

Qué son y para qué sirven los procesos en una empresa | La Voz del Interior

Qué son y para qué sirven los procesos en una empresa

Ciudadanos

Cuáles son las localidades de Córdoba que más están creciendo en habitantes ahora

Desde el Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de Córdoba orientan cómo mejorar y optimizar las tareas que se realizan en una organización destinada a los negocios.

CPCIPC .

miércoles, 29 de septiembre de 2021 14:39 hs

Es común escuchar frases como “optimizar los procesos de negocio” o “mejorar los procesos conlleva a una mejora en la productividad”. Pero, ¿qué son los procesos?

Desde el Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de la Provincia de Córdoba, el ingeniero Fernando Bono (MP 3368) explica que un proceso recibe entradas y, a través de una serie de acciones o pasos, las transforma generando un resultado.

“Bajo este concepto básico podemos ver que todas las actividades dentro de una organización pueden descomponerse en procesos, los cuales pueden ser pequeños, medianos o grandes, simples o complejos y que, por medio de la realización de estas actividades, permiten llegar al resultado obtenido”, profundiza el especialista.

En ese sentido, cita como ejemplo que un proceso de un reclamo se puede definir como la recepción de un mensaje que realiza el cliente; el análisis por parte del sector involucrado, la acción que corrige ese reclamo; el aviso al cliente de la solución y la conformidad del cliente, con la atención recibida. De esa manera se pueden definir todas las actividades que se realizan en una organización.

“Existen estándares de notación para representar el modelado de procesos. BPMN es uno de los más difundidos y se basa en un flujograma que permite entender cuáles son los pasos o

actividades que se deben realizar ante determinado proceso de la organización. Este estándar permite a usuarios sin conocimientos técnicos específicos poder representar un proceso, lo que conlleva a la estandarización de tareas y a que todos los involucrados realicen las mismas actividades, en el orden preestablecido y en el momento exacto en que se requieren”, agrega Bono.

Destaca el profesional que contar con esta documentación de procesos permite comprender la estructura de la organización y la dinámica de sus áreas, entender los problemas actuales y poder identificar posibles mejoras, asegurar que los usuarios tengan un entendimiento común de su funcionamiento, servir de insumos para poder identificar los requerimientos que pueden ser automatizados en un software y, además, poder identificar las competencias de cada puesto.

Para saber cómo se realizan las actividades para llegar a un resultado es mucho más simple utilizar una herramienta de software que permita soportar estos procesos. “Esto, como metodología, es más efectivo que lo que normalmente se acostumbra, como es adaptar nuestra forma de trabajo, es decir, nuestros procesos, a la herramienta de software que se adquiere”, subraya Bono.

Varias opciones

Existen diferentes herramientas de software que permiten, desde la documentación de estos procesos e incluso luego de modelados, brindar todo lo necesario para poder tenerlos en uso y guiar en el paso a paso de las actividades definidas para que éstas sean completadas y, al mismo tiempo, medidas.

“Con este modelado y aplicación de la gestión de procesos se tiende a identificar los cuellos de botellas y los potenciales puntos de mejora”, asegura el especialista.

Bono agrega que, cuando dentro de los pasos o actividades del proceso hay actividades que son realizadas de manera automática, como por ejemplo grabar en una base de datos, enviar un e-mail o comunicarse con un sistema de terceros, aparece un nuevo término muy vigente, la integración de aplicaciones, uno de los pilares de la industria 4.0.

“Seguramente se dieron cuenta de que varias normas, como la ISO 9001:2015 para el Sistema de Gestión de Calidad, consisten en la definición y documentación de los procesos de una organización, así como el cumplimiento, monitoreo y mejora de estos. Obviamente, en forma muy resumida y simplificada, y a modo conceptual, no deja de evidenciarse este concepto”, remarca Bono.

Actualmente existen diferentes aplicaciones informáticas para modelar, documentar e, incluso, armar sistemas completos basados en procesos. Son las denominadas Sistemas Gestores de Procesos de Negocio, BPMS por sus siglas en inglés, las cuales permiten abstraerse del tecnicismo que implica el desarrollo de un sistema y enfocarse en potenciar las actividades y procesos que se realizan en la organización.

La ética y la tecnología deben amigarse

*Fernando Villagra (MP 1318) Presidente del Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de la Provincia de Córdoba (CPCIPC)

Es tiempo de que la comunidad, los colegas de las ciencias informáticas, los educadores, los gobiernos, el empresariado y las personas de a pie pensemos y apliquemos una nueva perspectiva de la ética aplicada a la informática y las tecnologías.

Se deben encontrar nuevos equilibrios y modalidades, tanto en la educación, en la práctica como en el consumo de los productos y servicios derivados de la informática y las tecnologías.

Fernando Villagra (MP 1318) Presidente del Consejo Profesional de Ciencias Informáticas de la Provincia de Córdoba (CPCIPC) . / Especial Profesionales y Sociedad

Hace tiempo, ahora sólo más evidente, transitamos un camino de ida sobre el florecimiento de lo digital, siempre evolutivo aunque muchas veces intrusivo. Por eso necesitamos imperiosamente humanizar lo digital para evitar la manipulación de malos actores que difunden información falsa, generan discordia o crean algoritmos con métricas opacas, provocando situaciones de poca equidad y alto perjuicio social.

En tiempos de la Big Data, de procesos y de aprendizajes automáticos, las personas y su individualidad están expuestas y, porque no, también amenazadas. Es evidente que hay que remodelar el futuro de los derechos humanos para dar garantía a todo individuo de una convivencia ética con y desde la tecnología.

La Voz del Interior. Fundado el 15 de marzo de 1904. LaVoz.com.ar. Lanzada el 21 de septiembre de 1996. Año 24. Edición N° 9144. Registro intelectual 56057581. Domicilio legal: La Voz del Interior 6080 – CP: X5008HKJ – Córdoba, Argentina. Propietario: La Voz del Interior SA. Gerente General: Juan Tillard. Director: Carlos Hugo Jornet. Editor: Carlos Hugo Jornet.

© 1996 - 2021 Todos los derechos reservados. Aviso legal | Política de privacidad