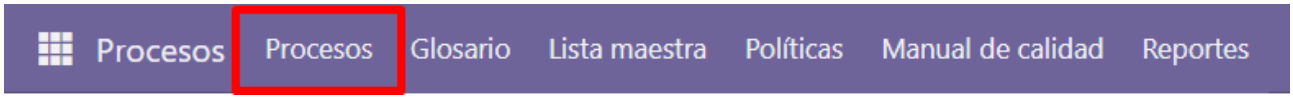

Soy Calidad

4. Procesos

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON › PROCESOS

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Procesos
Artículo	4. Procesos
Última actualización	09/09/2026
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

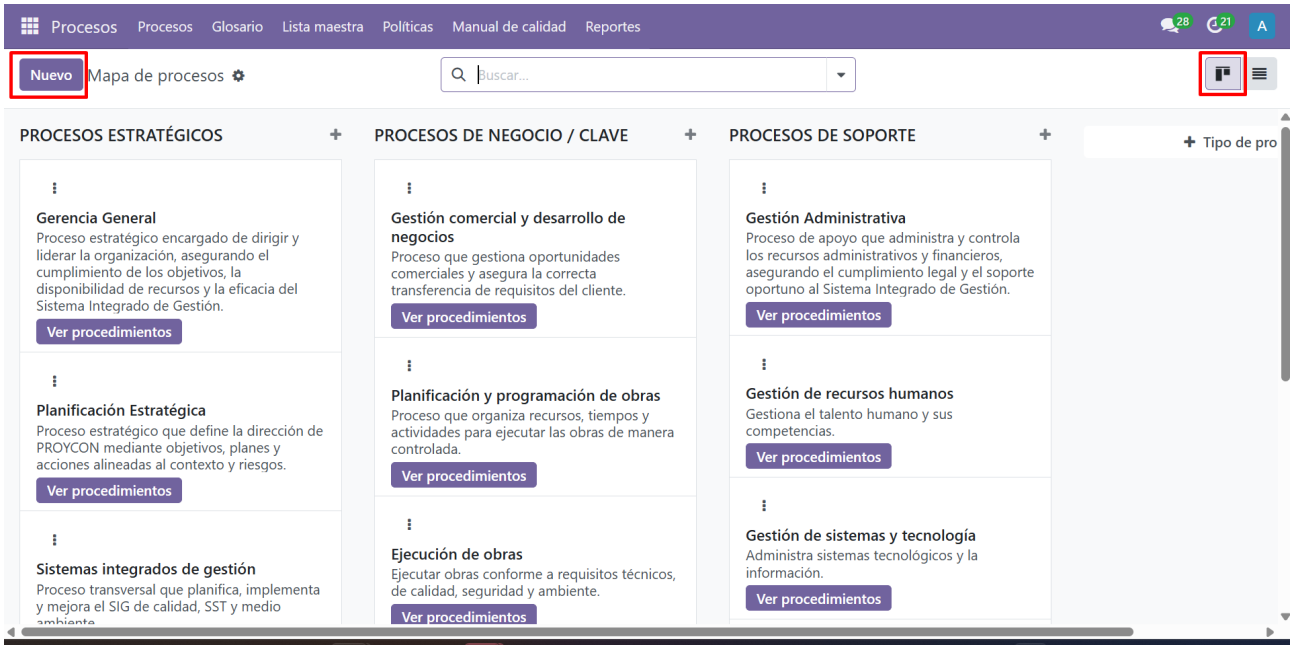
La sección **Procesos** permite visualizar los procesos registrados en la organización y los procedimientos asociados a cada uno.



La información puede mostrarse mediante diferentes vistas.

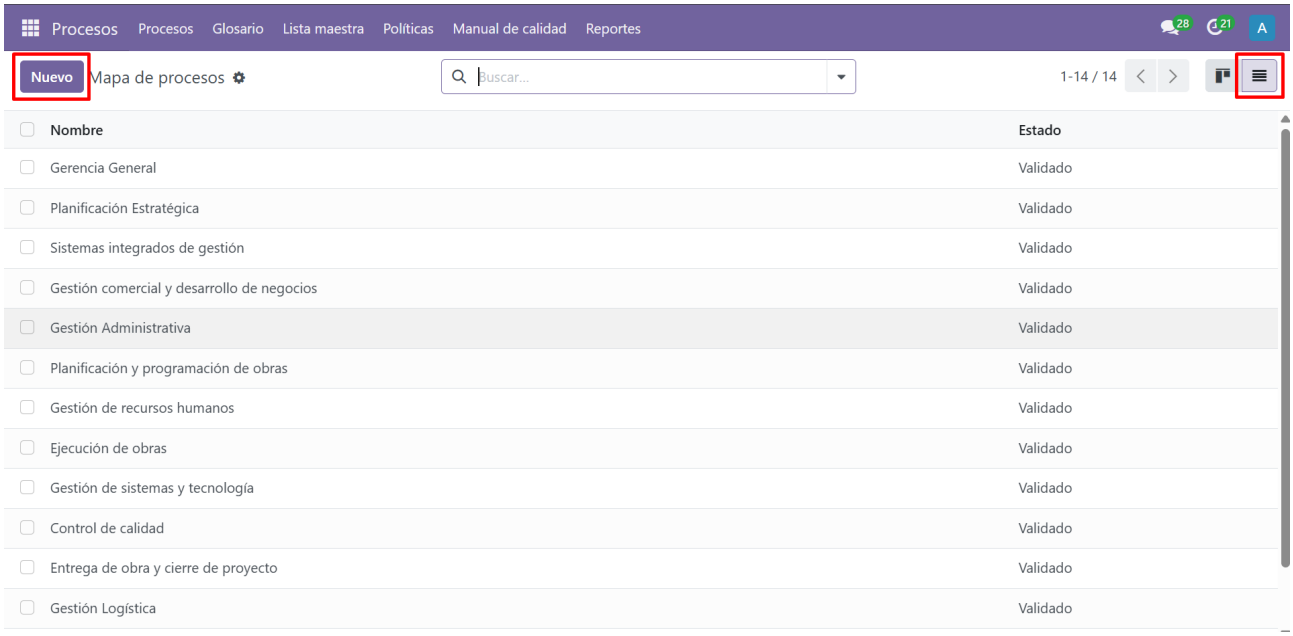
Vista Kanban

Permite visualizar los procesos de manera gráfica, organizados según su tipo.



Vista Lista

Permite visualizar varios procesos en filas y consultar sus principales datos.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.1. Vista general

Desde la vista general se puede acceder a:

- Tipos de proceso.
- Procesos.
- Procedimientos.
- Caracterización.
- Información relacionada con cada proceso.

La estructura registrada permitirá posteriormente representar el **Mapa de Procesos** de la organización.

4.2. Tipos de proceso

Los tipos de proceso permiten clasificar los diferentes procesos de la organización.

De manera habitual pueden utilizarse categorías como:

- Estratégicos.
- Operativos.
- De apoyo.

La organización puede adaptar estas categorías de acuerdo con su estructura.

Registro de un tipo de proceso

Para registrar un nuevo tipo:

1. Ingresa a **Tipos de proceso.**
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Completa la información solicitada.
    1. Asigna un "Código".
    2. Registra el nombre de la categoría.
    3. Registra el peso o criterio de orden disponible.
    4. Completa la descripción.
    5. Guarda y valida el registro según las opciones disponibles.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

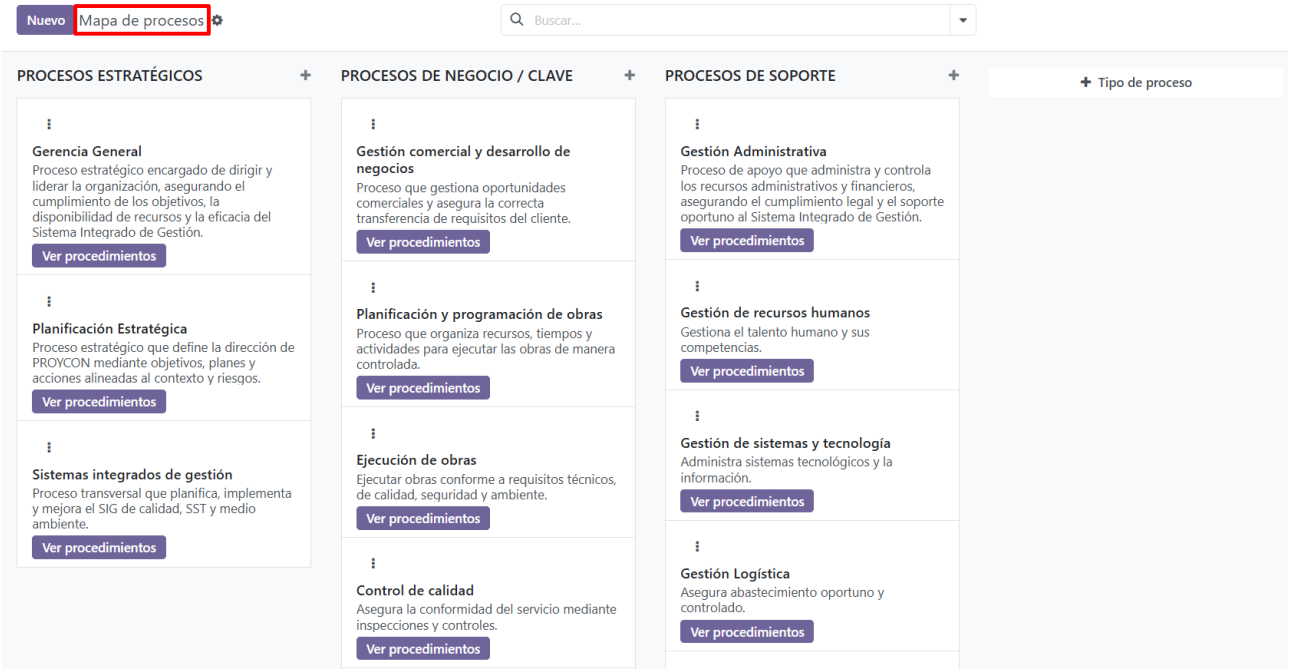
Peso

El peso determina el orden en el que las categorías se mostrarán dentro del mapa.

Por este motivo, debe registrarse considerando el orden definido para la presentación de los procesos.

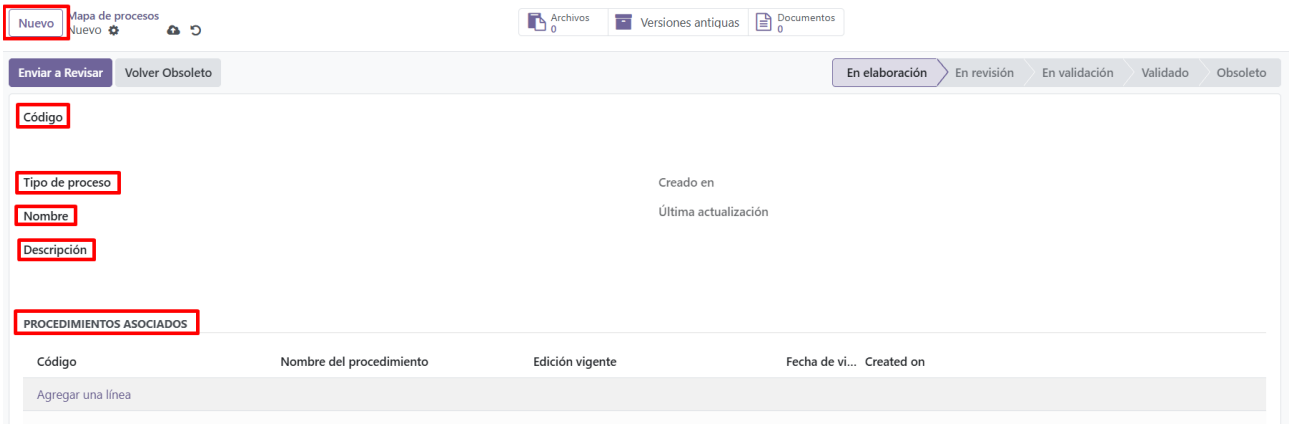
4.3. Mapa de procesos

El mapa de procesos permite organizar visualmente los procesos de la empresa según la categoría a la que pertenecen.



Para registrar un proceso:

1. Ingresa a **Mapa de procesos** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Completa los datos solicitados.
4. Guarda la información.



Entre los principales campos se encuentran:

Código

Identificador asignado al proceso de acuerdo con la estructura documental definida por la organización.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Tipo de proceso

Permite seleccionar la categoría a la que pertenece el proceso.

Por ejemplo:

- Estratégico.
- Operativo.
- Apoyo.

Nombre

Nombre que identifica al proceso.

Descripción

Breve explicación de su finalidad.

Modificación del proceso

Para realizar una modificación:

1. Ingresa al proceso.
2. Selecciona directamente el campo que deseas modificar.
3. Actualiza la información.
4. Guarda los cambios.

Cuando el registro haya avanzado dentro del flujo de aprobación, la modificación podrá quedar restringida.

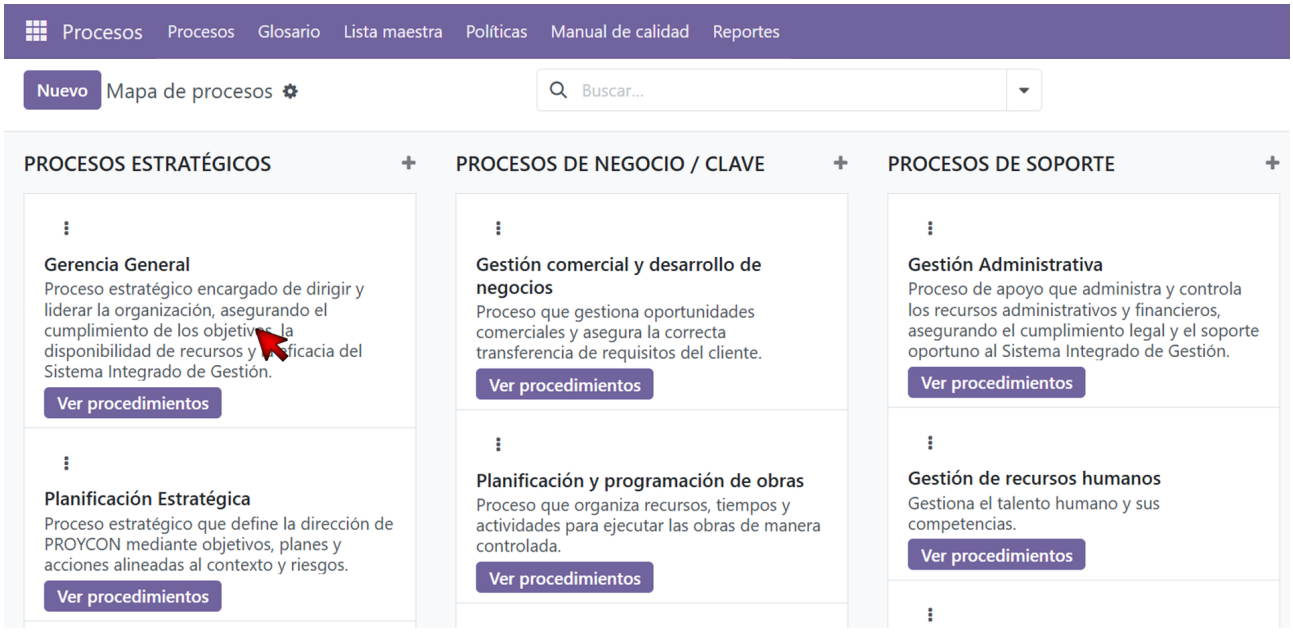
4.4. Caracterización del proceso

La caracterización permite describir cómo funciona el proceso, identificando los recursos que necesita, las entradas que recibe, las actividades que ejecuta y las salidas que genera.

La información se organiza en las siguientes secciones:

Recursos → **Entradas** → **Actividades (PHVA)** → **Salidas**

Para ello se debe dar "Click" en la parte del texto de un proceso para proceder a la caracterización.



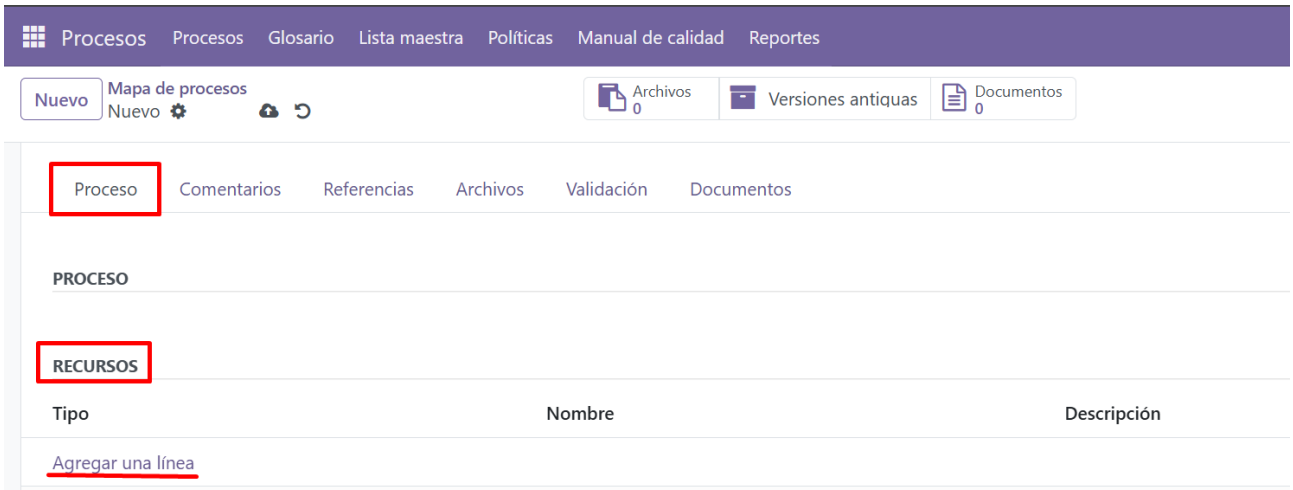
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Recursos

La sección **Recursos** permite identificar los elementos necesarios para ejecutar correctamente el proceso.

Para registrar un recurso:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Selecciona el **Tipo** de recurso.
3. Registra o selecciona el **Nombre** .
4. Completa la **Descripción** .
5. Repite el procedimiento para los demás recursos necesarios.



Los campos disponibles son:

- **Tipo:** categoría a la que pertenece el recurso.
- **Nombre:** identifica específicamente el recurso utilizado.
- **Descripción:** explica para qué se utiliza o cuál es su función dentro del proceso.

Los recursos pueden corresponder, por ejemplo, a:

- Mano de obra o personal.
- Información.
- Recursos tecnológicos.
- Otros recursos necesarios para la ejecución del proceso.

Ejemplo:

Tipo: Tecnológico **Nombre:** ERP, correo corporativo **Descripción:** Herramientas utilizadas para gestionar información y apoyar la ejecución del proceso.

> Registra únicamente los recursos que sean relevantes para la ejecución y control del proceso.

Entradas

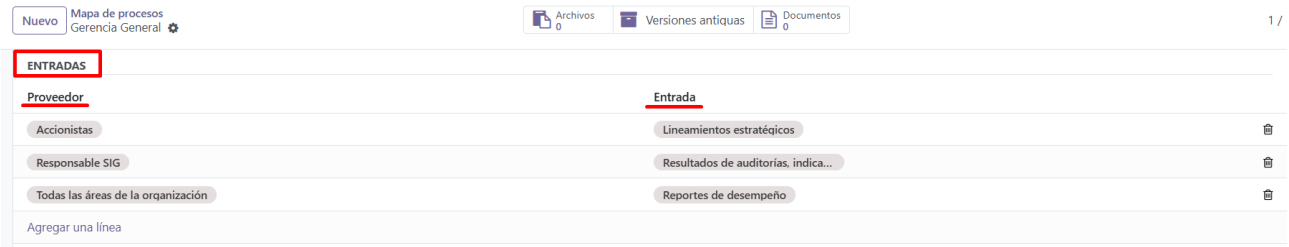
Las **Entradas** representan la información, documentos, materiales, solicitudes u otros elementos que el proceso necesita para comenzar o desarrollar sus actividades.

Cada entrada debe estar relacionada con el proveedor que la proporciona.

Para registrar una entrada:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Registra o selecciona el **Proveedor** .
3. Registra la **Entrada** correspondiente.
4. Repite el procedimiento para todas las entradas necesarias.



Los campos disponibles son:

- **Proveedor:** persona, área, organización o parte interesada que proporciona la entrada.
- **Entrada:** información, recurso o elemento recibido por el proceso.

El proveedor puede ser **interno o externo** a la organización.

Ejemplos:

Proveedor	Entrada
Accionistas	Lineamientos estratégicos
Responsable SIG	Resultados de auditorías e indicadores
Todas las áreas	Reportes de desempeño

Actividades

La sección **Actividades** permite registrar las principales acciones que se desarrollan dentro del proceso.

Las actividades se organizan utilizando el ciclo **PHVA**:

Planificar → **Hacer** → **Verificar** → **Actuar**

Planificar

Incluye las actividades relacionadas con la planificación del proceso y la definición de lo que se debe realizar.

Para registrar una actividad, selecciona **Agregar una línea** e ingresa su descripción.



Ejemplos:

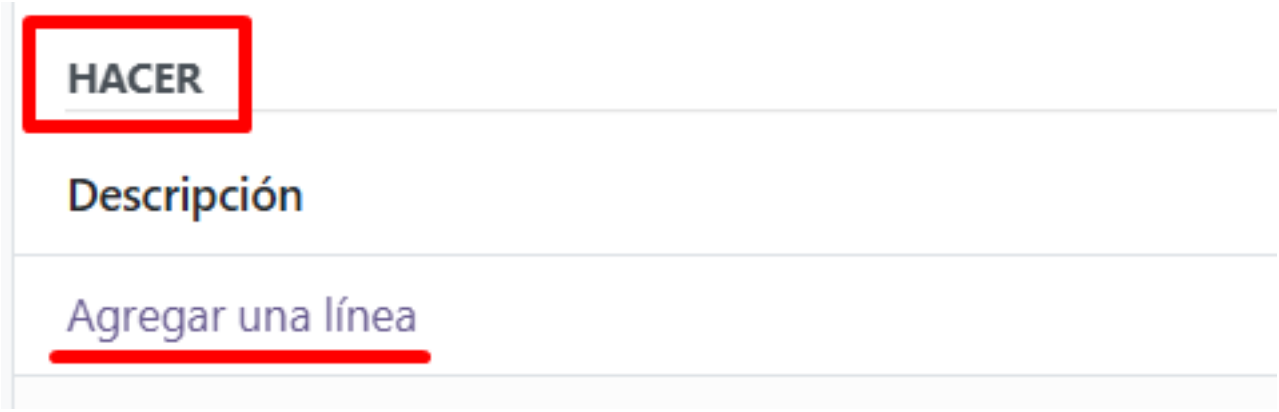
- Definir objetivos.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Establecer prioridades.
- Programar actividades.
- Asignar recursos.

Hacer

Incluye las actividades relacionadas con la ejecución de lo planificado.

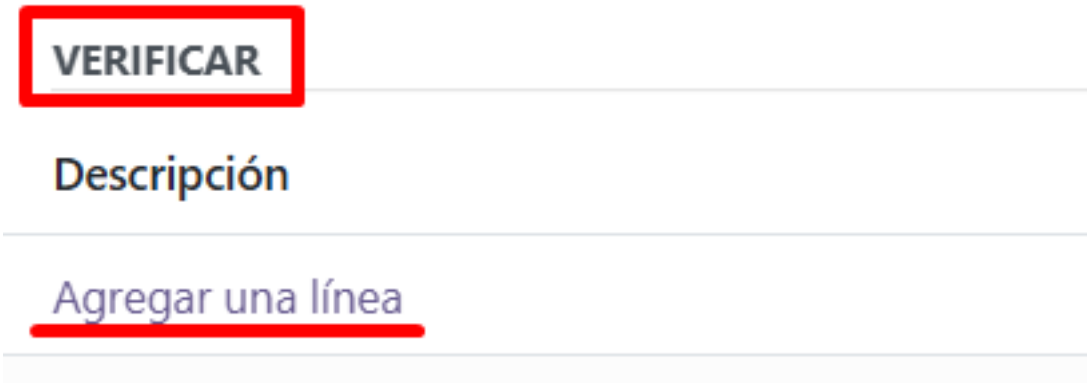


Ejemplos:

- Ejecutar las actividades programadas.
- Comunicar decisiones.
- Desarrollar proyectos.
- Implementar acciones.

Verificar

Incluye las actividades utilizadas para realizar seguimiento y evaluar los resultados obtenidos.



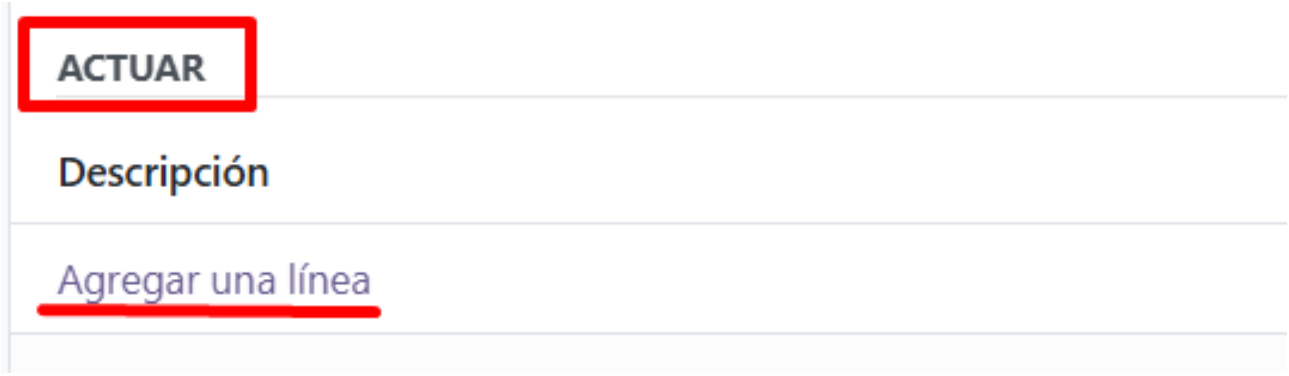
Ejemplos:

- Revisar indicadores de desempeño.
- Analizar resultados de auditorías.
- Evaluar el cumplimiento de objetivos.
- Revisar resultados del proceso.

Actuar

Incluye las actividades orientadas a corregir desviaciones y mejorar el desempeño del proceso.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Ejemplos:

- Implementar acciones correctivas.
- Ajustar estrategias.
- Actualizar actividades.
- Impulsar mejoras.

> **Recomendación:** registra las actividades principales del proceso. No es necesario convertir esta sección en un procedimiento detallado paso a paso.

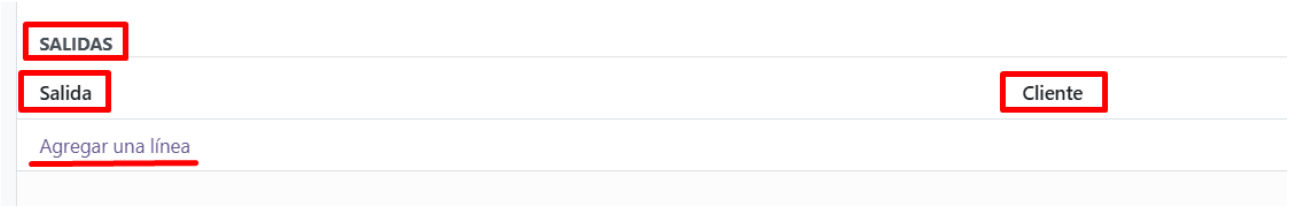
Salidas

Las **Salidas** representan los productos, servicios, documentos, información o resultados que se generan como consecuencia de las actividades realizadas.

Cada salida debe relacionarse con el cliente o destinatario que la recibe.

Para registrar una salida:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Registra la **Salida** generada.
3. Selecciona el **Cliente** correspondiente.
4. Repite el procedimiento para todas las salidas del proceso.



Los campos disponibles son:

- **Salida:** resultado generado por el proceso.
- **Cliente:** persona, área, organización o parte interesada que recibe o utiliza la salida.

El cliente puede ser **interno o externo** a la organización.

Ejemplo:

Salida	Cliente
Lineamientos y decisiones estratégicas	Todas las áreas
Acciones estratégicas de mejora	Responsable SIG

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Relación entre los elementos

La caracterización debe mantener una secuencia lógica:

Recursos Elementos necesarios para ejecutar el proceso.

↓ **Proveedor** → **Entrada** Se identifica quién proporciona lo que el proceso necesita.

↓ **Planificar** → **Hacer** → **Verificar** → **Actuar** Se describen las principales actividades del proceso.

↓ **Salida** → **Cliente** Se identifica qué genera el proceso y quién recibe el resultado.

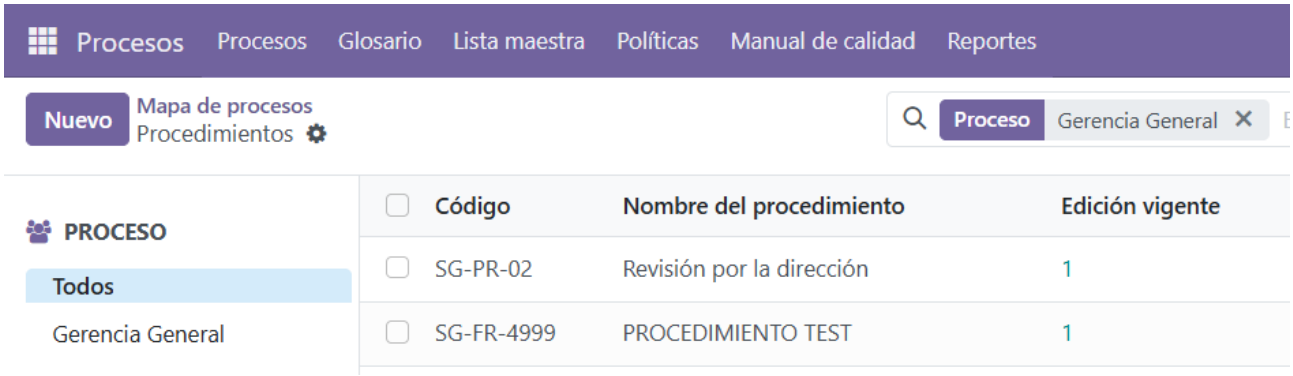
Antes de continuar con la validación del proceso, verifica que todas estas secciones se encuentren correctamente completadas.

> **Importante:** una caracterización bien elaborada debe permitir comprender de manera sencilla **qué necesita el proceso, qué hace y qué resultados genera**, sin necesidad de conocer previamente todos los detalles del procedimiento.

4.5. Procedimientos asociados

Cada proceso puede contener uno o varios procedimientos relacionados.

La sección **"Ver Procedimientos"** permite visualizar los documentos vinculados al proceso.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA