

TEMA 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE PROCESOS

AUTOMATIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS

Facultad de Ciencias Sociales de Talavera de la Reina

Universidad de Castilla-La Mancha

Procesos de negocio



Emitir
recibo de
entrega

Cargar
camión

Empaquetar
productos

Emitir
factura

Preparar
envío

Programar
pago

Programar
entrega

Comprobar y
confirmar
pedido

Descargar
camión

Notificar
envío

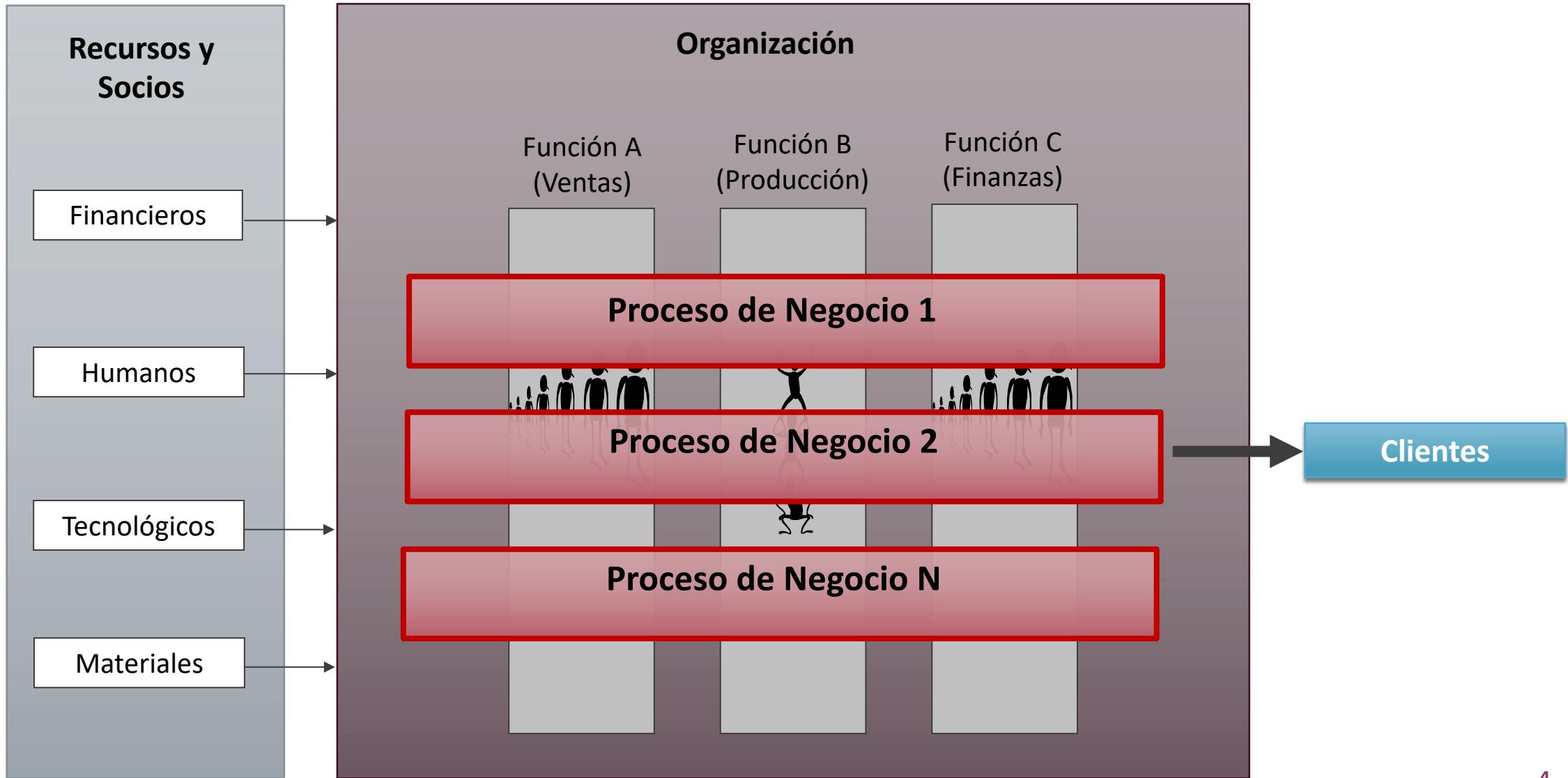
Obtener
confirmación
de pedido

Comprobar
factura

Solicitar
cambio de
pedido

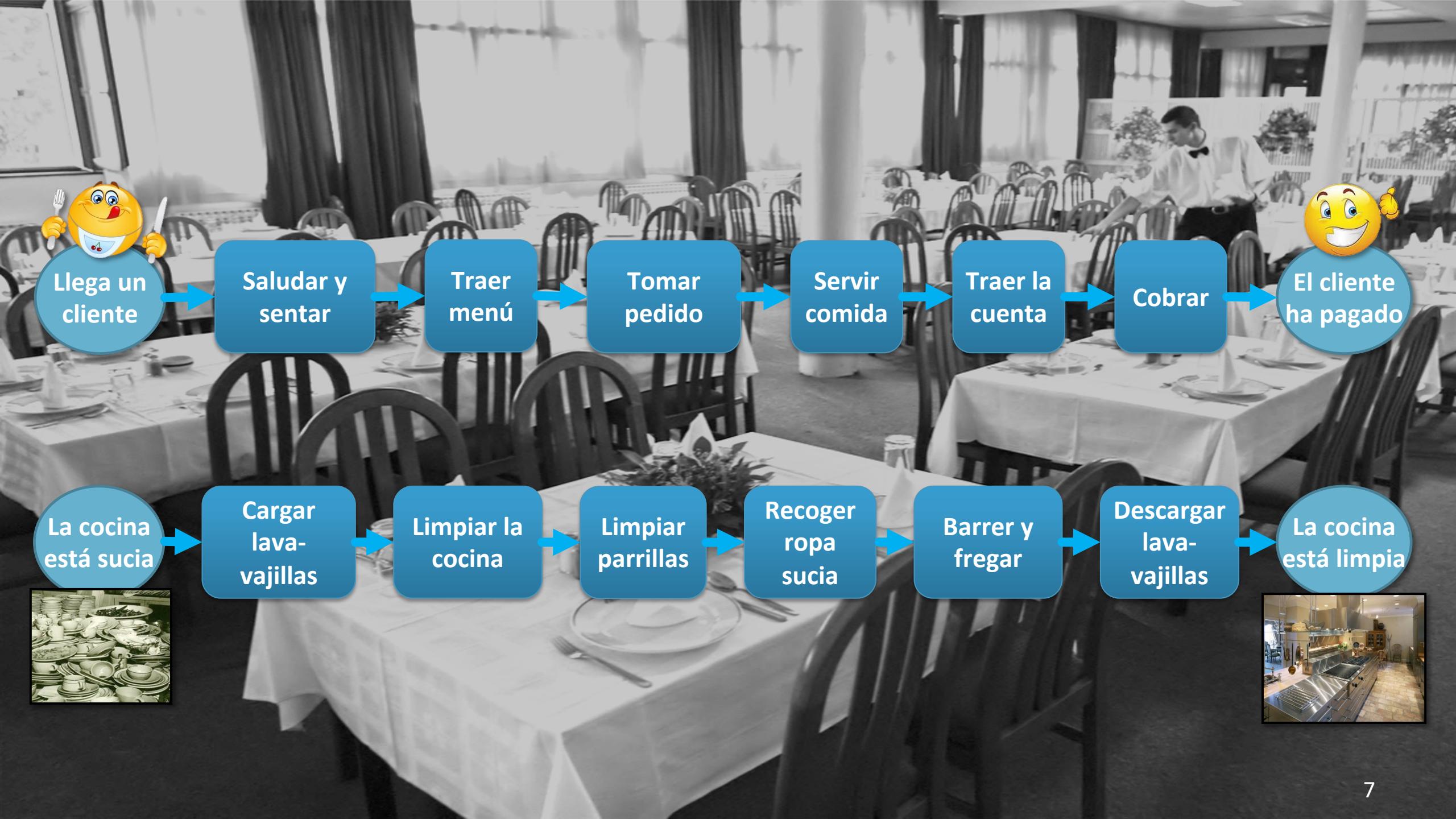
Comprobar
recepción de
pago

PROCESOS DE NEGOCIO









PROCESOS DE NEGOCIO

- Un **proceso de negocio** es una cadena de **eventos, actividades y decisiones** desencadenada por una **necesidad**, que implica a varios **actores y objetos**, y que conduce a una **salida que tiene valor para un cliente**.



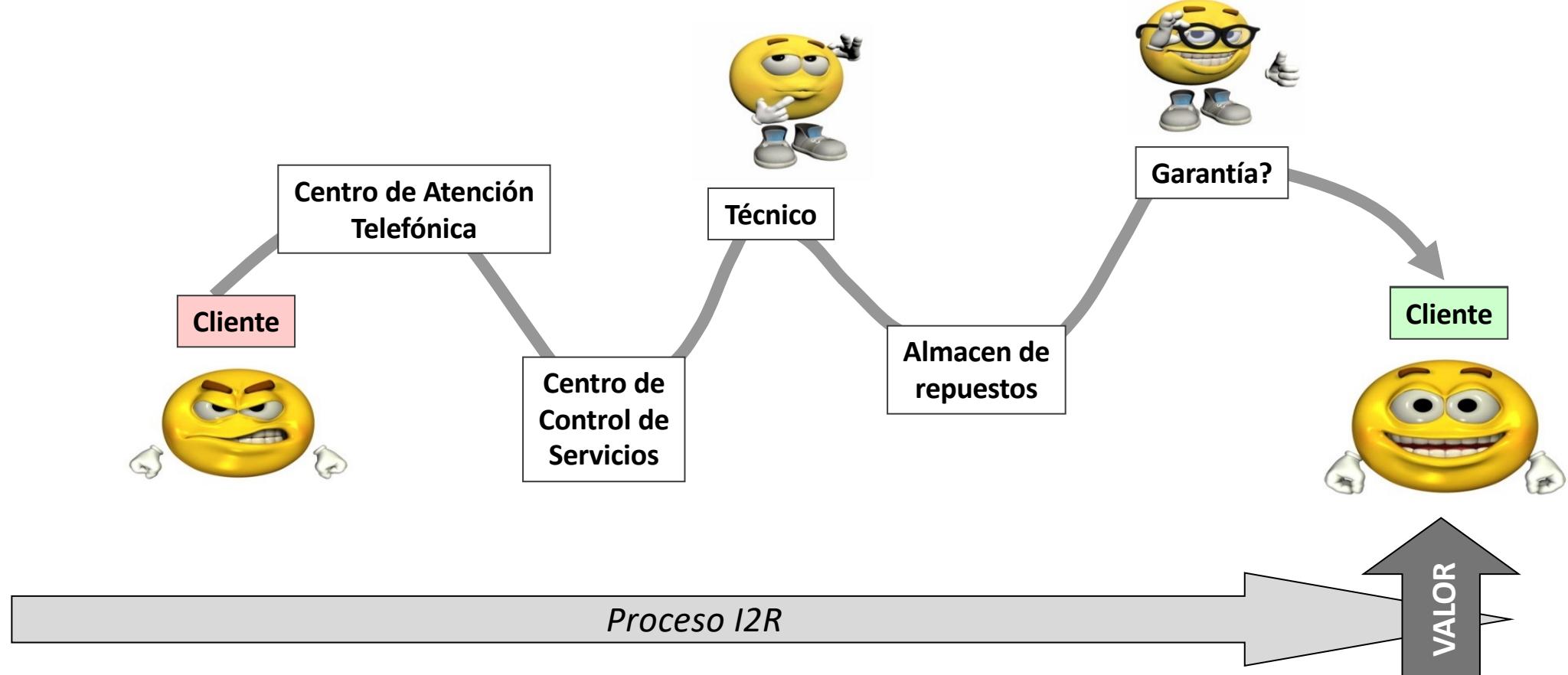
PROCESOS DE NEGOCIO. EJEMPLOS TÍPICOS

- Order-to-Cash (O2C)
- Quote-to-Order (Q2O)
 - $Q2O + O2C = Q2C$
- Procure-to-Pay (P2P)
- Issue-to-Resolution (I2R)
- Application-to-Approval (A2A)



PROCESOS DE NEGOCIO. EJEMPLO: “MI LAVADORA NO FUNCIONA”

- Resultados **negativos** (reducen valor):
 - No se ha reparado en un tiempo razonable
 - Se ha reparado pero el cliente ha pagado más de lo que esperaba
- Resultados **positivos** (añaden valor):
 - Se ha reparado inmediatamente con una intervención mínima
 - Se ha reparado, y además lo ha cubierto la garantía



PROCESOS DE NEGOCIO. ELEMENTOS

■ Actividades

- Elementos activos
- Consumen tiempo y requieren recursos
- Cambian el estado

■ Eventos

- Elementos pasivos
- Representan condiciones
- No consumen tiempo

■ Objetos (o Datos)

- Físicos o electrónicos
- Ejemplos: orden de reparación, factura...

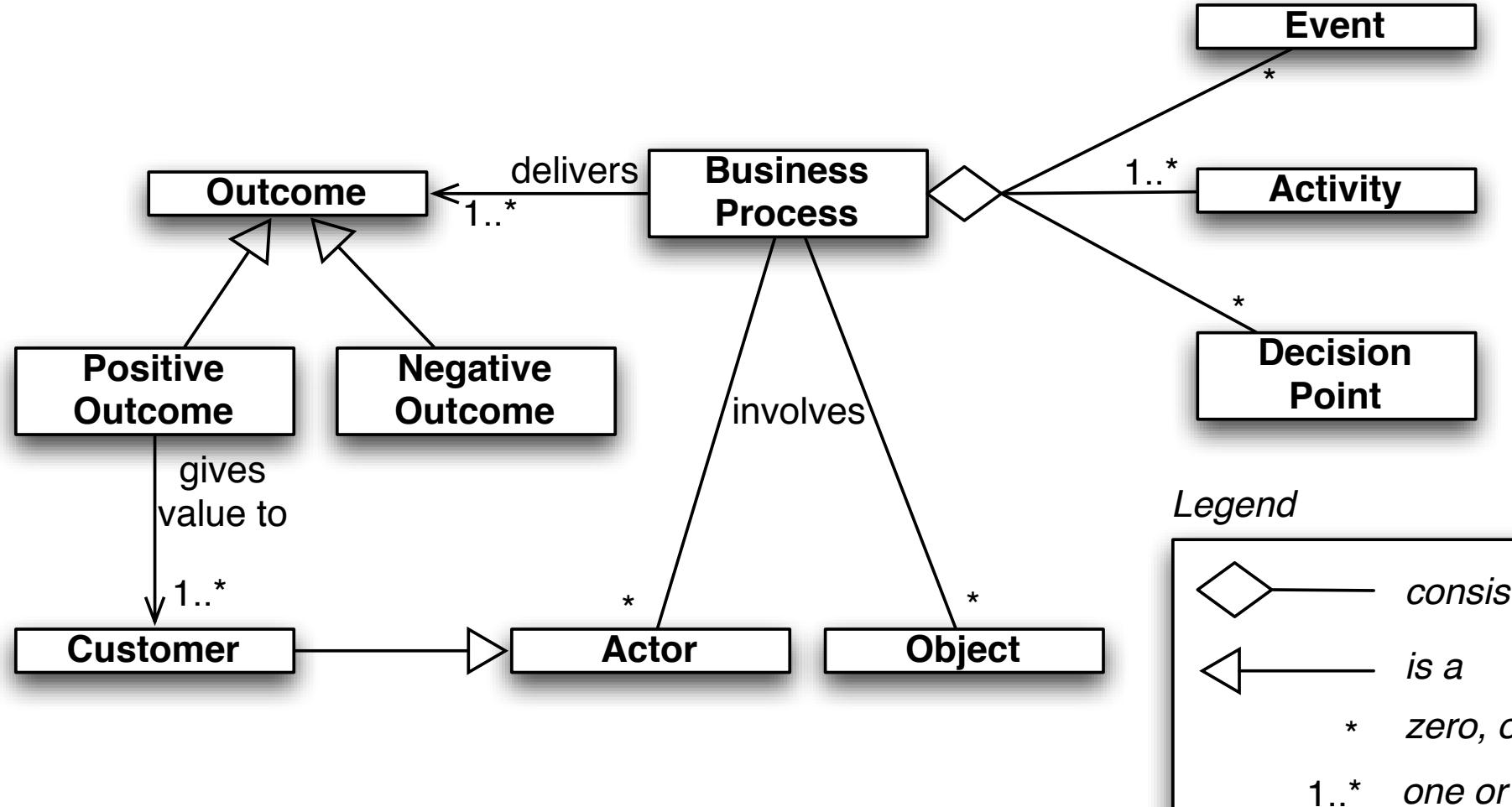
■ Actores (o Recursos)

- Las entidades que realizan las actividades del proceso o generan eventos
- Personas o sistemas

■ Cliente

- Es el o los actores que consumen el resultado del proceso

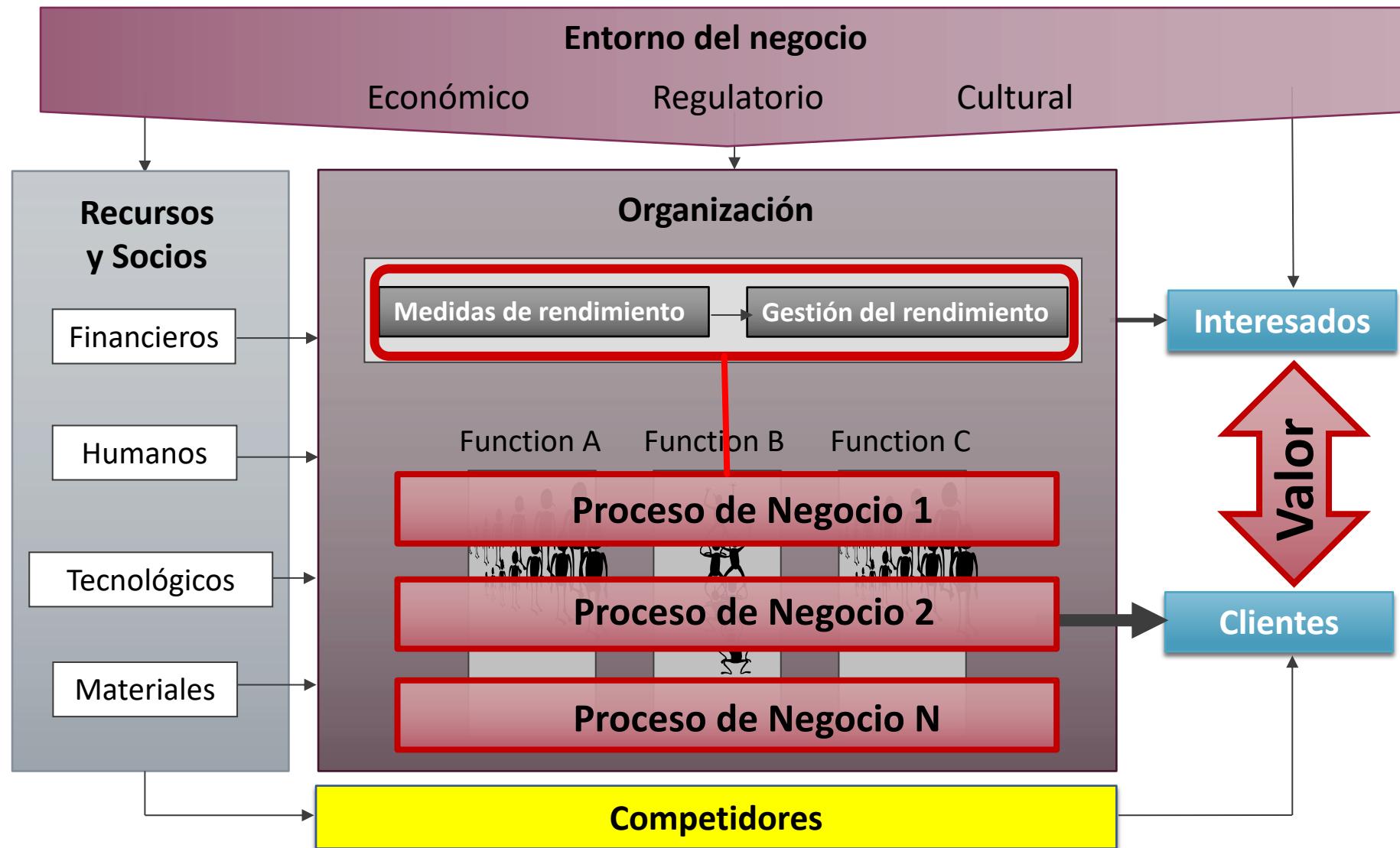
PROCESOS DE NEGOCIO. ELEMENTOS



PROCESOS DE NEGOCIO. OTROS ELEMENTOS

- Indicadores/medidas de rendimiento (KPI)
- Riesgos
- Políticas/reglas de conformidad
- Objetivos de negocio

PROCESOS DE NEGOCIO. MEJORANDO EL RENDIMIENTO



PROCESOS DE NEGOCIO. MEJORANDO EL RENDIMIENTO

- Tres dimensiones de mejora:
 - Tiempo (más rápido)
 - Coste (más barato)
 - Calidad (mejor)



PROCESOS DE NEGOCIO. EJEMPLO: MEJORANDO EL RENDIMIENTO

Delegar en el cliente



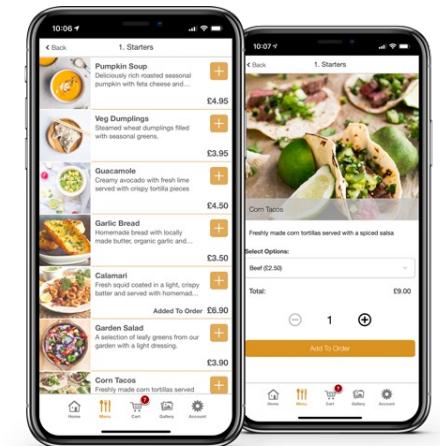
Normalizar



Eliminar el cocinado



Automatizar



Invertir y construir



Secuenciar



Reducir camareros



PROCESOS DE NEGOCIO. CARACTERÍSTICAS

- Grandes y **complejos**
- Muy **dinámicos**
- Ampliamente **distribuidos y particularizados**
- **Larga duración**
 - Una ejecución puede llegar a durar meses o años
- **Automatizados**
 - En parte...
- **Dependientes de la inteligencia y juicio humanos**
- **Difíciles de hacer visibles**

OTROS TIPOS DE PROCESOS

	Industriales	de Información	de Negocio
Enfoque	Cosas	Datos	Relaciones
Propósito	Transformar y ensamblar materiales y componentes en otros componentes y productos finales, usando recursos	Procesar y transmitir datos estructurados y no estructurados, y conocimiento	Alcanzar las condiciones que satisfacen las necesidades de los participantes, clientes o usuarios
Características	Tradicionales de la Ingeniería Industrial	Tradicionales de la Ingeniería Informática	Basados en estructuras de comunicación y coordinación humanas encontradas en todos los lenguajes y culturas
Acciones típicas	Ensamblar, Transformar, Transportar, Almacenar, Inspeccionar	Enviar, Invocar, Grabar, Recuperar, Consultar, Clasificar	Solicitar, Prometer, Ofrecer, Rechazar, Proponer, Cancelar, Medir