



# Enfoque estratégico: La gestión de procesos

Integración de Sistemas Empresariales  
Semana: 1

# Normas de Seguridad

Ubicar maletines y/o mochilas en el gabinete del aula de Laboratorio.

No ingresar con líquidos, ni comida al aula de Laboratorio.

Apagar o poner en silencio los celulares.

Al culminar la sesión de laboratorio apagar correctamente la computadora y la pantalla, y ordenar las sillas utilizadas.



# Capacidad



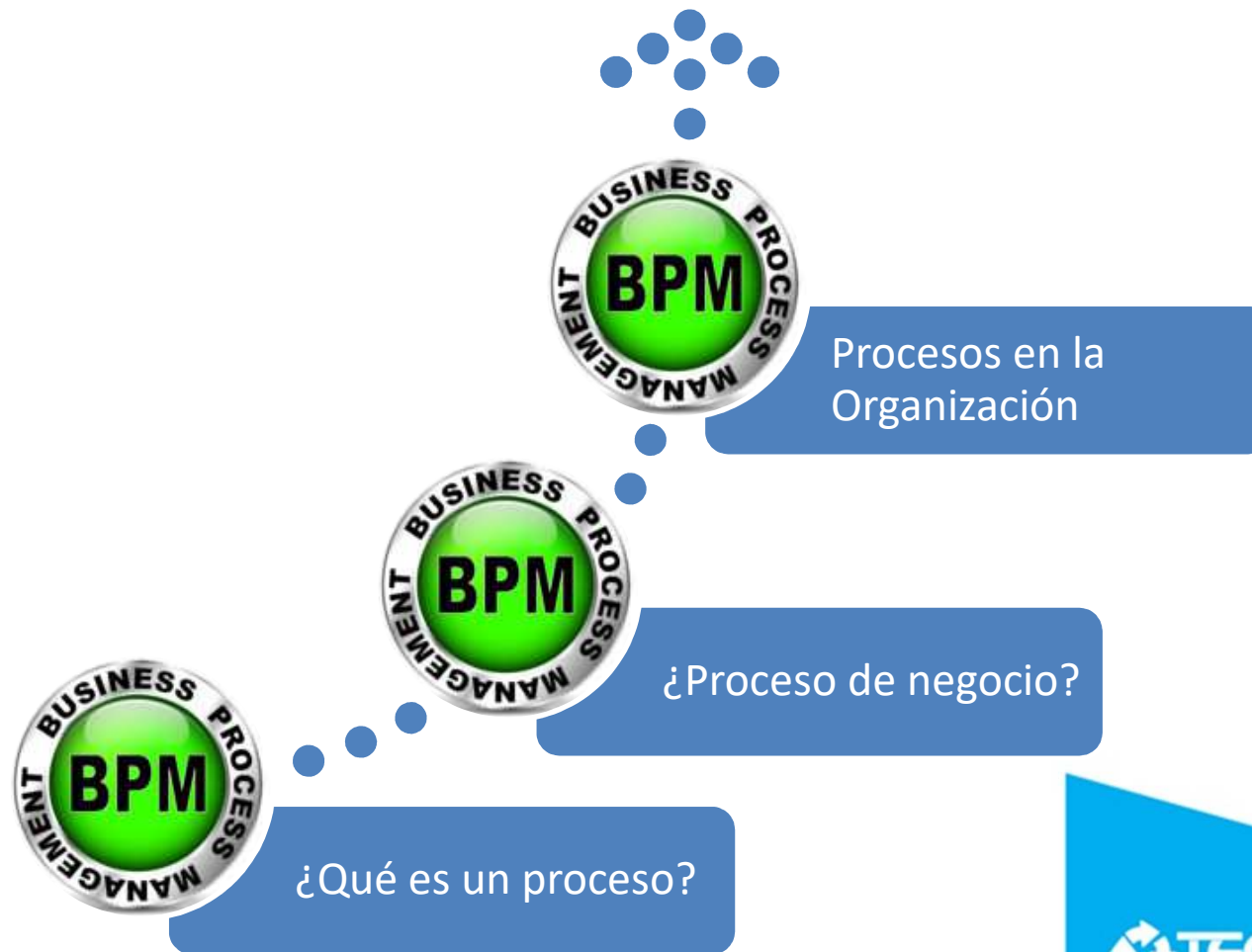
Define, Describe y reconoce  
los procesos de una  
Organización

# Logro de la Sesión



Identifica los procesos  
en la empresa

# Contenido a Tratar





# Procesos



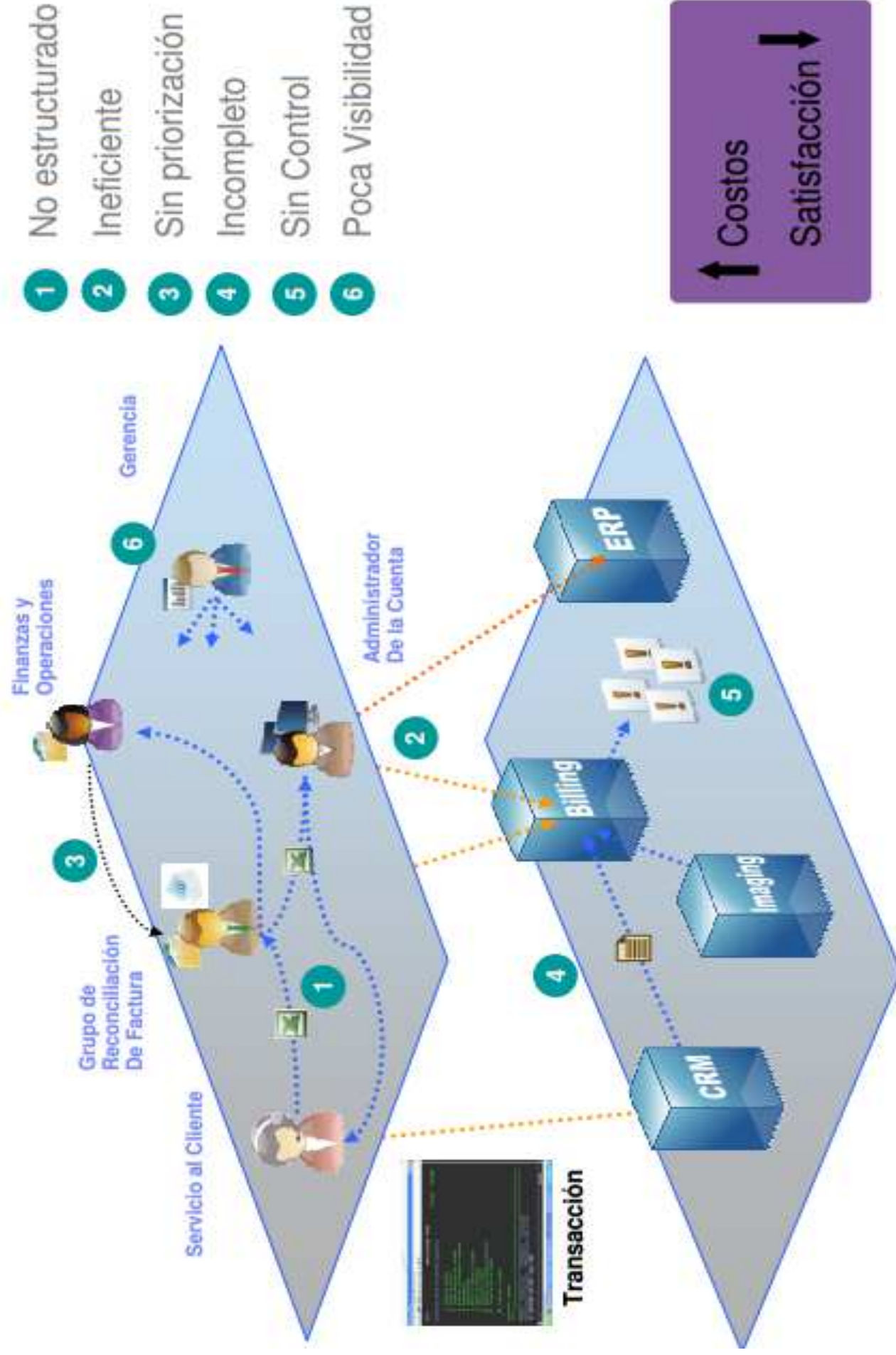
# ¿Qué es un proceso?

- Los procesos son el componente fundamental de la ventaja competitiva; en la empresa.
- La esencia de la estrategia es realizar los procesos de modo diferente y más efectivo que los competidores.





# Problemas Típicos en los Procesos





# Situación Actual en las Organizaciones

- Trabajo igual no estandarizado (mismo trabajo, diferentes procedimientos)
- Procesos no formalizados ni adecuadamente documentados
- Tareas no se cumplen en tiempos aceptables
- Grandes esfuerzos de coordinación.
- Grandes esfuerzos de control.



# Situación Actual en las Organizaciones

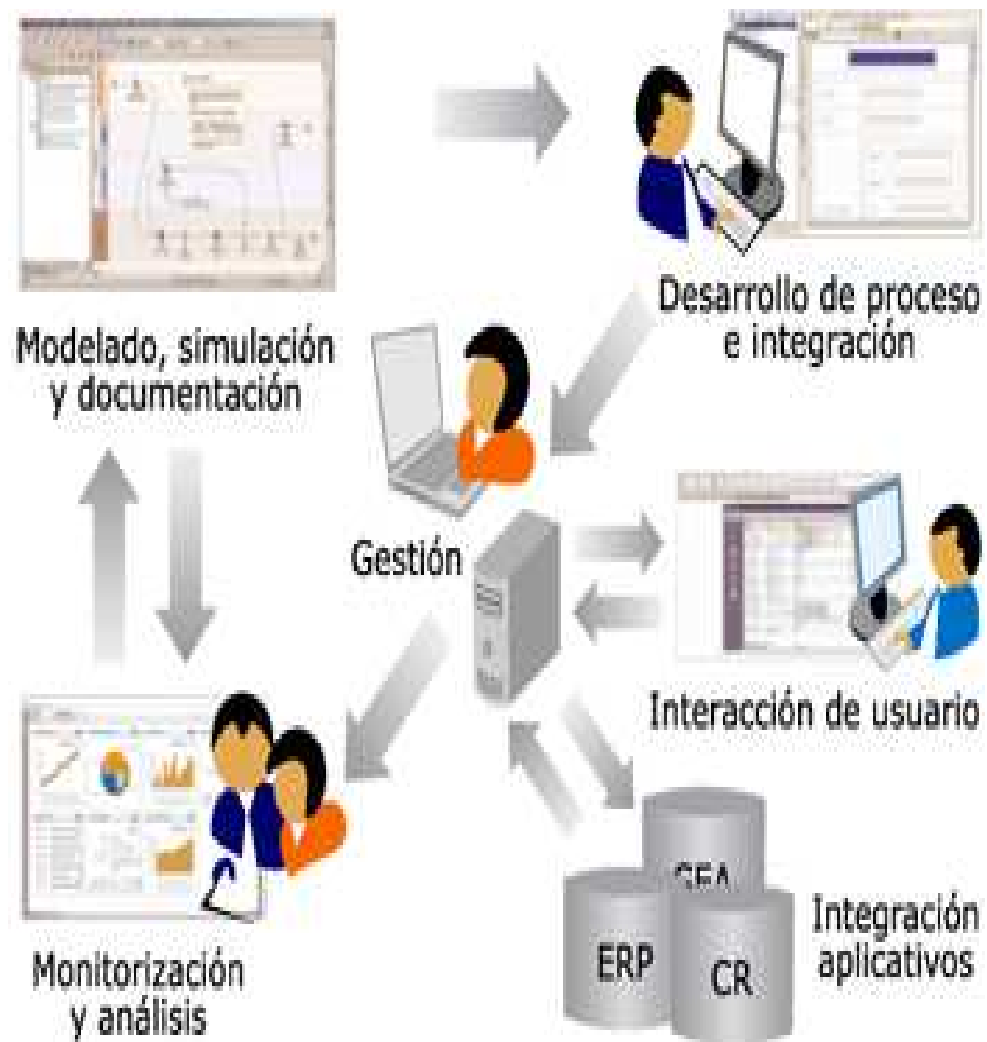
- Necesidad de controlar tiempos para cumplir con las normativas.
- Información necesaria para medir el rendimiento no accesible en tiempo y forma. Desperdigada en Sistemas Transaccionales.
- Falta de información para medir la performance del proceso para detectar fallas o áreas de mejora



# ¿Qué asegura el éxito a las organizaciones?

- “Mejoras de rendimiento sostenidas se logran cuando se dispone de procesos estrictamente integrados que implementan una estrategia definida”





# Procesos de Negocio

# ¿Proceso de negocio?

- Un proceso de negocio es un conjunto de tareas y actividades coordinadas entre sí, llevadas a cabo tanto por recursos (hombre/máquina) internos y/o externos a la organización, y que son necesarias e importantes para lograr los objetivos de la empresa.

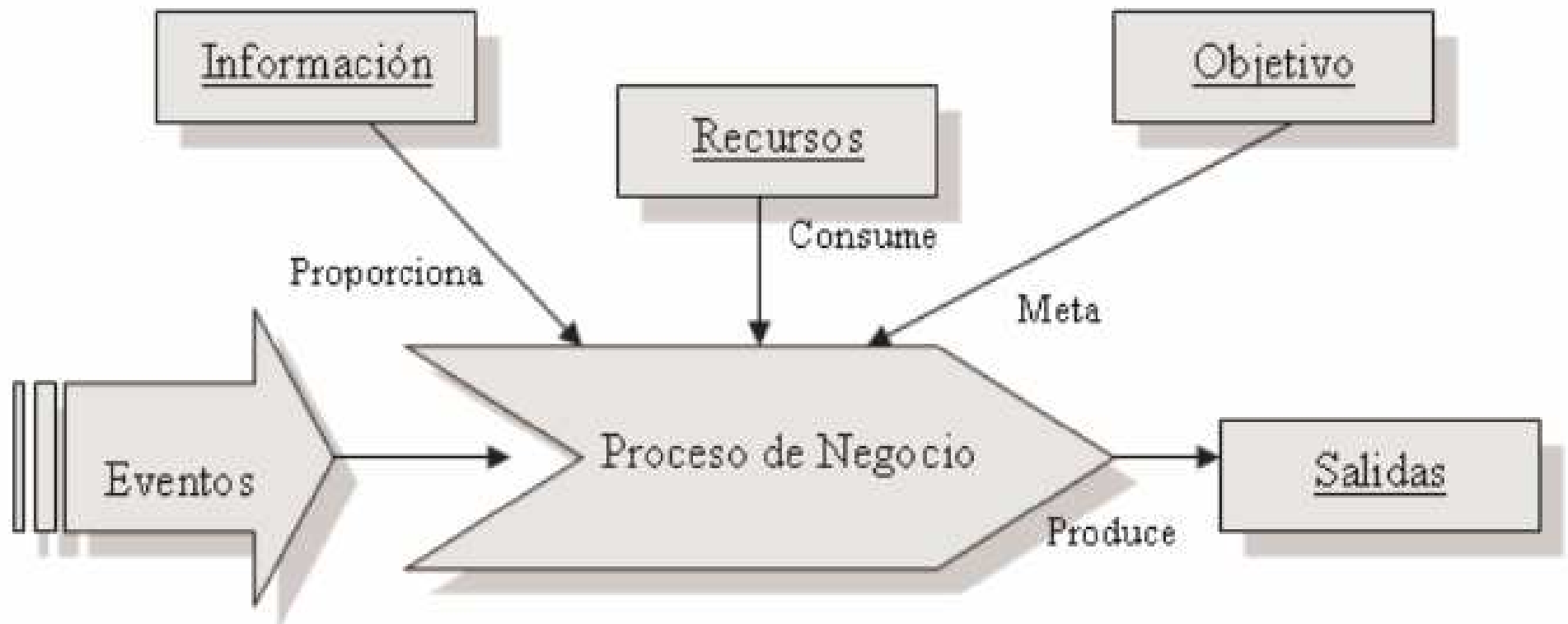


# Proceso de negocio

- Un Proceso de Negocio es una colección de actividades que tomando una o varias clases de entradas crean una salida que tiene valor para un cliente.
- Los Procesos de Negocio representan el flujo de trabajo y de información a través del negocio.



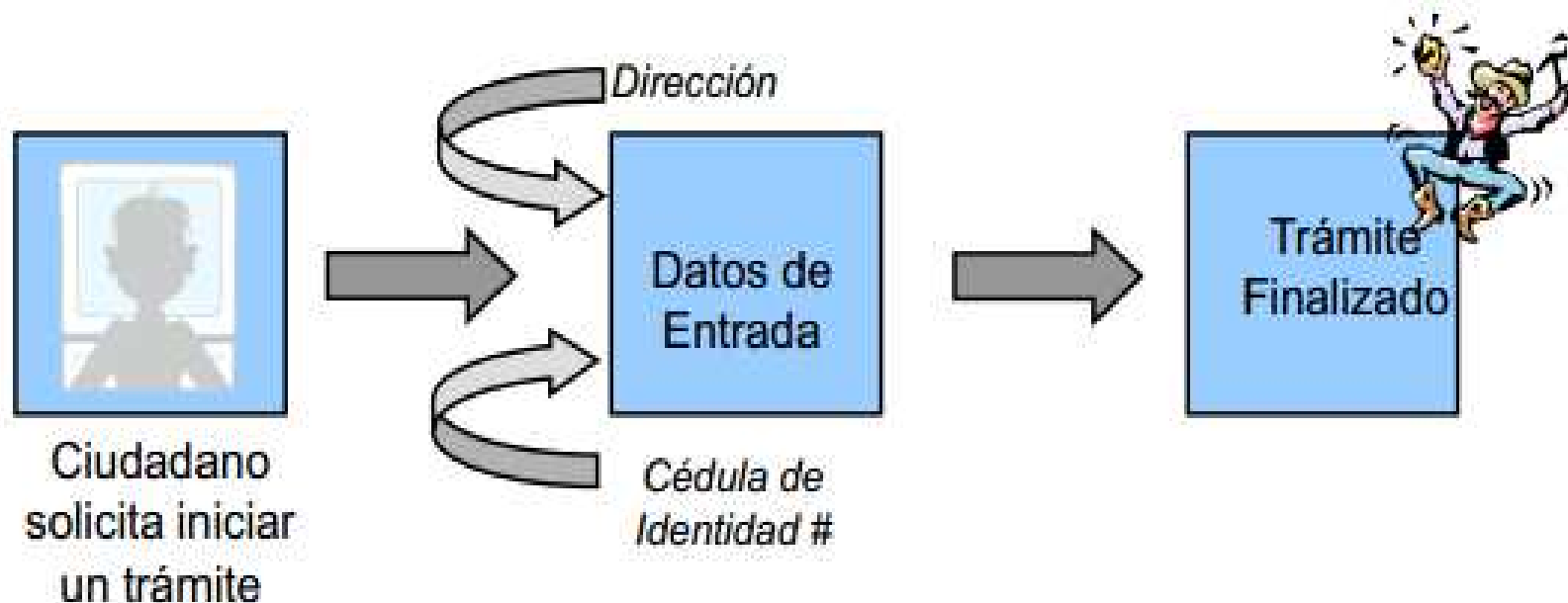
# Proceso de Negocio





# Proceso de negocio

- Tiene un comienzo, un final, un conjunto de tareas, entradas y salidas identificadas, personas o sistemas que completan esas tareas.

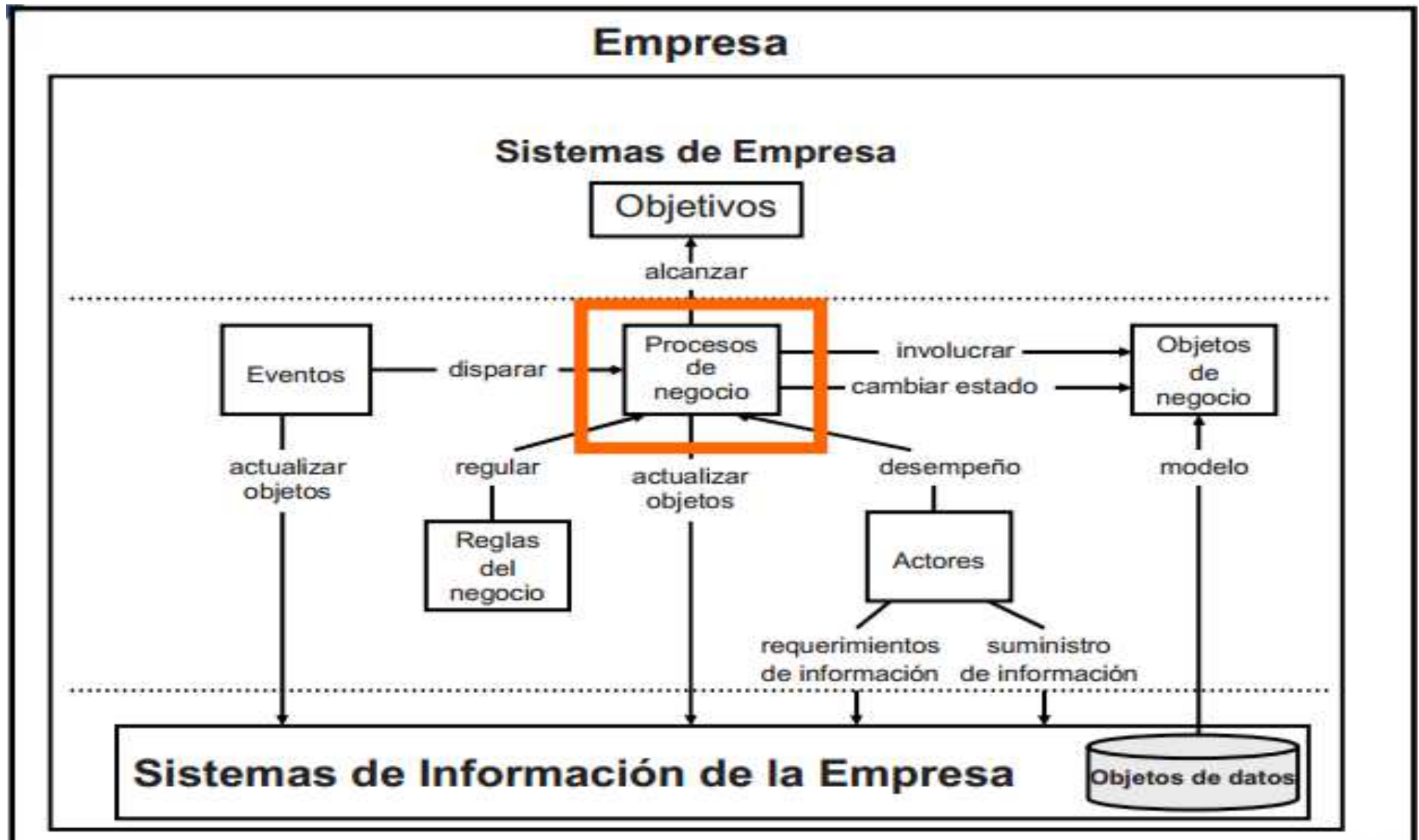


# Procesos de Negocio - características

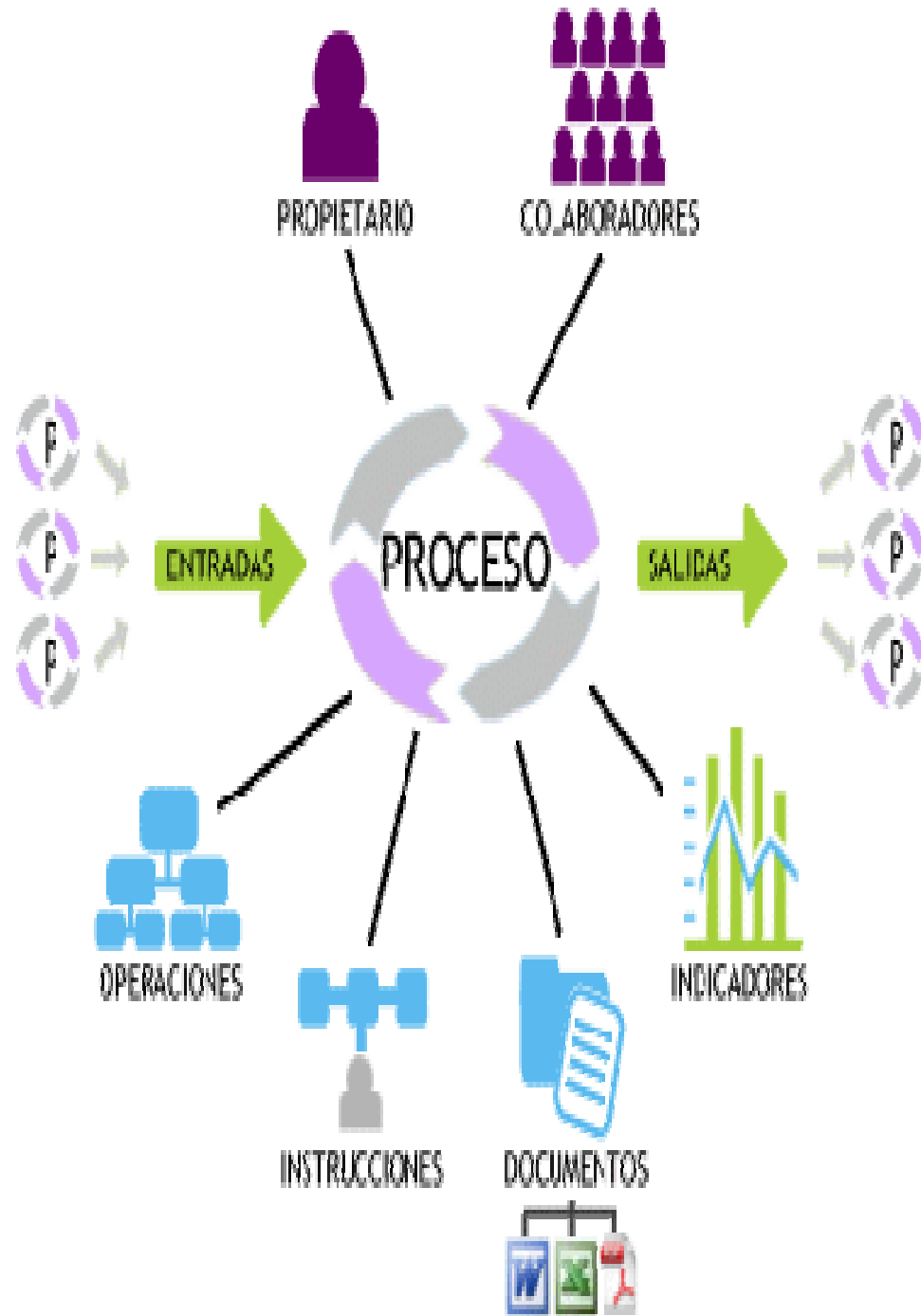
- Grandes y complejos
- Muy dinámicos
- Ampliamente distribuidos y particularizados
- Larga duración: una ejecución puede durar meses o años
- Automatizados: al menos en parte
- Dependientes de la inteligencia y juicio humanos
- Difíciles de hacer visible



# Procesos de Negocio vs Sistemas de Información

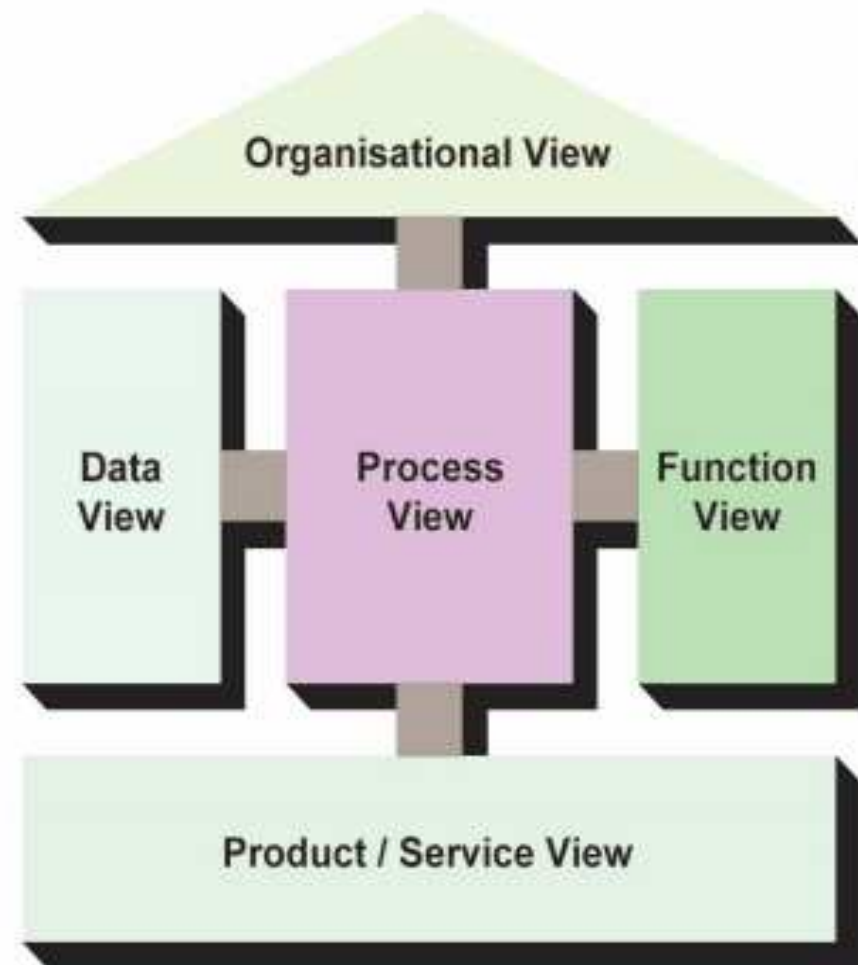


# Procesos en la Organización



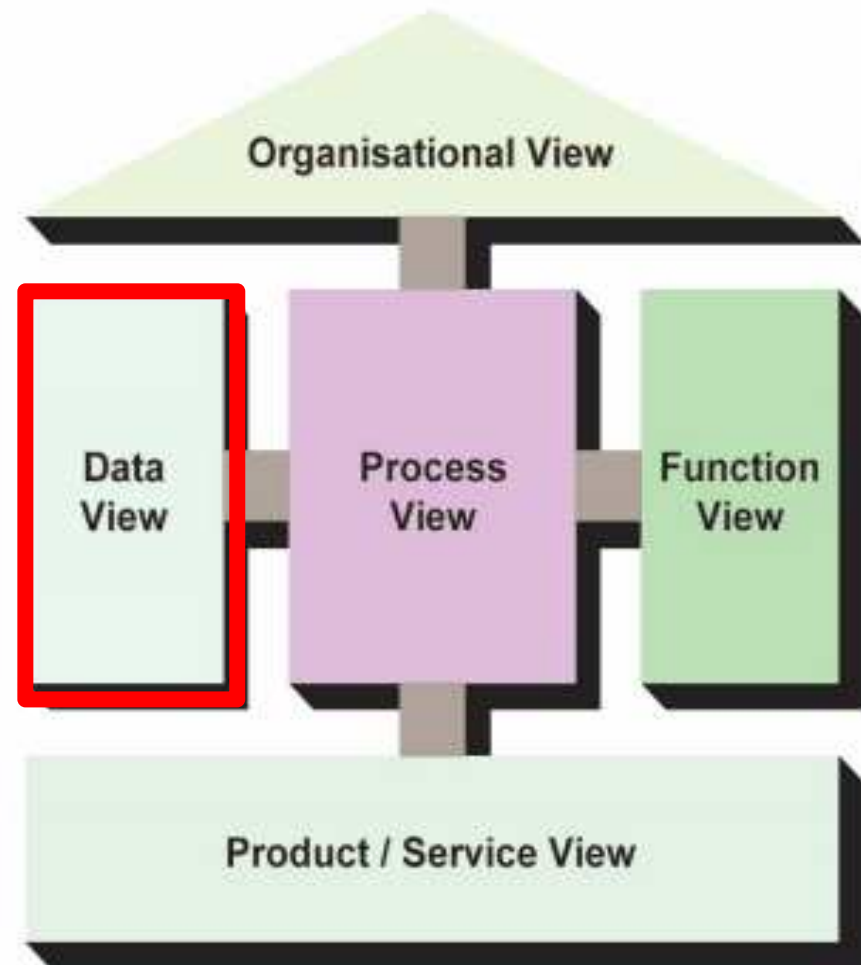
# Procesos de Negocio – Puntos de Vista

- Datos
- Funciones
- Organización
- Procesos
- Productos / Servicios



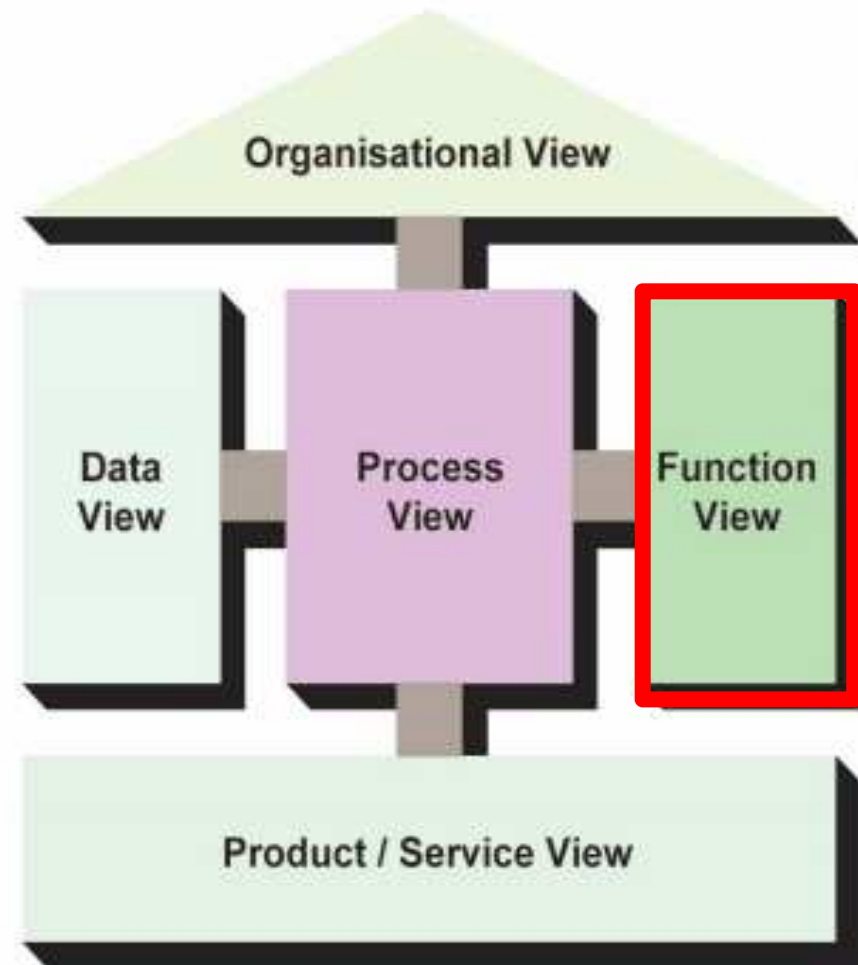
# Procesos de Negocio: Datos

- ¿Qué información es importante?
- (ejemplo: paciente, Proveedor, Producto, ... )



# Procesos de Negocio: Funciones

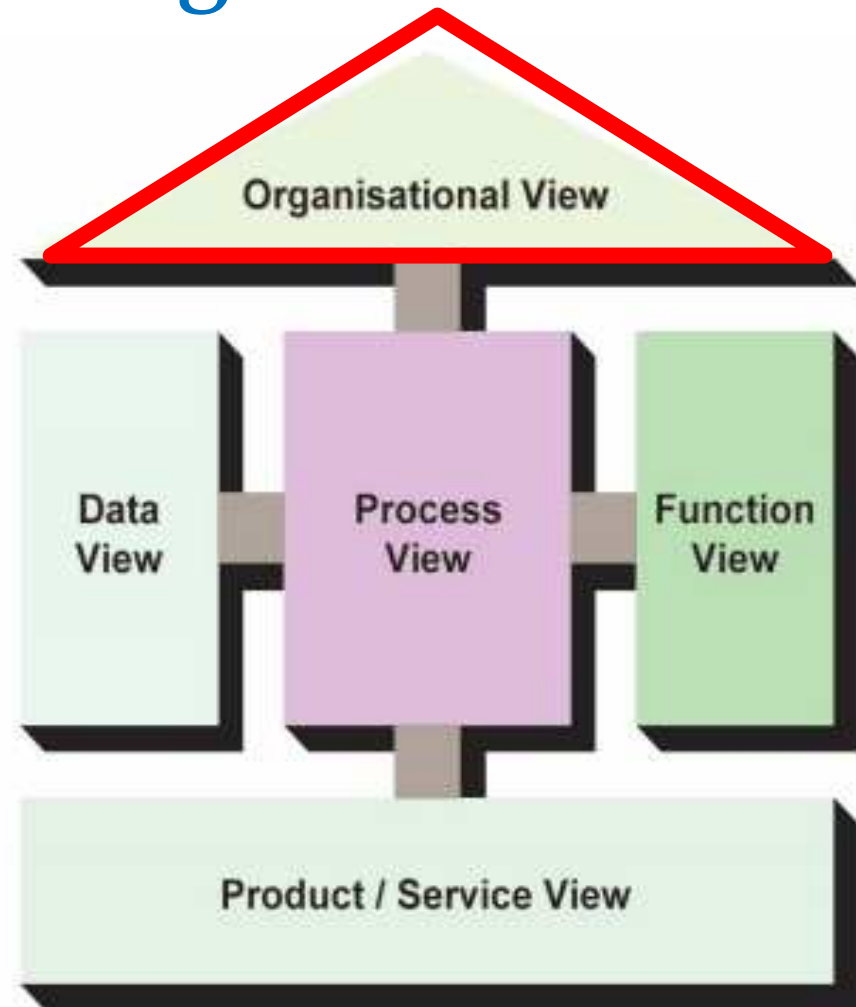
- ¿Qué funciones serán realizadas?
- (ejemplo: Hacer plan de producción, procesar pedidos)





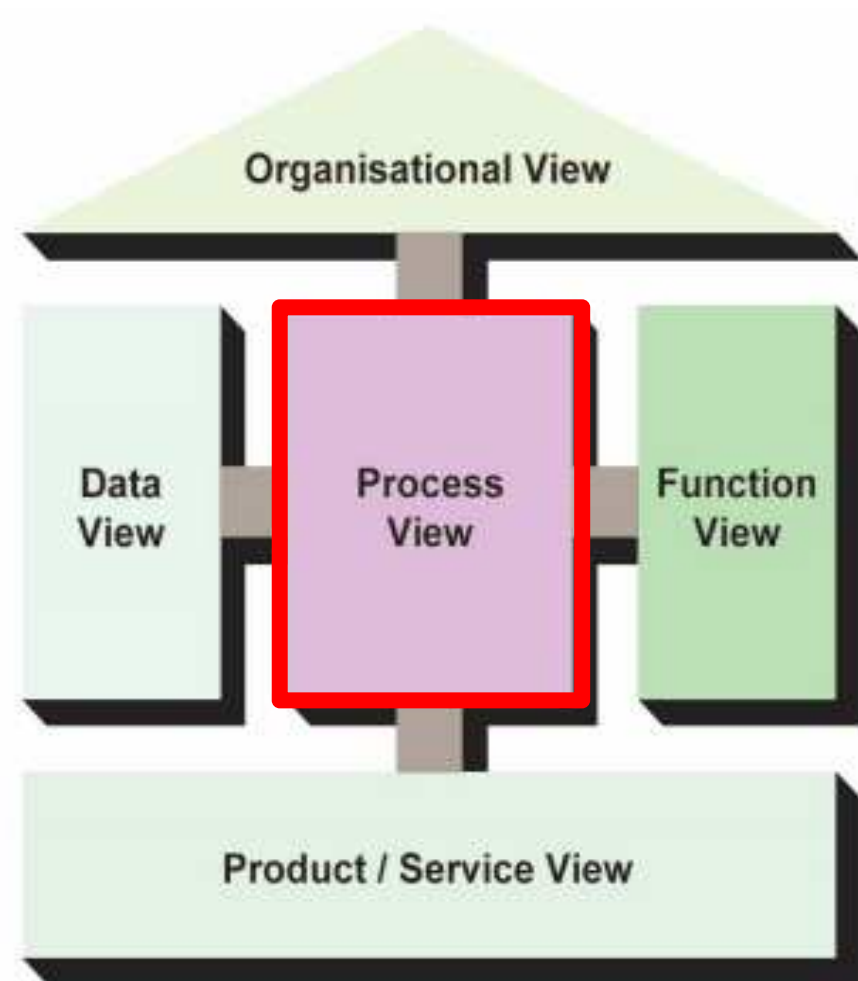
# Procesos de Negocio: Organización

- Qué unidades organizacionales existen?
- (ejemplo: Compras, Almacén, Contabilidad)



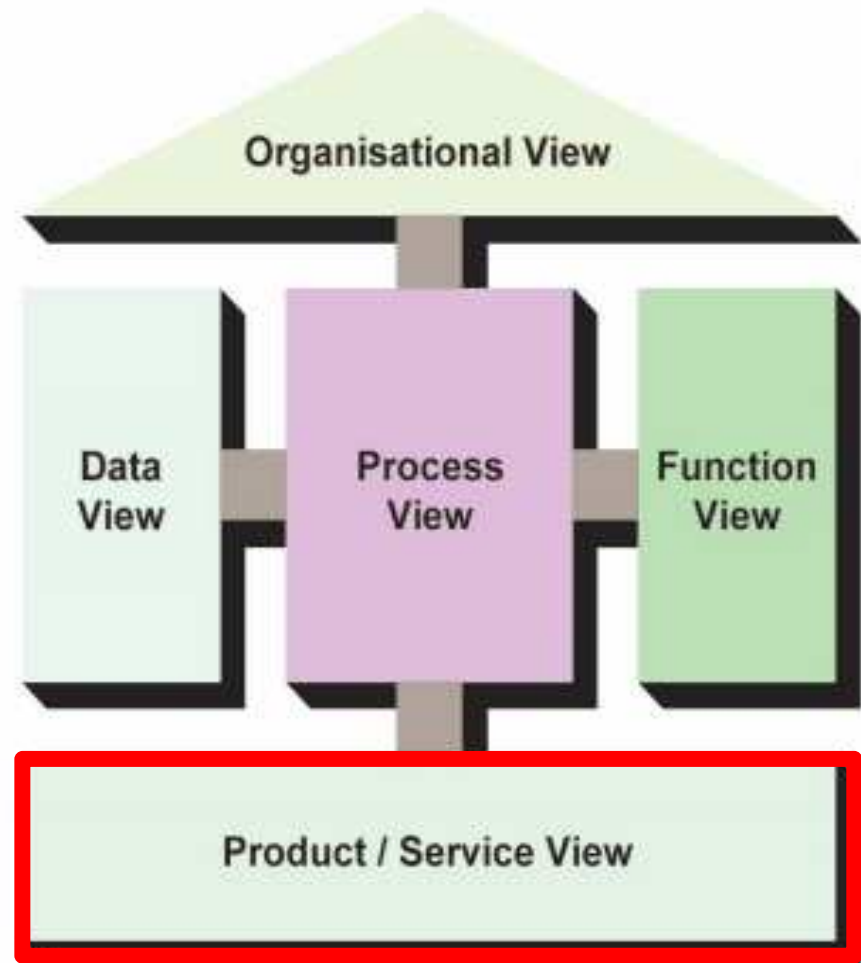
# Procesos de Negocio: Procesos

- Interrelaciones entre datos, funciones y unidades organizacionales.

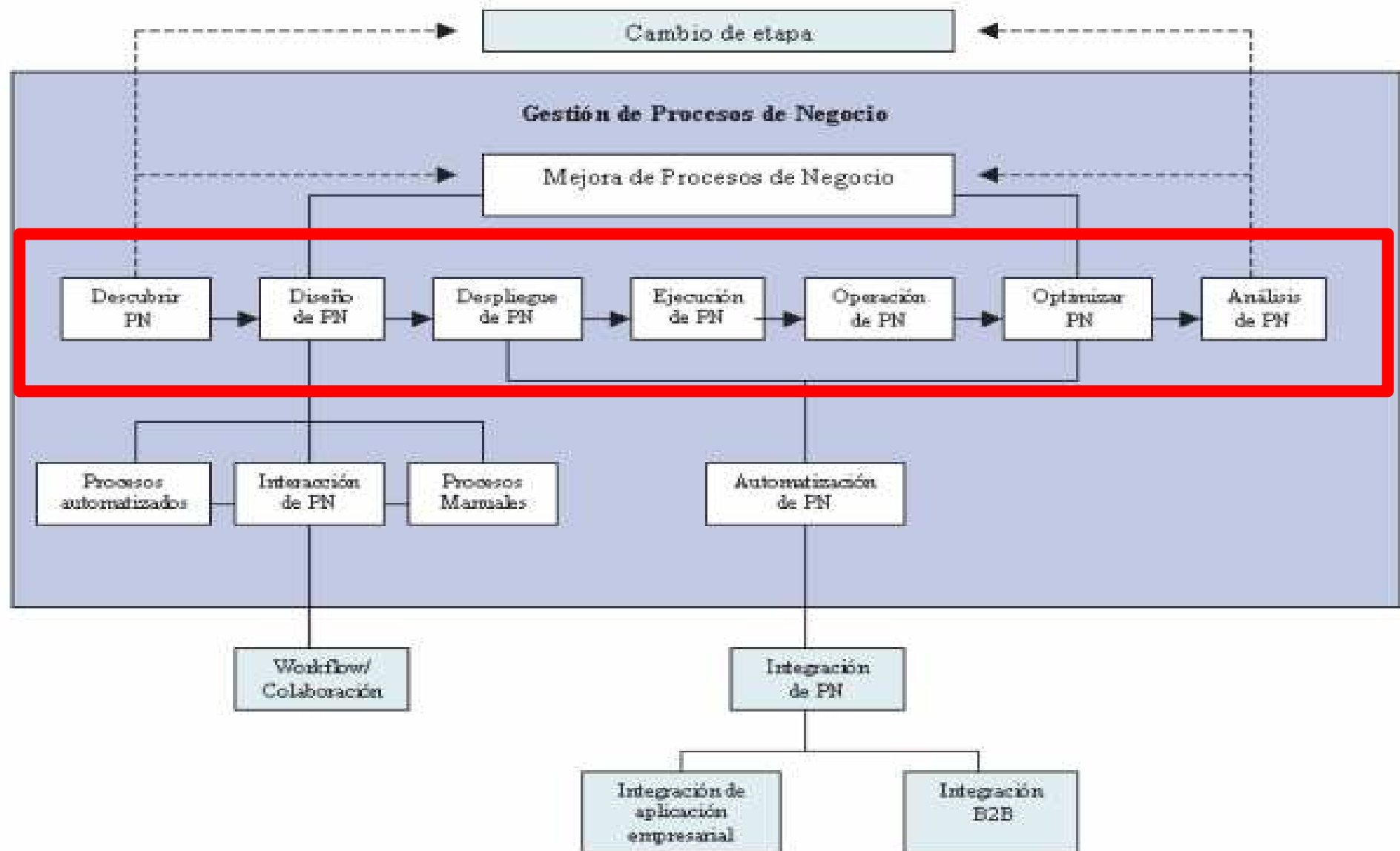


# Procesos de Negocio: Productos / Servicios

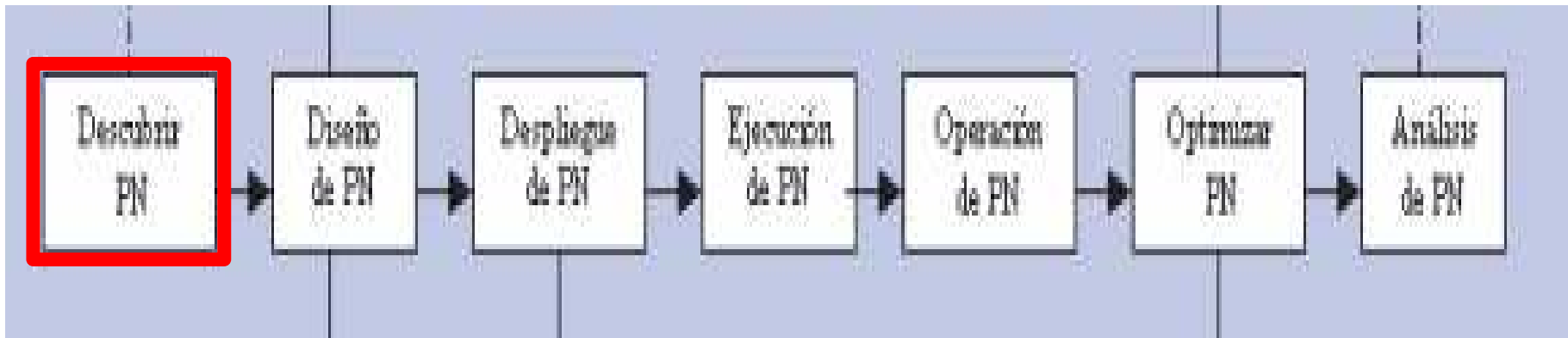
- ¿Cuáles son los productos/servicios importantes?
- (ejemplos: historia clínica, diagnóstico, factura)



# Procesos de Negocio – Ciclo de Vida

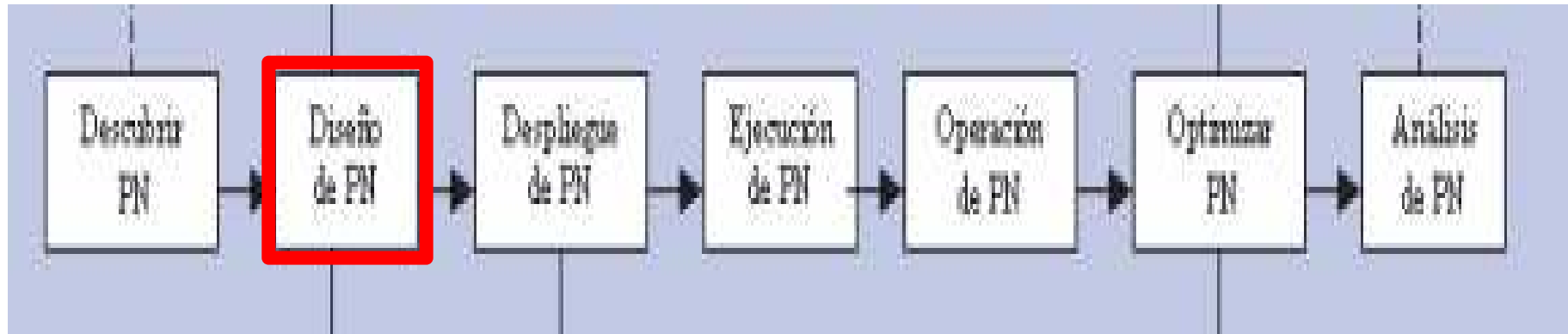


# Ciclo de Vida: Descubrir



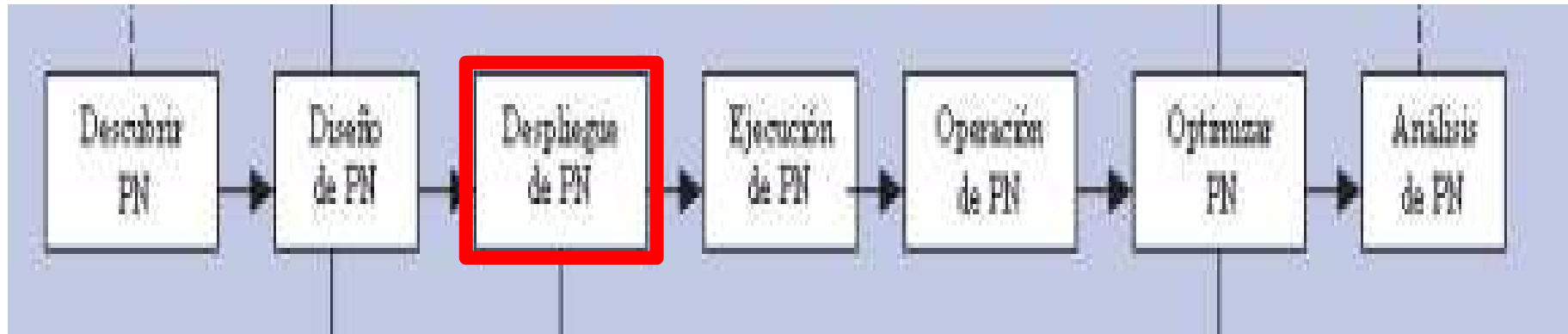
- Hacer explícita la manera en que se hacen las cosas (frente a cómo se deberían hacer)

# Ciclo de Vida: Diseño



- Modelar, simular y reestructurar el PN

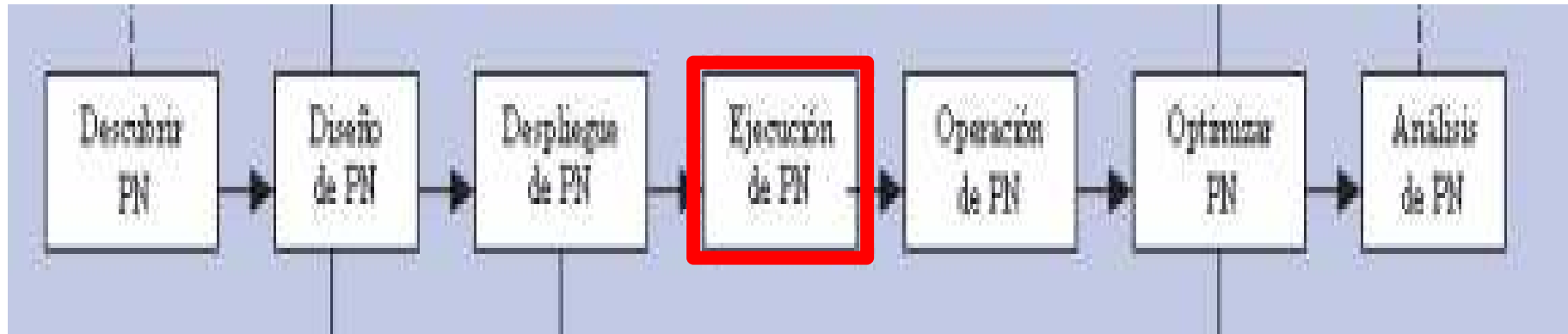
# Ciclo de Vida: Despliegue



- Implantar un nuevo PN a todos los participantes (personas, sistemas, otros procesos).

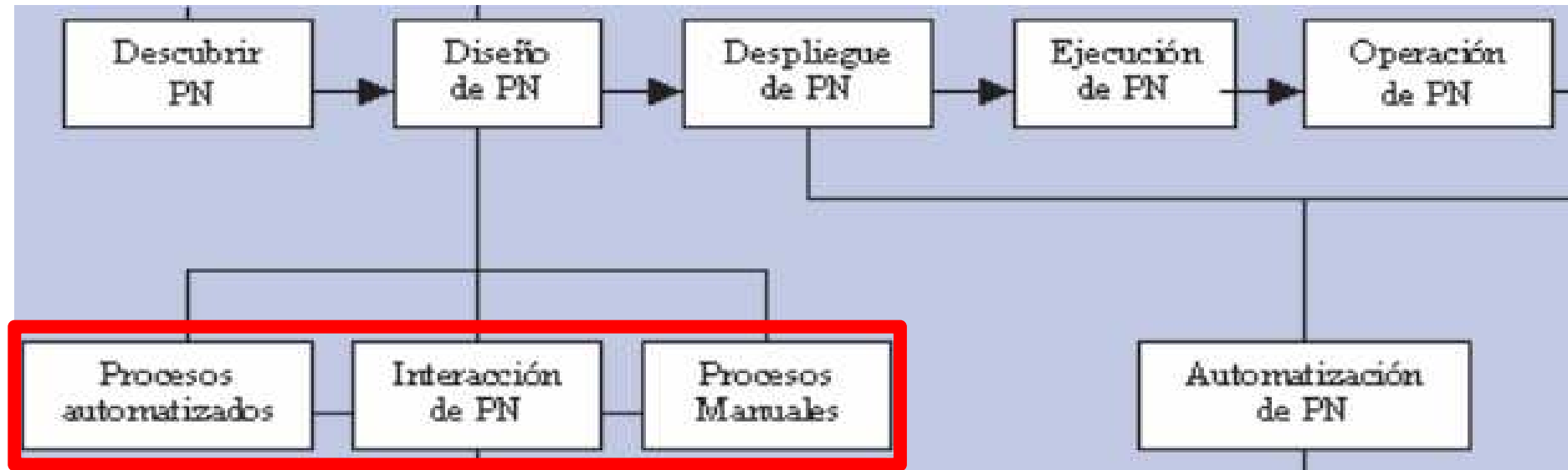


# Ciclo de Vida: Ejecución



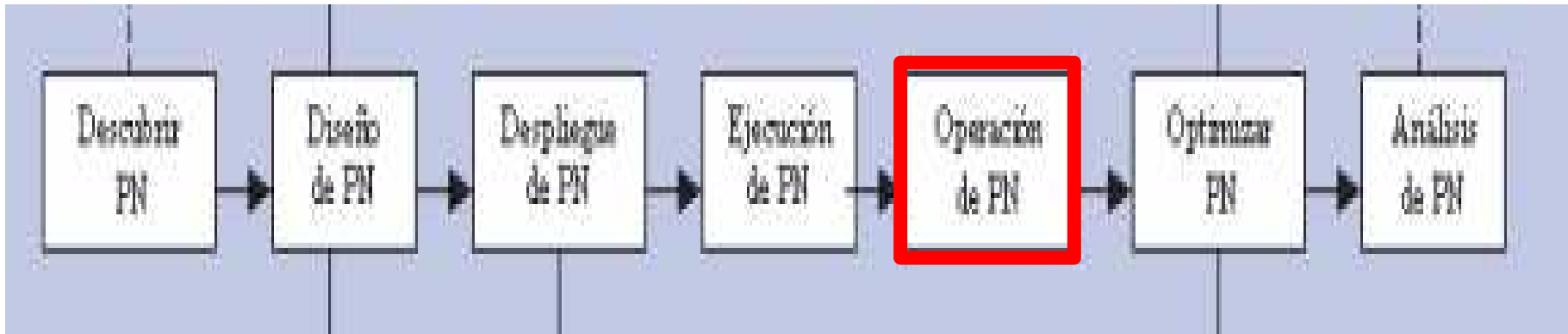
- Asegurar que el nuevo PN es llevado a cabo por todos los participantes.

# Ciclo de Vida: Interacción



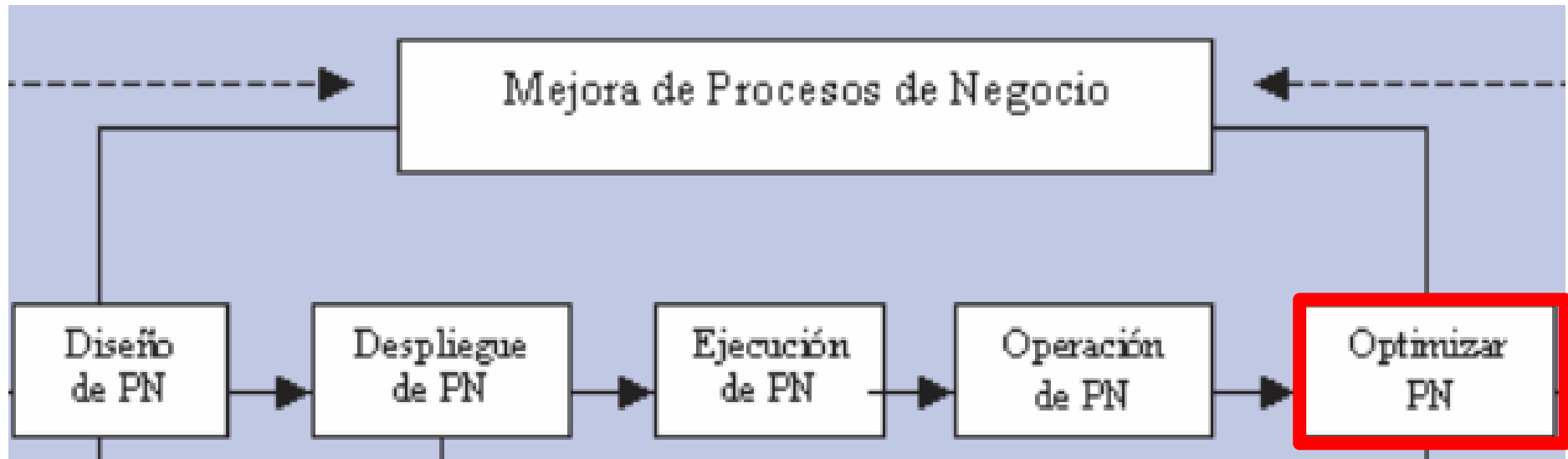
- Permitir a las personas gestionar el interfaz entre procesos automáticos y manuales.

# Ciclo de Vida: Operación y Mantenimiento



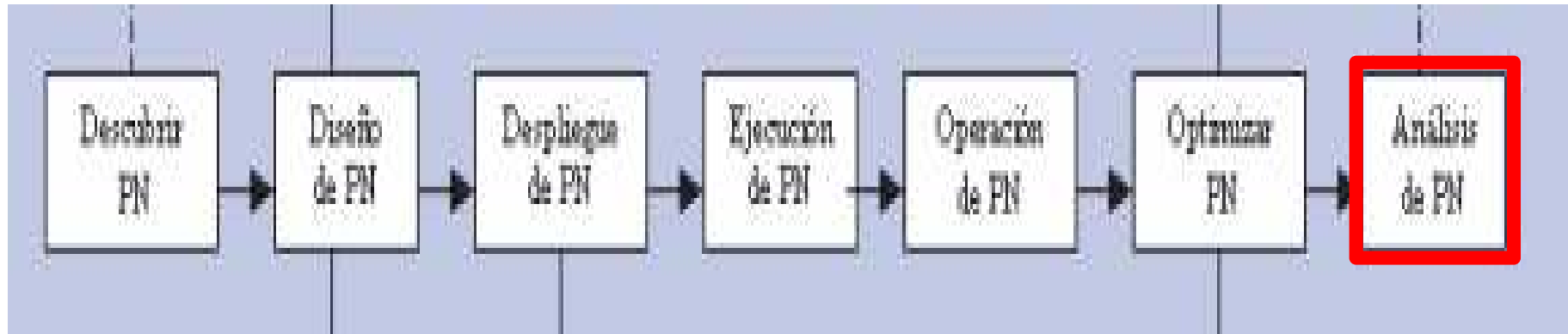
- Intervenir para resolver excepciones.
- Reasignar participantes.

# Ciclo de Vida: Optimización



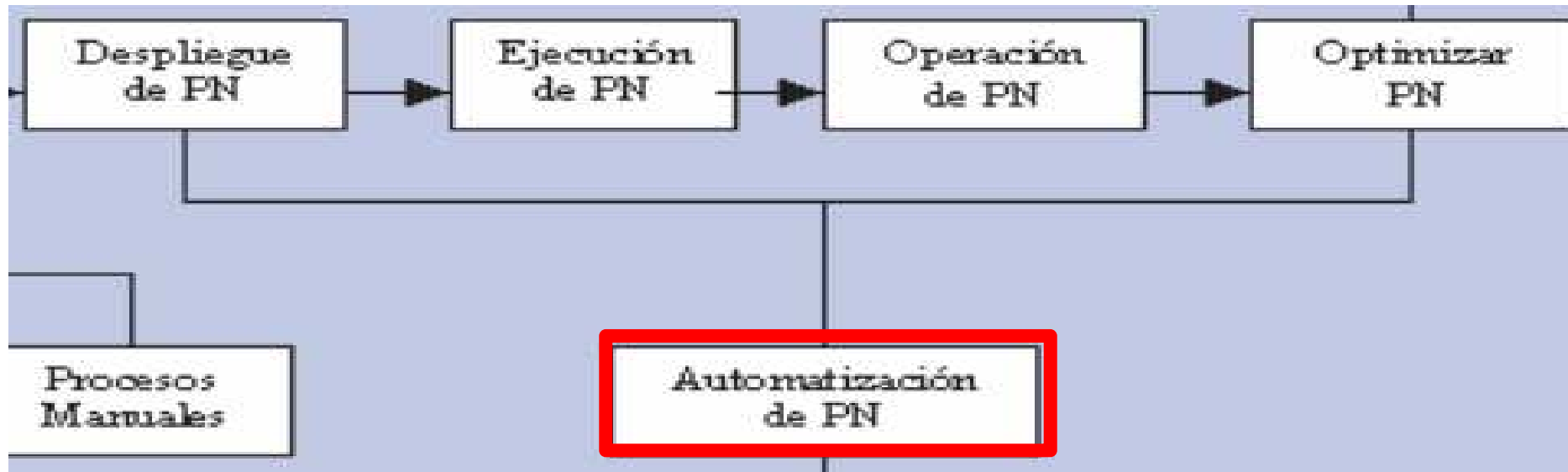
- Cambiar el PN para mejorarlo.
- La mejora de procesos debe ser un esfuerzo continuo, en ciclos de diseño-despliegue-ejecución-operación-optimización.

# Ciclo de Vida: Análisis



- Medir el rendimiento del PN e idear estrategias de mejora.

# Ciclo de Vida: Automatización



- Se realiza durante las etapas de despliegue, ejecución, operación y optimización.

¿Preguntas?

**¿quien?**  
**¿cómo?**  
**¿cómo se producen?**





# Evaluación



- **¿Qué son los procesos?**
- Estrategia para realizar una tarea o actividad de forma mas eficiente que la competencia
- **¿Qué son los procesos de negocios?**
- Flujo de pasos para realizar un trabajo.
- **¿Qué ventajas nos brinda el trabajar con un plan de negocio?**
- Todos participan, reingeniería, etc.



# ¿Qué aprendimos?

- Los procesos de negocios permiten la participación actividad de todos los elementos o unidades dentro de una organización.
- Esta tendencia es aplicable en cualquier empresa que busque eficiencia en la elaboración de sus procesos.



# ¿Qué veremos la próxima clase?

- Describir los procesos en la empresa



THE  
END

1771-1772