

Tema 2.1

BPM y la Mejora de los Procesos

SW Corporativo
Curso 2018-19

Mejora de los Procesos

- Hasta ahora sabemos que los pasos a seguir para adoptar un enfoque basado en procesos son:
 - Constituir un equipo de trabajo con capacitación adecuada y analizar los objetivos y actividades de la organización.
 - Identificar los procesos, clasificarlos y elaborar el mapa de procesos.
 - Determinar los Procesos Críticos para la organización.
 - Elaborar el diagrama de flujo de cada proceso.
 - Establecer el panel de indicadores de cada proceso.
 - **Iniciar el ciclo de mejora** sobre la base de los indicadores asociados a los procesos clave.

Mejora de Procesos

- Una **acción de mejora** es toda acción destinada a cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso. Estas mejoras, se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso. Se puede mejorar un proceso mediante aportaciones creativas, imaginación y sentido crítico.

Acción de Mejora

- Dentro de esta categoría entran, por ejemplo:
 - simplificar y eliminar burocracia (simplificar el lenguaje, eliminar duplicidades,...),
 - normalizar la forma de realizar las actividades,
 - mejorar la eficiencia en el uso de los recursos,
 - reducir el tiempo de ciclo,
 - análisis del valor,
 - alianzas (p.e. con proveedores,...), subcontratación
 - Etc.

Requisitos para mejorar los Procesos

- La **Mejora Continua (fundamento de todo sistema de Calidad)**:
 - es un proceso estructurado en el que participan todas las personas de la organización con el objeto de incrementar progresivamente la calidad, la competitividad y la productividad, aumentando el valor para el cliente y aumentando la eficiencia en el uso de los recursos, en el seno de un entorno cambiante
- Apoyo de la Dirección
- Metodología disciplinada y unificada
- Debe haber siempre una persona responsable de cada proceso (propietario)
- Se deben desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación: cómo lo estamos haciendo empleados y directivos?
- Centrarse en los procesos y éstos en los clientes (filosofía BPM)

Fases de la Mejora de Procesos

- 1ª Fase: Planificar
 - Definir la misión del proceso de forma que permita la comprensión del valor añadido del mismo respecto de su contribución a la misión general de la organización.
 - Comprender los requisitos del cliente como primer paso para la mejora de calidad.
 - Definir indicadores sólidos y consistentes que permitan la toma de decisiones respecto de la mejora de la calidad. Es necesario estar seguro de que los datos en todo momento reflejan la situación actual y que son coherentes con los requisitos.
 - Evaluar el proceso identificando las ayudas y barreras existentes en el entorno y los puntos fuertes y áreas de oportunidad del proceso en si El resultado de la evaluación nos permitirá detectar las áreas de mejora a contemplar.
 - Asignar un responsable de proceso que lidere la mejora continua de la eficacia y la eficiencia, identificar las acciones adecuadas para garantizar la mejora del rendimiento y convertirlas en planes detallados de mejora.

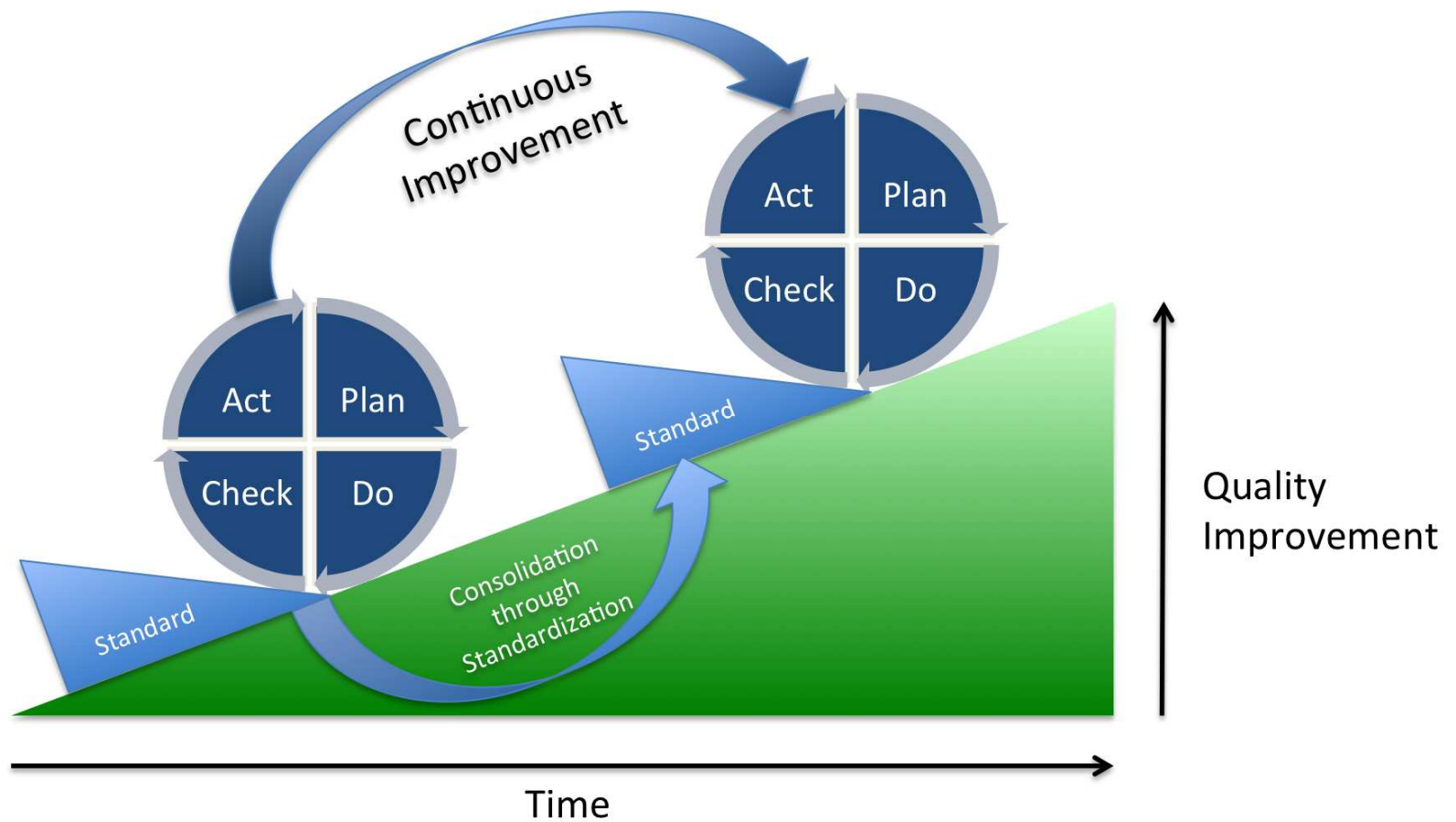
Fases de la Mejora de Procesos

- 2ª Fase: Ejecutar
 - Llevar a cabo los planes de mejora, detallando el diseño propuesto para la solución de cada problema.
- 3ª Fase: Comprobar
 - Probar y aportar pruebas que confirmen que el diseño y sus hipótesis son correctos.
 - Comparar el diseño con el resultado de las pruebas, buscando las causas del éxito o fracaso de la solución adoptada.

Fases de la Mejora de Procesos

- 4ª Fase: Actuar
 - Comparar los resultados de los indicadores con los resultados previos (comprobando de esta forma si cada acción produce la mejora esperada, especialmente en lo relativo a la satisfacción del cliente).
 - Si las pruebas confirman la hipótesis corresponde normalizar la solución y establecer las condiciones que permitan mantenerla. En caso contrario, corresponde iniciar un nuevo ciclo, volviendo a la fase de planificación (fijando nuevos objetivos, mejorando la formación del personal, modificando la asignación de recursos, etc.).

PDCA o Deming Cycle



Herramientas Metodológicas para la Mejora de Procesos

- Six Sigma
- Lean Management
- Lean Six Sigma
- Agile Management
- Re-engineering,
- Total Quality Management (TQM)
- Just-In-Time
- Kaizen
- Hoshin Kanri