CGEA
POSTGRADUATE
SCHOOL

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MAPAS DE PROCESOS

MATERIAL DE APOYO PARA EL APRENDIZAJE

Identifica · organiza · relaciona · mejora

CGEA POSTGRADUATE SCHOOL | MATERIAL DE APOYO ACADÉMICO

Presentación

Las organizaciones realizan actividades relacionadas entre sí para transformar recursos e información en productos o servicios. Comprender cómo se conectan estas actividades permite visualizar el funcionamiento general de una organización, reconocer responsabilidades y detectar oportunidades de mejora.

Esta guía explica qué es un mapa de procesos, cuáles son sus componentes y cómo elaborarlo paso a paso. Incluye un ejemplo práctico para orientar la construcción de un mapa claro, ordenado y útil para el análisis organizacional.

Objetivo de aprendizaje

Elaborar un mapa de procesos que represente de manera lógica los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de una organización, identificando sus relaciones, entradas y resultados.

1. ¿Qué es un mapa de procesos?

Un mapa de procesos es una representación gráfica que muestra los procesos que integran una organización y la manera en que se relacionan para alcanzar sus objetivos y atender las necesidades de sus usuarios o clientes.

No describe necesariamente cada tarea en detalle. Su propósito es ofrecer una visión general del sistema de trabajo: qué procesos existen, cómo se agrupan, qué resultados generan y cómo contribuyen al funcionamiento institucional.

2. ¿Para qué sirve?

- Visualizar de manera integral cómo funciona una organización.
- Identificar los procesos que generan valor para el cliente o usuario.
- Reconocer la relación entre dirección, operación y áreas de apoyo.
- Delimitar responsabilidades y facilitar la coordinación entre áreas.
- Detectar duplicidades, actividades sin conexión o posibles puntos de mejora.
- Servir como punto de partida para documentar, medir y mejorar los procesos.

3. Tipos de procesos

Para construir un mapa general, los procesos suelen agruparse en tres categorías. La clasificación debe responder a la función que cumplen dentro de la organización.

TIPO DE PROCESO	FUNCIÓN PRINCIPAL	EJEMPLOS
Estratégicos	Establecen dirección, prioridades y criterios de gestión.	Planeación estratégica, dirección, gestión de calidad, evaluación institucional.
Operativos o clave	Constituyen la actividad central que entrega el producto o servicio al usuario.	Diseño del servicio, atención, prestación del servicio, seguimiento al cliente.
De apoyo	Proporcionan recursos y servicios para que los demás procesos funcionen.	Recursos humanos, tecnología, administración, compras, finanzas.

Importante: un proceso no se clasifica por el nombre del departamento, sino por la función que desempeña y su contribución al propósito de la organización.

4. Elementos de un mapa de procesos

Necesidades y expectativas: Representan lo que requieren los clientes, usuarios o partes interesadas.

Procesos estratégicos: Definen el rumbo, los objetivos y los mecanismos de seguimiento.

Procesos operativos o clave: Transforman entradas en productos o servicios que recibe el usuario.

Procesos de apoyo: Aportan personas, recursos, infraestructura, información y tecnología.

Entradas: Información, materiales, solicitudes o recursos necesarios para iniciar el trabajo.

Salidas o resultados: Productos, servicios, respuestas o resultados generados por los procesos.

Relaciones: Flechas o conexiones que muestran cómo interactúan los procesos.

5. ¿Cómo se elabora?

Sigue una secuencia de trabajo. Antes de diseñar el gráfico, reúne información y valida cómo se realizan realmente las actividades.



01 Define el propósito y el alcance

Determina qué organización, unidad o servicio vas a representar. Define dónde inicia y dónde termina el mapa. Evita intentar incluir todos los procedimientos operativos en una sola vista.

02 Identifica las necesidades del usuario

Reconoce quién recibe el producto o servicio y qué necesita. Esto ayuda a orientar el mapa hacia el resultado que debe generar la organización.

03 Identifica los procesos existentes

Consulta documentos, organigramas, entrevistas y observación del trabajo. Registra los procesos reales, no solamente los nombres de las áreas.

04 Clasifica los procesos

Agrupa cada proceso como estratégico, operativo o de apoyo, de acuerdo con su función.

05 Establece las entradas y salidas

Identifica qué necesita cada proceso para comenzar y qué resultado entrega. La salida de un proceso puede convertirse en entrada de otro.

06 Representa las relaciones

Ordena los procesos y utiliza flechas para mostrar las conexiones principales. Mantén una lectura clara, de izquierda a derecha o de arriba hacia abajo.

07 Valida el mapa con los responsables

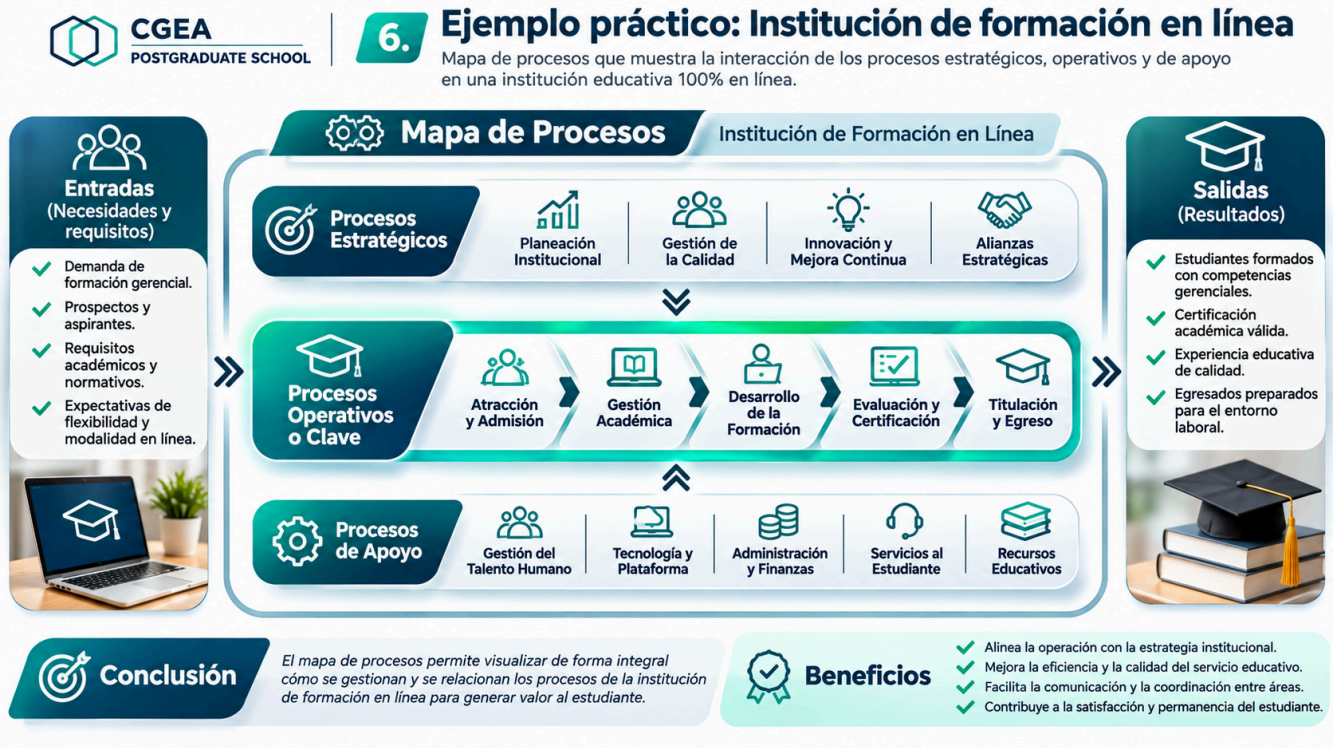
Confirma que los procesos, sus relaciones y sus resultados reflejen la operación real. Ajusta lo necesario antes de publicar.

08 Presenta y actualiza

Incluye título, alcance, fecha y responsable de elaboración. Actualiza el mapa cuando cambien los procesos, servicios o estructura de trabajo.

6. Ejemplo práctico: institución de formación en línea

El siguiente ejemplo representa, de manera ilustrativa, el sistema de procesos de una institución que ofrece programas de formación en línea. Los nombres pueden adaptarse a la organización que estés analizando.



Lectura del ejemplo:

- Las necesidades del estudiante o cliente orientan la operación.
- Los procesos estratégicos establecen prioridades y criterios institucionales.
- Los procesos operativos desarrollan y entregan el servicio educativo.
- Los procesos de apoyo aportan recursos humanos, tecnológicos y administrativos.
- El resultado esperado es la satisfacción del usuario y la mejora del servicio.

7. Ejemplo de descomposición de un proceso

El mapa general muestra el conjunto de procesos. Cuando se requiere comprender una actividad específica, se puede profundizar en ella mediante una ficha o diagrama de flujo.

PROCESO	ENTRADA	ACTIVIDADES PRINCIPALES	SALIDA
Atención de solicitudes académicas	Solicitud del estudiante y datos de identificación	Recibir solicitud → verificar información → canalizar al área responsable → dar seguimiento	Respuesta o solución comunicada al estudiante

Este ejemplo permite distinguir el mapa de procesos —visión general de la organización— del diagrama de flujo —secuencia de actividades de un proceso específico—.

8. Herramientas digitales

- Microsoft PowerPoint: permite construir mapas con formas, conectores y alineación.
- Microsoft Word: facilita elaborar esquemas sencillos e integrarlos en documentos.
- Microsoft Visio: ofrece herramientas especializadas para diagramas y procesos.
- Lucidchart: permite crear diagramas y colaborar en línea.
- Canva: ofrece recursos visuales para elaborar esquemas de presentación.

También puedes realizar el mapa a mano como ejercicio inicial. La herramienta no sustituye el análisis: lo importante es que los procesos y sus relaciones estén correctamente identificados.

9. Recomendaciones y errores que deben evitarse

RECOMENDACIONES	EVITA
· Usa nombres breves y comprensibles.	· Confundir áreas o departamentos con procesos.
· Mantén una clasificación consistente.	· Incluir tareas demasiado específicas en el mapa general.
· Representa relaciones reales entre procesos.	· Agregar flechas sin explicar relaciones.
· Prioriza la legibilidad y el orden visual.	· Saturar el gráfico con texto y figuras.
· Valida el mapa con quienes realizan el trabajo.	· Representar procesos que no existen o no se realizan.

10. Lista de verificación antes de entregar

☐ El título identifica la organización o unidad representada.
☐ Se definió el propósito y el alcance del mapa.
☐ Se identificaron las necesidades del usuario o cliente.
☐ Los procesos están clasificados como estratégicos, operativos o de apoyo.
☐ Se muestran las relaciones principales entre los procesos.
☐ Se identifican entradas y resultados generales.
☐ El diseño es claro, ordenado y fácil de interpretar.
☐ El mapa representa la operación y fue validado con información suficiente.
☐ Se revisaron ortografía, nombres y consistencia visual.
☐ Se incluyeron las fuentes consultadas cuando corresponde.

11. Consideración final

Un mapa de procesos no es únicamente un dibujo de áreas conectadas. Es una representación del funcionamiento de una organización y de la manera en que sus procesos colaboran para generar resultados. Su calidad depende de identificar correctamente lo que se hace, comprender las relaciones y validar la información con quienes participan en la operación.

Ejemplo visual de apoyo

Consulta nuevamente el esquema de la sección 6 como referencia para organizar los procesos estratégicos, operativos y de apoyo, así como las necesidades y resultados del usuario.


CGEA
POSTGRADUATE SCHOOL
MAPA GENERAL DE PROCESOS
Relación entre necesidades, gestión, operación y resultados
ENTRADAS
PROCESOS ESTRATÉGICOS
Dirección y planeación · Gestión de calidad · Evaluación y mejora
RESULTADOS
SISTEMA DE GESTIÓN
PROCESOS OPERATIVOS O CLAVE
Diseño del servicio → Prestación del servicio → Seguimiento y evaluación
VALOR GENERADO
PROCESOS DE APOYO
Talento humano · Tecnología · Administración · Finanzas · Compras
Cada proceso transforma entradas en resultados y se conecta con otros procesos.
Representación ilustrativa · Adaptar los nombres a la organización analizada