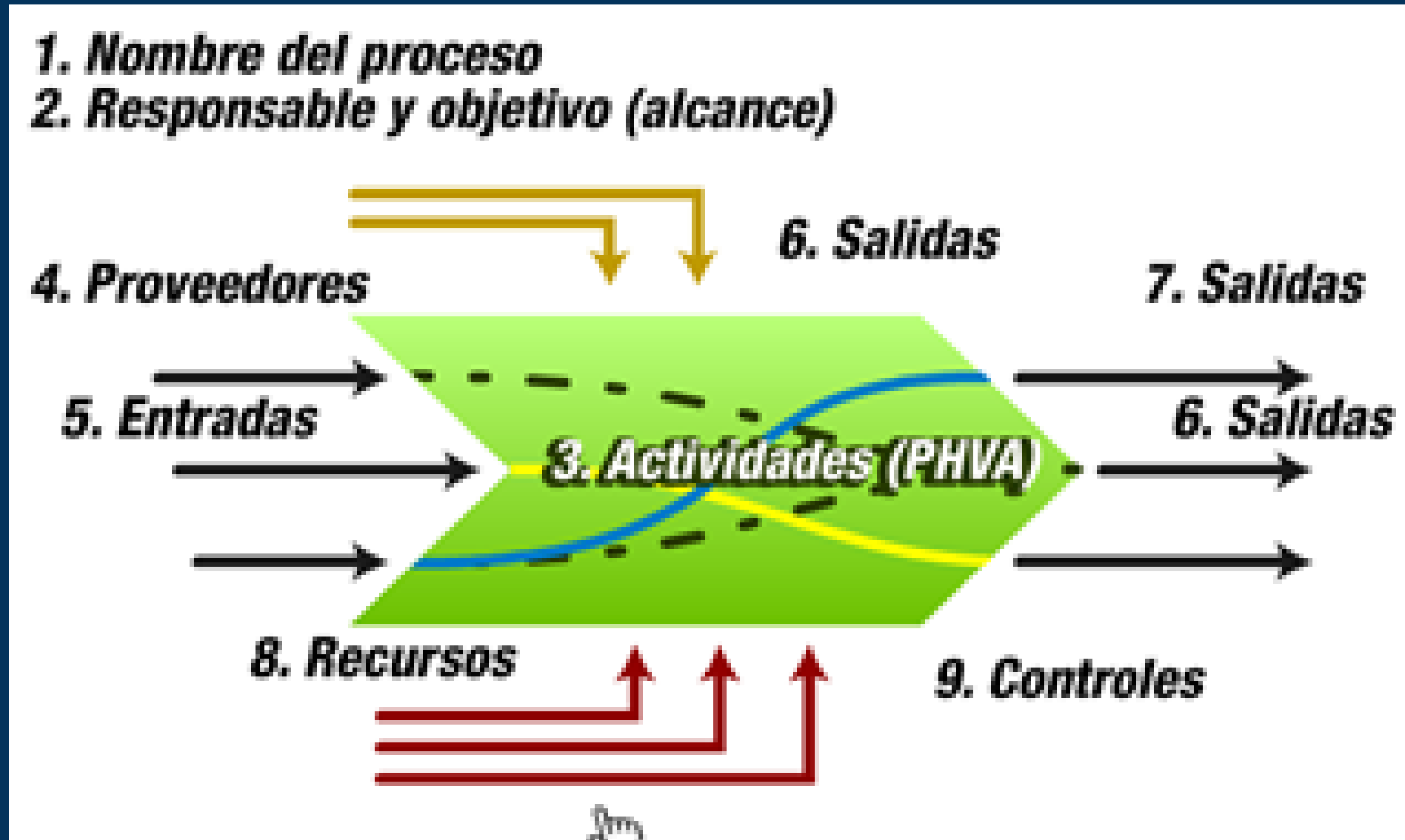




# ¿cuáles son las posibles representaciones gráficas de un proceso?



3. ¿Qué es caracterizar un proceso? ¿Cuáles son los elementos que se deben describir para caracterizar un proceso?

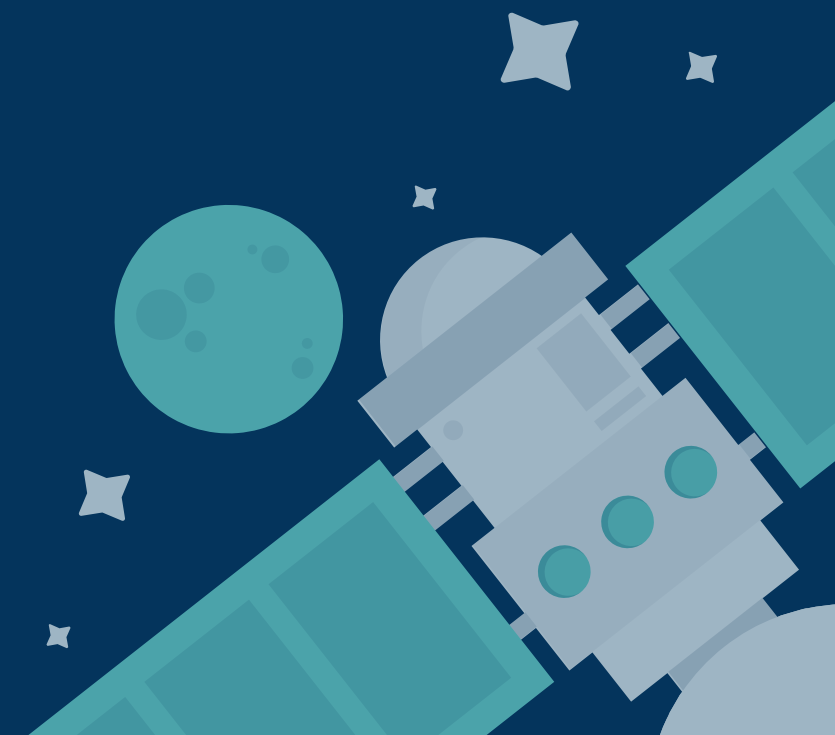


## Consulte la caracterización de algún proceso por internet, diferente al del caso de estudio.

Ejemplo: Proceso Inspección, vigilancia y control (IVC). Este proceso tendría un único objetivo que haría referencia a lo que se pretende alcanzar de manera general con la inspección, vigilancia y control en sus tres componentes (servicios de salud, salud pública, aseguramiento en salud). El alcance de este proceso debe indicar que aplica para IVC en Salud pública, IVC en Servicios de salud, IV en Aseguramiento en salud y hacer una referencia general a lo que abarca cada componente.

Identificar las salidas o productos que genera el proceso. Es recomendable que estos productos no sean intermedios pues de lo contrario se tendría un listado muy grande de productos y la idea de la caracterización es entender de manera rápida y sencilla el quehacer del proceso. A continuación se presentan ejemplos de productos:

- Respuesta a las acciones de tutela, incidentes de desacato o impugnación de fallos.
- Asesoría y asistencia técnica en aseguramiento en salud, para los actores del SGSSS.
- Programa anual de auditoría interna.
- Almacenamiento, administración y custodia de bienes devolutivos y de consumo.
- Liquidación de nómina y/o liquidación de honorarios.
- Atención prehospitalaria.
- Política de seguridad de la información.



## ¿Qué representa un mapa de procesos para una organización?



Un proceso es el conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman los elementos de entrada en elementos de salida aportando valor para el usuario. Por ejemplo: un proceso productivo, es aquel en que se transforman los insumos y bienes intermedios en un bien final que contiene más valor que la suma de sus componentes porque se le ha añadido valor..

# 1. ¿QUÉ TIPOS DE PROCESOS SE REPRESENTAN EN UN MAPA DE PROCESO, EXPLÍQUELOS DIFERENCIÁNDOLOS CON UN EJEMPLO?

***La Gestión de Procesos se construye sobre 5 etapas consecutivas:***



**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:

**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.

**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.



## 7. ¿Cuáles son los pasos para realizar un mapa de procesos? Sintetice la información presentada en el material de apoyo con el caso de estudio “Universidad XYZ”.

M. APOYO MAPA DE PROCESOS  
CASO DE ESTUDIO ARTICULACIÓN CON LA MEDIA TÉCNICA



Es importante incluir a todos los involucrados en el proceso: empleados, proveedores, clientes y supervisores. Todos los que participan deben entender claramente cuáles son los objetivos del proceso, aceptar las fechas de entrega y tener algún conocimiento sobre la creación de mapas de procesos básicos.



# MENCIONE QUE TIPOS DE PROCESOS EXISTEN DENTRO DE UN MAPA DE PROCESOS, EXPLÍQUELOS..

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

**b. Inventario de Procesos.** Una vez logrado el inventario de los procesos podemos clasificarlos en los siguientes Macroprocesos Organizacionales teniendo presente a que corresponde cada uno:

<b>Macro - Procesos Estratégicos:</b>	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
<b>Macro Procesos Misionales, Clave o de Realización:</b>	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.
<b>Macro - Procesos de Apoyo:</b>	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.



Fuentes de información

<http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/4143>

<https://www.google.com/search?q=Procedimiento&oq=Procedimiento&aqs=chrome..69i57j0l5.2087j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://es.slideshare.net/1nataliadimate/caracterizacin-de-procesos>

<https://www.google.com/search?q=Roles+en+una+empresa&oq=Roles+en+una+empresa&aqs=chrome..69i57j0l5.886j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.google.com/search?q=Responsable+de+un+proceso&oq=Responsable+de+un+proceso&aqs=chrome..69i57j0l5.871j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.google.com/search?q=Procesos+estrat%C3%A9gicos+en+una+empresa&oq=Procesos+estrat%C3%A9gicos+en+una+empresa&aqs=chrome..69i57j0l5.655j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.google.com/search?q=Procesos+operativos+en+una+empresa&oq=Procesos+operativos+en+una+empresa&aqs=chrome..69i57j0l5.1758j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

<https://www.google.com/search?q=Procesos+de+soporte+en+una+empresa&oq=Procesos+de+soporte+en+una+empresa&aqs=chrome..69i57j0l2.423j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

