



Objetivos

¿Qué son los objetivos?

Son frases que expresan una meta. Surgen a partir de un problema o necesidad, y su correcta formulación depende de entender bien esa situación que se busca resolver.

Objetivo general

1. Debe abordar el problema o necesidad principal.
2. Está vinculado con la pregunta central que se busca resolver.
3. Debe haber solo uno, claro y enfocado

Objetivos específicos

1. Responden a problemas o necesidades derivadas del problema central.
2. Detallan los pasos o componentes necesarios para alcanzar el objetivo general.
3. Deben seguir un orden lógico, cuando una acción depende de otra.

Errores frecuentes que debes evitar

1. Usar más de un verbo principal por objetivo
 - Ejemplo incorrecto: "Identificar y aumentar las estrategias..."
 - Se deben dividir en dos objetivos distintos.
2. Plantear objetivos que no se pueden cumplir en el tiempo definido
3. Ajustar la ambición del objetivo a los tiempos reales del proyecto o proceso.
3. Incluir actividades metodológicas en el objetivo
 - "Definir y medir indicadores..."
 - "Identificar la calidad del servicio..." (el cómo se deja para la metodología).
4. Confundir el medio con el fin
 - El verbo debe reflejar el propósito (fin), no el camino (método).



Verbos recomendados según el tipo de objetivo

- Comprensión: clasificar, comparar, explicar, identificar
- Aplicación: calcular, demostrar, interpretar, resolver
- Análisis: analizar, destacar, elegir
- Síntesis: crear, definir, establecer, formular, planear
- Evaluación: argumentar, categorizar, justificar, medir

Nota: Algunos verbos pueden pertenecer a más de una categoría.

Recomendación clave final

Los objetivos deben ser:

- ✓ Viables en tiempo y alcance
- ✓ Claros y específicos
- ✓ Escribirse en infinitivo
- ✓ Redactarse con un propósito, no como actividades



Alcance



¿Qué es el alcance de un proceso?

Es una **descripción delimitada** que indica **desde dónde hasta dónde** ocurre un proceso, quién participa y qué resultados se espera obtener. No es una lista de actividades, sino una **vista general de los límites y componentes clave** del proceso.

Elementos esenciales que debe incluir el alcance

1. Inicio del proceso	2. Fin del proceso	3. Entregables principales	4. Relación con otros procesos
<p>Define el evento disparador: lo que da origen al proceso.</p> <p>Ejemplo: Recepción de una solicitud, generación de una necesidad, inicio de un ciclo.</p>	<p>Determina cuándo se considera finalizado: cuál es el producto, resultado o salida esperada.</p> <p>Ejemplo: Entrega del informe técnico, publicación de un acto administrativo.</p>	<p>Describe los productos o resultados tangibles o intangibles que se obtienen al ejecutar el proceso.</p> <p>Ejemplo: Actas, conceptos, autorizaciones, informes, datos actualizados.</p>	<p>Puedes incluir límites funcionales si el proceso inicia o termina conectado con otros.</p> <p>Ejemplo: Este proceso inicia con la aprobación de X y finaliza con la entrega a Y.</p>

Errores comunes que debes evitar

1. Describir actividades paso a paso
El alcance no es un procedimiento. Evita listas de acciones detalladas.
✗ "Se revisa, se aprueba, se firma, se remite..."
2. Incluir criterios técnicos o metodológicos
El cómo se hace no debe aparecer; eso pertenece al diseño del proceso, no al alcance.
3. Hacerlo demasiado general o vago
Evita frases como: "desde el inicio hasta el final del trámite", sin explicar qué lo inicia o lo cierra.
4. Confundir el alcance con el objetivo, recuerda:
Objetivo = ¿Para qué se hace el proceso?
Alcance = ¿Desde dónde hasta dónde opera?

Recomendaciones finales

- Escribe en lenguaje claro, directo y sin tecnicismos innecesarios.
- Usa frases breves y orientadas a delimitar el proceso.
- Asegúrate de que el inicio y el fin sean observables y verificables.
- Alinea el alcance con los límites reales del proceso y la cadena de valor.

