

MEJORA DE PROCESOS

9/29/2014

N. Rodríguez, J. Salazar, M. Torres,
H. Alvarado, C. Primera

CONCEPTO DE PROCESO

"UN GRUPO DE TAREAS LÓGICAMENTE RELACIONADAS EJECUTADAS PARA LOGRAR UNA SALIDA DEFINIDA DEL NEGOCIO".

Davenport y Short (1990).

"UN GRUPO ESTRUCTURADO DE ACTIVIDADES DISEÑADAS PARA PRODUCIR UNA SALIDA ESPECIFICA PARA UN CLIENTE EN PARTICULAR O UN MERCADO. ESTO IMPLICA UN FUERTE ÉNFASIS EN CÓMO EL TRABAJO ES REALIZADO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN".

Davenport (1993).

PROCESO DE NEGOCIOS

"UN CONJUNTO DE TAREAS LÓGICAMENTE RELACIONADAS QUE SE LLEVAN A CABO PARA ALCANZAR UN RESULTADO DEFINIDO DE NEGOCIO".

Laudon y Laudon (1996).

P.e.

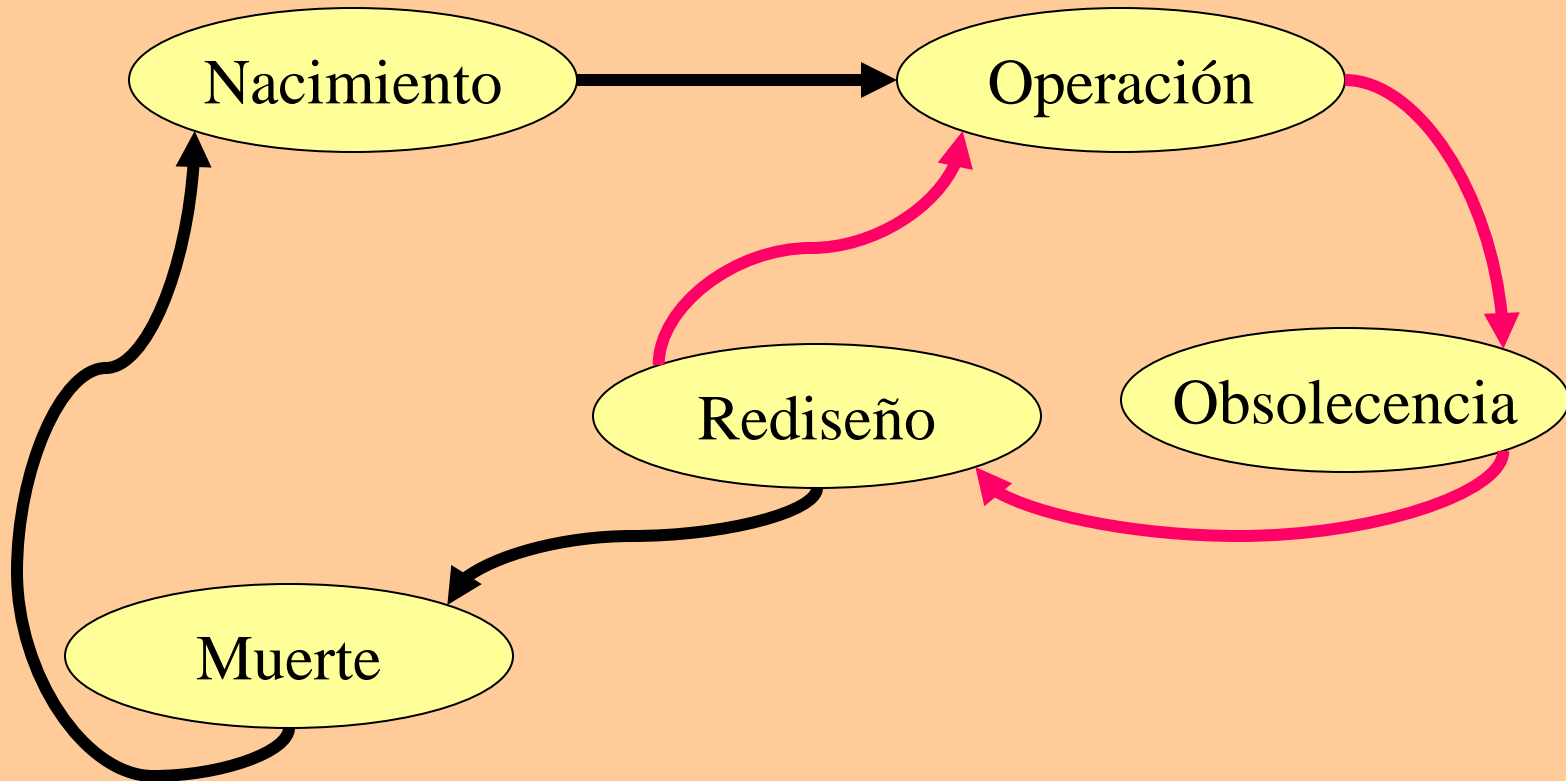


Solicitar cotización



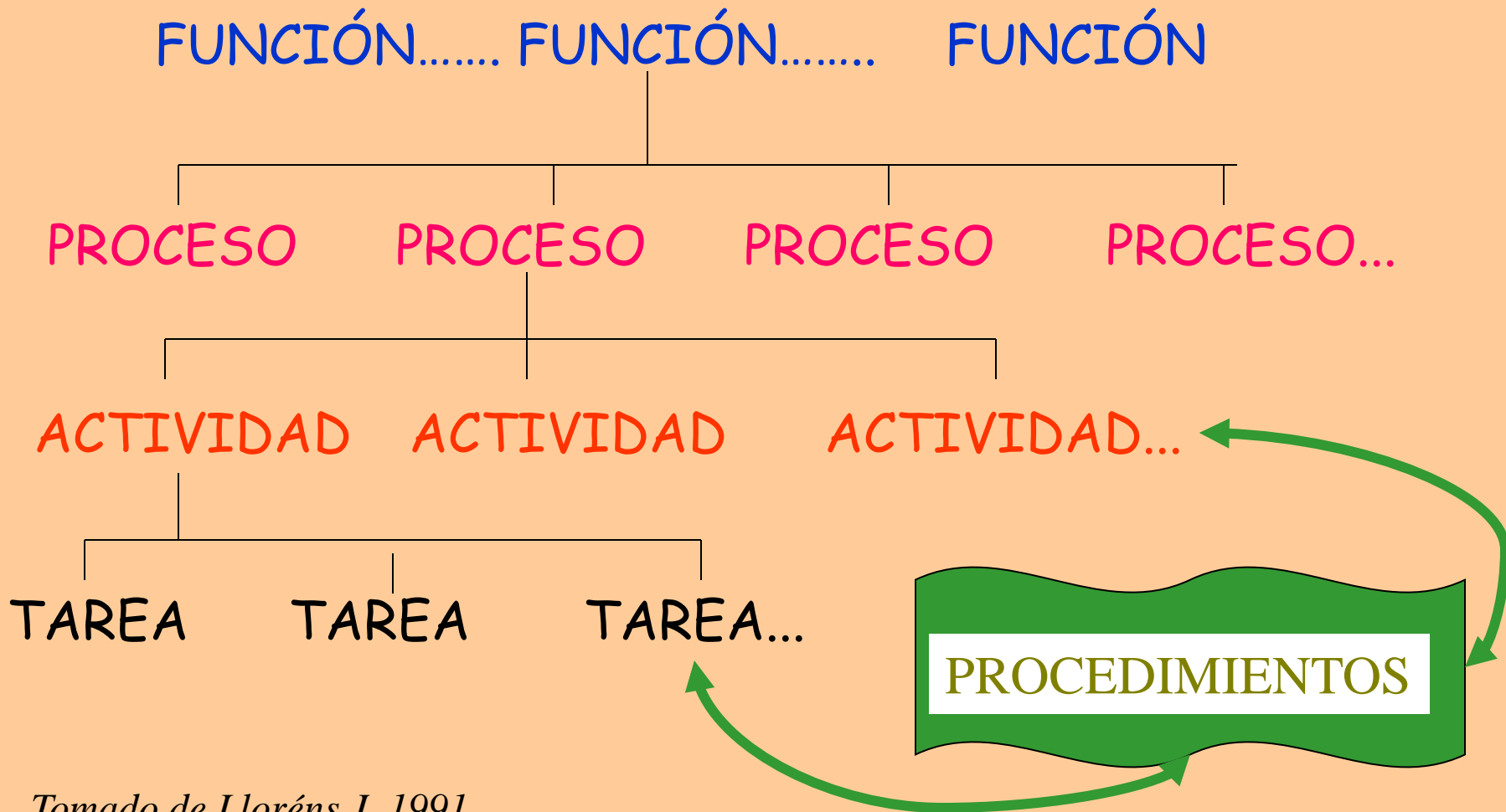
Distribuir productos.

CICLO DE PROCESO DE NEGOCIOS



Adaptado de Roque A. 1999.

DESCOMPOSICIÓN JERÁRQUICA DE FUNCIONES



Tomado de Lloréns J. 1991

EJEMPLO DESCOMPOSICIÓN JERÁRQUICA.

FUNCIÓN: Administrar Materiales.

PROCESO: Registrar de Proveedores. Manual?, automatizado?

- Mantener información Proveedores.
- Evaluar y seleccionar Proveedores.

PROCESO: Gestionar Inventario. Manual?, automatizado?

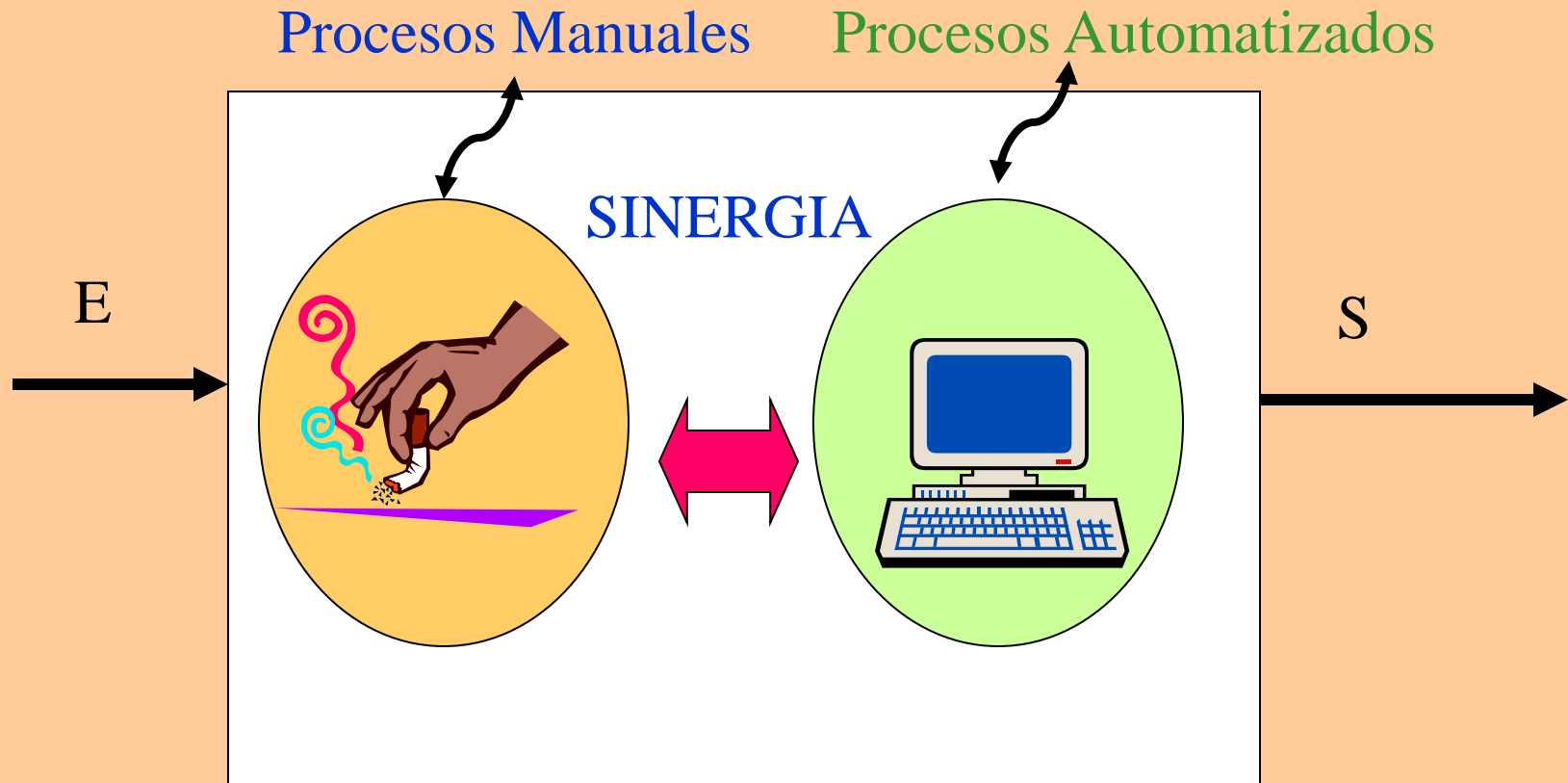
- Estimar demanda.
- Definir niveles de inventario.
- Controlar inventario.
- Definir patrones de calidad.
- Organizar almacén.
- Mantener información almacén.

PROCESO: Compras. Manual?, automatizado?

- Procesar requisiciones. *Adaptado de Lloréns J. 1991*

-

Visión General de un Sistema "automatizado".



Rediseño de los Procesos de Negocios (reingeniería de negocios).

En general sirve para:

- ✓ **Reorganizar los flujos** de trabajo.
- ✓ **Combinar pasos** para reducir desperdicios.
- ✓ **Eliminar tareas repetitivas** de documentación intensiva.
- ✓ **Disminución de personal** (no siempre).

Laudon y Laudon. 1996

Preguntas Analíticas y Acciones

Por qué?, Dónde?
Cuándo?, Quién?
Cómo?...



Eliminar, combinar,
cambiar secuencias,
cambiar lugares, cambiar
personas y mejorar

Lazzaro V. 1992

PREGUNTAS CLAVES EN EL REDISEÑO DE PROCESOS

Sistema Actual

¿Qué se hace?
¿Qué se logra?

Análisis Crítico

¿Es necesario?
¿Por qué?

Proposiciones

¿Otra manera de
hacerlo?

- ¿Dónde se hace?
- ¿Cuándo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Con qué lo hace recurso?
- ¿Cómo se hace?

- ¿Por qué allí?
- ¿Por qué en ese momento?
- ¿Por qué él (ella)?
- ¿por qué ese recurso?
- ¿Por qué de esa manera?

- ¿Dónde debe hacerse?
- ¿Cuándo debe hacerse?
- ¿Quién más indicado?
- ¿Cuál el más indicado?
- ¿Puede obtenerse?.
- ¿Cómo puede hacerse Mejor?

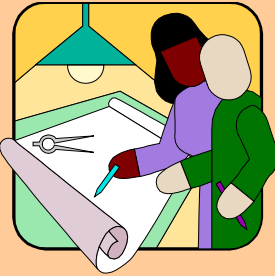
Morales B, Félix. 1993

Sistema Simplificado de Mantenimiento de Equipos.

1. Notificar
Falla



2. Planificar
Mantenimiento



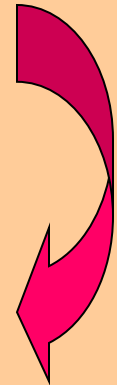
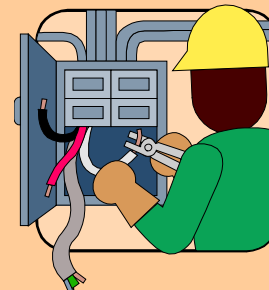
3. Elaborar
Orden de Trabajo



5. Registrar
Mantenimiento



4. Realizar
Mantenimiento

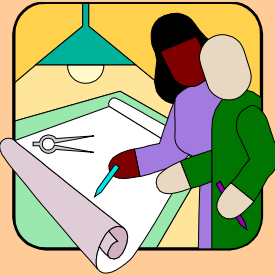


Sistema "Mejorado" de Mantenimiento de Equipos.

1. Notificar
Falla



2. Planificar
Mantenimiento



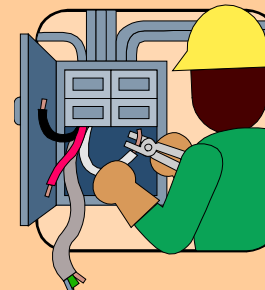
3. Elaborar
Orden de Trabajo



5. Registrar
Mantenimiento



4. Realizar
Mantenimiento

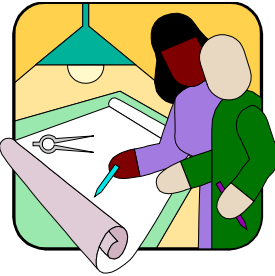


Sistema "Mejorado" de Mantenimiento de Equipos.

1. Notificar
Falla



2. Planificar
Mantenimiento



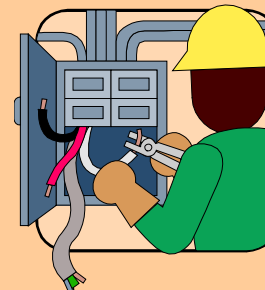
3. Elaborar
Orden de Trabajo



5. Registrar
Mantenimiento



4. Realizar
Mantenimiento



Rediseño de los Procesos de Negocios.

1. Notificar Falla



Información

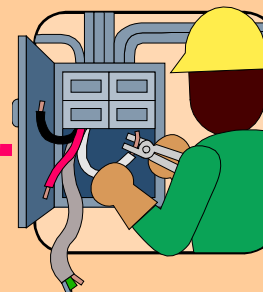


2. Gestionar Mantenimiento



Información

3. Realizar Mantenimiento



Para:

- ✓ Mejorar velocidad.
- ✓ Mejorar servicio.
- ✓ Mejorar Calidad.

Ejemplo Rediseño de los Procesos de Negocios

Proceso de Solicitud de Hipoteca.

1. Solicitante llena solicitud de hipoteca.

2. Registrar solicitud en el sistema.

3. Recibir y evaluar cada solicitud.

Lo hacen los Analistas de crédito y asesores de 8 distintos departamentos.

3.1. Si se autoriza el crédito.

Cerrar el proceso de evaluación. Pasar la solicitud aprobada al Especialista de préstamo.
Entregar préstamo.

3.2. Si el crédito no se autoriza.

Notificar al cliente.

Laudon y Laudon. 1996

Ejemplo Rediseño de los Procesos de Negocios

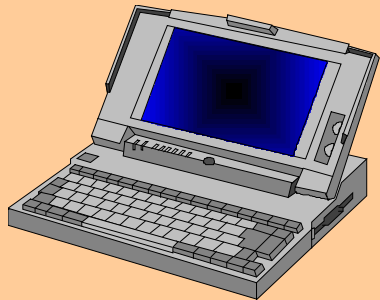
Requerimientos:

1. Pasar de 33 mil préstamos por año a 300 mil.
2. Disminuir el número de etapas para la aprobación.
3. Menos formularios que llenar.
4. Reducir el tiempo de procesamiento de la solicitudes de hipotecas a sólo dos días (antes requería 17 días).

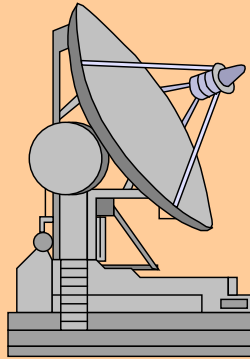
Laudon y Laudon 1996

Ejemplo Rediseño de los Procesos de Negocios

1. Introducir solicitud



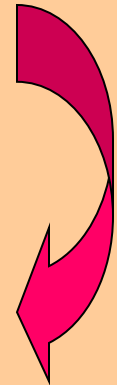
2. Transmitir Solicitudes



3. Evaluar virtualmente



4. Finiquitar préstamo



DINAMICA



9/29/2014

N. Rodríguez, J. Salazar, M. Torres,
H. Alvarado, C. Primera

CONCLUSIONES

- ✓ En los sistemas se presenta una descomposición jerárquica de las funciones.
- ✓ En todo sistema debe existir sinergia ente los procesos manuales y automatizados..
- ✓ Todo proceso está propenso a mejora o rediseño .
- ✓ Antes de automatizar es necesario rediseñar los procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Laudon K. Y Laudon J. 1996. Administración de los Sistemas de Información. 3era. Edición. Pág: 383-384.
- Lloréns. J. 1991. Sistemas de Información. Planificación, Análisis y Diseño.3ra. Edición. Edit. MIRO. Pág: 183-188.
- Morales B. F.. 1993. Módulo Simplificación del Trabajo.3ra. Edición. Pág: 24; 85.
- Alfonso Roque. 1999. Controle su proceso. Calidad Empresarial. Edición No. 14. Páginas 30-34.