INFINITODHD

Tecnología que impulsa resultados

Cómo definir los procesos de tu empresa

Una guía práctica para identificar, ordenar, documentar y mejorar la forma en que trabaja tu negocio.

Objetivo de esta guía

Que puedas convertir actividades que hoy dependen de la memoria, mensajes o improvisación en procesos simples, repetibles y mejorables.

1	2	3
Entender cómo trabajas hoy	Definir un proceso simple	Prepararlo para mejorar o automatizar

Pensada para MYPE y equipos pequeños que necesitan orden sin burocracia.

1. ¿Qué es un proceso?

No es un manual de 30 páginas. Es una forma clara de repetir bien una actividad.

Un proceso es una secuencia de actividades que se realiza para obtener un resultado. Si una tarea se repite, tiene un responsable, utiliza información y genera un resultado, probablemente ya tienes un proceso, aunque todavía no esté documentado.

Ejemplo sencillo

Solicitud de cliente → revisión → cotización → aprobación → ejecución → entrega → seguimiento.

¿Por qué definir tus procesos?

✓ Evitas depender de la memoria de una sola persona.

✓ Reduces errores y retrabajo.

✓ Puedes capacitar más rápido a nuevos colaboradores.

✓ Sabes quién es responsable de cada actividad.

✓ Detectas tareas innecesarias y oportunidades de automatización.

✓ Puedes medir tiempos, costos y resultados.

Señales de que necesitas ordenar un proceso

La información está dispersa	**Cada persona lo hace distinto**	**Hay preguntas repetidas**
WhatsApp, Excel, cuadernos y correos.	No existe una forma estándar de trabajar.	El equipo no sabe qué hacer en cada caso.
Se pierden tareas	**Existen errores frecuentes**	**No sabes cuánto demora**
No hay seguimiento ni responsables claros.	Se repite trabajo o se corrige demasiado.	No hay tiempos ni indicadores básicos.

2. Paso 1 - Identifica qué procesos existen

No empieces documentando todo. Primero identifica las actividades que realmente se repiten y afectan al negocio.

Agrúpalos por áreas

Comercial	Operaciones	Administración	Gestión
• Captación	• Entrega	• Cobranza	• Planificación
• Cotización	• Soporte	• Compras	• Indicadores
• Seguimiento	• Control de calidad	• Pagos	• Revisión
• Cierre	• Incidencias	• Documentación	• Mejora

Prioriza antes de documentar

Empieza por procesos que cumplan al menos dos de estas condiciones:

✓ Se realizan con frecuencia.

✓ Generan ingresos o afectan directamente al cliente.

✓ Tienen errores frecuentes.

✓ Consumen demasiado tiempo.

✓ Dependenden de una sola persona.

✓ Podrían automatizarse.

Regla práctica

Si solo sois 2 o 3 personas, no necesitas documentar 40 procesos. Empieza con los 5 a 10 que más impacto tienen.

3. Paso 2 - Describe el proceso actual

Primero documenta cómo se realiza hoy, no cómo te gustaría que funcionara. Si idealizas el proceso desde el inicio, ocultarás los problemas reales.

Plantilla mínima

PROCESO	Nombre corto y claro.
CUÁNDO	Qué evento o frecuencia lo activa.
QUÉ HACER	Pasos principales, idealmente entre 3 y 8.
RESPONSABLE	Quién asegura que se complete.
INFORMACIÓN / HERRAMIENTAS	Qué datos, documentos o sistemas utiliza.
RESULTADO	Qué debe existir cuando el proceso termina.
AUTOMATIZABLE	No / Parcialmente / Sí.

Ejemplo: Cobranza a clientes

PROCESO: Cobranza a clientes

CUÁNDO: Cada lunes.

QUÉ HACER:
1. Revisar facturas vencidas.
2. Verificar si existe compromiso de pago.
3. Contactar al cliente.
4. Registrar la respuesta.
5. Programar la próxima acción.

RESPONSABLE: Administración.

RESULTADO: Todas las facturas vencidas tienen una acción definida.

AUTOMATIZABLE: Parcialmente.

4. Paso 3 - Encuentra problemas y oportunidades

Una vez descrito el proceso, recién tiene sentido mejorarlo. Busca actividades que consumen tiempo pero aportan poco valor.

Preguntas que debes hacer

¿Este paso es realmente necesario?

Eliminar trabajo innecesario.

¿Se repite información?

Evitar volver a escribir los mismos datos.

¿Hay aprobaciones que no aportan?

Reducir esperas.

¿Dónde se producen errores?

Atacar la causa y no solo la consecuencia.

¿Qué información falta?

Mejorar decisiones y seguimiento.

¿Qué podría hacer automáticamente un sistema?

Detectar oportunidades de digitalización.

Clasifica cada actividad

Mantener

Aporta valor y funciona bien.

Mejorar

Es necesaria, pero puede hacerse mejor.

Eliminar / automatizar

No aporta valor o es repetitiva.

5. Paso 4 - Diseña una versión simple del proceso

El mejor proceso no es el que tiene más pasos, sino el que permite obtener el resultado con claridad, control y el menor esfuerzo razonable.

Una buena versión debería responder:

✓ ¿Cómo comienza el proceso?

✓ ¿Quién hace cada actividad?

✓ ¿Qué información necesita?

✓ ¿Qué decisión se toma en cada punto?

✓ ¿Dónde queda registrado el avance?

✓ ¿Cómo sabemos que terminó correctamente?

Representación visual

Solicitud	→	**Revisión**	→	**Ejecución**	→	**Resultado**

Evita sobre-documentar

Para una MYPE, una página con el flujo, responsable, pasos y resultado suele ser más útil que un manual extenso que nadie consulta.

6. Paso 5 - Mide, documenta y mejora

Un proceso documentado no está terminado. Debe revisarse cuando aparecen errores, cambia el negocio o una herramienta permite hacerlo mejor.

Indicadores simples

Tiempo	Calidad	Cumplimiento	Resultado
¿Cuánto demora?	¿Cuántos errores ocurren?	¿Se completa cuando corresponde?	¿Está logrando el objetivo?

Cuándo automatizar

Automatiza después de entender el proceso. Automatizar un proceso desordenado solo hace que el desorden ocurra más rápido.

✓ Registro automático de formularios.

✓ Notificaciones y recordatorios.

✓ Generación de documentos.

✓ Asignación de responsables.

✓ Actualización de inventario.

✓ Reportes periódicos.

✓ Integraciones entre sistemas.

Principio importante

Primero simplifica. Después estandariza. Finalmente automatiza.

7. Ejemplo completo: gestión de requerimientos

Supongamos que una pequeña empresa recibe solicitudes de clientes por WhatsApp, correo y llamadas.

Situación inicial

- Las solicitudes quedan en distintos canales.
- No siempre se asigna un responsable.
- Es difícil saber qué está pendiente.
- El cliente pregunta varias veces por el estado.
- No existe información para analizar tiempos de atención.

Proceso propuesto

1. Registrar

Toda solicitud entra a un único registro.

2. Clasificar

Se define tipo, prioridad y cliente.

3. Asignar

Se designa un responsable.

4. Atender

El responsable registra avances.

5. Cerrar

Se documenta resultado y fecha.

6. Analizar

Se revisan tiempos, pendientes y causas.

Resultado esperado

- ✓ Todas las solicitudes tienen responsable.
- ✓ El equipo conoce el estado de cada requerimiento.
- ✓ Se reducen pérdidas de información.
- ✓ El cliente recibe un seguimiento más consistente.
- ✓ La empresa puede medir tiempos y volumen de atención.

8. Checklist para definir tus procesos

- ☐ ¿El proceso tiene un nombre claro?
- ☐ ¿Sabes qué evento lo inicia?
- ☐ ¿Existe un responsable?
- ☐ ¿Los pasos están definidos y son comprensibles?
- ☐ ¿Cada actividad aporta valor o control?
- ☐ ¿Está claro qué información se utiliza?
- ☐ ¿Existe un resultado esperado?
- ☐ ¿La información queda registrada?
- ☐ ¿Puedes medir al menos tiempo, calidad o cumplimiento?
- ☐ ¿Has identificado qué podría mejorarse o automatizarse?

Plan de acción de 30 días

Semana 1	Lista los procesos y prioriza los 5 más importantes.
Semana 2	Documenta cómo se realizan actualmente.
Semana 3	Simplifica y define responsables, registros e indicadores.
Semana 4	Prueba el nuevo proceso y selecciona qué puedes automatizar.

No intentes ordenar toda la empresa en una semana.

Documenta cada proceso cuando realmente lo utilices, pruébalo y mejóralo. El objetivo es que la empresa funcione mejor, no producir documentos.

9. El siguiente paso

Tus procesos son la base para digitalizar y automatizar tu empresa.

Cuando un proceso ya está claro, puedes decidir con más criterio si necesitas una plantilla, una herramienta existente, una automatización o un sistema a medida.

Secuencia recomendada

PROCESO CLARO → RESPONSABLES → REGISTRO → INDICADORES → DIGITALIZACIÓN → AUTOMATIZACIÓN

INFINITODHD

Tecnología que impulsa resultados