



Sistemas de Información

DOCENTE: CRISTIAN MATAMALA GOMEZ

CLASE - 29 DE JUNIO DEL 2021

Agenda

- Reingeniería de Procesos. Cual es su relación con el mundo de los sistemas de información.

Video introductorio

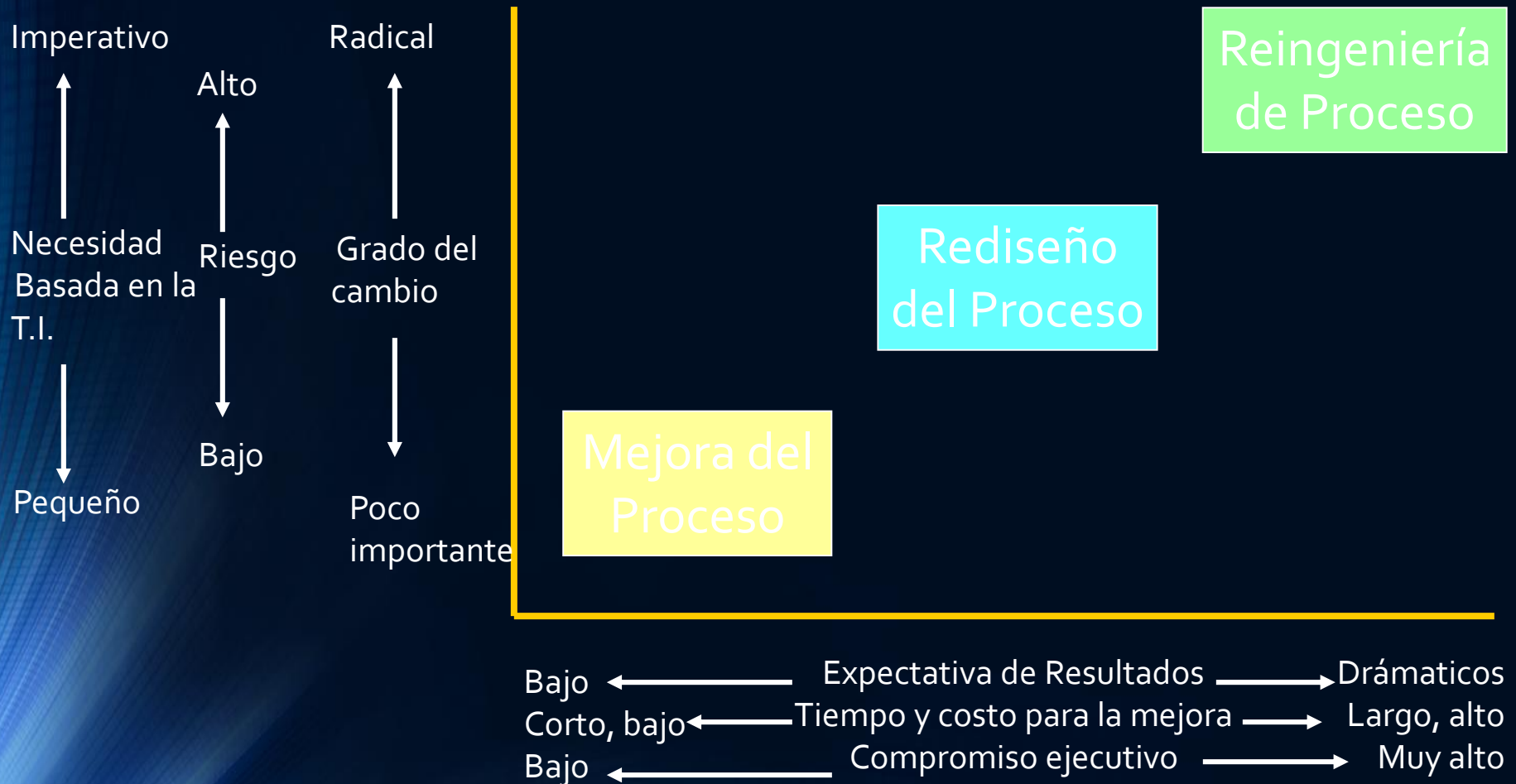
Reingeniería de Procesos

<https://www.youtube.com/watch?v=bYyzPLU1GfQ>

Reingeniería de Procesos



Diferencias entre Mejora, Rediseño y Reingeniería de Procesos



Mejora de Procesos

- La mejora de procesos, implica entender la cadena de valor, sobre la base de:



- Comportamiento del equipo;
- Compromiso de mejora constante;
- Establecimiento de objetivos locales;
- Establecimiento de mecanismos de medición;
- Verificación de resultados;
- Aplicación de medidas preventivas y correctivas.

Mejora de Procesos

- El líder de proyecto debe establecer una secuencia de pasos para la mejora:
 - Definir el problema o las desviaciones detectadas (indicadores y objetivos);
 - Mecanismos de medición;
 - Identificar las causas del problema (relevantes, posibles soluciones y opción más adecuada);
 - Planes de acción e implementar mejoras;
 - Controlar, ajustar de acuerdo a monitoreos.

Mejora de Procesos

- Procedimiento para revisión o mejora:
 - Mejora de la definición de los procesos;
 - Revisión y mejora de los límites iniciales, finales o intermedios;
 - Revisión y mejora de los propietarios y sus responsabilidades;
 - Revisión y mejora de las salidas del proceso;
 - Revisión y mejora de las actividades del proceso;
 - Revisión y mejora de las entradas del proceso; y
 - Revisión de los indicadores del proceso.

Mejora de Procesos

- En Conclusión.....

- Mejorar los estándares;
- Mejorar la calidad y la productividad;
- Estandarizar procesos;
- Reconocer que se tiene una No conformidad, desviación, problema o necesidad; y
- Mejora continua de los procesos.

¡ Hacer las cosas bien siempre !

Rediseño de Procesos

- El Rediseño implica:



- Lograr un aumento en la productividad de la organización;
- El usuario trabaja más rápido;
- No debe confundirse con la gestión del conocimiento o de apoyo a la toma de decisiones;
- Involucrarse desde la raíz de la problemática

Rediseño de Procesos

- Involucrarse en la necesidad y/o problemática:
 - Desarrollar la visión de negocio:
 - Identificar los objetivos de los procesos a través de:
 - Reducción de costos
 - Mejoras de calidad
 - Reducción de tiempo
 - Reducción de recursos
- Identificar los procesos a rediseñar;
- Comprender y medir los procesos existentes;
- Identificar herramientas tecnológicas que puedan influenciar en el rediseño.

Rediseño de Procesos

- Metodología de Rediseño de Procesos:
 - a. Definir el proyecto;
 - b. Entender la situación actual;
 - c. Rediseñar en base a patrones, incluyendo la simulación propuesta;
 - d. Diseño del sistema y construcción de prototipos;
 - e. Implementar la solución.

Rediseño de Procesos

- Tecnología de Información y Rediseño de Procesos:
- La IT provee de medios para el mejoramiento;
- Aún así la IT no es indispensable:
 - Si solo automatizamos un proceso ineficiente (aceleración del desorden).

Rediseño de Procesos

- En conclusión.....
 - Procesos de organizaciones diferentes y por lo tanto la tecnología varia;
 - No hay modelos estándar para representar el rediseño de procesos;
 - Considerar el impacto en el personal;
 - Cambios a mediano plazo;
 - Identificar mapas de procesos de la organización;
y
 - Eliminación de tareas burocráticas.

Rediseño de Procesos

- Claves del Éxito:
 - Implicación de la alta dirección;
 - Renovación de los sistemas actuales;
 - Hallar un equilibrio razonable de costo/beneficio;
 - Compartir conocimiento de distintos departamentos.

Reingeniería de Procesos

- Ingeniería:
- La aplicación de los conocimientos científicos a la invención, perfeccionamiento y utilización de la técnica industrial;
- La función coherente que un grupo de expertos aporta al proceso creador de una realización técnica;
- Es la forma como el hombre desarrolla técnicas para realizar de manera más fácil, las cosas;

Reingeniería de Procesos



- Reingeniería:
- Es la revisión de los procesos, a fin de hacerlos mucho más efectivos;
- Es el rediseño rápido y radical de los procesos estratégicos de valor agregado, de los sistemas, las políticas y las estructuras organizacionales.

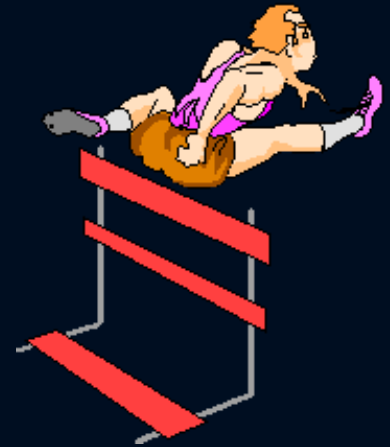
Reingeniería de Procesos

Reingeniería:

- Permite aplicar todos los conocimientos en la empresa con el propósito de lograr:
 - Mayor rapidez;
 - Mayor calidad;
 - Mayor cantidad;
 - Menores costos;
 - Mayores ganancias.



Reingeniería de Procesos



Impulsores:

- Cliente: participa sin saberlo en los procesos, para detectar posibilidades, ajustar inventarios y manipular precios;
- Competencia: obliga a las empresas a revisar sus procesos;

Reingeniería de Procesos



Impulsores:

- Costos: costear las operaciones, calculando las actividades del proceso, con resultados exactos;
- Tecnologías: existe una relación cíclica entre la capacidad de la tecnología y la reingeniería de procesos.

Reingeniería de Procesos

21

El papel de TI:

Regla Clásica

Información disponible
en un lugar y momento

Sólo los expertos
pueden realizar los
trabajos complejos

La empresa elige:
centralización o
descentralización

Tecnología

Bases de Datos
compartida

Sistema expertos

Redes de
telecomunicaciones

Nueva Regla

Información simultanea
en varios sitios

Un analista puede
realizar el trabajo de un
experto

Alcanzar los beneficios
derivados de la
centralización y
descentralización

Reingeniería de Procesos

Regla Clásica

Los directivos deben tomar todas las decisiones

Tecnología

Sistema de soporte a la toma de decisiones

Nueva Regla

La toma de decisiones forma parte de todo los stakeholders

El personal necesita de oficinas para poder recibir, almacenar, recuperar y transmitir información

Comunicación inalámbrica

Enviar información de cualquier lugar.

El mejor contacto con el cliente es el personal

Teleconferencias

El mejor contacto con el cliente es el contacto eficaz

Reingeniería de Procesos

23

Regla Clásica

Hay que localizar personalmente los requerimientos

Los planes deben de revisarse periódicamente

Tecnología

Tecnología de identificación y seguimiento automático

Informática de alta capacidad y rendimiento

Nueva Regla

Se tiene localizada la información

Los planes se revisan instantáneamente

Las 3 R 's de la Reingeniería

Retool: proveer de herramientas,
factores de infraestructura (equipo
de computadoras, redes,
procedimientos, etc.);

Rediseño: para tener
una visión
interfuncional;



Reorquestar: factores
de la organización que
necesitan cambiar para
conseguir la
reingeniería

¿Quién hace Reingeniería?

- Empresas en grandes problemas;
- Empresas que tienen visión en venir los problemas; y
- Empresas que están bien, pero la gerencia es agresiva y ambiciosa.



¿Qué se necesita?

1. Autoridad delegada;
2. Responsabilidad por las decisiones que le personal toma;
3. Capacidad (herramientas, conocimiento, habilidad, etc.);
4. Confianza;
5. Comunicación.



¿Cuáles son los problemas para la Reingeniería?

- Parchar los procesos ineficientes;
- Cuando los resultados esperados nunca llegan;
- Los ejecutivos no alcanzan a comprender la reingeniería;
- No usar la metodología correcta;
- No tener una mente abierta.



Los errores más comunes al inicio

- Dependencia;
- A veces no se incluyen operaciones, personas, productos, procesos y materiales;
- La RelP es un arreglo para la competitividad;
- No contar con una metodología (autoevaluación y planeación, ciclo productivo, calidad, costos y satisfacción del cliente).

¿La Reingeniería está resultando?

- Se ven los resultados en todas las áreas de la organización;
- De acuerdo al alcance para medir resultados, desarrollando las medidas apropiadas;
- Comparar las dos anteriores, observando los cambios.

Reingeniería en la Empresa en 7 pasos

1. Identificar el proceso y/o área de rediseñar;
2. Definir el alcance (indicando misión, visión, objetivos, factores críticos de éxito, clientes, productos, valores y paradigmas);
3. Definir el modelo del negocio, los procesos y subprocesos, identificar las responsabilidades y roles asociados, requerimientos de personal;



SEVEN

Reingeniería en la Empresa en 7 pasos

4. Situación actual de los procesos, personal, tecnología e infraestructura (FODA);
5. Identificar estrategias de acuerdo al FODA;
6. Administrar el cambio
7. Implantación, seguimiento y control con la finalidad de retroalimentar



Beneficios

- Formaliza la normatividad;
- Ofrece máxima institucionalidad;
- Establecer un banco único de información;
- Contempla actividades que agregan valor al proceso;
- Cubre al 100% las necesidades:
- Proceso auditable;
- Procesos que permiten un mínimo movimiento de personal e información;
- Capaz de aplicar tanto de manera interna o como externa

Resumen

- Reingeniería de Procesos. Cual es su relación con el mundo de los sistemas de información.