Del desorden a un negocio que funciona

Controlar tus procesos no es burocratizar tu negocio

Metodología práctica para resultados confiables

Ing. y C.P. Sergio Armenta Castro
CEO
SAC SOLUCIONES
Soluciones Con Valor

¿Qué pasa cuando el negocio crece?

Más operación sin mejores procesos = más desorden

- **Más clientes, más empleados, más operaciones**
- **Más sistemas e información**
- **Más autorizaciones y pendientes**
- **Más retrabajos, errores y dependencia de personas**

Síntomas que todos reconocemos:

“Siempre lo hemos hecho así.”

“Se me olvidó darle seguimiento.”

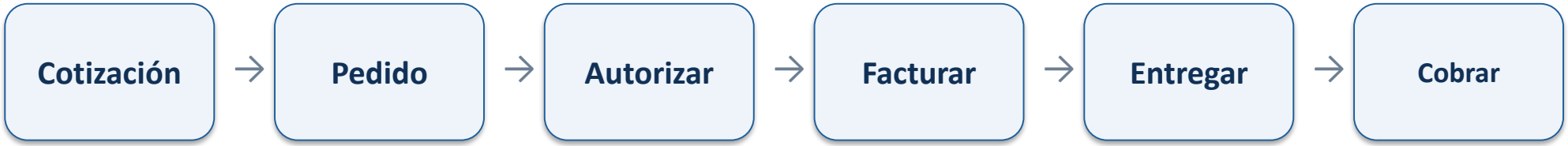
“El sistema dice una cosa y nosotros otra.”

Muchas veces el problema no son las personas. Es el proceso.

SOLUCIONES
www.sac.mx

¿Qué es un proceso?

Es una forma ordenada de trabajar para lograr los resultados



Todo proceso debe aclarar:

- ✓ Alcance
- ✓ Responsable
- ✓ Pasos
- ✓ Criterios de éxito

Ejemplo de un Proceso

Proceso: Atención de un Pedido

1 Recibir el pedido

El cliente solicita el producto o servicio.

2 Verificar existencia

Se revisa si hay disponibilidad del producto.

3 Preparar el pedido

Se empaqueta o prepara lo solicitado.

4 Enviar

Se entrega al paquetero o se envía al cliente.

5 Confirmar entrega

El cliente recibe y confirma la entrega.

6 Dar seguimiento

Se da seguimiento y se resuelven dudas.

Un proceso convierte un trabajo cotidiano en una forma **ordenada, clara y repetible** de obtener **resultados.**

En resumen: Un proceso es una forma organizada de hacer las cosas para lograr siempre el resultado esperado.

SAC SOLUCIONES
www.sac.mx

Personas vs. procesos

El conocimiento debe pertenecer a la empresa

Empresa basada en personas

“María es quien sabe hacer la facturación.”

Si María no está, el proceso se detiene o se altera.

Empresa basada en procesos

“Tenemos un proceso de facturación que María conoce y ejecuta.”

La forma de trabajar está definida y puede repetirse.

Los procesos deben funcionar por si mismos, sin depender de quién los ejecute.

Metodología práctica para resultados confiables

Seis etapas sencillas para llevar un negocio de la operación informal al control

1	2	3	4	5	6
IDENTIFICA	**DOCUMENTA**	**MIDE**	**MEJORA**	**ESTANDARIZA**	**AUTOMATIZA**
Qué hacemos	Cómo lo hacemos	Cómo sabemos	Qué cambiar	Cómo debe hacerse	Qué hace la tecnología

SOLUCIONES
www.sac.mx

1. IDENTIFICA

¿Qué procesos son realmente críticos para el negocio?

- ✓ Los que generan dinero
- ✓ Los que nos pueden hacer perder dinero
- ✓ Los que presentan más errores
- ✓ Los que dependen de una sola persona
- ✓ Los que afectan directamente al cliente

Herramienta sencilla: SIPOC
(Suppliers, Input, Process, Output, Customers)

Regla práctica:

No empieces analizando todo tu negocio. Empieza por lo crítico.

Ejemplo de SIPOC

Proceso: Facturación de pedido

Objetivo: Generar y enviar la factura al cliente de manera correcta y oportuna.

S	I	P	O	C
Proveedores (Suppliers)	**Entradas (Inputs)**	**Proceso (Process)**	**Salidas (Outputs)**	**Clientes (Customers)**
¿Quién entrega las entradas al proceso?	¿Qué entradas necesita el proceso?	¿Qué actividades transforman las entradas en salidas?	¿Qué entrega el proceso al cliente?	¿Quién recibe las salidas del proceso?
• Clientes • Área de Ventas • Almacén • Sistemas (CONTPAQi)	• Orden de compra • Datos fiscales del cliente • Productos/servicios vendidos • Precios e impuestos aplicables • Confirmación de envío	1. Validar datos del cliente 2. Verificar productos y precios 3. Generar factura en el sistema 4. Validar CFDI 5. Enviar factura al cliente 6. Registrar en sistema	• Factura (CFDI) • Confirmación de envío de factura • Registro de la factura en el sistema	• Clientes • Contabilidad • SAT (autoridad fiscal)
Ejemplos • Orden de compra del cliente • Datos del cliente • Confirmación de envío • Catálogo de productos y precios	**Ejemplos** • OC-2026-0154 • RFC, razón social, dirección • Lista de productos y cantidades • Tasa de IVA	**Ejemplos** • Validar RFC • Generar CFDI 4.0 • Enviar por email al cliente • Guardar y registrar folio	**Ejemplos** • CFDI con folio fiscal • PDF y XML de la factura • Email de confirmación • Registro contable	**Ejemplos** • Cliente final (recibe factura) • Área de Contabilidad • SAT (recepción del CFDI)

Beneficio del SIPOC: Proporciona una visión rápida y clara del proceso completo, ayudando a identificar proveedores, entradas clave, actividades principales, salidas y clientes para enfocar mejoras.

SOLUCIONES
www.sac.mx

2. DOCUMENTA

Convierte el conocimiento de las personas en conocimiento de la empresa

Preguntas que debe responder el proceso

- ✓ ¿Quién lo hace?
- ✓ ¿Qué hace?
- ✓ ¿Cuándo?
- ✓ ¿Con qué información?
- ✓ ¿Qué decisiones toma?
- ✓ ¿Qué resultado entrega?

Diagrama de flujo

Ideal para procesos sencillos y explicación rápida.

BPMN *(Business Process Model and Notation)*

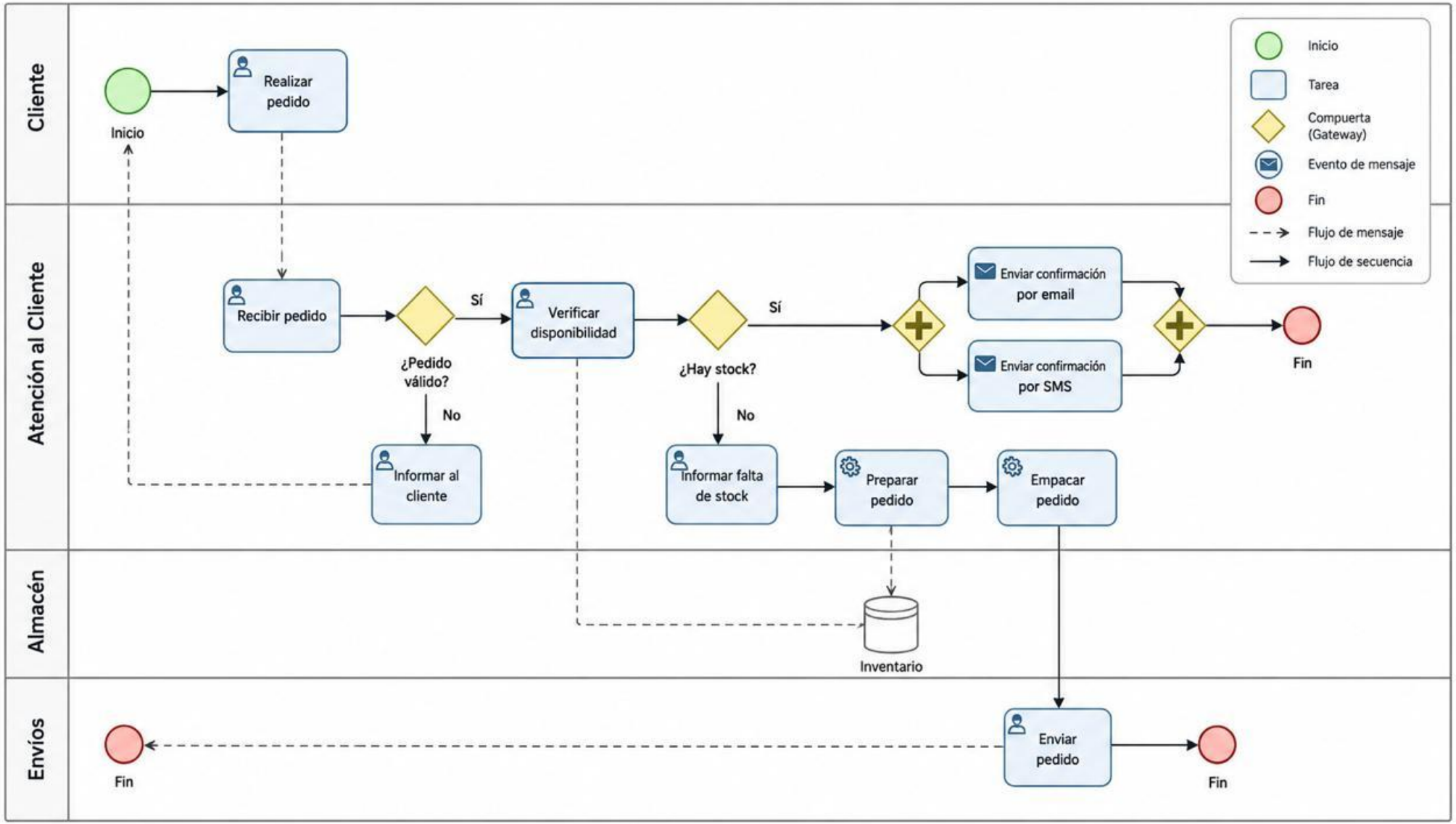
Útil cuando hay responsables, decisiones, excepciones y varias áreas

Pregunta clave: ¿cómo creemos que funciona… o cómo funciona realmente?

SOLUCIONES
www.sac.mx

Ejemplo de Proceso en BPMN

Proceso: Atención de Pedido



3. MIDE

Lo que no se mide difícilmente se puede controlar

Ejemplo: *Cobranza*

- ✓ Cartera total
- ✓ Cartera vencida
- ✓ Días promedio de cobro
- ✓ % de cartera vencida
- ✓ Recuperación semanal

Ejemplo: *Ventas*

- ✓ Cotizaciones realizadas
- ✓ Tasa de conversión
- ✓ Venta promedio
- ✓ Tiempo de respuesta
- ✓ Ventas por vendedor

No necesitamos 50 indicadores. Necesitamos pocos indicadores que ayuden a tomar decisiones.

SOLUCIONES
www.sac.mx

4. MEJORA

Antes de automatizar, elimina lo que no genera valor

- ✓ ¿Éste paso realmente es necesario?
- ✓ ¿Estamos duplicando las capturas?
- ✓ ¿Dónde se detiene el proceso?
- ✓ ¿Qué autorización no agrega valor?
- ✓ ¿Qué causa retrabajo o espera?

PDCA *(Plan, Do, Check, Act)*

PHVA *(Planear, Hacer, Verificar, Actuar)*

Mejorar, probar, medir y convertir lo que funciona en estándar.

Principio aplicable

Primero elimina. Después simplifica. Finalmente automatiza

Ciclo PDCA (PHVA)

Una herramienta simple para la mejora continua.

Planear, hacer, verificar y actuar para lograr mejores resultados.

Ejemplo: Reducir el tiempo de entrega de pedidos

1 PLANEAR (Plan)

- Detectamos que los pedidos tardan 3 días en entregarse.
- Definimos como meta entregarlos en máximo 2 días.
- Diseñamos un nuevo procedimiento para preparar y entregar los pedidos.

2 HACER (Do)

- Implementamos el nuevo procedimiento en un área piloto.
- Capacitamos al equipo involucrado.
- Ejecutamos el proceso durante un periodo determinado.

3 VERIFICAR (Check)

- Medimos los resultados:
  - Tiempo promedio de entrega.
  - Número de pedidos a tiempo.
- Comparamos con la meta (2 días).
- Analizamos si hubo mejoras y qué ajustes se necesitan.

4 ACTUAR (Act)

- Si funcionó, estandarizamos el nuevo proceso.
- Si no alcanzamos la meta, hacemos ajustes (por ejemplo, mejorar la coordinación con proveedores o la logística).
- Y volvemos a iniciar el ciclo para seguir mejorando.

Resultado:

Procesos más eficientes, menos tiempos de espera y clientes más satisfechos.

SOLUCIONES
www.sac.mx

5. ESTANDARIZA

Que el resultado no dependa de quién lo hace

Procedimientos

La forma oficial de trabajar

Checklists

Evitan omisiones

Políticas

Definen reglas y límites

Responsables

Aclaran quién responde

Indicadores

Confirman si funciona

Puntos de control

Detectan desviaciones

De “cuando puedas revisa la cartera” a una rutina definida, responsable y medible.

6. AUTOMATIZA

La tecnología entra cuando el proceso ya está entendido

Captura	**Facturación**	**Cobranza**	**Conciliación**
Alertas	**Reportes**	**Integraciones**	**IA**

Automatizar un proceso desordenado, solamente permite cometer errores más rápido.

Ejemplo de Automatización de un Proceso

Proceso: Aprobación y pago de facturas a proveedores

PROCESO MANUAL

Flujo manual con correos, impresiones y revisiones físicas.

1. Recepción de factura
2. Impresión y revisión
3. Firma de aprobación
4. Captura en el sistema
5. Programación de pago

- Tarda varios días en completarse
- Alto riesgo de errores y pérdida de documentos
- Difícil dar seguimiento al estatus
- Requiere impresión, firmas y almacenamiento físico

PROCESO AUTOMATIZADO

Flujo automático en el sistema, sin papel y en menos tiempo.

1. Recepción de factura (XML/PDF)
2. Validación automática
3. Aprobación electrónica
4. Registro automático
5. Programación y ejecución de pago

- Proceso 80% más rápido
- Menos errores y mayor control
- Seguimiento en tiempo real
- Sin papel, todo digital y seguro

Resultados con Automatización

Ahorro de tiempo
De 3-5 días
a solo unas horas

Mayor precisión
Menos errores
humanos

Trazabilidad
Histórico y estatus
en tiempo real

Seguridad
Información protegida
y respaldada

La automatización transforma procesos manuales y repetitivos en flujos digitales eficientes, **reduciendo tiempos, costos y errores, y mejorando el control del negocio.**

SAC SOLUCIONES
www.sac.mx

Caso práctico: Cobranza

La metodología completa aplicada a un problema cotidiano

1 IDENTIFICA

Problemas para recuperar cartera

2 DOCUMENTA

Factura → Vencimiento → Contacto → Promesa → Pago

3 MIDE

23% vencida · 42 días promedio

4 MEJORA

Contacto preventivo antes del vencimiento

5 ESTANDARIZA

7 días antes · Vencimiento · 7 días · 15 días

6 AUTOMATIZA

Alertas · Recordatorios · Depósitos · Indicadores

SOLUCIONES
www.sac.mx

¿Qué tan madura es tu empresa?

Cuatro niveles fáciles de reconocer

1 · PERSONAS

“Juan sabe cómo hacerlo.”

Dependencia

2 · PROCESOS

“Así se hace aquí.”

Estandarización

3 · TECNOLOGÍA

“El sistema ayuda a que se haga así.”

Automatización

4 · EMPRESA QUE FUNCIONA

“Los datos nos ayudan a decidir.”

IA + Decisiones

SOLUCIONES
www.sac.mx

Ejercicio: Diagnóstico express

Elige un proceso que hoy te esté generando problemas

1 IDENTIFICA

¿Qué proceso está fallando?

2 DOCUMENTA

¿Cómo se realiza actualmente?

3 MIDE

¿Cómo sabes que está fallando?

4 MEJORA

¿Qué actividad eliminarías o cambiarías?

5 ESTANDARIZA

¿Cómo debería hacerse siempre?

6 AUTOMATIZA

¿Qué podría hacer la tecnología?

SOLUCIONES
www.sac.mx

Del desorden a un negocio que funciona

Controlar tus procesos no es burocratizar tu negocio

Metodología práctica para resultados confiables

Gracias!