



SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS

SESIÓN 1

FUNDAMENTOS DE LA SISTEMATIZACIÓN

OBJETIVO:

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

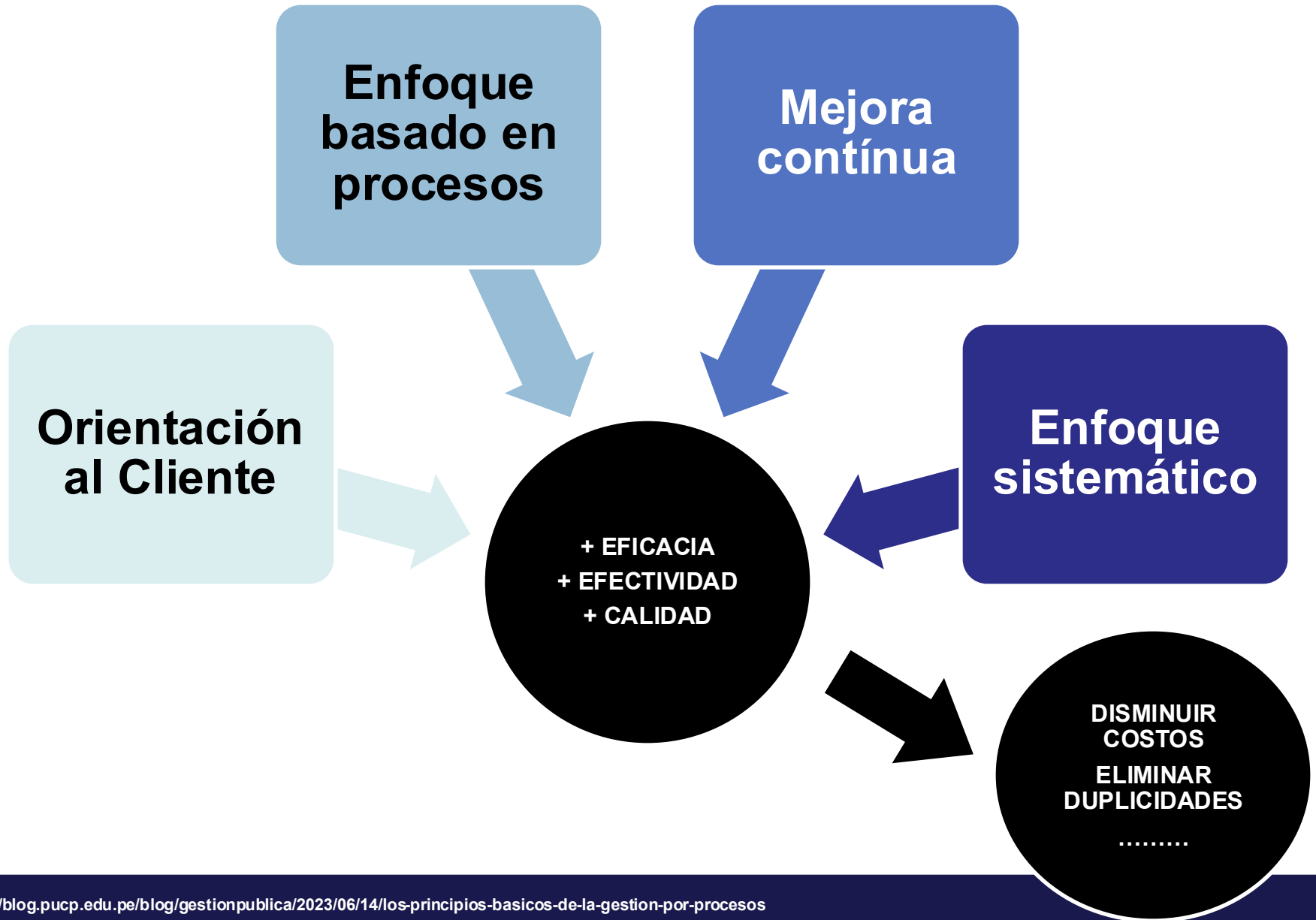
I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

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.

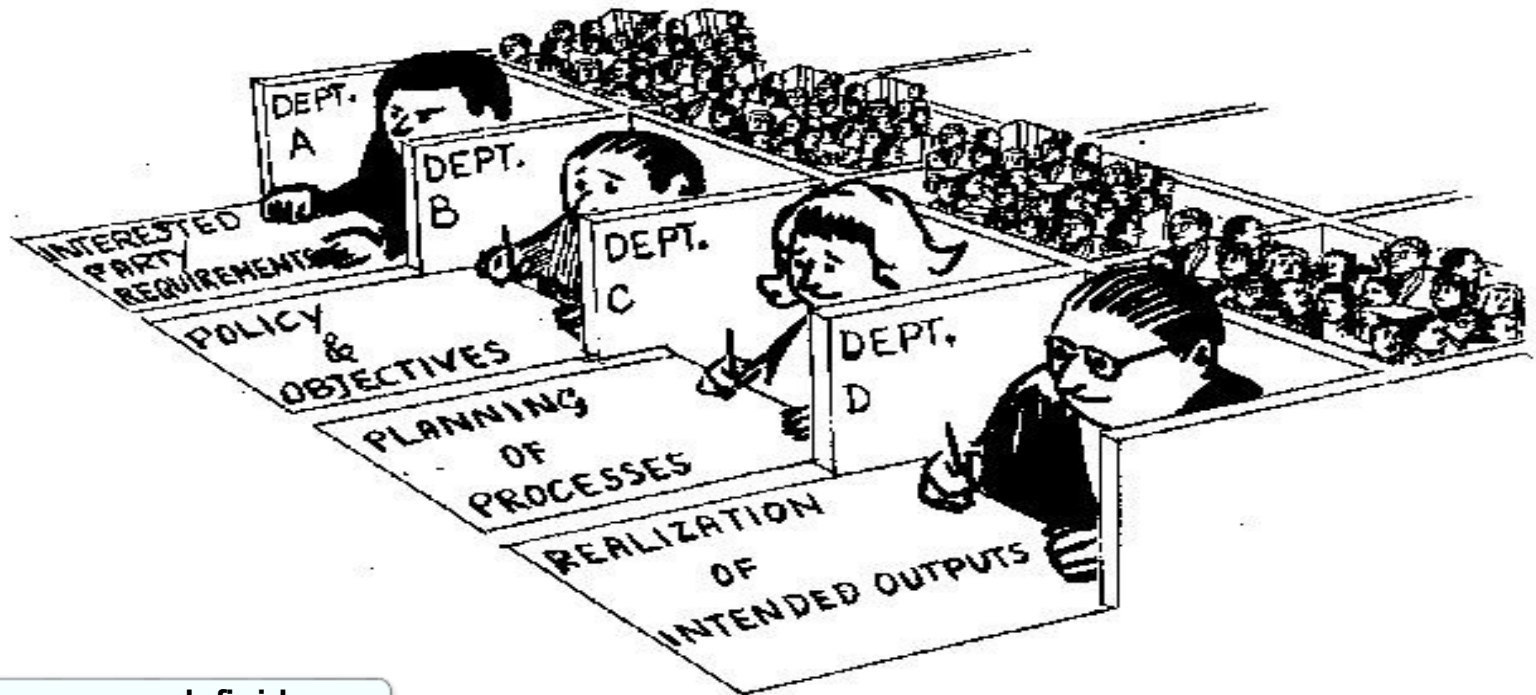
I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

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



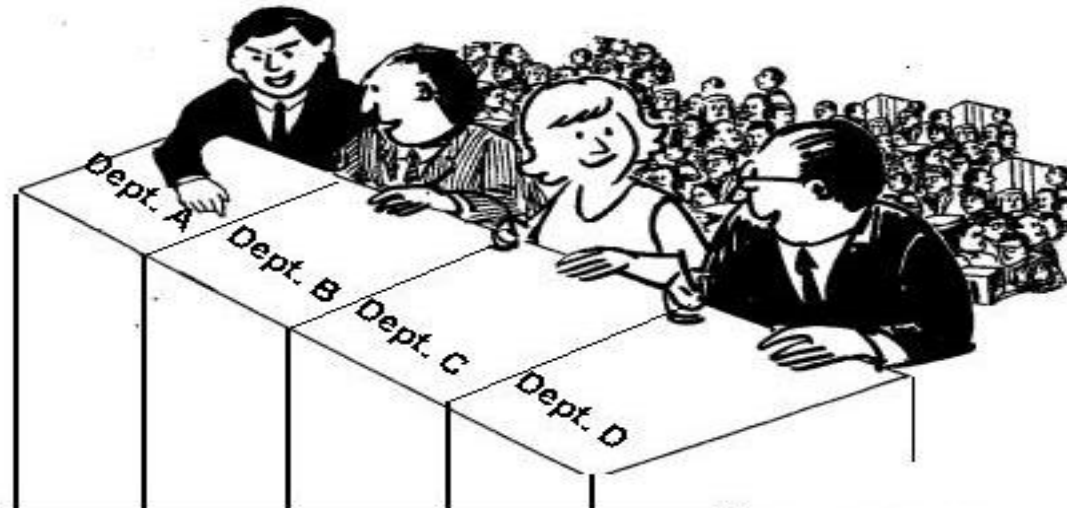
No hay procesos definidos, integrados y coordinados

Cada departamento trabaja de forma aislada

Falta coordinación y continuidad en los procesos

**Podemos mejorar
ese proceso**





Requerimiento
del cliente



Procesos
transversales
interconectados



Resultados
efectivos y
eficientes

Organización horizontal sin barreras entre departamentos
con una sola meta:

PROCESOS EFECTIVOS, EFICIENTES Y SEGUROS

SISTEMATIZACIÓN

Disminuye estrés

Delegación de funciones efectiva

Mejora la experiencia del cliente

Mejora clima laboral

ORGANIZAR UN SISTEMA, PLANIFICAR ACCIONES

I . PRINCIPIOS BÁSICOS PARA GESTIÓN DE PROCESOS

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

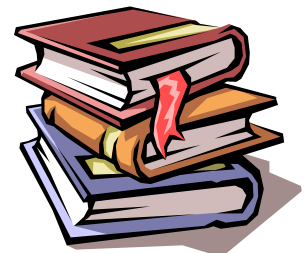
III. ¿QUÉ PROBLEMAS RESUELVE LA SISTEMATIZACIÓN?

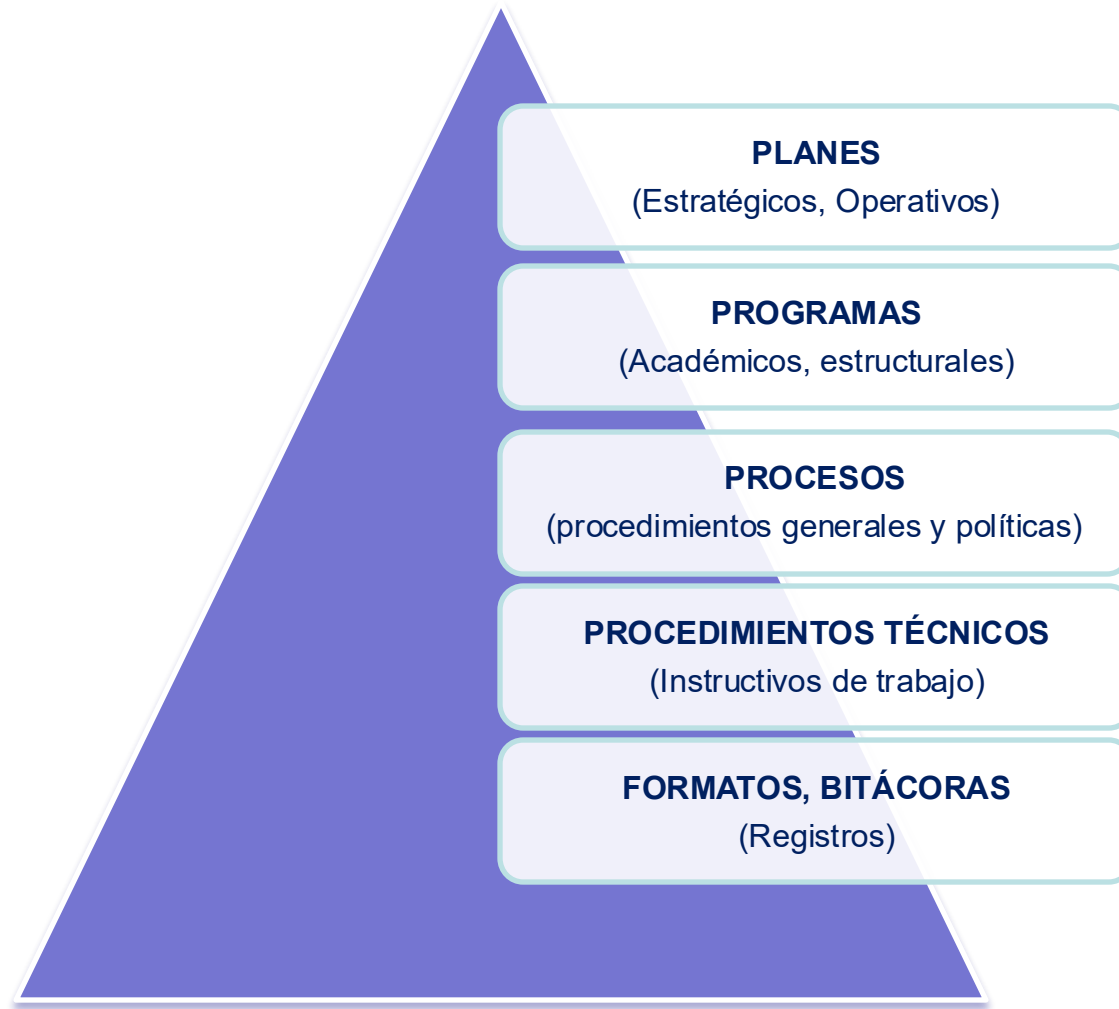
IV. DIFERENCIA ENTRE PROCESO, PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS

V. MÉTODO PARA DIFERENCIAR LO URGENTE DE LO IMPORTANTE

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

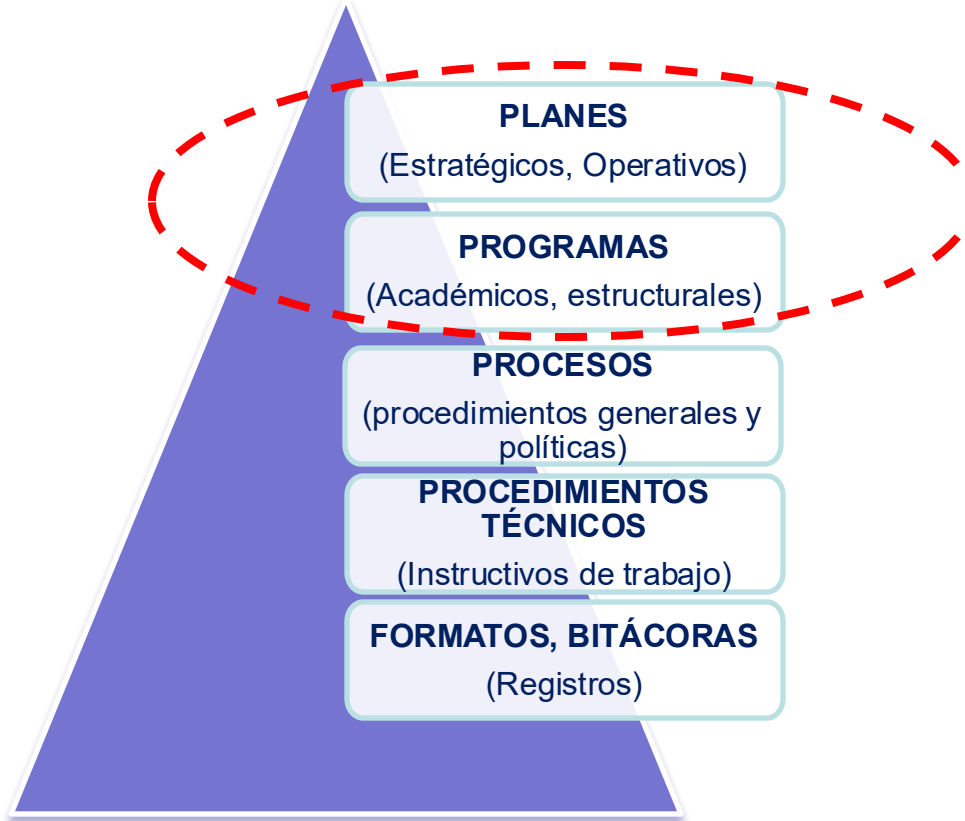
Para definir claramente lo que se debe hacer cada colaborador en cada uno de los procesos, de una manera más eficiente.





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 **detaillada** 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



GRACIAS!