**CONCEPTOS MAPAS DE PROCESOS**

**ANGEL EDUARDO MEDINA ROJAS**

**SENA**

**CENTRO DE ELECTRICIDAD, ELÉCTRONICA Y TELECOMUNICACIONES**

**DILINGER ARAGON PEREA**

**ANALISIS Y DESARROLLO DE SOFWARE FICHA: 2617510 G2**

**BOGOTÁ D.C**

**2022**

Tabla de contenido

[1 INTRODUCCIÓN 4](#_Toc118533993)

[2 Actividades de reflexión inicial 5](#_Toc118533994)

[2.1 ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE CONOCER LOS PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN? 5](#_Toc118533995)

[2.2 ¿CUÁLES PUEDEN SER LAS CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA AL NO TENER DOCUMENTADOS LOS PROCESOS QUE ALLÍ SE REALIZAN? 5](#_Toc118533996)

[2.3 ¿CUÁLES PUEDEN SER LAS CONSECUENCIAS PARA LOS EMPLEADOS, AL DESCONOCER LA FORMA CORRECTA Y COMPLETA DE DESARROLLAR UN PROCESO? 5](#_Toc118533997)

[3 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje. 6](#_Toc118533998)

[3.1 ¿QUE ES UN PROCESO? 6](#_Toc118533999)

[3.2 ¿QUÉ ES UN SUBPROCESO? 6](#_Toc118534000)

[3.3 ¿QUE ES UN MAPA DE PROCESOS? 6](#_Toc118534001)

[3.4 ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO? 7](#_Toc118534002)

[3.5 ¿QUÉ ES CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS? 7](#_Toc118534003)

[3.6 ¿ROLES DE UNA EMPRESA? 7](#_Toc118534004)

[3.7 RESPONSABLE DE UN PROCESO 8](#_Toc118534005)

[3.8 PROCESOS ESTRATÉGICOS DE UNA EMPRESA 8](#_Toc118534006)

[3.9 PROCESOS OPERATIVOS DE UNA EMPRESA 9](#_Toc118534007)

[3.10 PROCESOS DE SOPORTE EN UNA EMPRESA 9](#_Toc118534008)

[4 PROCESOS ESTRATEGICOS 11](#_Toc118534009)

[4.1 GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN 11](#_Toc118534010)

[5 PROCESOS DE EVALUACIÓN 12](#_Toc118534011)

[5.1 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL 12](#_Toc118534012)

[6 PROCESOS DE SOPORTE 12](#_Toc118534013)

[6.1 GESTIÓN DE COMUNICACIONES 12](#_Toc118534014)

[6.2 GESTION DOCUMENTAL 12](#_Toc118534015)

[6.3 GESTIÓN JURÍDICA 13](#_Toc118534016)

[6.4 GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS 13](#_Toc118534017)

[6.5 RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DEL CLIENTE 13](#_Toc118534018)

[6.6 GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA 13](#_Toc118534019)

[6.7 GESTIÓN CONTRACTUAL 14](#_Toc118534020)

[7 PROCESOS MISIONALES 14](#_Toc118534021)

[7.1 GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL 14](#_Toc118534022)

[7.2 GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES 14](#_Toc118534023)

[7.3 GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD 15](#_Toc118534024)

[7.4 GESTIÓN DE CUALIFICACIONES 15](#_Toc118534025)

[7.5 GESTIÓN DE EMPLEO, ÁNALISIS OCUPACIONAL Y EMPLEABILIDAD 15](#_Toc118534026)

[7.6 GESTIÓN DE INSTANCIAS DE CONCENTRACIÓN Y COMPETENCIAS LABORALES 16](#_Toc118534027)

[7.7 GESTIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO 16](#_Toc118534028)

[8 BIBLIOGRAFÍA 17](#_Toc118534029)

# INTRODUCCIÓN

La presente investigación se hace con el fin de identificar los procesos a través de una organismo como el SENA, recopilando información en fuentes que llevan afirmar el concepto y desarrollo del mismo, para tener un enfoque y así poder llevar a cabo una definición más exacta.

# Actividades de reflexión inicial

## ¿PORQUÉ ES IMPORTANTE CONOCER LOS PROCESOS EN UNA ORGANIZACIÓN?

Es importante porque lleva a un buen desempeño en la labor encargada además permite aclarar, tener un seguimiento y globalizar todos los sectores para conseguir una mayor productividad.

## ¿CUÁLES PUEDEN SER LAS CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA AL NO TENER DOCUMENTADOS LOS PROCESOS QUE ALLÍ SE REALIZAN?

Las consecuencias pueden ser pérdida de tiempo, además de eso generará desorden en todos los procesos y no se alcanzará el resultado proyectado, como también duplicidad en documentos y adicional un mal servicio.

## ¿CUÁLES PUEDEN SER LAS CONSECUENCIAS PARA LOS EMPLEADOS, AL DESCONOCER LA FORMA CORRECTA Y COMPLETA DE DESARROLLAR UN PROCESO?

Hay varios factores que pueden ser consecuencia para los empleados:

Pérdida de productividad

Mal ambiente laboral

Costos administrativos y sanciones

No llevar a cabo el propósito de mejorar en la labor y frustración

# Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

## ¿QUE ES UN PROCESO?

Es una serie de acciones que se llevan a cabo para lograr un resultado, se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos como química, informática, biología, empresarial entre otros, en general son realizadas en un orden especifico y con objetivos.

## ¿QUÉ ES UN SUBPROCESO?

Es la opción donde se reúnen todos los pasos hechos en el proceso, los pasos de un subproceso pueden acceder directamente a los objetivos del negocio, no es necesaria la conexión de datos.

## ¿QUE ES UN MAPA DE PROCESOS?

Todas las organizaciones se componen de múltiples actividades que permiten el correcto funcionamiento de la compañía, tanto a nivel interno como externo (mapa de procesos). Es común que estas actividades estén agrupadas en bloques según sea el objetivo para alcanzar con su consecución. Es decir, en las empresas existe una serie de actividades organizadas para realizar un proceso, y éste a su vez se complementa con otros procesos para conseguir prestar los servicios/productos del negocio.

## ¿QUÉ ES UN PROCEDIMIENTO?

Es la ejecución de un proceso donde se cumplen los objetivos ya planeados y en este se pueden ver resultados positivos o negativos, todo con el fin de ver el mejor camino para ejecutar ese proceso.

## ¿QUÉ ES CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS?

La Gestión por Procesos, para ser efectiva y lograr con sus propósitos, requiere una descripción metódica, ordenada, estructurada de todos los procesos de la organización. A esta tarea se le denomina Mapeo de Procesos.

Uno de los componentes fundamentales del Mapeo de Procesos es la Caracterización de Procesos.

La Caracterización, es una herramienta que facilita la descripción, gestión y control de los Procesos a través de la identificación de sus elementos esenciales.

La caracterización permite una comprensión del objetivo de cada proceso y los aspectos clave de cómo debe ejecutarse.

## ¿ROLES DE UNA EMPRESA?

Las empresas buscan profesionales singulares, personas diferentes, que sepan lo que se comunica de forma efectiva. Porque la diferencia es sinónimo de singularidad.

Para poder trabajar, se debe reunir las aptitudes necesarias para poder luchar en el mercado profesional: conocimientos digitales, liderazgo, dotes de oratoria y comunicación, asertividad, conocimientos de marketing, dotes comerciales, conocimientos de PNL, creatividad, proactividad, saber trabajar bajo presión, para ello se cumplen unos roles como lo son:

Líder natural

Líder oposición

Rol creativo

Rol investigador

Rol boicoteador

Rol pasivo

Rol colaborador

Rol del chivo expiatorio

El rol finalizador

Rol impulsor

El implementador

El especialista

## RESPONSABLE DE UN PROCESO

Es la persona que se elige para llevar a cabo la labor designada y el que garantiza que sea eficiente y productivo, al mismo tiempo debe estar en un nivel alto donde comprenda el proceso y la ejecución del mismo proyecto.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS DE UNA EMPRESA

**El proceso estratégico es la serie de etapas que sigue una empresa, el cual se inicia con el análisis de la situación actual, para luego formular la visión,**[misión y objetivos de la empresa](https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html)**. El proceso finaliza con la puesta en práctica de una estrategia que permita definir la trayectoria de las acciones que debe seguir la empresa para alcanzar sus objetivos.**

Los procesos se categorizan de esta forma: Establecimiento de objetivos, análisis de información definición de estrategias, implementación, evaluación y control.

## PROCESOS OPERATIVOS DE UNA EMPRESA

**El proceso operativo es la entrada de una serie de actividades que se relacionan mutuamente para generar un resultado final.**

Ante todo, los procesos operativos son conocidos como procesos claves dentro de una [empresa](https://economipedia.com/definiciones/empresa.html) porque influyen de manera directa en la [satisfacción](https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html) o insatisfacción de los clientes.

Además, los procesos operativos forman la [cadena de valor](https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-valor.html) de una empresa. Todos estos procesos consumen recursos y con ellos se forman los [bienes y servicios](https://economipedia.com/definiciones/bienes-y-servicios.html) que se dirigen a los clientes para satisfacer sus necesidades. Estos procesos son valorados por los accionistas y los [clientes](https://economipedia.com/definiciones/cliente.html), a continuación, los ejemplos de procesos operativos.

Solicitud de pedido

Proceso de compra

Proceso de producción

Proceso de entrega

Proceso de servicio posventa

## PROCESOS DE SOPORTE EN UNA EMPRESA

Los **procesos de soporte** son aquellas actividades planificadas de forma estratégica para ofrecer soporte al área de TI. El [Help Desk](https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-help-desk/) de una empresa tiene un rol dentro de los procesos de soporte.

Algunas de las funciones del área de soporte de TI son:

instalación y configuración de software (programas, aplicaciones, sistemas operativos);

realizar mantenimiento de dispositivos y sistemas;

brindar asistencia técnica a los equipos internos;

brindar asistencia técnica a clientes externos;

realizar mantenimiento preventivo, entre otros.

Existen 4 procesos de soporte en una empresa como lo identificamos aquí:

administración de las operaciones de soporte TI

Administración y control de tickets

Realizar un soporte de TI Omnichannel

Revisión de los procesos de soporte

# PROCESOS ESTRATEGICOS

Los procesos estratégicos son el desarrollo donde define objetivos, en estos procesos el SENA establece las bases para planificar el resultado que quiere conseguir, al igual que determina varios puntos de vista para la entidad centrando en las personas tecnología y innovación como un pilar importante para soportar el desarrollo.

Dirigir y orientar la formulación de la planeación estratégica y operativa de la Entidad y realizar su seguimiento y control, mediante la aplicación de metodologías e instrumentos de planeación y evaluación, para promover y asegurar el mejoramiento continuo de la gestión institucional.

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Liderar la gestión estratégica de tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante la definición, implementación y evolución del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI), que esté alineado a la estrategia y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con un enfoque de generación de valor público a los interesados, que habilite las capacidades y servicios tecnológicos necesarios para impulsar la Transformación Digital y fortalezca la gestión de la Entidad.

# PROCESOS DE EVALUACIÓN

## GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL

Proporcionar aseguramiento y consulta de manera oportuna y pertinente a la efectividad de la Gestión de Riesgos, el Sistema de Control Interno y Gobierno de la entidad, mediante el cumplimiento de los roles de la Oficina de Control Interno, agregando valor y mejorando los procesos.

# PROCESOS DE SOPORTE

## GESTIÓN DE COMUNICACIONES

Comunicar los mensajes institucionales a través de la producción y divulgación dirigida a los públicos internos y externos, para mantenerlos informados y promover los servicios del SENA.

## GESTION DOCUMENTAL

Administrar los procesos de gestión documental, desarrollando las actividades, para su planeación, ejecución, evolución y control que garanticen la eficiencia y eficacia de la producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración con el propósito de brindar acceso y consulta ágil y oportuna a la información a través de los documentos y herramientas archivísticas adoptadas por la entidad.

## GESTIÓN JURÍDICA

Brindar soporte, asesoría y acompañamiento jurídico a los clientes internos y externos, mediante la emisión de conceptos, interpretación normativa, defensa judicial, acciones de cobro coactivo, gestión de convenios y demás actividades jurídicas, para garantizar el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Entidad.

## GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Administrar los recursos financieros del SENA, mediante el recaudo, fiscalización, registro presupuestal y de las operaciones contables, como también la gestión de pagos, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y la razonabilidad de la información.

## RELACIONAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DEL CLIENTE

Promover los servicios de la oferta institucional SENA, con el fin de identificar las necesidades de los diferentes clientes y grupos de interés que atiende la entidad y gestionar de manera oportuna la atención de estas. Igualmente, gestionar alianzas y proyectos internacionales para fortalecer los procesos del SENA.

## GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA LOGÍSTICA

Adquirir y administrar bienes y servicios inscritos en el Plan Anual de Adquisiciones soportado en la elaboración y análisis de estudios previos y mediante las diferentes modalidades de contratación para garantizar el adecuado funcionamiento del Sena.

## GESTIÓN CONTRACTUAL

Desarrollar la gestión precontractual, contractual y post-contractual, a través de los procesos de selección, suscripción y liquidación de contratos con el fin de suplir las diferentes necesidades de adquisición de bienes y servicios que permitan el cumplimiento de la misión, funciones y competencias que le asigna la Ley a la Entidad.

# PROCESOS MISIONALES

## GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

Diseñar, administrar y orientar la formación profesional integral a través de estrategias y Programas de formación por competencias, asegurando el acceso, pertinencia y calidad para incrementar la empleabilidad, la inclusión social y la competitividad de las empresas y del país.

## GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Gestionar las condiciones necesarias para el reconocimiento de las competencias laborales de las personas vinculadas laboralmente al sector productivo, los desempleados y los trabajadores independientes, a través de la valoración de evidencias de conocimiento, desempeño y producto para contribuir al mejoramiento de la productividad y facilitar la movilidad laboral.

## GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Gestionar las líneas programáticas  de investigación, desarrollo tecnológico e innovación, y  los programas de formación continua especializada a través de la formulación de estrategias y ejecución de mecanismos de participación del sector productivo y centros de formación del Sena, para la generación y transferencia de tecnología y/o conocimiento que contribuya a la Formación Profesional  Integral del SENA y a la consolidación de una cultura de la innovación, productividad y  competitividad de los sectores productivos y  de las regiones.

## GESTIÓN DE CUALIFICACIONES

Fomentar la incorporación de las cualificaciones a los Procesos Misionales de la Entidad, de acuerdo con los lineamientos del Sistema Nacional de Cualificaciones, para contribuir con pertinencia y calidad a la movilidad educativa, formativa y laboral, y la competitividad del país.

## GESTIÓN DE EMPLEO, ÁNALISIS OCUPACIONAL Y EMPLEABILIDAD

Contribuir con la disminución del desempleo en Colombia mediante acciones de intermediación laboral y orientación ocupacional dirigidas a buscadores de empleo y demás usuarios de la Agencia Pública de Empleo, a través de la articulación con las demás áreas del SENA, la atención a poblaciones vulnerables, el análisis de las ocupaciones en el mercado laboral y el suministro de información para la pertinencia de la formación profesional integral.

## GESTIÓN DE INSTANCIAS DE CONCENTRACIÓN Y COMPETENCIAS LABORALES

Fomentar la articulación entre los sectores productivo, gubernamental y académico a través de la gestión de instancias de concertación y la normalización de las competencias laborales para contribuir a la calidad del desempeño de los trabajadores.

## GESTIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y EMPRESARISMO

Fomentar la cultura del emprendimiento y el empresarismo, orientar la ideación de modelos de negocio, la creación de unidades productivas y empresas, así como el fortalecimiento de aquellas que están en etapa de crecimiento a través de actividades de formación por proyectos y asesoría para creación y fortalecimiento de iniciativas productivas y/o empresas, que contribuyan al crecimiento del tejido social y económico del país.

# BIBLIOGRAFÍA

Proceso fuente: Economipedia.com, Guillermo Westreicher, 02 de agosto, 2020 (Westreicher, 2020)

Subproceso fuente: [IBM Business Process Manager](https://www.ibm.com/docs/es/bpm) [8.5.6](file:///C:\Users\A\Desktop\8.5.6) <https://www.ibm.com/docs/es/bpm/8.5.6?topic=bpd-subprocess-types> (Westreicher, 2020)

Mapa de proceso fuente: [César Alonso](https://www.globalsuitesolutions.com/es/author/calonso/) director del departamento de Consultoría de GlobalSuite Solutions. (César Alonso de global suite solutins, 2020)

Caracterización de procesos fuente: Gilmar Torres, consultor expositor especializado en HERRAMIENTAS DE GESTIÓN. (gestión)

Roles de una empresa fuente: <https://www.esic.edu/saladeprensa/prensa/noticia/el-mundo-profesional-es-un-juego-de-tronos>

Procesos estratégicos de una empresa fuente: economipedia <https://economipedia.com/definiciones/proceso-estrategico.html>

Proceso operativo fuente: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>

Procesos de soporte en una empresa fuente

Por Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM

Publicado 3 agosto 2021  
Última actualización en 3 agosto 2021

<https://www.zendesk.com.mx/blog/procesos-de-soporte/>

Procesos estratégicos del SENA fuente: [Red de procesos (sena.edu.co)](http://compromiso.sena.edu.co/mapa/)

[Sistema Integrado de Gestión y Autocontrol - SIGA (sena.edu.co)](https://www.sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/sig.aspx)