

BPM

Indicadores de Logro

- Modela mediante mapa de procesos la funcionalidad actual de la estructura de procesos negocios de la empresa para identificar la secuencia de actividades en un proceso de negocio.

Instrucciones

En esta clase revisaremos que entendemos por un mapa de proceso, donde veremos el propósito y la forma de desarrollar un mapa de procesos a través de seis pasos.



Desarrollo

Mapas y Modelos de Procesos

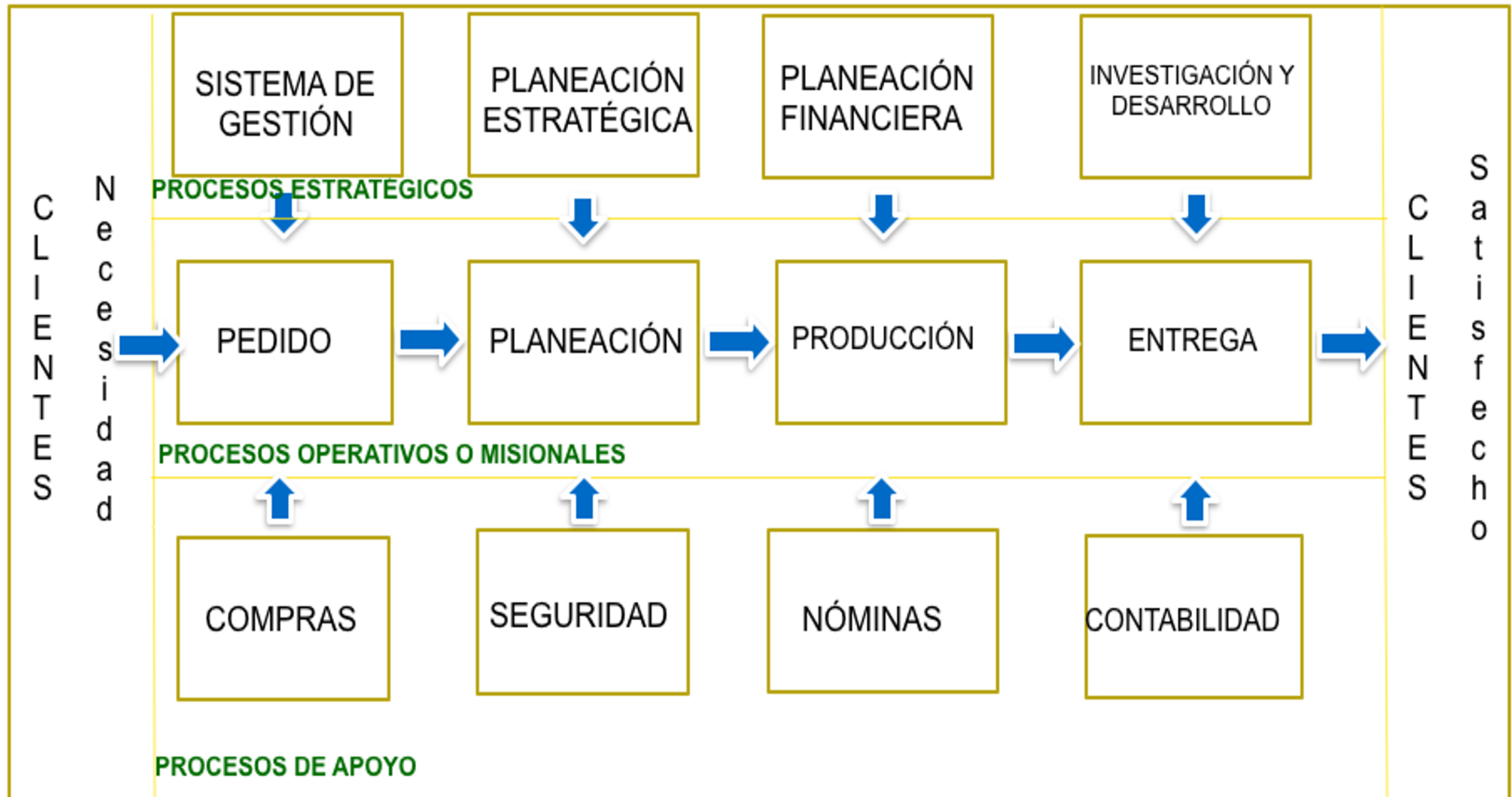
MAPA DE PROCESO

¿Qué es un mapa de procesos?

El mapa de procesos es una técnica utilizada para planificar visualmente los flujos de trabajo y procesos. Involucra la creación de un mapa de procesos, también conocido como diagrama de flujo, diagrama de procesos o flujo de procesos.

El propósito del mapa de procesos es comunicar cómo funciona un proceso de manera concisa y directa

MAPA DE PROCESO



MAPA DE PROCESO

Propósito de un mapa de proceso.

El propósito del mapa de procesos es comunicar cómo funciona un proceso de manera concisa y directa. Permite que los miembros del equipo comprendan fácilmente cómo llevar a cabo un proceso específico sin demasiadas explicaciones verbales.

Al elaborar un mapa de procesos de principio a fin, puedes comprender mejor cómo funciona el proceso completo e identificar ineficiencias o hacer mejoras.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Crear un mapa de procesos es simple y se puede hacer en papel o en un software de gestión de flujos de trabajo y con plantillas.

Los pasos a continuación explican cómo crear un mapa de procesos desde cero.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 1: Identifica un proceso para diagramar

Primero, determina el proceso que quisieras diagramar. ¿Hay algún proceso ineficiente que deba mejorarse? ¿Un proceso nuevo que quisieras comunicar de manera concisa a tu equipo? ¿Un proceso complejo que siempre genera preguntas por parte de los empleados? Identifica lo que quieres diagramar y asígnale un nombre.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 2: Enumera todas las actividades relacionadas

Documenta todas las tareas necesarias para llevar a cabo el proceso. En esta etapa el orden no es importante. Haz una lista de todas las actividades relacionadas y quién será el responsable de cada una.

Es una buena idea colaborar con los compañeros de equipo y otros participantes involucrados en el proceso para poder dar cuenta con precisión de todos los pasos necesarios y determinar el nivel de detalle que se necesita. Además, asegúrate de establecer dónde comienza y termina el proceso para que puedas saber qué tareas se deben incluir para producir el resultado deseado.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 3: Establece la secuencia de los pasos

Ahora que ya cuentas con una lista de todas las actividades, el próximo paso es ordenar estas actividades en la secuencia correcta, hasta que el proceso completo esté representado de principio a fin.

Este es un buen momento para revisar si se omitió algo en el paso anterior.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 4: Crea un diagrama de flujo utilizando símbolos de los mapas de procesos

Selecciona el formato de mapa de procesos adecuado y crea el proceso con la simbología correspondiente. Hay aproximadamente 30 símbolos estándar que puedes utilizar para representar diferentes elementos del proceso, pero cubriremos los más comunes con mayor detalle más adelante en este artículo.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 5: Agrega los últimos detalles y compártelos con tu equipo

Una vez que hayas terminado de crear tu mapa de procesos, revísalo junto con los otros participantes involucrados en el proceso para asegurarte de que todos lo entiendan y estén de acuerdo con la forma en que el proceso fue creado. Asegúrate de que no se haya omitido ningún paso y de que no existan redundancias o ambigüedades.

MAPA DE PROCESO

Cómo crear un mapa de procesos

Paso 6: Analiza las áreas a mejorar

Después de haber confirmado que el mapa de procesos describe con claridad el flujo de trabajo del proceso, el mapa completo servirá como una herramienta para analizar y descubrir formas de mejorar dicho proceso.

Con la ayuda de los comentarios de tu equipo, identifica dónde se encuentran los cuellos de botella y las ineficiencias del proceso. ¿Qué pasos se podrían eliminar? ¿Qué tareas podrían hacerse con más eficiencia? Una vez que hayas identificado estas áreas de mejora, lleva a cabo las acciones necesarias para mejorarlas y corrige el mapa para reflejar estos cambios.

MAPA DE PROCESO

¿Por qué usar un mapa de procesos?

Los mapas de procesos permiten consolidar las ideas y simplificar los procesos al comunicar visualmente los pasos que se necesitan para ejecutar una idea.

Estas son algunas de las formas en que los mapas de procesos pueden ser útiles para ti y tu equipo:

Identifican ineficiencias: Ayudan a identificar cuellos de botella, omisiones y otros problemas en el flujo de trabajo.

Simplifican ideas: Dividen ideas complejas en pasos más pequeños.

Aumentan la comprensión: Fomentan la comprensión exhaustiva de un proceso.

Detectan las contingencias: Permiten visualizar las contingencias y proporcionan una guía para resolver los problemas.

MAPA DE PROCESO

¿Por qué usar un mapa de procesos?

Delegan responsabilidades: Coordinan las responsabilidades entre varias personas o entidades.

Constituyen una documentación: Proporcionan documentación del proceso.

Comunican de forma clara: Simplifican la comunicación mediante un formato visual fácil de entender para el usuario.

Permiten una rápida toma de decisiones: Garantizan que la toma de decisiones sea más rápida gracias a que la comunicación es más expedita.

Brindan ayuda a los empleados: Mejoran el desempeño de los empleados y la satisfacción laboral.

Modelando Mapa de Procesos

¿Qué hacemos ahora?

Modelemos los procesos de la organización, con el fin de que todos lo puedan entender para esto modelaremos el Mapa de procesos del negocio.

En el **Mapa de procesos** se reflejarán todos los procesos de la organización, ya sean estratégicos, del negocio o de apoyo. Ayudando a contextualizar nuestros futuro cambios.

Modelando Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos debe contener cada uno de los procesos identificados

- Ubicar en la parte superior los Procesos clasificados como Estratégicos.
- Ubicar en la parte central los Procesos clasificados como de Negocio.
- Ubicar en la parte inferior los Procesos clasificados como de Apoyo o Soporte.



Ciclo de vida BPM

Los negocios están sujetos a los cambios del mercado y por ende el negocio se debe ir adaptar a las necesidades de sus clientes.

Desde este punto de vista, el modelado de los procesos de negocios cumple un rol fundamental al momento de hablar de adaptación y mejoras, dado que si la empresa sabe como funcionan y que rol cumplen sus colaboradores será mucho más simple efectuar un ajuste.

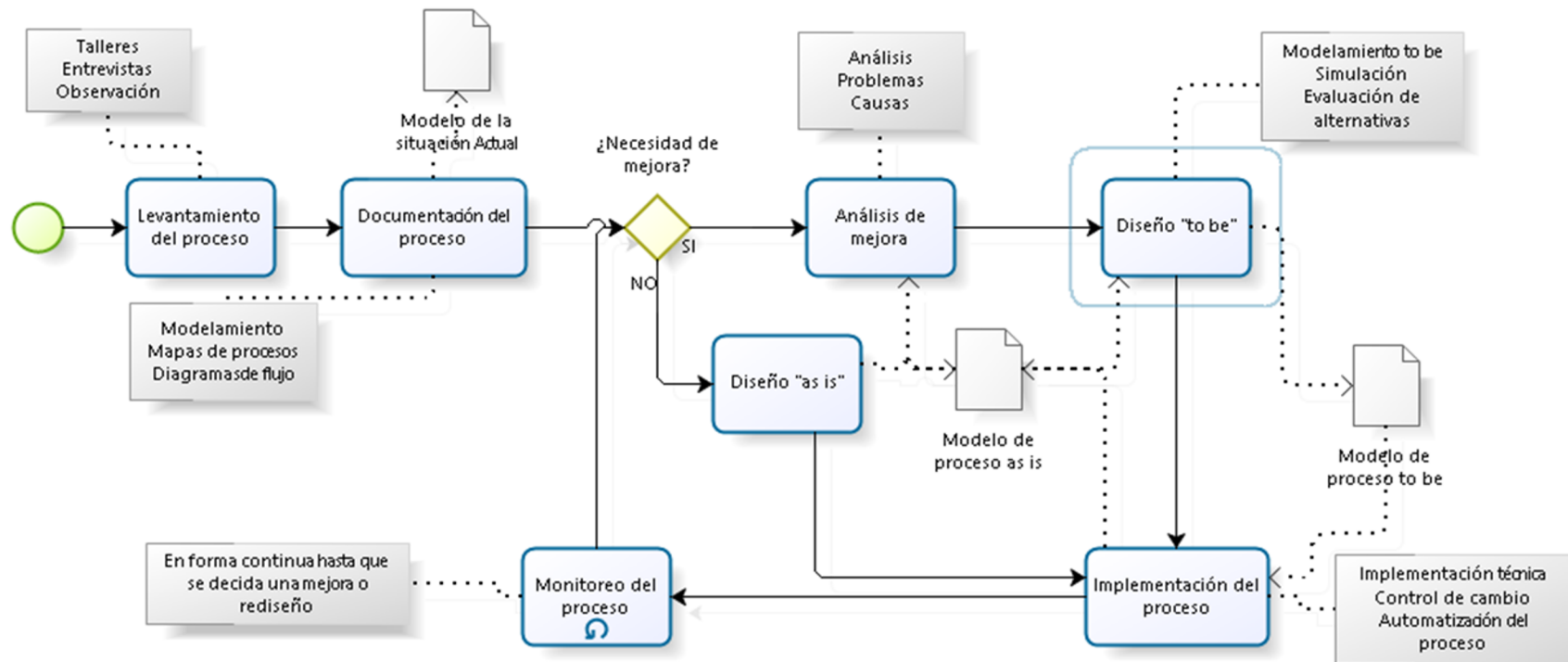
Entonces, veamos como seguiremos.

Ciclo de vida BPM

Ciclo de vida BPM

Cada proceso puede encontrarse en un estado diferente del ciclo, el cual comienza a partir de dos posibles situaciones:

- Un proceso actual que debe levantarse y documentar y/o rediseñarse
- Creación de un nuevo proceso no existente en la organización.



Diseño “As-is”

Diseño “As-is”

Este es uno de los aspectos que siempre está en discusión, ya que existen opiniones a favor y en contra respecto a si es necesario generar los modelos As-is, algunos argumentos a favor son :

1. Ayuda a generar un alineamiento y entendimiento entre las distintas áreas y locaciones de la empresa en cuanto a cómo efectivamente se ejecuta el proceso de negocios.
2. A menudo en las organizaciones grandes muchos ejecutivos y usuarios claves no tienen la visión completa de cada uno de los pasos y detalles de la operación del proceso de negocios.
3. La documentación del As-Is ayuda a generar claridad respecto a cómo se ejecutan las cosas

Diseño “To - Be”

Diseño “To-be”

La generación de los modelos To-Be es indispensable para establecer que se quiere de la nueva implementación, y ayuda a:

Definir el nuevo modelo del proceso de negocios independientemente del software a utilizar. Esto permite pensar sin restricciones dadas por el software, por la costumbre, por el personal, etc. cuestión que posibilita descubrir oportunidades de mejoramiento.

Posibilita realizar un efectivo alineamiento de los procesos de negocios con la estrategia corporativa.