

Diapositiva 3 - Unidad 2

Procesos y Procedimientos

Procedimiento

Un Procedimiento define "cómo" hacer la tarea, el paso a paso.

Proceso

Conocimiento organizacional compartido y en continuo crecimiento. Define "qué" necesita ser hecho y cuáles son los roles que están involucrados. Los procesos pueden ser Formales (definidos y repetibles) e Informales (no repetibles).

Un proceso formal

- Favorece la comunicación, base para capacitación y entrenamiento.
- Permite la independencia de la persona.
- Permite mejorar la planificación.
- Permite medir y contar con indicadores.
- Provee visibilidad de calidad, productividad, costo y plazos.
- Facilita el análisis y ejecución de procesos cross a la organización.

El proceso debe ser entendible por quienes deben aplicarlo y acorde a la realidad de la empresa.

Qué elementos componen un proceso?

- Identificador unívoco
- Nombre
- Propósito / Objetivo del proceso
- Owner del proceso
- Condiciones de entrada y salida
- Entradas y Salidas
- Roles involucrados
- Actividades (pasos a ejecutar)
- Métodos y herramientas
- Mediciones
- Revisiones / controles
- Entrenamiento
- Referencias