



SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS



SESIÓN 1

FUNDAMENTOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

OBJETIVO:

Comprender qué es la sistematización, su importancia y cómo estructurar procesos claros

I. PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

II. ¿QUÉ ES LA SISTEMATIZACIÓN Y PORQUÉ ES NECESARIA?

III. ¿QUÉ PROBLEMAS RESUELVE LA SISTEMATIZACIÓN?

IV. DIFERENCIA ENTRE PROCESO, PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS

V. MÉTODO PARA DIFERENCIAR LO URGENTE DE LO IMPORTANTE





Orientación al Cliente

Diseño y gestión de procesos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, en busca de la mejora continua y entrega de valor agregado.

Enfoque basado en procesos

Todas las actividades se agrupan en procesos con entradas, salidas, responsables y medición del desempeño claros, buscando la eficiencia y efectividad durante su ejecución.

Mejora continua

Promover búsqueda constante áreas de oportunidad para la implementación de medición del desempeño, análisis de datos e implementación de acciones correctivas y preventivas.

Enfoque sistemático

Sistema interconectado en donde cualquier cambio de un proceso afecta a otros, así como en el rendimiento general de la organización.

I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

II. ¿QUÉ ES LA SISTEMATIZACIÓN Y PORQUÉ ES NECESARIA?

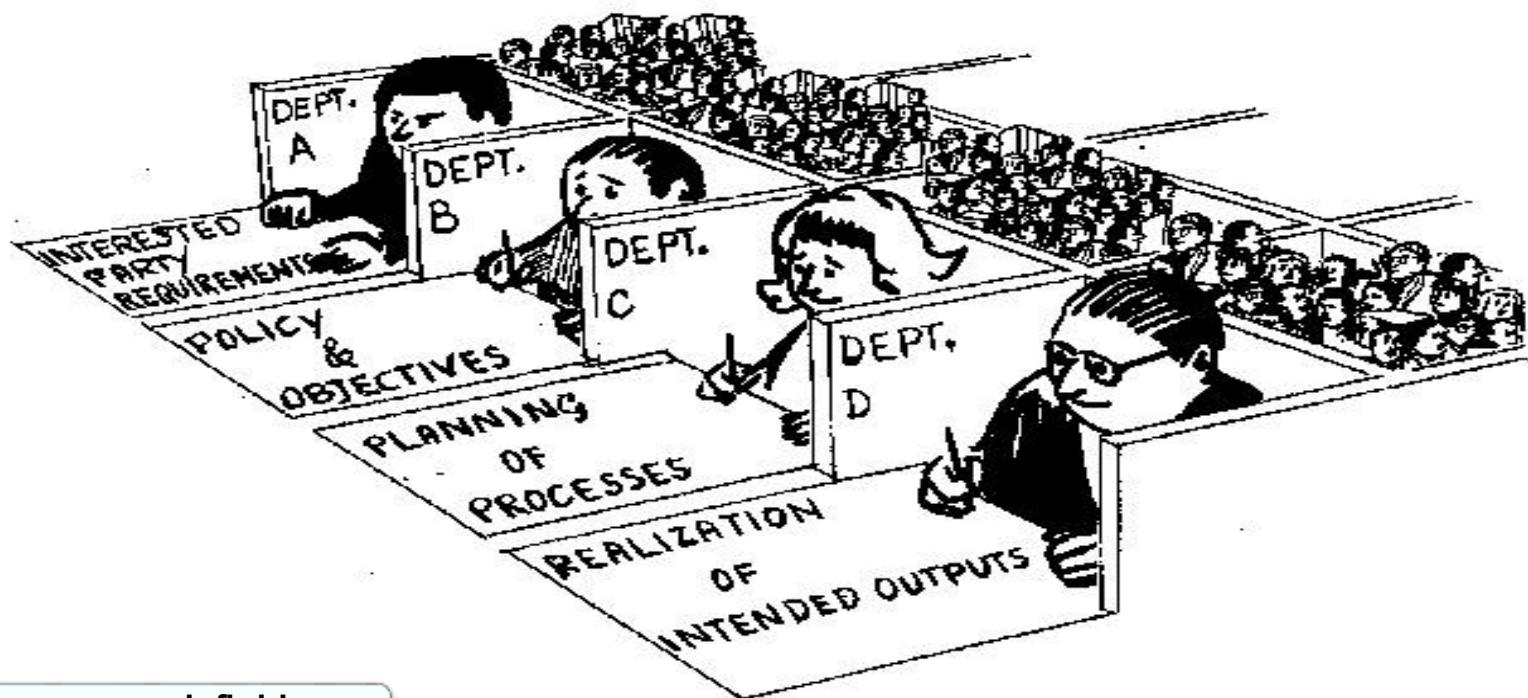
III. ¿QUÉ PROBLEMAS RESUELVE LA SISTEMATIZACIÓN?

IV. DIFERENCIA ENTRE PROCESO, PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS

V. MÉTODO PARA DIFERENCIAR LO URGENTE DE LO IMPORTANTE



II Y III. SISTEMATIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS



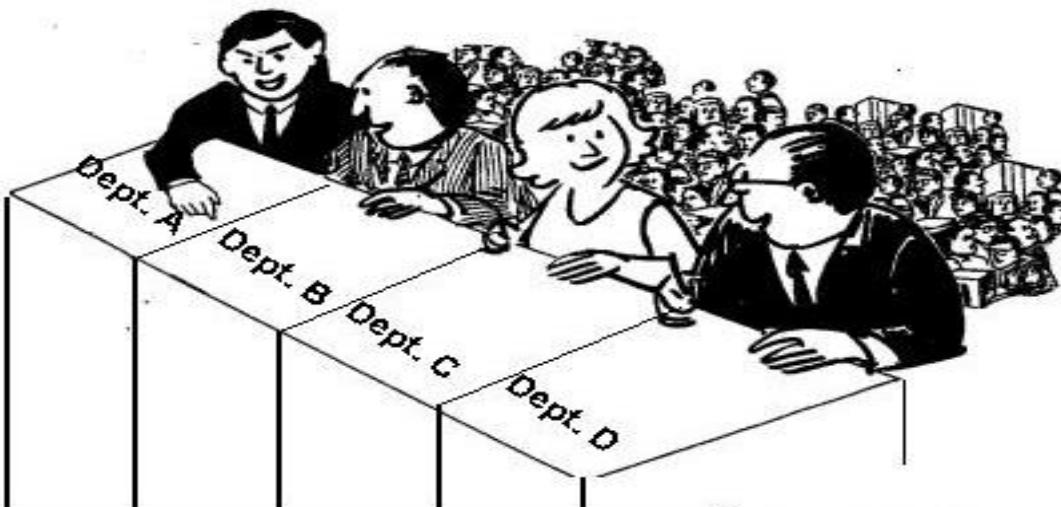
No hay procesos definidos, integrados y coordinados

Cada departamento trabaja de forma aislada

Falta coordinación y continuidad en los procesos

**Podemos mejorar
ese proceso**





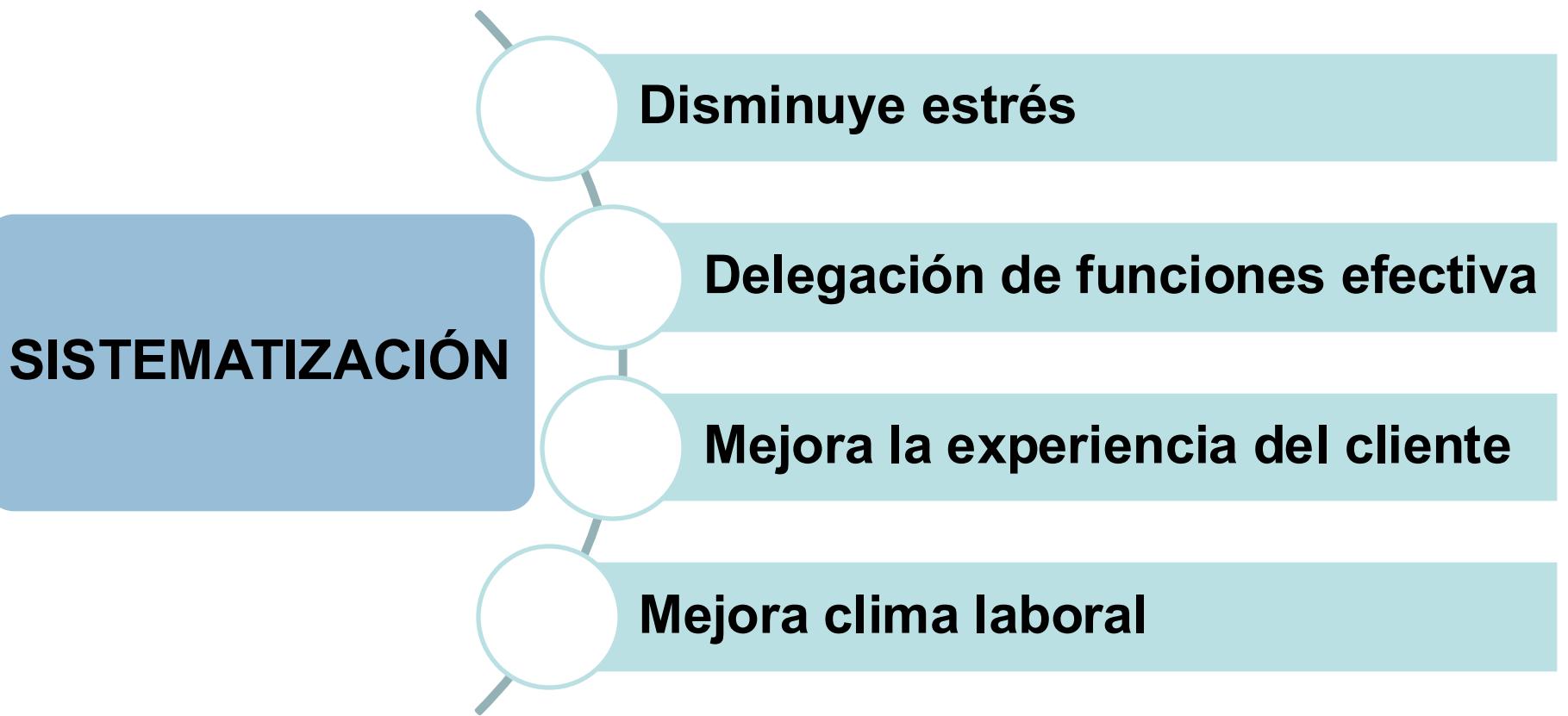
Requerimiento
del cliente

Procesos
trasversales
interconectados

Resultados
efectivos y
eficientes

Organización horizontal sin barreras entre departamentos
con una sola meta:

PROCESOS EFECTIVOS, EFICIENTES Y SEGUROS



ORGANIZAR UN SISTEMA, PLANIFICAR ACCIONES

I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

II. ¿QUÉ ES LA SISTEMATIZACIÓN Y PORQUÉ ES NECESARIA?

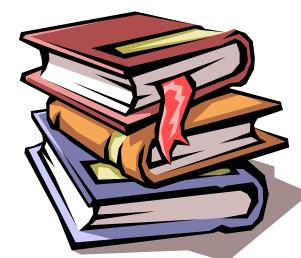
III. ¿QUÉ PROBLEMAS RESUELVE LA SISTEMATIZACIÓN?

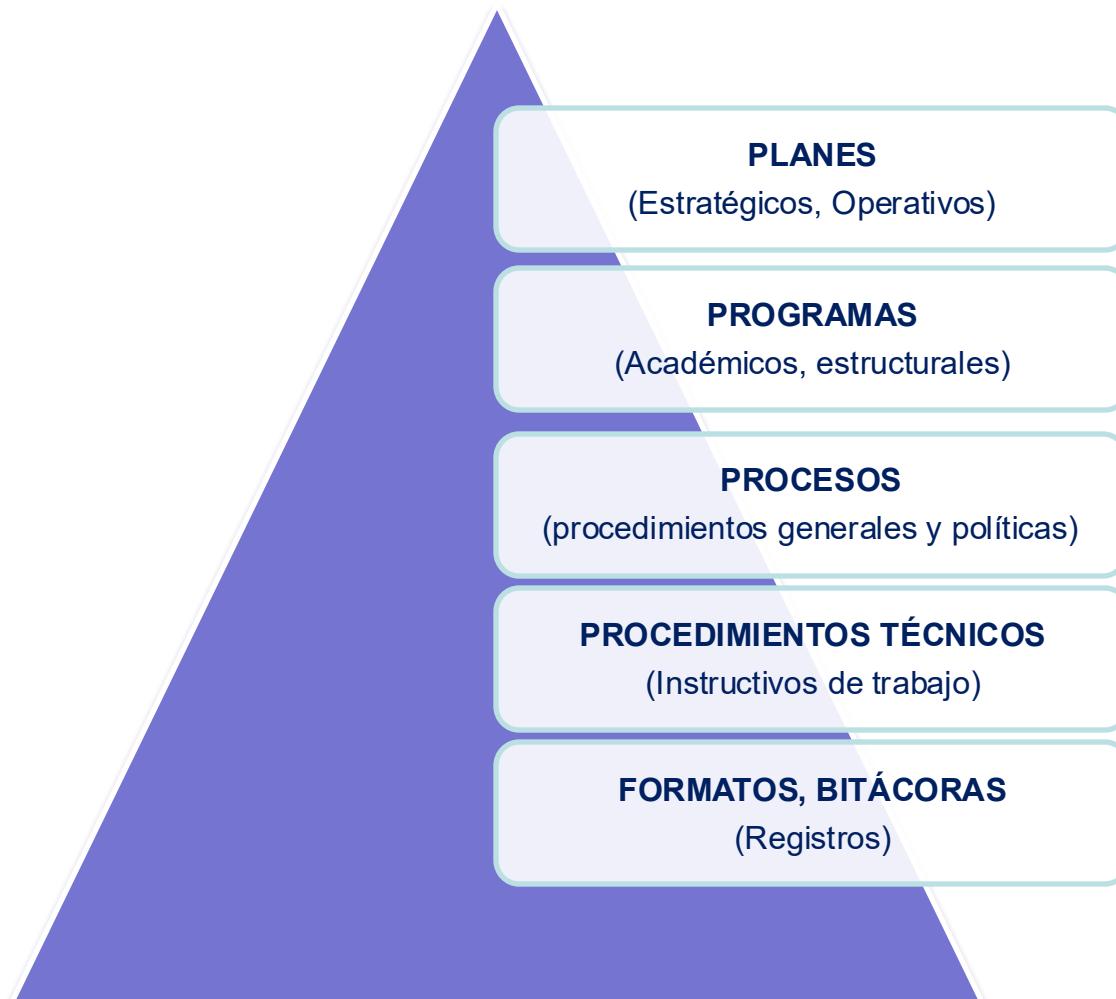
IV. DIFERENCIA ENTRE PROCESO, PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS

V. MÉTODO PARA DIFERENCIAR LO URGENTE DE LO IMPORTANTE

¿Por qué es importante para una organización documentar sus planes, programas, procedimientos y políticas?

Para definir claramente lo que se debe hacer cada colaborador en cada uno de los procesos, de una manera más eficiente.





RECESO

15 MINUTOS



PLANES: Mapas para guiar a las instituciones a sus metas a largo plazo por medio de objetivos, metas, indicadores y estrategias específicas.

PROGRAMAS: Planes detallados que guían a las instituciones a sus metas a corto plazo para cumplir con planes estratégicos.



FORMATOS, BITÁCORAS

(REGISTROS): Documento en donde se registra el cumplimiento al proceso.

PROCESO: Conjunto de procedimientos, políticas y diagrama de flujo. Secuencia de actividades que se lleva a cabo para obtener un resultado determinado a través de la transformación de insumos en productos.

PROCEDIMIENTO: Es la descripción **detallada** de las actividades para llevar a cabo un proceso.

POLÍTICA: Límites definidos como guías para la actuación al ejecutar procedimientos, planes, programas, proyectos, etc.

PROCEDIMIENTO TÉCNICO

(INSTRUCTIVO) : Documento que describe paso a paso cómo realizar una tarea o actividad de manera **precisa y coherente**.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS:

- Tienen un inicio y un fin definidos.
- Cada proceso genera un producto que se convierte en el insumo del proceso que sigue.
- Los procesos se aíslan para facilitar el análisis, pero están interrelacionados en redes
- Se pueden representar gráficamente con diagramas de bloque o diagramas de flujo.

Ejemplo: Proceso para la Gestión de Recurso Humano



CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS:

- Detalla las actividades del proceso en forma secuencial.
- Especifica las actividades a realizar **“Qué** debe hacerse”, los responsables de cada actividad **“Quién”**, la forma como se realizan **“Cómo”**, en qué momento se realizan las actividades **“Cuándo”**, el material o equipo a utilizar **“Con qué”** y el lugar para realizar las actividades **“Dónde”**.

Ejemplo: Procedimiento para el Reclutamiento y Selección de Profesores.



CARACTERÍSTICAS DE LAS POLÍTICAS:

- Hay niveles: estratégicas, directivas y operativas.
- Se plantean en forma positiva - No prohíben acciones, **las guían y responsabilizan.**

(No confundir con reglamentos)

Ejemplo: Se deberán entrevistar y evaluar a los reclutados antes de seleccionar.

I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

II. ¿QUÉ ES LA SISTEMATIZACIÓN Y PORQUÉ ES NECESARIA?

III. ¿QUÉ PROBLEMAS RESUELVE LA SISTEMATIZACIÓN?

IV. DIFERENCIA ENTRE PROCESO, PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS

V. MÉTODO PARA DIFERENCIAR LO URGENTE DE LO IMPORTANTE

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

-  **Identificar macroprocesos.**
-  **Identificar procesos.**
-  **Identificar procesos críticos.**
-  **Ponderar la frecuencia de ejecución.**
-  **Ponderar el impacto en las funciones,
procesos, áreas, etc.**
-  **Ponderar la factibilidad de solución.**

ACTIVIDADES:

- 1. IDENTIFICAR MACRO PROCESOS, PROCESOS Y PROCESOS CRÍTICOS DE SU ÁREA.**

- 2. PONDERAR E IDENTIFICAR PROCESOS IMPORTANTES Y URGENTES.**

FECHA DE ENTREGA:

ANTES DEL 20 DE NOVIEMBRE

agordon@phoenixconsulting.com.mx

SESIÓN DE DUDAS





Phoenix Consulting

GRACIAS!