

1. OBJETIVO:

Establecer la metodología para realizar la caracterización de los procesos de la compañía

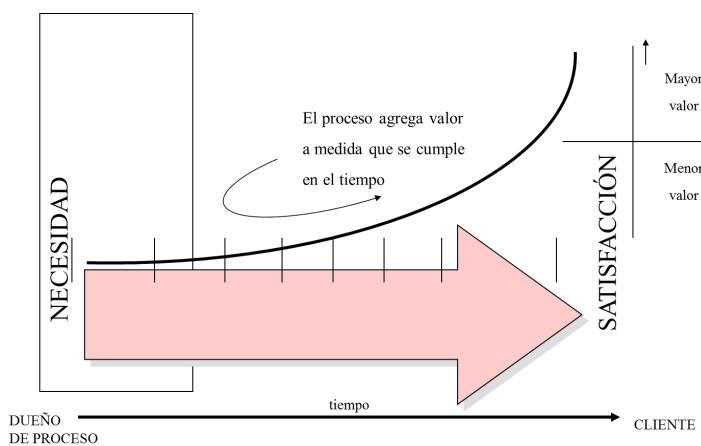
2. DEFINICIONES

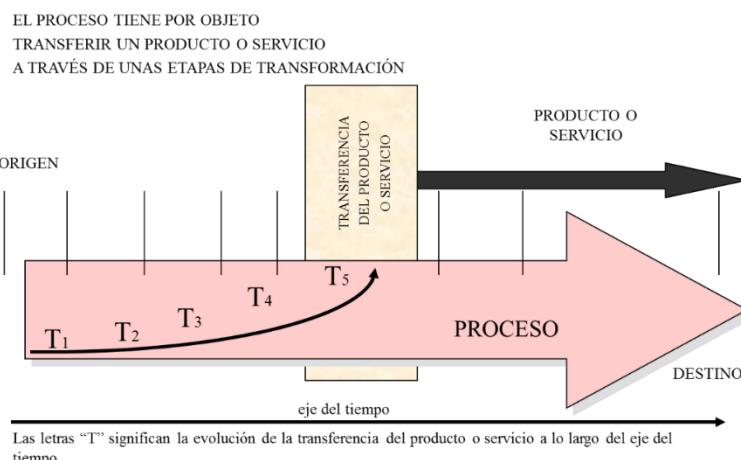
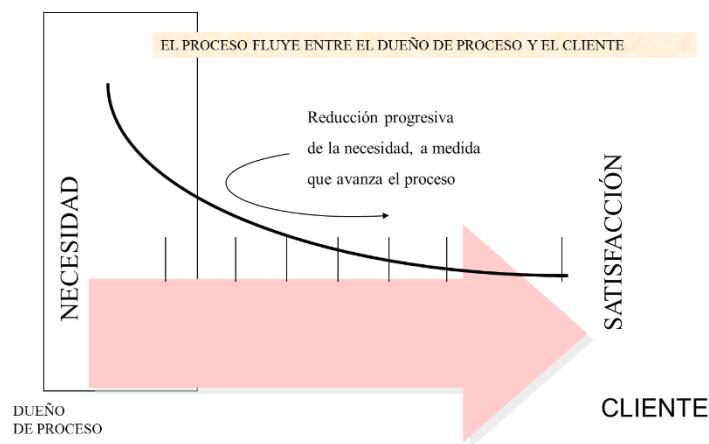
3. PROCESO.

Actividad o grupo de actividades que emplean un insumo (recurso organizacional), le agregue valor a este (genere una transformación y suministre un producto (resultado) para un cliente”.

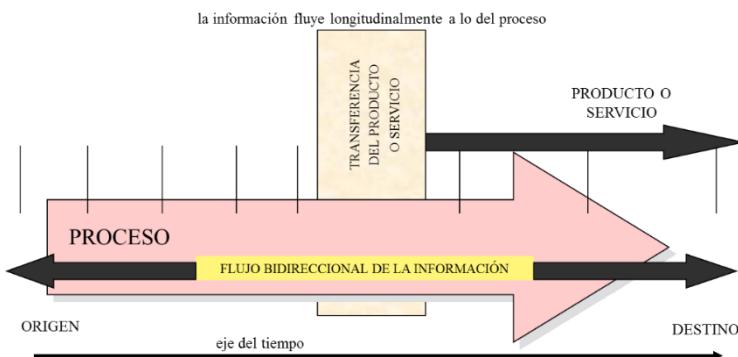
“los procesos utilizan recursos de una organización para suministrar resultados definitivos” (h. james harrington).

4. CONCEPTO SISTÉMICO DEL PROCESO



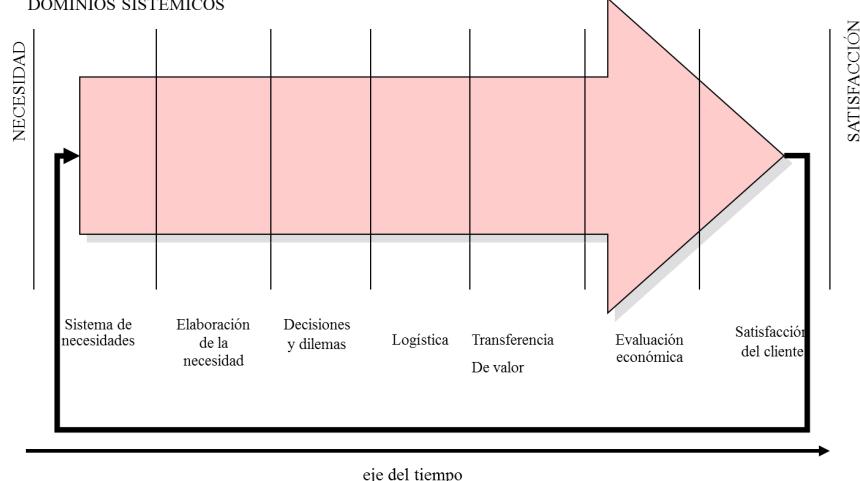


EL PROCESO EVOLUCIONA ALREDEDOR DE LA INFORMACIÓN QUE SURGE DE SUS INTERACCIONES CON EL CLIENTE Y SUS PROPIAS CAPACIDADES



5. DOMINIOS SISTÉMICOS DEL PROCESO

UN PROCESO, SIN IMPORTAR CUÁL SE DIVIDE EN SIETE DOMINIOS SISTÉMICOS



METODOLOGIA CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Versión:
01
Página
4 de 4

DOMINIO	DEFINICIÓN	ACTIVIDADES
Sistema de necesidades	Se establecen las cosas que se hacen en el plazo más largo del proceso, tales como indagar sobre lo que necesita el cliente o determinar influencias remotas en el proceso.	Búsqueda de información Examen del entorno Investigación relacionada Evaluación de impactos del proceso
Elaboración de la necesidad	Las necesidades son filtradas, sintetizadas o reducidas mediante procesos analíticos o diagnósticos. Estas operaciones se refieren a actividades del primer dominio o a un grupo de ellas.	Análisis de información Diagnóstico de situaciones o problemas Planeamiento de desarrollos Formulación de proyectos
Decisiones y dilemas	Identifica actividades relacionadas con definiciones concretas que, en general, desencadenen la ejecución del proceso.	Toma de decisiones Solución de problemas Balanceo de dilemas Concreción de acciones Asignaciones
Logística	Identifica actividades de preparación, incorporación y aprovechamiento logístico. Esto implica reunir las actividades de adquisición con las de estructuración y alistamiento de recursos para el momento de la verdad.	Adquisición de recursos Incorporación de capacidades Estructuración preparatoria de esquemas preoperativos
Transferencia De valor	Entrega el producto o servicio Requerido por el cliente.	
Evaluación económica	No sólo se dedica a la evaluación, Sino que previamente se hace cargo de TRANSACCIONES financieras que respondan al impacto de la transferencia	Transacciones financieras Tipos de seguimiento económico o financiero Indicadores
Satisfacción del cliente	En éste se consignan las actividades habituales de retroalimentación esperada	Buzón del cliente Retroalimentación típica esperada del cliente