

# MicroSave

Market-led solutions for financial services

Shelter Afrique Building, Mamlaka Road  
P.O. Box 76436, Yaya 00508, Nairobi, Kenya  
Tel: 254 20 2724801 / 2724806  
Fax: 254 20 2720133  
Website: [www.MicroSave.org](http://www.MicroSave.org)  
Email: [info@MicroSave.org](mailto:info@MicroSave.org)

## Evaluación rápida del potencial para realizar el Mapeo de Proceso

Generalmente, cualquier institución puede ganar mucho con sólo revisar sus políticas y procedimientos. Pero existen situaciones en las que el mapeo de proceso puede ser muy útil. Para poder visualizar cuánto puede beneficiarse del mapeo de proceso, llene la siguiente tabla.

Los gerentes superiores que estén familiarizados con la institución deben llevar a cabo esta herramienta de evaluación rápida.

En una escala de 1-5 donde

**1= Nunca**

**2=Raras veces** (Ej. menos de una vez por mes)

**3=Algunas veces** (Ej. una vez por mes)

**4=Frecuente** (Ej. una vez a la semana)

**5=Muy frecuente** (Ej. todos los días)

¿Cuán frecuente tiene los siguientes problemas dentro de su institución?

Problema	Punteo
Políticas y procedimientos no actualizados	
Los políticas y procedimientos se aplican de forma inconsistente	
Altos niveles de fraude	
Largas filas en los pasillos del banco/reuniones de grupo prolongadas	
Capacitación insuficiente o inadecuada con respecto a las políticas y procedimientos	
Retrasos frecuentes dentro de los procesos	
Muchas quejas del personal o clientes acerca de los procedimientos o procesos	
Altos costos operativos	
Altos niveles de tensión dentro de la institución	
Mercado/ambiente altamente competitivo	
Problemas de comunicación dentro de la organización	
Largas horas de trabajo, siendo común las horas extras	
No se identifican los objetivos de desempeño o no se alcanzan	
<b>TOTAL</b>	

Mientras más alto sea el punteo, mayor potencial existe para realizar el mapeo de proceso en su institución.