

BOLETÍN INFORMATIVO DEL SGC

Septiembre
2022
Versión 2.0
Boletín No. 71



ITFIP
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



*“Quien quiere llegar busca caminos,
quien no quiere llegar busca excusas”*

Vicente Cassanya

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



La importancia de los procesos que usted lidera, es que la institución pueda contar con un manual que permite estandarizar sus conocimientos para todo el personal.



Importante, ya que su aporte es valioso para que el servicio entregado a los clientes sea siempre el mismo, sin importar quien lo elabore.



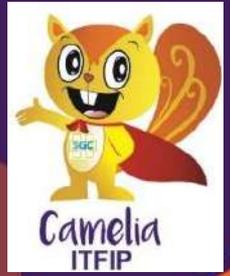
Importante no solo documentar los procesos, sino capacitar al personal a su cargo para lograr que se cumpla lo que está escrito.

¿Has estado alguna vez en una entidad para realizar algún trámite y cuando preguntas algo a un funcionario, éste se levanta para hacer la pregunta a su jefe





 Es molesto esperar, sobretodo ahora que los clientes son cada vez exigentes.



Pues con un manual de procesos y procedimientos actualizado, la espera puede evitarse.

Al documentar tus actividades, el personal sabrá adonde buscar cuando tu cliente tenga una consulta o el mismo tenga una duda en su proceso.

También el consultar información en el manual de procesos, permitirá que tus colaboradores se familiaricen con el manual y lo empezarán a utilizar con más frecuencia.

Recuerda también, que los procesos deben ir cambiando, no se debe hacer un manual de procesos y dejarlo para siempre.



POR QUE ES NECESARIO ACTUALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS DE SU PROCESO?

Por los cambios presentados en la Institución.
(Tecnológicos, Legales o requerimientos institucionales)

Para detectar y corregir posibles omisiones o deficiencias en los procedimientos como en los formatos

Para otorgar uniformidad a los procesos y sus indicaciones de ejecución

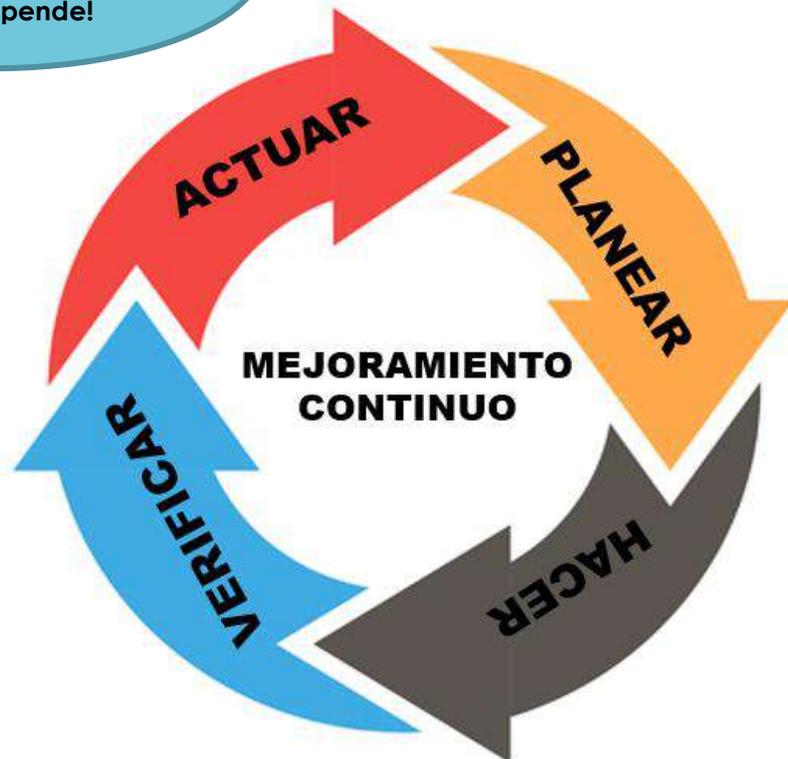
Para el uso de las herramientas e instrumentos que permitan determinar cuál es el impacto real

“Nunca introduzca cambios por el simple hecho de cambiar, hágalo sólo cuando el cambio satisfaga mejor las necesidades y deseos del mercado”

Heibing y Cooper



Recuerda que estamos en constante mejora continua.
¡De Ti depende!



Acertijos:

1. Se estrella un avión y mueren todos, justo en la frontera entre España y Portugal ¿A qué Hospital tienen que llevar a los supervivientes?
2. Somos 12 hermanos, yo nací el segundo y soy el menor. ¿Por qué?

Envía Tú respuesta a sgc@itfip.edu.co

Las primeras 5 respuestas ganan dulce como premio

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!