



Usa esta herramienta cuándo estés analizando el proceso que deseas mejorar, **te servirá para hacer una representación completa.**

## ¿Cómo se hace?

### 1. Define el proceso a analizar

Escribe el nombre del proceso y su objetivo.

### 2. Construye el SIPOC

Dibuja 5 columnas:

1. Proveedores
2. Entradas
3. Proceso
4. Salidas
5. Clientes

### 3. Llena cada columna

1. **Proveedores** → quién entrega los insumos.
2. **Entradas** → materiales o información.
3. **Proceso** → resume en 3 a 7 pasos cómo se transforma la entrada en salida.
4. **Salidas** → resultados.
5. **Clientes** → quién recibe las salidas.

## Ejemplo

Te mostramos cómo **aplicar esta herramienta de forma práctica** con una propuesta específica.

**Problemática:** En las sucursales más pequeñas de **Banco Azteca**, los clientes esperan por **periodos muy largos** para ser atendidos por un asesor.

**Descripción de la propuesta :** **Desarrollar un sistema de agenda en el portal de Banco Azteca** para reducir los tiempos de espera de nuestros clientes.

### 1. Define el proceso a analizar:

- **Proceso:** Atención en escritorio en sucursales de Banco Azteca.
- **Objetivo:** Desarrollar una agenda digital para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente

### 2. Construye el SIPOC y llena cada columna

**Proveedores** → quiénes entregan los insumos necesarios para que el proceso funcione.

- **Clientes** (información para agendar citas).
- **TI** (desarrollo del sistema).
- **Asesores financieros** (disponibilidad de horarios).
- **Portal web del banco** (plataforma para integrar la agenda).

**Entradas** → materiales o información.

- Datos del cliente (nombre, motivo de visita, horario preferido).
- Disponibilidad de asesores y sucursales.
- Infraestructura tecnológica (servidores, software).
- Lineamientos del proceso de atención.

**Proceso** → resume cómo se transforma la **entrada** (información) en **salida** (resultados).

1. El cliente accede al portal o App del banco.
2. Selecciona día, hora y motivo de visita.
3. El sistema valida disponibilidad y confirma cita.
4. El cliente recibe la confirmación (correo, SMS, App).
5. El cliente llega a la sucursal y es atendido según cita.

**Salidas** → resultados.

- Confirmación de cita para atención en escritorio.
- Reducción de tiempos de espera.
- Experiencia personalizada para el cliente.
- Reportes de uso y métricas de satisfacción.

**Clientes** → quién recibe las salidas.

- Clientes de Banco Azteca (usuarios finales).
- Asesores financieros (organización de agenda).
- Gerentes de sucursal (control de flujo de atención).
- Banco Azteca (mejora en eficiencia y satisfacción).

**Proceso:** Atención en escritorio en sucursales de Banco Azteca.

**SIPOC**

**Objetivo:** Desarrollar una agenda digital para reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente.

### PROVEEDORES

- **Clientes** (información para agendar citas).
- **TI** (desarrollo del sistema).
- **Asesores financieros** (disponibilidad de horarios).
- **Portal web del banco** (plataforma para integrar la agenda).

### ENTRADAS

- **Datos del cliente** (nombre, motivo de visita, horario preferido).
- **Disponibilidad** de asesores y sucursales.
- **Infraestructura tecnológica** (servidores, software).
- Lineamientos del proceso de atención.

### PROCESO

1. El cliente **accede al portal o App** del banco.
2. **Selecciona** día, hora y motivo de visita.
3. El **sistema valida disponibilidad y confirma** cita.
4. El cliente **recibe la confirmación** (correo, SMS, App).
5. El cliente **llega a la sucursal y es atendido** según cita.

### SALIDAS

- **Confirmación de cita** para atención en escritorio.
- **Reducción de tiempos** de espera.
- **Experiencia personalizada** para el cliente.
- Reportes de uso y métricas de satisfacción.

### CLIENTES

- **Clientes de Banco Azteca** (usuarios finales).
- **Asesores** financieros (organización de agenda).
- **Gerentes** de sucursal (control de flujo de atención).
- **Banco Azteca** (mejora en eficiencia y satisfacción).