

AUPN

Automatización de Procesos de Negocio

Ana María Cortés Murcia
ana.cortes@escuelaing.edu.co

21 de septiembre de 2020

Ciclo de Vida BPM

MONITOREO DE PROCESOS
Los procesos implementados deben ser monitoreados para garantizar su correcto desempeño y cumplimiento de los objetivos.

Proceso implementado



IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS
Se implementa el proceso TO-BE definido para la empresa en el BPMS deseado

Proceso(s) TO-BE



REDISEÑO DE PROCESOS
A partir de lo encontrado y los principios de rediseño, se diseña el proceso TO-BE

DESCUBRIMIENTO DE PROCESOS

Análisis de la empresa, detalle de sus procesos y descubrimiento de sus necesidades.

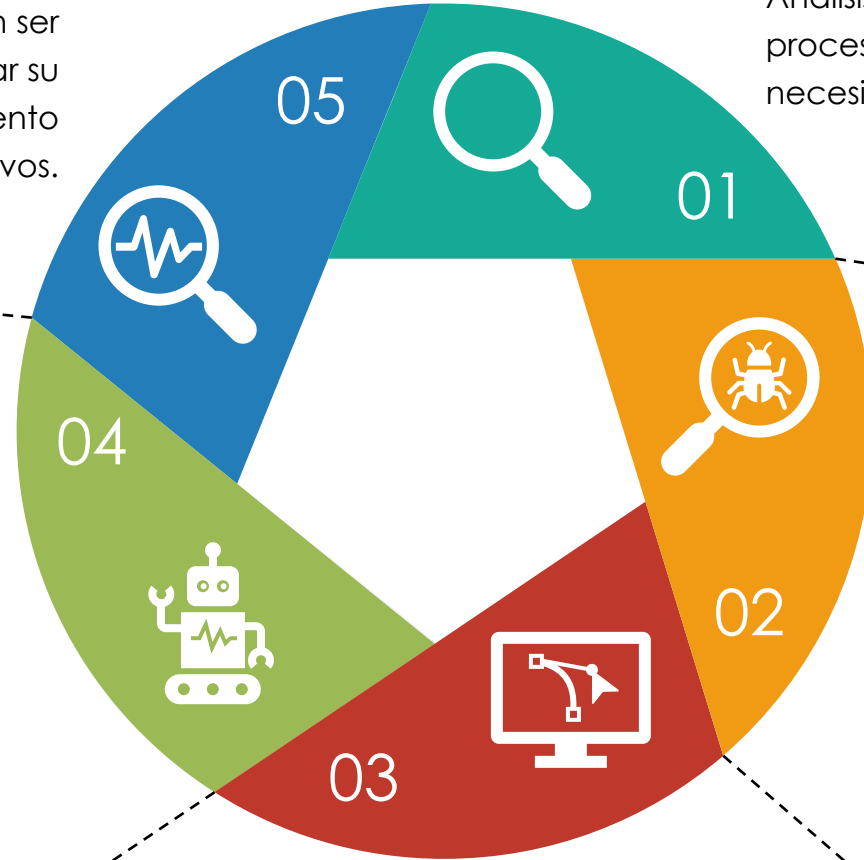
Proceso(s) AS-IS y BPA



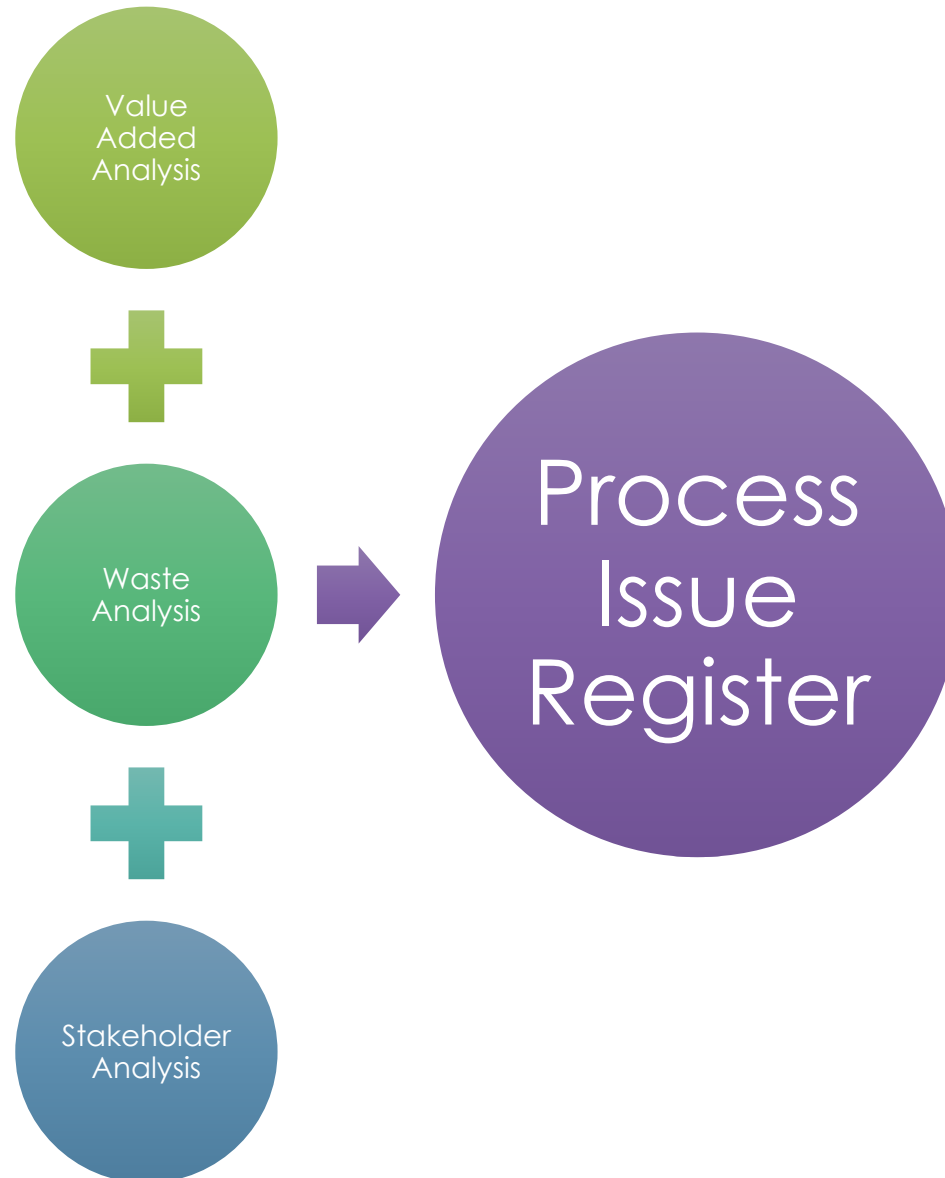
ANÁLISIS DE PROCESOS

Se toma el proceso o procesos AS-IS y se realiza su análisis cualitativo y cuantitativo.

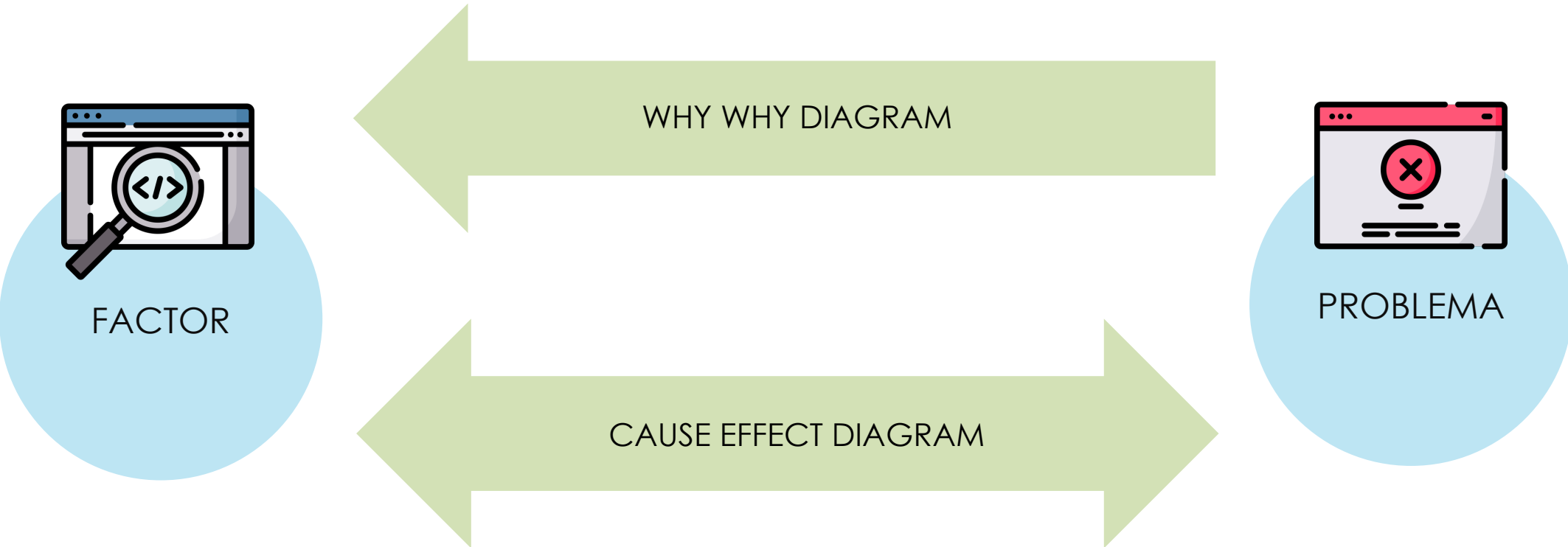
Registro de Issues



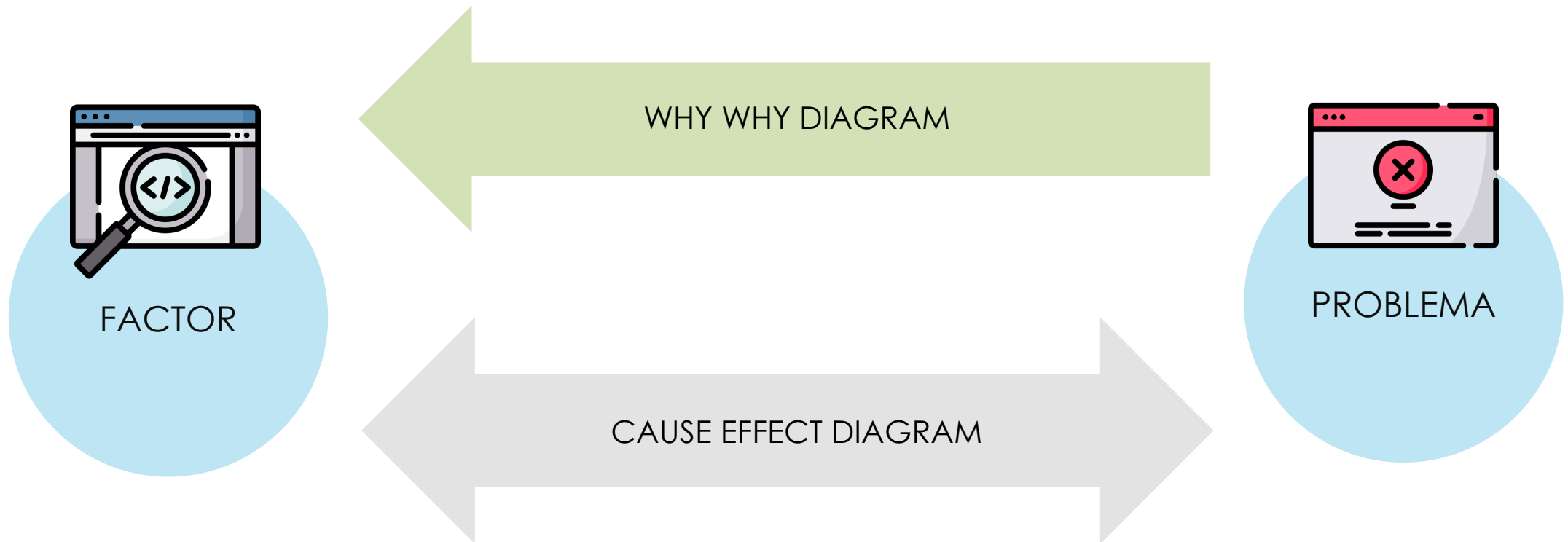
Análisis Cualitativo de Procesos



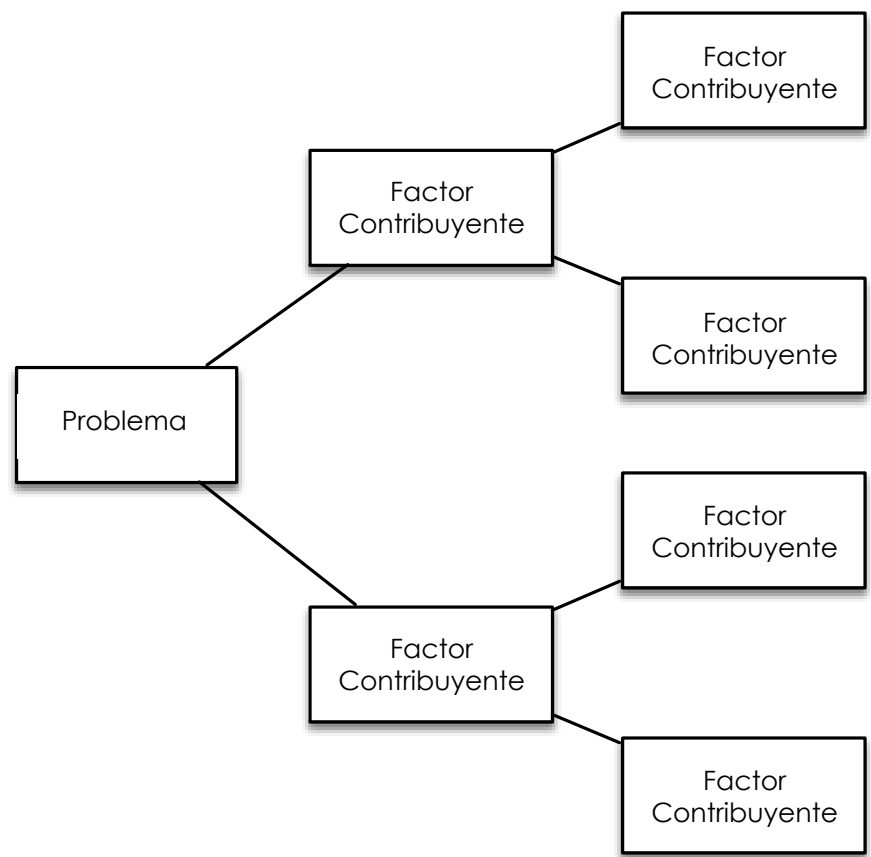
Análisis de Causa Raíz



Análisis de Causa Raíz



Why-Why Diagram



...



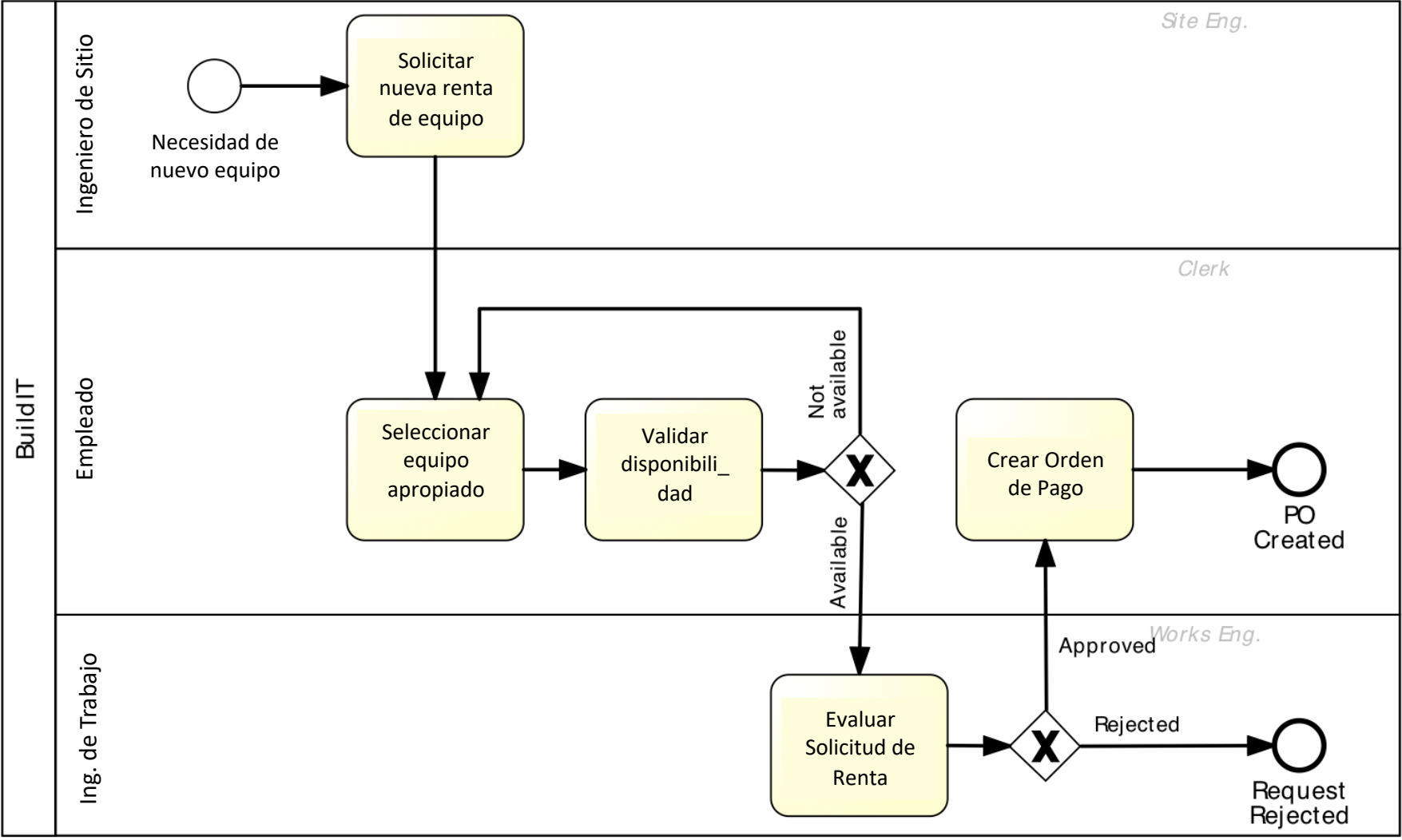
Cinco niveles de
anidación

“Cinco Porqués”

...



Why-Why Diagram



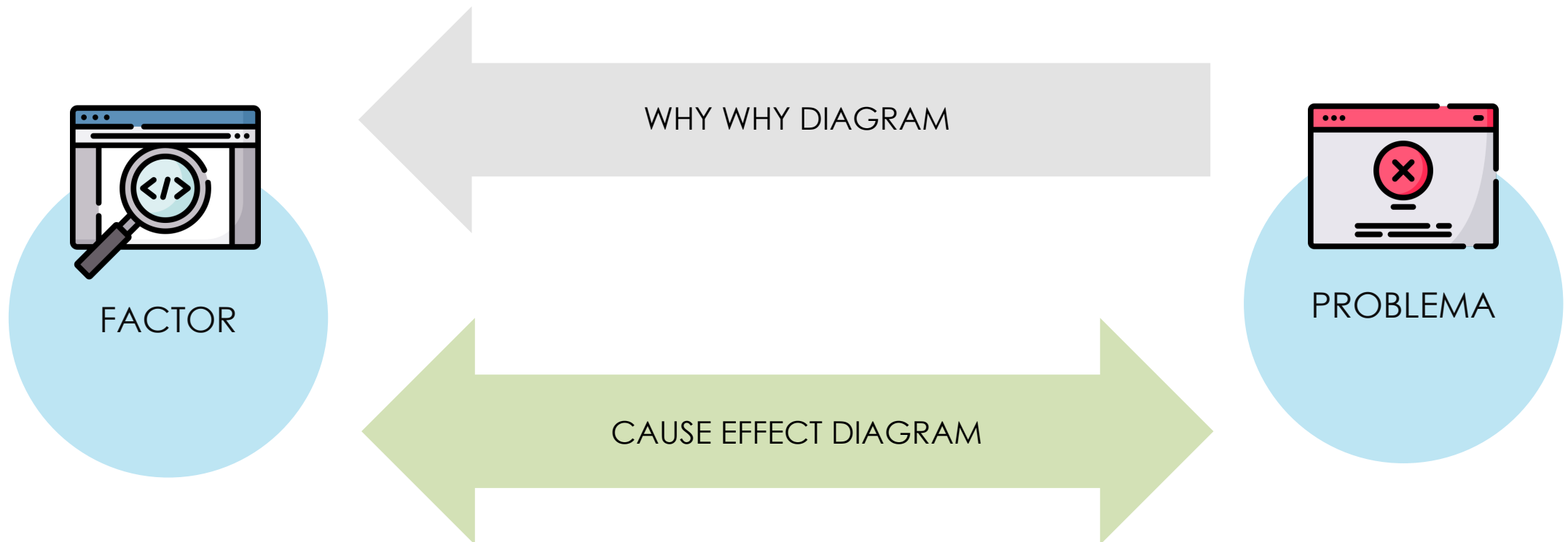
Why-Why Diagram



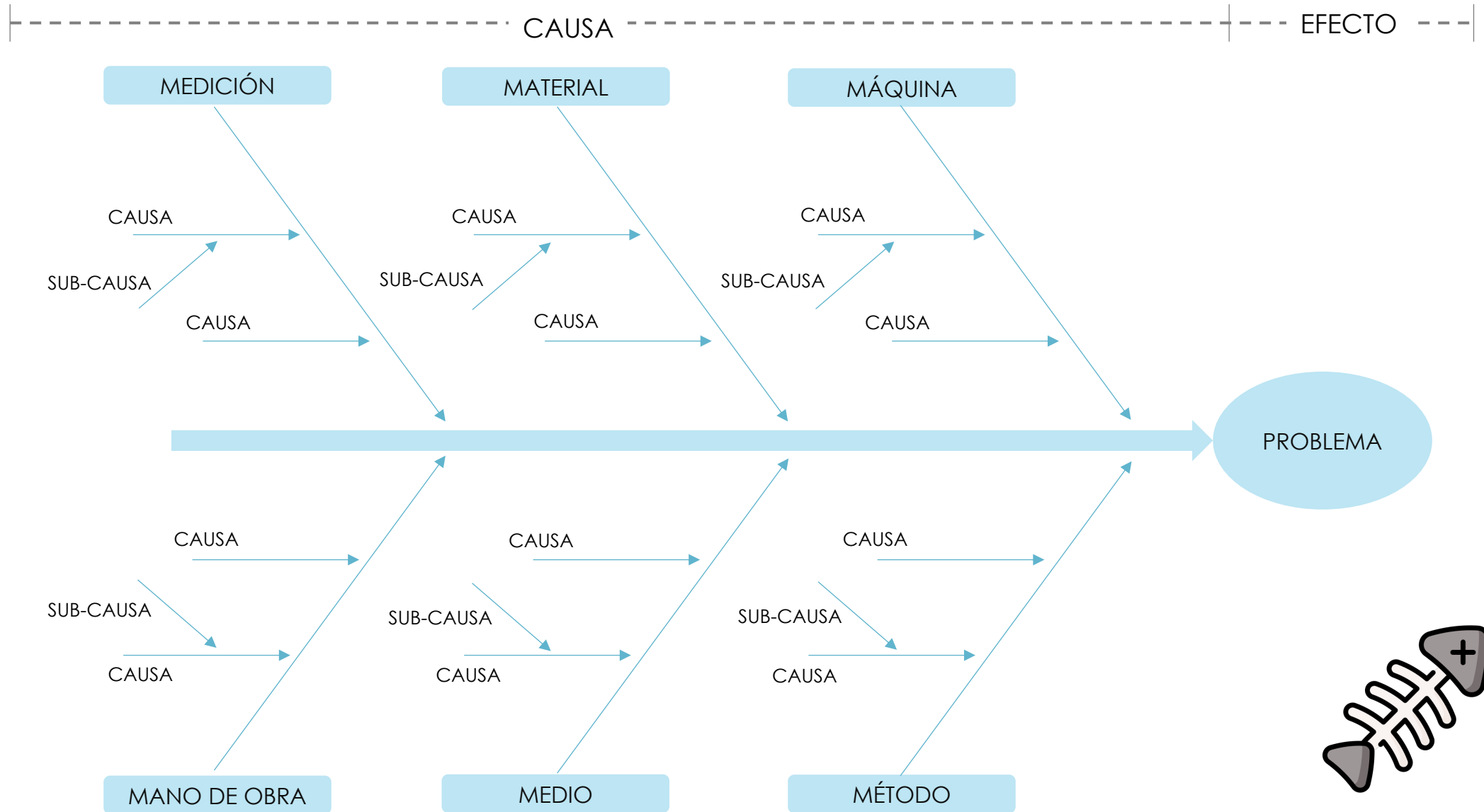
El ingeniero de sitio mantiene el equipo más tiempo, ¿Por qué?

- El ingeniero de sitio teme que el equipo no esté disponible después cuando se necesite, ¿Por qué?
 - El tiempo que hay entre la solicitud y la entrega es muy largo, ¿Por qué?
 - Tiempo excesivo dedicado a encontrar el equipo adecuado y aprobar la solicitud, ¿Por qué?
 - Tiempo dedicado por el trabajador contactando posiblemente con múltiples proveedores de manera secuencial.
 - Tiempo dedicado esperando que los ingenieros de trabajo validen las solicitudes.

Análisis de Causa Raíz



Fishbone Diagram (Causa Efecto)



Fishbone Diagram: Categorías – “Las 6 Ms”



1. **Machine (Máquina):** factores derivados de la tecnología utilizada
 - Falta de funcionalidad adecuada en las aplicaciones de software de apoyo.
 - Diseño deficiente de la interfaz de usuario (UI)
 - Falta de integración entre sistemas
2. **Method (Método):** Factores derivados de la forma en que se diseña, comprende o ejecuta el proceso.
 - Asignaciones de responsabilidades poco claras
 - Instrucciones poco claras
 - Entrenamiento insuficiente
 - Falta de comunicación oportuna
3. **Material (Material):** factores derivados de materiales de entrada o datos
 - Datos faltantes, incorrectos o desactualizados

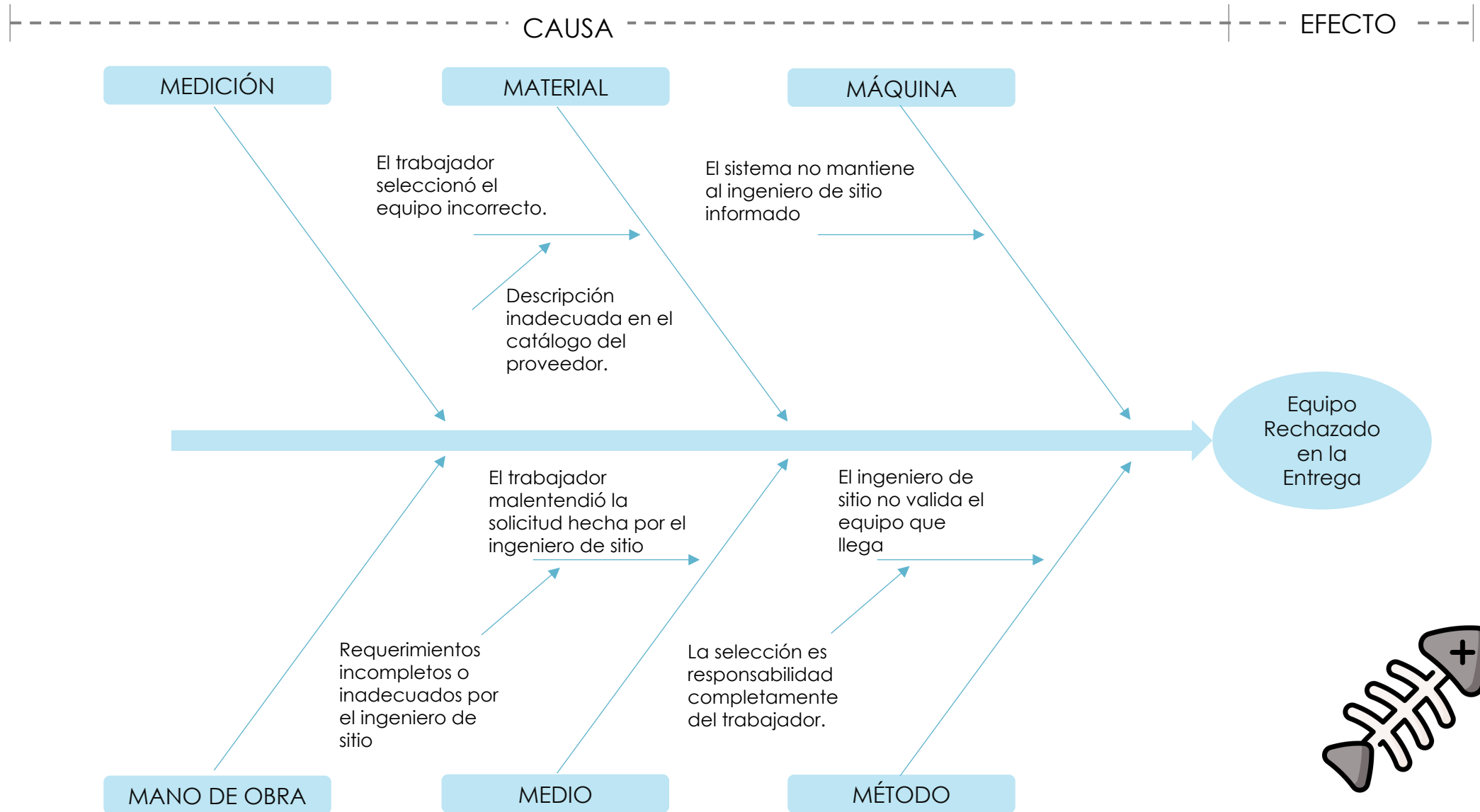
Fishbone Diagram: Categorías – “Las 6 Ms”



4. **Man (Mano de Obra):** factores derivados de evaluaciones incorrectas o ejecución incorrecta de pasos atribuibles a:
 - Falta de formación e instrucciones claras.
 - Falta de motivación
 - Exigencias demasiado altas hacia los trabajadores de procesos
5. **Measurement (Medición):** factores derivados de la dependencia de:
 - Estimaciones inexactas
 - Errores de cálculo
6. **Milieu (Medio o Entorno):** factors outside the scope of the process
 - Delays caused because of unresponsive external actors
 - Sudden increases of workload due to special circumstances



Fishbone Diagram (Causa Efecto)



Ejercicio

