



Universidad Autónoma de Baja California

Ingeniería de Procesos

Ingeniería de Procesos

Unidad 1. Definiciones y elementos de un proceso

Profesor: MC. Itzel Barriba Cázares

1.4 Formas de documentar un proceso

Definición de un proceso

- Un proceso es un conjunto de **actividades** recurrentes mediante las cuales transforma un grupo de **entradas** en un grupo de **salidas** varios para un **cliente** (interno o externo).



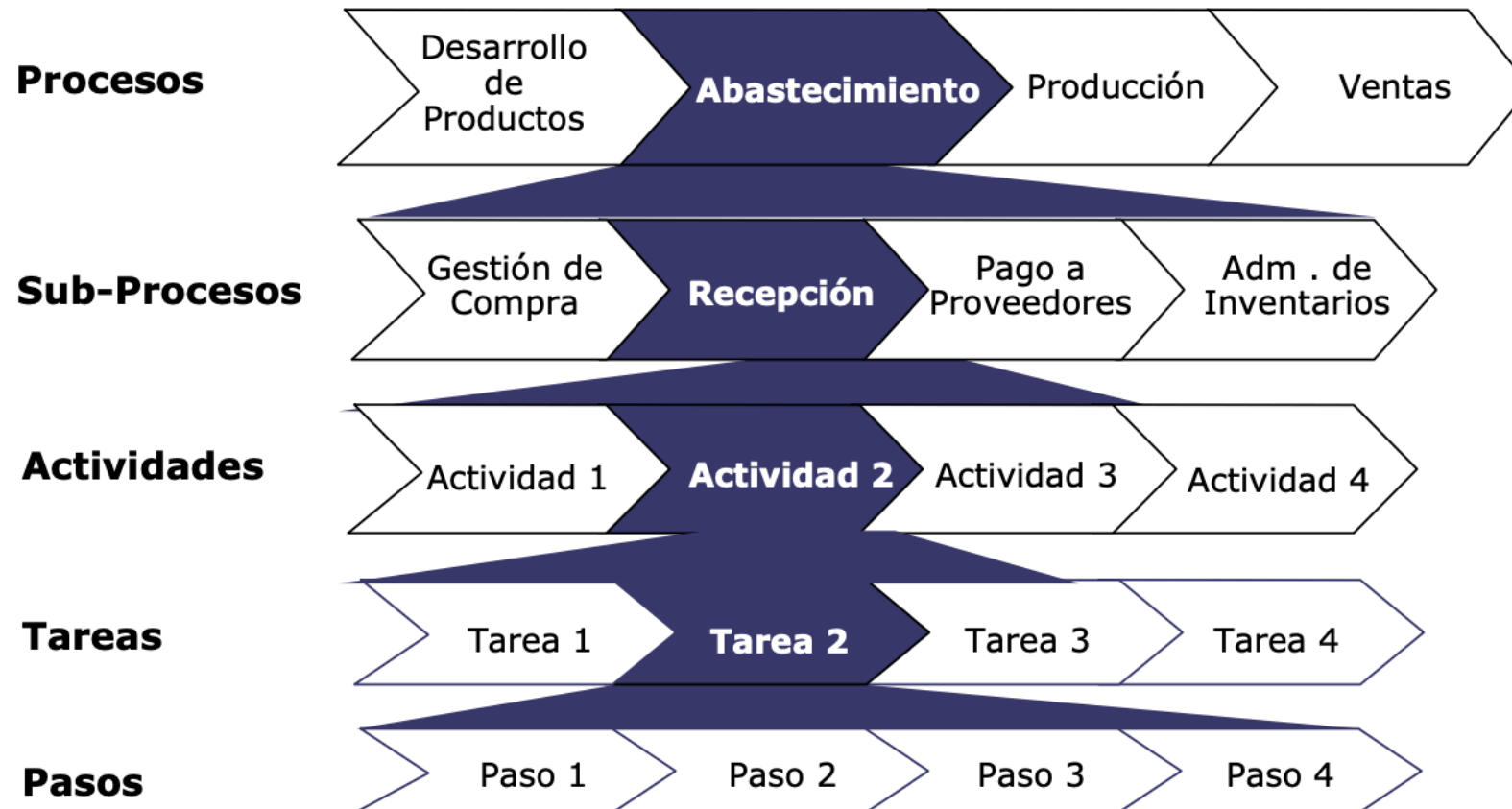
Definición de un proceso

- ▶ Ejemplos de procesos

- ▶ Ventas
- ▶ Compras
- ▶ Producción
- ▶ Presupuesto
- ▶ Cierre contable
- ▶ ...

Definición de un proceso

► Detalle de Procesos

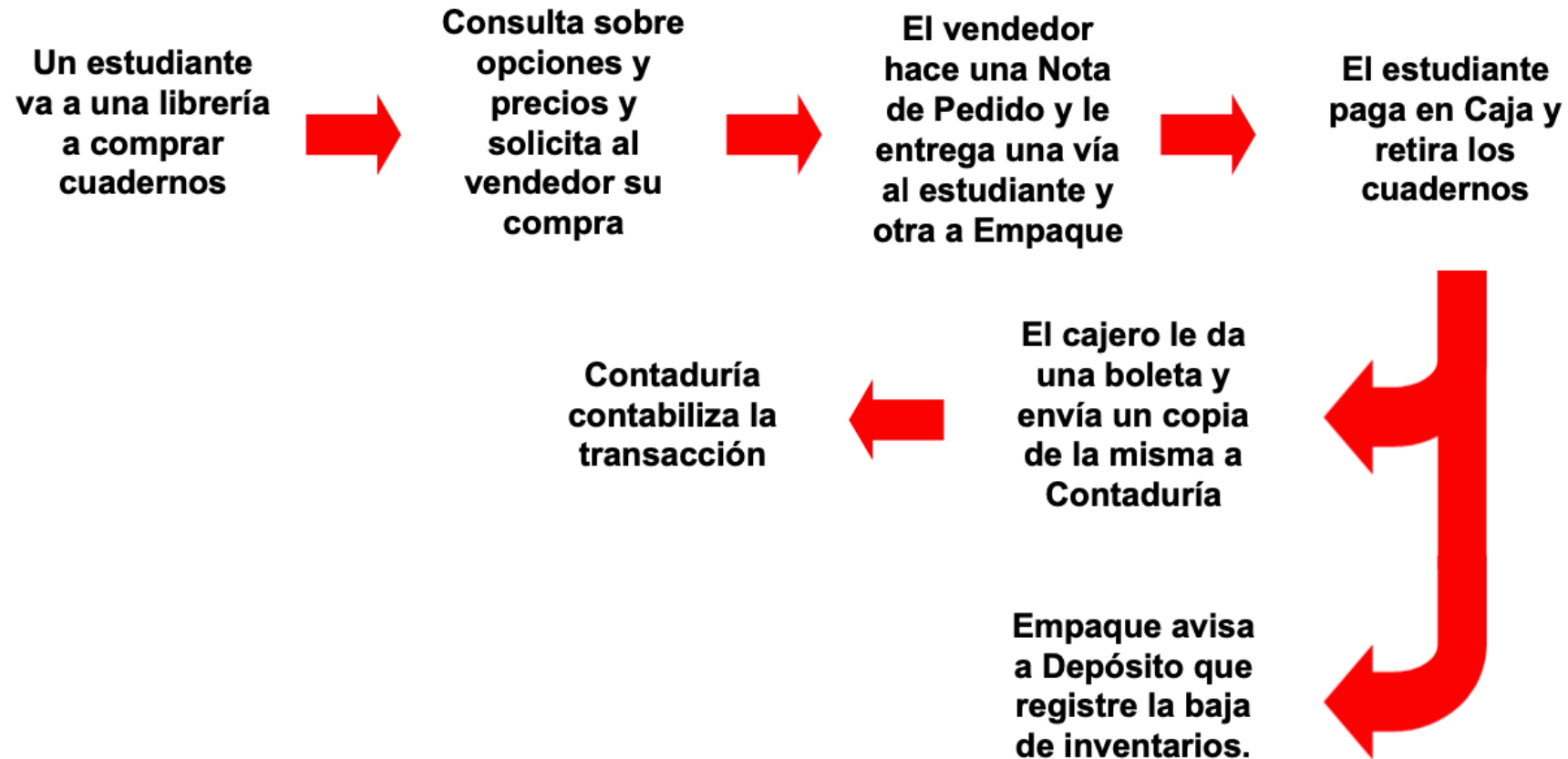


Definición de un proceso

- ▶ **Ejemplo 1: Proceso comercial (simple)**
 - ▶ Estudiante que compra cuadernos en una librería
 - ▶ Identificación del Cliente
 - ▶ Identificar las entradas del proceso
 - ▶ Identificar las actividades principales del proceso
 - ▶ Identificar las salidas/resultados del proceso

Definición de un proceso

- Ejemplo 1: Proceso comercial (simple). Diagrama simple.



Definición de un proceso

- ▶ **Ejemplo 1: Proceso comercial (simple)**
 - ▶ **CLIENTE:** Estudiante
 - ▶ **ENTRADAS:** Consulta de precios, pedido de cuaderno
 - ▶ **ACTIVIDADES:** Hacer nota de pedido, entregar al estudiante, cobrar, contabilizar
 - ▶ **SALIDAS o RESULTADOS:** información de precios, ticket de compra, cuadernos

Definición formal de un proceso

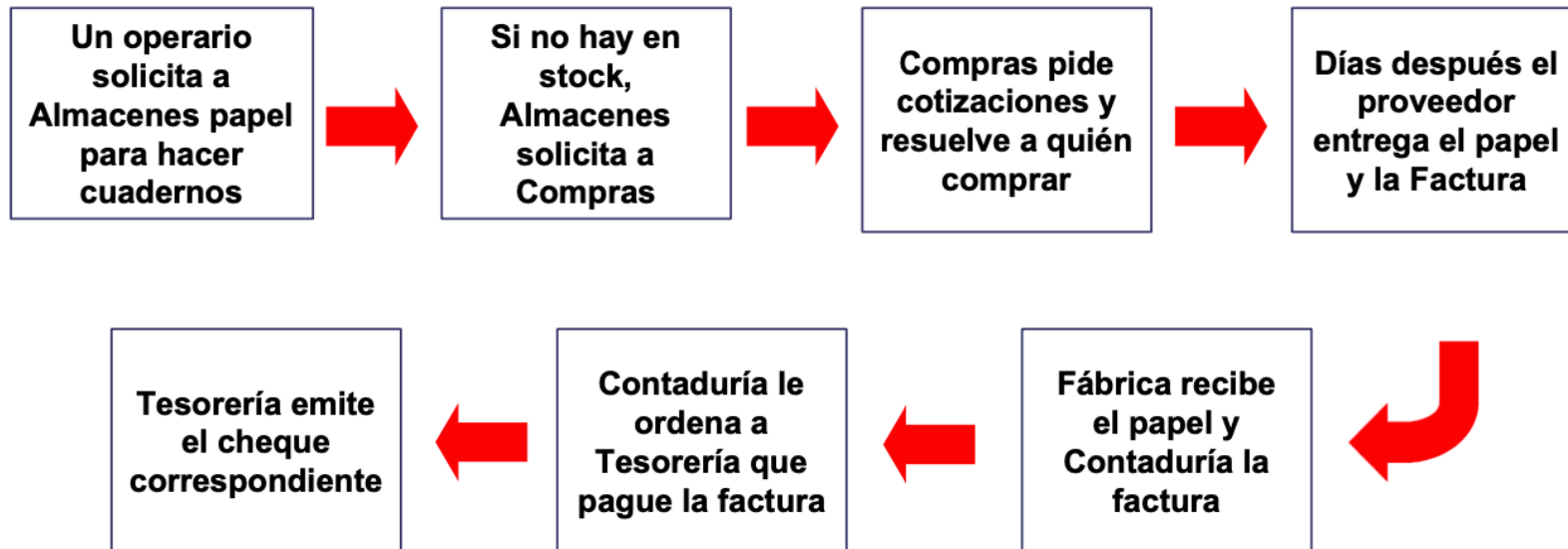
▶ Ejemplo 2: Proceso Abastecimiento

- ▶ Requerimiento de compra de papel para fabricar cuaderno????? (Actividad de 5 minutos individual)
 - ▶ Identificación del Cliente
 - ▶ Identificar las entradas del proceso
 - ▶ Identificar las actividades principales del proceso
 - ▶ Identificar las salidas/resultados del proceso

Definición formal de un proceso

- ▶ **Ejemplo 1: Proceso Abastecimiento**
 - ▶ Requerimiento de compra de papel para fabricar cuaderno

Diagramación simple del proceso

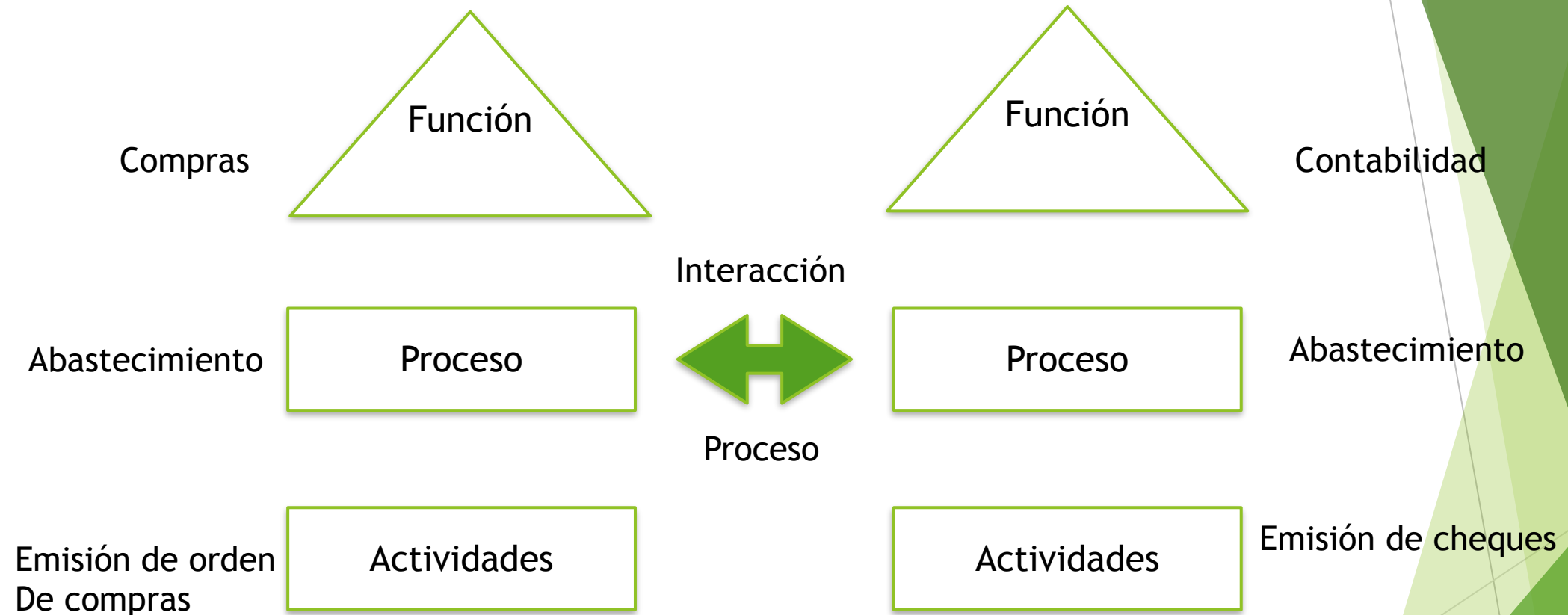


Definición formal de un proceso

▶ Ejemplo 2: Proceso Abastecimiento

- ▶ **CLIENTE:** Fabrica, proveedor
- ▶ **ENTRADAS:** Pedido de papel, presupuesto del proveedor, factura
- ▶ **ACTIVIDADES:** Solicitar a Almacenes, recibir presupuestos, decidir adjudicación, realizar compra
- ▶ **SALIDAS o RESULTADOS:** pedido de cotización, papel, cheque

Procesos y estructura



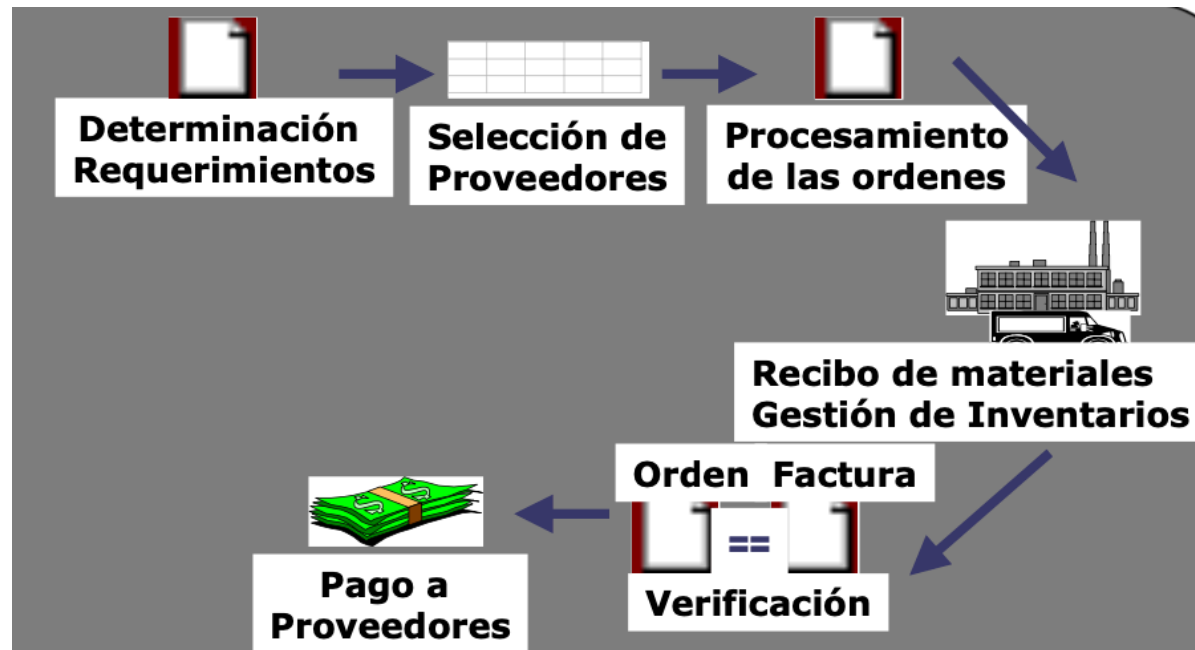
Los procesos atraviesa áreas o unidades (departamentos) dentro de una empresa.
Varias áreas o unidades de una empresa pueden realizar actividades de un mismo proceso.

Elementos de la documentación formal de un proceso

- ▶ En todos los casos debemos:
 - ▶ 1. Identificar el **objetivo** del proceso
 - ▶ 2. Identificar el **cliente** (interno o externo)
 - ▶ 3. Identificar el desde y el hasta (**alcance**)
 - ▶ 4. Identificar las **entradas**
 - ▶ 5. Definir los **sub-procesos, actividades**, etapas, etc. Nivel de detalle.
 - ▶ 6. Describirlos (presentando interacciones)
 - ▶ 7. Identificar las **salidas**

Proceso de compras

- **Objetivo:** Gestionar las compras de insumos y materiales necesarios para realizar las actividades de la empresa, en tiempo y forma, cumpliendo además con las especificaciones de calidad, precios, fecha y lugar de entrega.



Proceso de compras

- ▶ **Entradas:** Pedido de insumos de las distintas áreas de la empresa
- ▶ **Actividades principales:**
 - ▶ Solicitar cotizaciones
 - ▶ Seleccionar proveedor
 - ▶ Recepcionar y controlar insumos
 - ▶ Entregar insumos al area solicitante de la empresa
 - ▶ Pagar al proveedor

Proceso de compras

- ▶ Tareas de “solicitar una cotización”:
 - ▶ Buscar datos de los proveedores
 - ▶ Completar formulario de pedido de cotización
 - ▶ Enviar por correo a cada proveedor
 - ▶ Archivar el pedido de cotización
- ▶ Pasos en la tarea de “Completar pedido de cotización”:
 - ▶ Buscar la libreta de formularios de pedido de cotización
 - ▶ Escribir la fecha
 - ▶ Escribir el nombre del primer proveedor a consultar
 - ▶ Especificar los datos de la mercancía
 - ▶ Firmar formulario
- ▶ Nota: A diferencia de las tareas, los pasos no tienen resultados por sí mismos.

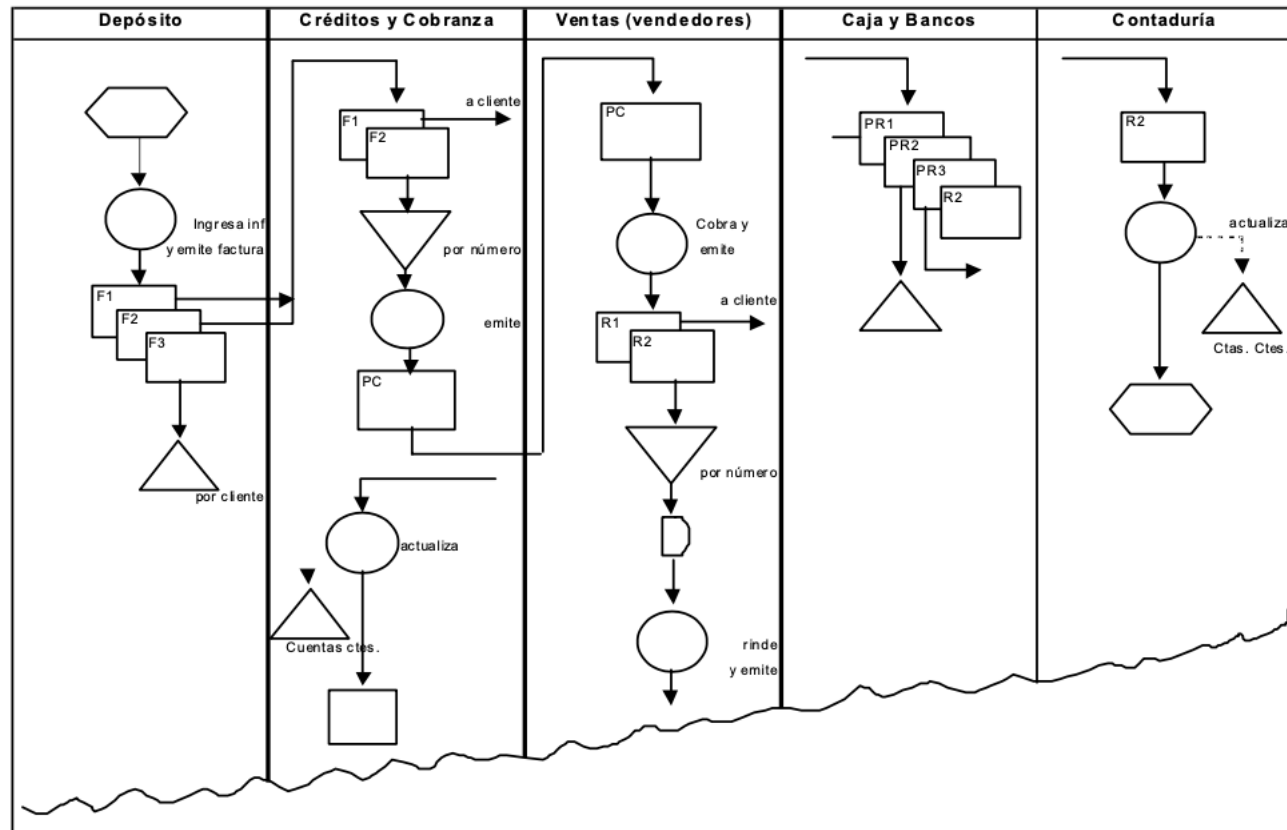
Proceso de compras

Tabla de actividades por área interviniente

Entradas	Áreas Intervinientes				Salidas
	Área corresp.	Compras	Almacenes	Ctas. a Pagar	
Necesidad de un insumo	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de un Pedido de Insumo • Autorizar el Pedido 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar Pedidos • Verificar autorización (y presupuesto) • Seleccionar posibles proveedores • Enviar solicitudes de cotización a proveedores • Recepcionar cotizaciones • Adjudicar proveedor • Enviar Orden de Compra 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar mercaderías • Controlar mercaderías • Entregar al usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar cuentas a pagar • Emitir la Orden de Pago 	

Proceso de compras

Representación gráfica (Flujograma)



Proceso de compras

Dibujogramas

Ejemplo 3: Proceso de Abastecimiento en una empresa manufacturera



Cadena de valor

- ▶ La cadena de valor es una forma de representar al MODELO DE PROCESOS de la empresa
- ▶ “La cadena de valor disgrega a la empresa en sus actividades **estratégicas** relevantes para comprender el **comportamiento de los costos** y las **fuentes de diferenciación existentes y potenciales**. Una empresa obtiene la ventaja competitiva, desempeñando esas actividades estratégicamente importantes **más barato o mejor que sus competidores**”...
- ▶ Esta definición se adapta al enfoque de Procesos de Negocios

Cadena de valor

¿Cómo se genera el valor?

- Procesos de valor (primarios y secundarios)



Cadena de valor

▪ **Procesos Centrales u Operacionales**

- Logística interna
- Producción
- Logística externa
- Ventas
- Desarrollo de productos

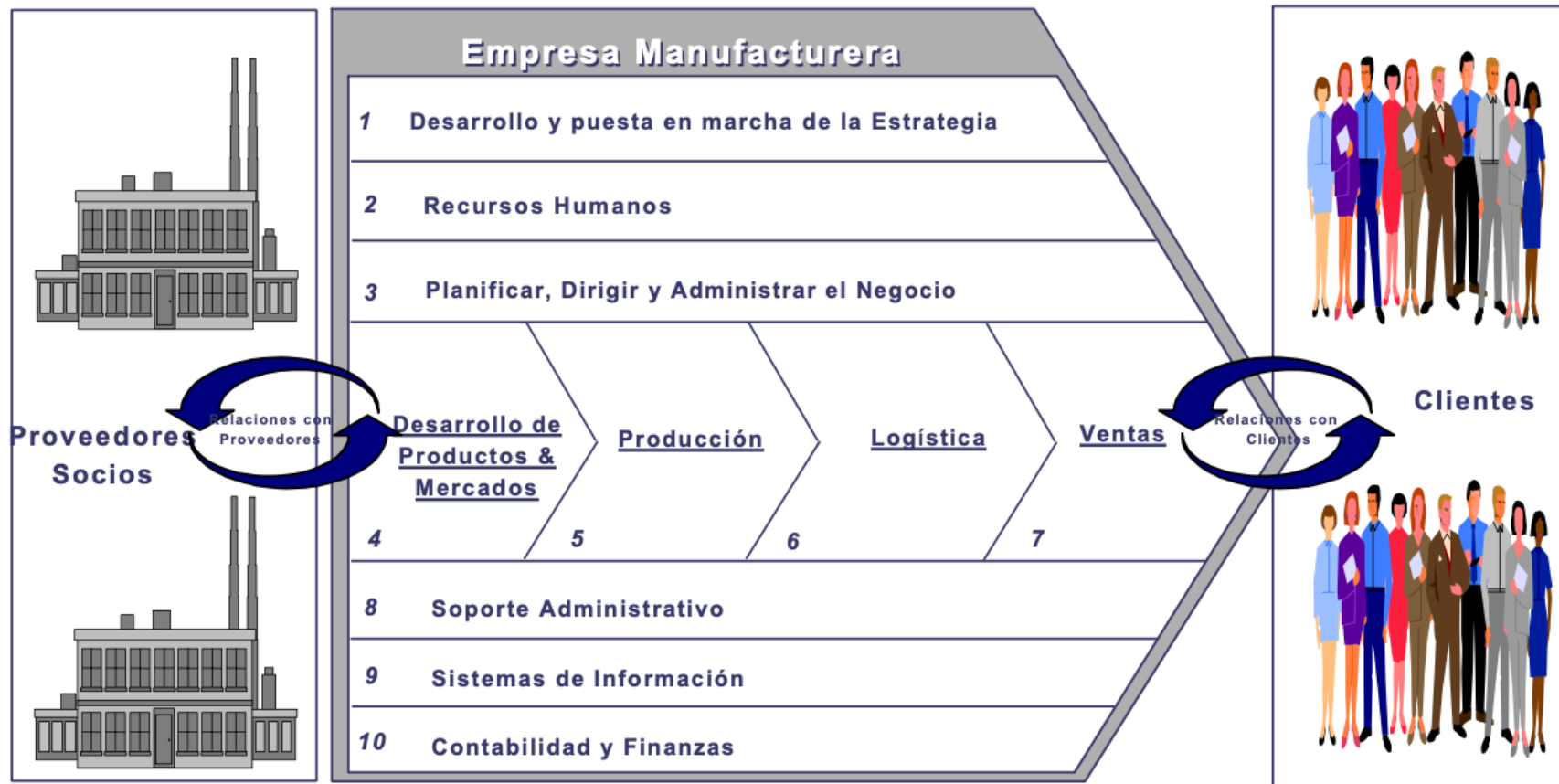
- **Son los que generan valor para el cliente**
- Diferente **peso relativo** según tipo de empresa
- Aunque siempre están presentes en alguna medida

▪ **Procesos de Infraestructura o de Apoyo**

- Abastecimiento
- Desarrollo tecnología
- Administración RRHH
- Administración del negocio
- Contabilidad

- **Sobre ellos se sustentan los procesos centrales**
- Se esparcen en toda la organización
- Su contribución a crear **ventajas competitivas** varía según el sector industrial, pero generalmente siempre aparecen

Cadena de valor



Proceso para la definición formal de un proceso

- ▶ Son **productos** que resultan de la realización de una actividad

Beneficios de la documentación de procesos

- ▶ **Como trabajamos actualmente?**
- ▶ Procesos que implican un gran numero de etapas (división del trabajo):
 - ▶ Departamentos con objetivos independientes,
 - ▶ Objetivos opuestos por departamento
 - ▶ Grandes esfuerzos de coordinación
- ▶ Aun en trabajos claves no hay un responsable o encargado
- ▶ Alto número de actividades innecesarias
- ▶ Muchas veces, “el cliente molesta”

Beneficios de la documentación de procesos

- ▶ Enfocarse en el cliente
- ▶ Optimizar la coordinación
- ▶ Diseño basado en la simplicidad
- ▶ Administración efectiva del personal
- ▶ Medir el desempeño

Ejemplo: Otorgamiento de Préstamos Personales

Situación inicial

