FORMATO DEL DIAGRAMA DE PROCESOS

Este formato se utiliza para diagramar las actividades y la secuencia que siguen, en este caso para el proceso de atención de solicitudes de información, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Nombre del proceso: Se refiere al nombre del módulo al cual corresponde el diagrama, en función del tamaño del proceso es posible separarlo modularmente, en cuyo caso, es importante contar con un diagrama general que incluya la relación entre cada uno de los módulos.

Perfil de usuario: Se debe indicar el usuario que realizará las actividades de cada uno de los módulos, con esto se tendrá la información necesaria para identificar los usuarios involucrados en cada parte del proceso.

Consideraciones

- El formato se encuentra en software de visio.
- Las figuras a utilizar corresponden a las usadas generalmente en los diagramas de flujo.
- Se pueden utilizar tantas hojas como sea necesario.
- El grado de detalle es aquel que permita identificar completamente las actividades involucradas en cada módulo del proceso diagramado.
- En los casos que aplique, es importante anotar el estatus que corresponda.
- El detalle de las actividades se presenta en la carta de procesos.

FORMATO DE LA CARTA DE PROCESOS

En este documento se incluye la información detallada de cada una de las actividades incluidas en el diagrama de procesos.

Información a incluir

1. **Nombre del proceso:** Corresponde al utilizado en el formato de diagrama de proceso.

2. **Descripción de proceso:** Narrativa para indicar la función del proceso.

3. **Número:** Se refiere a un identificador para cada actividad dentro del proceso diagramado.

4. **Nombre de la actividad:** Corresponde al utilizado en el formato de diagrama de proceso.

5. **Descripción de la actividad:** Narrativa para indicar la función a cumplir con la realización de la actividad.

6. **Usuario responsable:** Indica el nombre del usuario que es responsable de realizar la actividad.

7. **Plazos:** En caso de que exista tiempo límite para la realización de la actividad, es necesario reflejarlo. Si se requiere la existencia de alertas (semáforos) es necesario indicarlo en plazos, por ejemplo: Alerta roja = plazo límite, alerta amarilla = plazo límite – n, alerta verde = plazo límite – m.
8. **Estado:** En caso de existir un estatus para indicar la situación actual del proceso en un tablero de control, es necesario reflejarlo, por ejemplo: Recibida, en proceso de atención, en espera de información, terminada, etc.

9. **Información a captar:** En caso de requerir capturar información como parte del proceso, es necesario indicar cada uno de los campos, así como su tipo y longitud, por ejemplo: En la actividad registro de usuario se requiere capturar el nombre (alfanumérico de 32 dígitos), el apellido paterno (alfanumérico de 32 dígitos), fecha de nacimiento (fecha dd-mm-aaa), etc. En este caso y de existir un formato predefinido, es necesario adjuntarlo para mayor referencia.

10. **Observaciones:** Información adicional que es importante para la mejor comprensión de la actividad.

Consideraciones

- El formato se encuentra en software de word.
- Se incluye el inicio del documento una tabla resumen de las actividades incluidas.
- La información del numeral 3 al 10 se repite por cada actividad que forma parte del proceso descrito.