

**EN ESTE BOLETÍN:**

**Documentación de procesos:**

¿Alguna vez ha pensado en la reducción de costos, ahorrar dinero y ampliar la capacidad de gestión de su unidad? Para hacerlo es indispensable conocer cómo funcionan los procesos actuales.

"El riesgo es como el fuego: Si se controla, te ayudará; si no se controla se levantará y te destruirá."

THEODORE ROOSEVELT

**SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA**

Sabemos que varias unidades han dado seguimiento a las recomendaciones emitidas dentro de los informes de Auditoría Interna. Por lo tanto, les informamos que pueden notificar esos avances a esta dirección, para su validación y actualizar el status de dichas recomendaciones. Será un placer atenderles.

**CADA PROCESO ES IMPORTANTE**

La Gestión de Riesgos, necesita el compromiso de toda la institución; pensar qué es lo peor que podría pasar y cómo respondemos para que eso no ocurra. Su aporte es muy valioso y deseamos conocerlo para apoyarnos mutuamente.

Muchas felicidades en esta Navidad, que sus proyectos se concreten exitosamente y que el año nuevo le traiga muchas bendiciones.

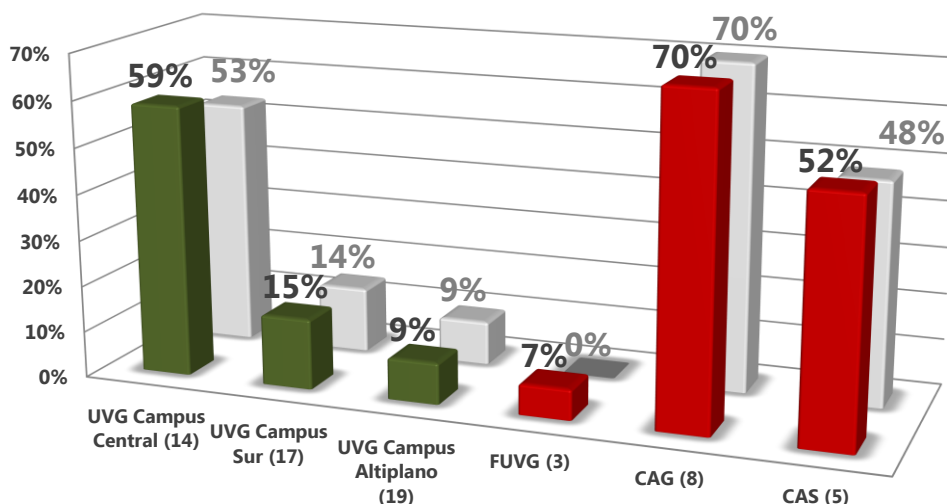


Sinceramente,

**DGGRAI**

**GRÁFICA DE AVANCE DE LA GESTIÓN DE RIESGOS**

**NOTA**



El parámetro de medición del porcentaje de avance es la fase concluida, por lo que no se consideran unidades que tengan fases incompletas aunque estén por terminar. El número que se encuentra entre paréntesis es la cantidad de unidades por campus que ya está trabajando matrices de riesgo.

Las columnas sombreadas en gris corresponden al avance hasta Enero 2017, las columnas de color representan el avance a Noviembre 2017.

# Documentación de Procesos

El conocimiento es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento de una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información.

## ¿Qué es un proceso?

“Es un conjunto de tareas y actividades coordinadas entre sí, llevadas a cabo tanto por recursos (hombre/máquina) internos y/o externos a la organización, y que son necesarias e importantes para lograr los objetivos de la empresa.” Michael Porter (Harvard Business School).

## ¿Por qué es importante documentarlo?

Proporciona el conocimiento del flujo operacional y la interrelación entre los diferentes procesos dentro de la institución. Adicionalmente conocerlo, permite establecer indicadores para evaluar su buen funcionamiento, medir cumplimiento, resultados y productividad. Otra razón para documentar los procesos es que los mismos contienen conocimiento acumulado (*ver boletín 08-2017 sobre administración del conocimiento*), por lo que documentarlo contribuye a compartir ese conocimiento con miembros del equipo menos experimentados.

## Errores al documentar procesos

- **Iniciar a documentar antes de entender completamente el proceso.**

Es importante hacer preguntas como: ¿Dónde comienza el proceso y dónde termina?, ¿Quién participa del proceso?, ¿Es un proceso estratégico, operativo o de apoyo?, ¿Qué actividades y tareas se llevan a cabo en el proceso?, ¿Qué información se transmite durante el proceso?, entre otros.

- **No pensar en el panorama general.** Las preguntas a hacer son: ¿Qué procesos vienen antes y aparecen después del proceso en cuestión?, ¿Cómo influyen en el mismo?
- **No establecer un objetivo claro.**
- **No concentrarse en los procesos que tienen un resultado tangible.**
- **No hablar con el equipo de trabajo.** ¿Quiénes realizan el proceso todos los días?, ¿Quién lo conoce mejor?

## ¿Cómo hacerlo?

Lo ideal es apoyarse en una herramienta computarizada para crear diagramas de flujo. Un diagrama de flujo tiene como objetivo hacer las cosas más claras, demostrar gráficamente cómo funciona un proceso. Además, se puede utilizar programas sencillos para hacer estos diagramas de flujo, incluso con PowerPoint o Excel es posible hacerlo.

- **Defina los componentes de un proceso:** El primer paso es determinar sus componentes.
  - Entrada: Son documentos, información, materiales, etc. que se utilizarán durante el procesamiento y serán transformados en una salida
  - Procesamiento: Son las acciones, que a través de las herramientas y técnicas se aplican a las entradas para transformarlas en salidas o productos.
  - Salida: Resultado del procesamiento que, de la misma manera que las entradas, pueden ser documentos, información, materiales, productos, servicios, etc.
- **Ubique las actividades en el orden en que se producen:** Es importante comprender que a veces, algunas actividades pueden surgir en paralelo, o tienen que esperar a la salida de otras anteriores.
- **Haga las flechas que conectan los procesamientos:** Tómese tiempo para escribir la secuencia de las actividades. En el siguiente paso, usted indicará por medio de símbolos lo que se produce en cada paso del proceso: si hay que esperar otra tarea, si es necesario tomar una decisión, esperar datos, documentos, etc.
- **Dibuje los símbolos correspondientes a cada paso del proceso:** Antes de dibujarlos, usted debe conocerlos, por supuesto. Hay varios símbolos y anotaciones para dibujar diagramas de flujo. Para su conocimiento, puede consultar una breve presentación [aquí](#).
- **Revise su dibujo del diagrama de flujo:** Ahora que marcó el comienzo y el final, los puntos de toma de decisiones, actividades, esperas, etc., haga nuevamente el proceso mentalmente y vea si hay algo que se puede mejorar para presentarlo con mayor precisión.

## Conclusión

Documentar los procesos contribuye al desarrollo y difusión interna del conocimiento. A nivel operativo, contribuye a incrementar el orden, la eficiencia y la eficacia de los procesos que generan valor. Preparar diagramas de flujo es de gran utilidad principalmente porque se observa la magnitud del proceso y eso posible observar si necesita ser actualizado de acuerdo a las exigencias o necesidades de la institución.

## Referencias

- [1] *Documentación de Procesos*, Centro de Conocimiento BPM. Disponible en: <https://www.heflo.com/es/blog/documentacion-procesos/> Accesado el 30/11/2017.
- [2] *Mateo, R., Spasaro, S., Tasca, G., Lapetina, F., Llana, V. and Armano, C.* (2011). La gestión de documentación de procesos. Petrotecnia, pp.26-31.

## Contáctenos

17av. 10-97 zona 15, Vista Hermosa III. Guatemala, C.A.  
Tel. (502) 2507-1500 ext. 21338 y 21339

### E-mail:

Orlando Pineda Vallar: [fopineda@uvg.edu.gt](mailto:fopineda@uvg.edu.gt)  
Catalina González: [cgonzalez@uvg.edu.gt](mailto:cgonzalez@uvg.edu.gt)