



MAPEO Y REDISEÑO DE PROCESOS LINK

Procesos que se cumplen: rediseño, controles e indicadores para reducir retrabajo, errores y urgencias.

PÁG. 1/5

Concepto y rol clave



Mapeo y rediseño de Procesos LINK es una consultoría por proyecto que mapea la operación real (AS-IS), identifica brechas y causa raíz, rediseña el proceso futuro (TO-BE) con controles, roles, reglas e indicadores, y deja una operación más controlable, replicable y auditable.

No vendemos diagramas bonitos: buscamos que el proceso se use, se mida y reduzca la dependencia de personas clave.

Datos clave

3-6

sem. proceso

6-12

sem. área

12-24

sem. empresa

1-2

sesiones/sem



Promesa del producto

Reducir retrabajo, errores, tiempos y dependencia de personas clave, sin perder la esencia del negocio.

¿Para quién es?

Empresas que ya operan, pero necesitan que su trabajo deje de depender de memoria, urgencia o personas indispensables.

Operación repetible



Hay procesos que se repiten y el costo de errores, mermas o devoluciones ya pesa.

Empresa con tracción



25+ colaboradores como regla práctica, o 3+ áreas funcionales que deben coordinarse mejor.

Presión por control



Cliente B2B, auditorías, SLA, trazabilidad, compliance o preparación para ERP/CRM.

Síntomas que normalmente reconocemos

- ✓ Urgencias diarias: todo parece prioridad y nadie tiene tiempo para revisar causa raíz.
- ✓ Devoluciones, mermas, retrabajo o errores que se repiten aunque el equipo se esfuerce.
- ✓ Tiempos fuera de control: el proceso tarda distinto según quién lo ejecute.
- ✓ La operación depende de "Juan", del dueño o de una persona clave.
- ✓ Falta de roles: no queda claro quién decide, quién valida y quién recibe el trabajo.
- ✓ Los handoffs entre áreas se hacen por WhatsApp, memoria o favores.
- ✓ Hay datos, pero no indicadores útiles para tomar decisiones.
- ✓ La empresa quiere crecer, pero el proceso actual no soporta más volumen.

Mapear no es documentar: es eliminar retrabajo y poner control.

¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR DURANTE EL PROYECTO?

El objetivo no es hacer un documento; es dejar procesos que se puedan usar, medir y mejorar todos los días.

PÁG. 2/5

1

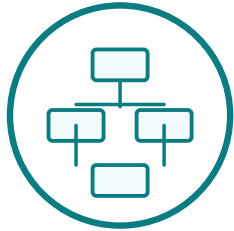


Entender la operación real

Levantar cómo funciona hoy el proceso, dónde se atora, qué riesgos tiene y qué depende de personas clave.

Personas Riesgos Cuellos

2



Rediseñar con control

Construir un proceso TO-BE más claro, simple y medible, con roles, controles, reglas e indicadores.

Roles Control Reglas

3



Preparar la adopción

Dejar un plan de implementación con acciones, responsables, fechas y evidencia mínima para que el proceso pueda usarse.

Acción DRI Fechas

4



Reducir retrabajo y errores

Buscar mejoras visibles en tiempos, errores, devoluciones, mermas o urgencias, según el proceso trabajado.

Tiempos Errores Mermas

5



Clarificar roles y handoffs

Definir quién hace qué, quién decide, quién valida y cómo se transfiere el trabajo entre áreas.

Hace Decide Valida



En resumen: buscamos dejar procesos más claros, controlables y medibles, que puedan operarse todos los días con menos dependencia de personas clave y con información para tomar mejores decisiones.



La meta es instalar estructura que realmente se use, no avanzar rápido sólo en apariencia.

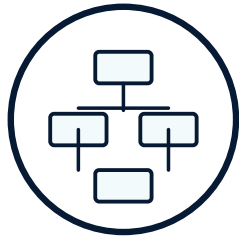
UN PROYECTO POR ALCANCE: PROCESO, ÁREA O EMPRESA

La duración depende del alcance, criticidad del proceso, disponibilidad del cliente y nivel de especialidad requerido.

PÁG. 3/5



PROCESO ESPECÍFICO



Duración

3-6 semanas



Alcance

Un proceso crítico de principio a fin.



Entregable clave

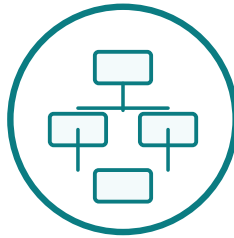
Proceso rediseñado con controles, roles e indicadores.

Ejemplos:

Compras, cobranza, devoluciones, inventario simple.



ÁREA ESPECÍFICA



Duración

6-12 semanas



Alcance

Procesos clave que conforman un área.



Entregable clave

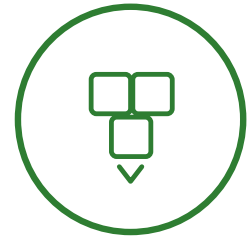
Operación del área rediseñada y alineada.

Ejemplos:

Almacén, compras, producción, ventas/servicio.



EMPRESA COMPLETA



Duración

12-24 semanas



Alcance

Arquitectura de procesos de toda la empresa.



Entregable clave

Sistema operativo integrado y priorización de despliegue.

Ejemplos:

Mapa nivel 1-2; 7-12 procesos; frentes críticos.



DURACIÓN

Proceso específico: 3-6 semanas.
Área específica: 6-12 semanas.
Empresa completa: 12-24 semanas.



CADENCIA

1-2 sesiones por semana, combinando entrevistas, talleres, validaciones y trabajo de gabinete para modelado, documentación y rediseño.



MODALIDAD

Presencial, híbrida o remota, según la criticidad del área, la operación a observar y la disponibilidad del cliente.



El ritmo correcto no depende de hacer más sesiones,

sino de levantar bien la realidad, validar con usuarios clave y dejar evidencia operable.



Resultado: un proceso más controlable, replicable y auditable, con claridad sobre qué se hace, quién responde, dónde están los riesgos y cómo se mide el avance.



¿QUÉ RECIBES Y QUÉ NECESITAMOS PARA QUE FUNCIONE?

La entrega busca evidencia operable: mapas, roles, controles, KPIs y ruta para adoptar el proceso.

PÁG. 5/5

Entregables obligatorios

- ✓ Alcance del proceso: límites, entradas, salidas y responsables.
- ✓ Mapa AS-IS: proceso actual y realidad operativa.
- ✓ Mapa TO-BE: proceso rediseñado con controles.
- ✓ Matriz de roles: RACI ligero o responsable por actividad.
- ✓ Riesgos y controles: puntos críticos del proceso.
- ✓ Indicadores: 3-8 KPIs por proceso o área.
- ✓ Plan de implementación: acciones, responsables y fechas.

Módulos opcionales



Estandarización operativa

Procedimientos, formatos y reglas mínimas cuando la criticidad lo exige.

- ✓ 1-3 procedimientos críticos (SOP).
- ✓ 3-8 formatos o registros indispensables.
- ✓ Reglas prácticas del proceso.
- ✓ Capacitación aplicada / walkthrough.



Especialidad cuando aplica

Se activa si el proceso requiere dominio técnico o contexto operativo profundo.

- ✓ Costeo o rentabilidad.
- ✓ Sistema de comisiones.
- ✓ Inventarios o almacenes con reglas avanzadas.
- ✓ Preparación para ERP/CRM desde el proceso.

Roles para avanzar

Del lado del cliente

Dueño, director o gerente del área + 1 DRI cliente + usuarios clave del proceso. El DRI cliente ayuda a abrir información, validar avances y sostener adopción.

Del lado de LINK

Consultor líder (DRI) + 0-1 consultor de apoyo según alcance + SME o especialista cuando el proceso requiere dominio específico.

Qué NO incluye

- ✓ No incluye implementación tecnológica ERP/CRM, salvo preparación del proceso.
- ✓ No incluye ejecución operativa diaria por parte de LINK.
- ✓ No garantiza resultados sin adopción, disciplina y responsable interno.

Checklist de éxito

- ✓ Proceso TO-BE operando en piloto o primera implementación.
- ✓ Indicadores en revisión con responsable.
- ✓ Menos retrabajo/errores y mejora en tiempos, según proceso.
- ✓ Roles claros y handoffs definidos.



Siguiente paso Diagnóstico de Proceso Crítico LINK

Sesión de 60-90 min. Salida: 3 hallazgos, 3 riesgos, ruta de rediseño y siguiente paso.

Condiciones después de definir alcance, criticidad, modalidad y especialidad requerida.