



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOMAS DE ZAMORA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS 2023

Procedimientos Administrativos

❑ Comisión N° 1

❑ Profesores

- Mgtr. Norberto Charczuk
- Lic. Jorge Membrana

❑ Ayudante

- Cdra. Mónica Vivian Scalise



PROCESOS END TO END

CONTENIDO:

- Que es un procesos E2E
 - Beneficios e implementación
- Gestión por procesos
 - Metodologías e Importancia
- Order to Cash
 - Desafíos y principales funciones
- Procurement to Pay
 - Etapas y ventajas
- Conclusión

¿Que es un Proceso End to End?

- ▣ Describe un proceso o servicio de principio a fin.
- ▣ Ofrece una visión global del proyecto.

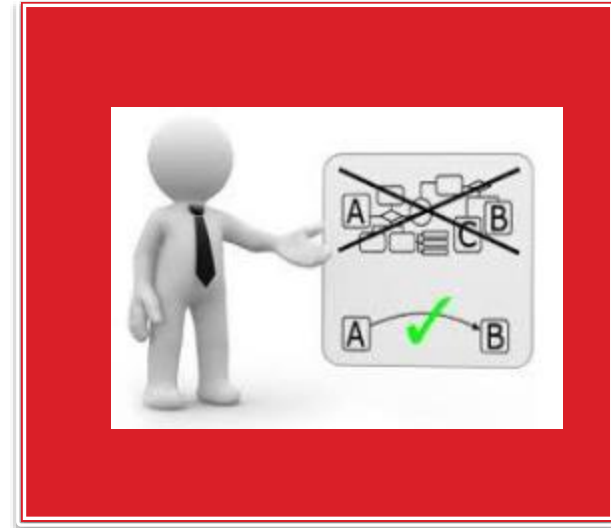
Es una solución basada en:

- El concepto de ciclo y no de áreas; y
- En la participación mínima de las personas



Beneficios de su implementación

- Representar de manera transversal la integración de funciones (áreas).
- Relacionar las principales interdependencias, identificar brechas, redundancias y oportunidades de mejora para el flujo de las actividades, información y materiales.
- Representar el ciclo del negocio, ayudando a definir las responsabilidades, las actividades de coordinación y la definición de niveles de servicio a lo largo del proceso.
- Nombrar macroprocesos.
- Identificar y asignar “Dueños de procesos” .



Implementación

- ▣ Involucramiento y participación de todas las personas.
- ▣ Alineación de departamentos, recursos humanos y materiales con la estrategia a implementar.
- ▣ Plan de comunicación interna.



A red rectangular box with a double border containing the word 'REQUISITOS' in white capital letters. Three red arrows originate from the left side of the box and point to the three bullet points in the list to the left.

REQUISITOS

Gestión por Procesos

Características



- ☐ Modelado
- ☐ Documentación
- ☐ Generación de valor
- ☐ Seguimiento
- ☐ Automatización

Gestión por Procesos

Etapas

- ☐ Planificación Estratégica
- ☐ Modelado: análisis y diseño de procesos
- ☐ Implantación
- ☐ Seguimiento y Control
- ☐ Refinamiento

Metodologías de Gestión de Procesos

CICLO PDCA

- ✓ Planificar
- ✓ Hacer
- ✓ Verificar
- ✓ Actuar



GESTIÓN SEIS SIGMA

- ✓ Reducir la tasa de defectos
- ✓ Mejora continua de procesos y actividad



BENCHMARKING

- ✓ Evaluación comparativa



KAISEN (5S)

- ✓ clasificar los procesos en útiles o inútiles
- ✓ Enumerar procesos útiles
- ✓ Garantía de orden
- ✓ Limpieza estandarizada
- ✓ Disciplina y autocontrol

LEAN MANUFACTURING

- ✓ Análisis de Procesos actuales
- ✓ Identificación de flujos de valor
- ✓ Creación de nuevos flujos
- ✓ Definición de puntos de partida
- ✓ Mejora continua



Importancia de la Gestión por Procesos

Es un diferencial que coloca a las empresas por delante de sus competidores y garantiza ventajas:

1. Procesos más claros
2. Mejor aprovechamiento del tiempo
3. Reducción de costos
4. Mayor calidad de productos y servicios
5. Toma de decisiones cualificadas
6. Retención de talentos
7. Medición de resultados

Order to Cash (O2C)

Describe el conjunto de procesos comerciales para recibir y completar una venta, y abarca todos los pasos y procesos que se ponen en marcha cuando un cliente realiza un pedido, cubriendo todo lo que sus empleados harán, incluyendo el recibo del pago.



Se basa en la automatización de procesos y vinculación de la información.

Desafíos del O2C

Los tres desafíos principales para mantener la competitividad de una organización son:



- Costos
- Plazos de entrega
- Calidad

Principales funciones del O2C

- ❑ **Procesamiento de pedidos:** el proceso contempla desde la planificación del aprovisionamiento, hasta el envío de órdenes de compra a los proveedores.
- ❑ **Centralización y análisis de datos:** Mantiene los datos de los clientes completos y actualizados. También permite el correcto análisis de datos para identificar el funcionamiento de las distintas áreas.
- ❑ **Comunicación y colaboración:** evita que la falta de comunicación de los distintos eslabones de la cadena ocasione confusiones que impacten en la relación con los clientes.
- ❑ **Experiencia del cliente:** lograr la satisfacción del cliente en todas las etapas del ciclo, es la prioridad para este tipo de procesos.
- ❑ **Desmaterialización y gestión de documentos:** a través de distintas herramientas se optimiza la gestión documental y el manejo de toda la documentación.

Procurement to Pay (P2P)

Atraviesa transversalmente diversas áreas funcionales de una organización, y se refiere a la automatización de la cadena de abastecimiento, es decir las compras de la empresa.



P2P engloba tres puntos principales en el flujo de trabajo de compras:

- solicitud;
- adquisición; y
- pago.

Pasos del P2P



1. Solicitud
2. Proveedores
3. Orden de Compra
4. Recepción y registraciòn del pedido
5. Rrecepción de factura
6. Pago y registraciòn

Ventajas del P2P

- ❑ Reducción de costos
- ❑ Simplificación del proceso de adquisición
- ❑ Procesos estandarizados globales
- ❑ Autonomía de negociación con los proveedores
- ❑ Control sobre los procesos
- ❑ Visión de proceso de extremo a extremo
- ❑ Mejora la relación con los proveedores



La automatización e integración de procesos de extremo a extremo permite:

- ✓ que los pasos se realicen de manera más fluida y asertiva,
- ✓ proporciona datos valiosos para los diversos sectores de la organización
- ✓ contribuye a la toma de decisiones y al mejoramiento en conjunto del desempeño de la organización.

Conclusión

El éxito de la implementación de estos modelos radica principalmente en:

- ✓ cultura de la organización;
- ✓ aceptación al cambio;
- ✓ identificación de los recursos;
- ✓ medidas de control;
- ✓ capacitación del personal e identificación de líderes.



De esta manera, el modelo end-to-end producirá un impacto positivo en el crecimiento del negocio, basado en la integración de los diferentes departamentos para que trabajen como eslabones de una misma cadena con el fin de alcanzar los objetivos de la organización.