

Proceso Procedimiento Instrucciones Trabajo

La descripción de las actividades que una organización debe hacer para producir o prestar sus servicios se describen en estos tres elementos, desde un punto de vista general – holístico a uno muy detallado.

Proceso de Negocio

Un proceso es una serie de tareas o métodos relacionados que, en conjunto, convierten las entradas en salidas. Un proceso consta de tres elementos:

- Una entrada (materiales o información).
- Un proceso con sus subprocesos.
- Una salida.

Responde al **Qué** debe hacer el negocio.

Los procesos operan en el nivel más alto, lo que significa que no están limitados ni restringidos a una función o departamento específico. Los procesos pueden depender de la integración de más de un departamento y es muy probable que contengan un procedimiento, o más. Los procesos incluso pueden hacer referencia e interactuar con los procedimientos de otros procesos.

Procedimiento



Un procedimiento es una forma prescrita, un documento, sobre como ejecutar un proceso o parte de él. Un procedimiento describe:

- Quién es responsable de cada parte del proceso.
- Cuando ocurre cada parte del proceso.
- Las especificaciones aplicables a cada parte del proceso.

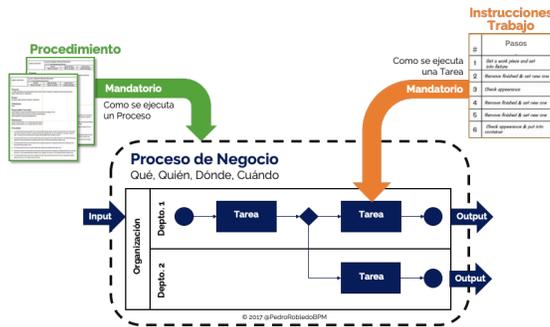
Responde al **Cómo** debe una persona hacer sus labores.

El término "procedimiento" se usa ampliamente para definir una serie de pasos que se toman para lograr un resultado consistente. Otro término comúnmente utilizado para referirse a los procedimientos es SOP (Standard Operation Procedure).

Instrucciones Trabajo

Las Instrucciones de Trabajo son documentos que describen de manera clara y precisa la forma correcta de realizar ciertas tareas que pueden causar inconvenientes o daños si no se realizan de la manera establecida. Es decir, describir, dictar o estipular los pasos que se deben seguir para realizar correctamente cualquier actividad o trabajo específico.

Las instrucciones de trabajo están enfocadas principalmente a explicar cómo se va a realizar una determinada tarea, y son obligatorias. Las instrucciones de trabajo se utilizan para describir una operación específica, generalmente asociada con un trabajo.



Proceso	Procedimiento	Instrucciones Trabajo
Flujo de una secuencia de actividades que transforman los elementos de entrada en un resultado.	Forma específica de generar la salida del proceso.	Describe los pasos necesarios para ejecutar una tarea.
Qué hacemos, quién lo hace, dónde se ejecuta, cuándo ocurre.	Cómo el trabajo debe realizarse y por qué.	Cómo completar una tarea específica de un proceso con instrucciones muy detalladas.
Orquestación del trabajo.	Método mandatorio.	Guía mandatoria.
Puede responder a ninguno, uno o a varios Procedimientos.	Puede tener ninguna, una o varias Instrucciones Trabajo.	Se focaliza en las instrucciones para una Tarea.
Transversal a distintas áreas del Negocio.	Aplica en varias áreas de Negocio) o en una sola.	Solo para un área de Negocio.
Participa más de un rol.	Participa más de un rol.	Participa sólo un rol.
Encapsula Actividades.	Explica cómo hacer pero no entrega el detalle para la ejecución.	Describe todos los detalles para todos los pasos necesarios para hacer una Tarea.
Provee el modelo del flujo de trabajo en un diagrama BPMN.	Documenta con narrativa e imágenes, usualmente en la forma de casos de uso y diagramas de flujo.	Documenta con el máximo detalle las instrucciones de cada uno Paso, necesario completar la ejecución de una Tarea.