

# La importancia de definir, diseñar y documentar los procesos.

Alexis Gabriel García.

---

En cierta ocasión un colega me comentó como su supervisor inmediato le reclamaba el no haber estado pendiente del material didáctico de un taller, cuando le pregunté que argumento usó para aclarar la situación, me dijo que su responsabilidad son los estudiantes no el material del taller y que en ningún momento el tenía conocimiento que debía revisar la logística de salida del material. Lo ocurrido es un claro ejemplo de que cuando no se tienen establecidas las normas y procedimientos de un determinado proceso es muy difícil coordinar, organizar y controlar las cosas con los mayores niveles de eficiencia posible.



Con miras a evitar casos de este estilo, las organizaciones deben tener en cuenta la necesidad de definir, diseñar y documentar sus procesos internos, los cuales permitan formalizarlos y mejorarlos, mediante su adecuación a los objetivos estratégicos de la organización y por consiguiente, eleven el desempeño y rendimiento organizacional, de esta forma cada colaborador conocerá su responsabilidad en cada etapa del proceso y su impacto en los resultados finales.

Ahora bien, ¿Por qué es importante tener bien definidos, diseñados y documentados los procesos?

Debido a que los procesos constituyen un aspecto central de los sistemas de gestión de las organizaciones y se plantean como el aspecto clave para la transformación de las entradas en salidas. Y no solamente me refiero a los procesos relacionados de manera directa con el propósito del negocio (procesos medulares o misionales) sino también a los procesos directivos o de soporte que deben contribuir con el adecuado desarrollo de los primeros.

Más de una vez, he asesorado organizaciones las cuales manejan de alguna u otra manera sus procesos, pero de manera muy informal, esto es, aplican una secuencia de pasos pero sin estar formalmente definidos, ni normados, ni aprobados, ni comunicados, ni documentados y mucho menos evaluados si han sido diseñados con el mayor criterio de eficiencia posible. Varias empresas se encuentran en un proceso de desarrollo en el cual van alcanzando mayor complejidad en todas las operaciones que se llevan a cabo, es allí cuando les hago saber que están en un excelente momento para visualizar y documentar información respecto a su forma habitual de trabajar.

Sin embargo, me parece oportuno mencionar que no solo las empresas con estas características deben mejorar sus procesos. Debido, a que nos encontramos en un entorno tan cambiante y que todo proceso es susceptible de mejora, es recomendable que aún así, las organizaciones tengan definidos, diseñados y documentados sus procesos, siempre se estén buscando ideas nuevas, enfoques diferentes e innovadores que beneficien a la organización.

En este sentido, ¿qué beneficios nos puede traer actualizar nuestros procesos?

**En cuanto a su definición, tenemos que nos permite:**

- ✓ Definir los tipos de procesos: Macros, Micros, primario, paralelo.
- ✓ Establecer la lista de clientes a los que va dirigido el output.
- ✓ Definir la lista de participantes y propietarios del proceso.
- ✓ Identificar los límites o márgenes del proceso.
- ✓ Establecer los input y los proveedores del proceso.
- ✓ Diseño de formularios que apoyen el proceso.
- ✓ Definir los puntos de inspección.
- ✓ Definición del Glosario de Términos utilizados por la Empresa.
- ✓ Desarrollo de una normativa del proceso.

**Del mejoramiento de los procesos:**

- ✓ Reducir lapsos de tiempo.

- ✓ Eliminar o minimizar tareas que no agregan valor.
- ✓ Actualización de la normativa del proceso.
- ✓ Establecimiento de formularios más manejables.
- ✓ Eliminar la necesidad de los puntos de inspección.

### **Documentación de procesos y formatos en Manuales:**

- ✓ Mantener comunicados a los empleados de los procesos diseñados o de los rediseños que puedan surgir.
- ✓ Permite a los responsables del proceso así como a los clientes, consultar inmediatamente las definiciones, normas y procedimientos.
- ✓ Permite un progreso sustancioso en la eliminación de duplicaciones de funciones ya que los empleados conocen que formalmente están definidos los procesos.
- ✓ Conocimiento por parte de los empleados de la normativa, que puedo y cómo debo hacerlo.

Hasta hace unos pocos años cuando se ingresaba a los Estados Unidos por viaje de turismo teníamos que completar un formulario o tarjeta blanca llamada la **I-94**, en la cual se declaraban varios datos personales y al pasar por el oficial de Inmigraciones se sellaba con la fecha hasta cuando podíamos quedarnos en territorio de Estados Unidos, finalmente nos engrapaban al pasaporte un trocito troquelado de la tarjeta. Eso traía muchos inconvenientes en el caso de las pérdidas o deterioros de pasaportes, o incluso se perdían los troqueles y al momento de salir del país era una pérdida de tiempo y en ocasiones, un dolor de cabeza.

Resulta que desde hace ya unos años debemos informar de nuestros datos personales al efectuar la compra del pasaje (por vía aérea o marítima) y las empresas aéreas envían esa información a Inmigración de Estados Unidos, por esta razón el departamento de inmigración tomó la decisión de sustituir el formulario por uno digital ya que como los datos ya los tenían, era reiterativo tener que completar la tarjeta de papel a bordo (además de molesto).

Actualmente, el oficial de Inmigraciones que revisa nuestros pasaportes, nos sellará el mismo y allí figuran esos mismos datos (incluso el tipo de visado).

### **Beneficios traducidos en datos:**

Según datos oficiales, al país del Norte le ingresan aproximadamente unos 70 millones de turistas anuales, por su parte si estimamos que cada formulario costaba alrededor de 50 centavos de dólar,

podemos calcular que el Departamento de Inmigraciones se empezó a ahorrar unos 35 millones de dólares por año, se usa menos papel contribuyendo con el medio ambiente, se agiliza el ingreso y salida de los turistas, se solventó el problema de las pérdidas de los formularios y se mejoró el servicio al cliente.

Finalmente, el caso descrito, es un claro ejemplo de como las organizaciones al invertir tiempo y recursos en la mejora de sus procesos, (en este caso mediante la automatización), les conlleva beneficios económicos y sociales tanto para la propia organización como para su entorno.

**Alexis Gabriel García**

Consultor en Organización y Gestión Humana.

Especialista en Desarrollo Organizacional.

alexis2842@gmail.com