

REINGENIERIA DE PROCESOS

“ESTUDIA LOS PROCESOS DE TU ORGANIZACIÓN Y MEJORALOS”



**MUSTANG ART
GALLERY
22 DE NOVIEMBRE
10.00 HORAS
CEEI ELCHE**

Ildefonso Prats Cadiñanos
Director de FQS CONSULTORES



CICLO DEMING



DEFINICION DE REINGENIERIA

Es la revisión Fundamental y el Rediseño radical de los Procesos para alcanzar mejoras Espectaculares en medidas Críticas y Contemporáneas de rendimiento, tales como costo, calidad, servicio, competitividad ,

[Hammer, Champy]



¿Cuándo se necesita la reingeniería?

- ❖ El rendimiento de la organización está por detrás de la competencia.
- ❖ La organización está en crisis; como una caída en el mercado.
- ❖ Las condiciones del mercado cambian; como por ejemplo tecnología.
- ❖ Se quiere obtener una posición de líder del mercado.
- ❖ Hay que responder a una competencia agresiva.
- ❖ La empresa es líder y sabe que debe seguir mejorando para mantener el liderazgo.

VENTAJAS

- ❖ Varios trabajos se comprimen en uno solo.
- ❖ Los pasos del proceso siguen un orden natural.
- ❖ Se realiza el trabajo donde tiene sentido.
- ❖ Se reducen chequeos y controles.
- ❖ Opera de forma centralizada y descentralizada.

Características

Enfocada a procesos.



Debe ser Rápida.



Visión Holística.

Destrucción creativa.



Renovadora.

PARTICIPANTES

Líder. Que autorice y motive el cambio.



Dueño del proceso. Que conozca todos los detalles y sea responsable de estos.



Equipo de reingeniería. Diagnostica el proceso, lo rediseñan e implementan el nuevo proceso.



Comité de dirección. Formado por gerentes, desarrolla las estrategias para la reingeniería



Conceptos claves previos:

- **Proceso**
- **Indicador**
- **Eficacia**
- **Eficiencia**



Procesos

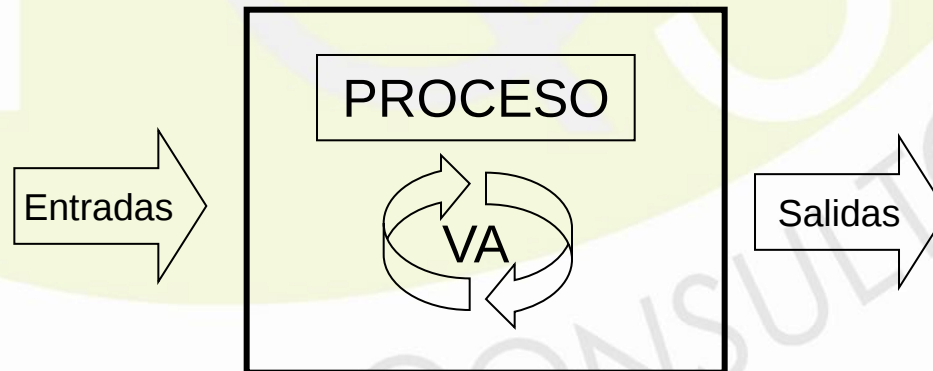
Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas que reciben entradas (*materias primas, componentes o información*) transformándolas en salidas (*materiales intermedios, productos acabados u otra forma de información*), aportando un cierto **valor añadido (VA)**.

Dicho de otra manera, cualquier actividad que utiliza recursos, y que gestiona los elementos de entrada transformándolos en resultados, se puede considerar un proceso.



En qué consiste la Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos consiste en la organización de las actividades de la empresa buscando estructuras sólidas que beneficien y satisfagan, de acuerdo con los recursos disponibles, lo máximo posible al cliente y faciliten la eficiencia económica de la propia empresa.



INDICADOR

Un indicador es un soporte de información (habitualmente una expresión numérica) que representa una magnitud y que a través de su análisis facilita la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados.

Los objetivos (resultados) constituyen un valiosísimo instrumento que permite recoger de manera adecuada y representativa la información relevante respecto a la ejecución y los resultados de los procesos, de forma que se pueda determinar la capacidad, la eficacia y la eficiencia de los mismos o el control de los resultados esperados de un objetivo.



EFICACIA

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

La medición de la eficacia se consigue con datos objetivos, resultantes de la realización de un seguimiento y medición adecuados, que permitan confirmar que los procesos tienen la capacidad suficiente para asegurar que se cubren los resultados planificados.

EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

La eficiencia de los procesos se puede contrastar a través de la información de los indicadores del proceso, mediante los resultados obtenidos frente a los costes de su obtención. Cuanto menor sea el consumo de un proceso para obtener los mismos resultados, más eficiente será el mismo.



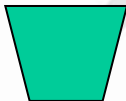
SIMBOLOGÍA EN LOS DIAGRAMAS DE PROCESOS



INICIO O FINAL DEL DIAGRAMA



DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD



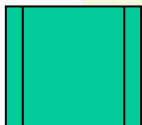
DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD
SUBCONTRATADA



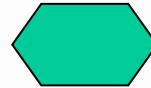
ANÁLISIS DE SITUACIÓN Y TOMA DE
DECISIÓN



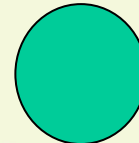
ACTIVIDAD DE CONTROL



PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO



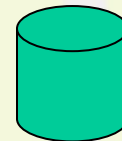
REVISIÓN



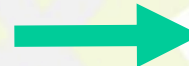
CONEXIÓN O RELACIÓN ENTRE PASOS DEL
DIAGRAMA



DOCUMENTACIÓN



BASES DE DATOS



DIRECCIÓN DE FLUJO DEL
PROCESO



LÍMITE GEOGRÁFICO

PAPEL DE LA GERENCIA

Persuadir al personal para aceptar el cambio.



Educar desde el principio del proceso.



Dar mensajes claros.



Aclarar donde se encuentra la compañía y porque debe cambiar.



ETAPAS - REINGENIERIA

Etapas 1 – Preparación

Desarrollar la visión y los objetivos de los procesos de la empresa. Establecer prioridades y metas:

❖ Indicadores



ETAPAS - REINGENIERIA

Etapa 2 – Identificación

Identificar los procesos que es necesario volver a diseñar. Identificación de los procesos críticos, cuellos de botellas, etc.

❖ Diagrama de procesos

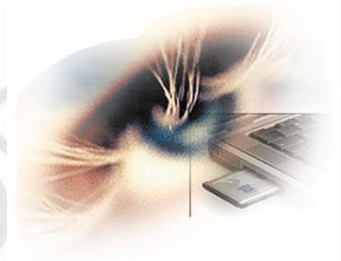


ETAPAS - REINGENIERIA

Etapas 3 Visión

Entender y medir los procesos actuales:

- ❖ Desmenuzamiento de los procesos
- ❖ Medición y análisis
- ❖ Diagnóstico



ETAPAS - REINGENIERIA

Etapa 4 – Solución (Rediseño)

Uso de técnicas:

- ❖ Brainstorming
- ❖ Benchmarking



ETAPAS - REINGENIERIA

Etapa 5 – Transformación

Evaluación y medición:

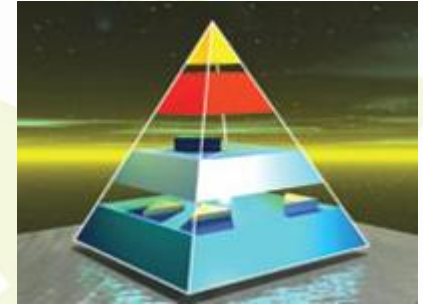
- ❖ Diagrama de procesos
- ❖ Definición de indicadores
- ❖ Medición y análisis
- ❖ Diagnóstico



Un caso de éxito en reingeniería

- El caso Ford:

- ❖ Objetivo reducción de costes
- ❖ Gastos administración
- ❖ Rediseño a través de Benchmarking
- ❖ Solución: De cuentas por pagar a abastecimiento



ERRORES QUE NO SE DEBEN COMETER

- Tratar de corregir un proceso en lugar de cambiarlo
- No concentrarse en los procesos
- No hacer caso de los comentarios de los empleados
- Abandonar antes de tiempo
- Que venza la resistencia al cambio

La reingeniería y los sistemas de gestión de la calidad

Qué es un sistema de gestión

- Sistema utilizado por una organización para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para alcanzar sus objetivos.

La reingeniería y los sistemas de gestión de la calidad

ISO 9001:2000

Sus ventajas:

- ❖ Mejora el control de los procesos: tiempos y recursos
- ❖ Aumenta la motivación interna
- ❖ Acceder a mercados restringidos, diferenciación en el mercado
- ❖ Obtención de mayor puntuación en los concursos públicos
- ❖ Estudia el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto / servicio

REINGENIERIA DE PROCESOS

“ESTUDIA LOS PROCESOS DE TU ORGANIZACIÓN Y MEJORALOS”



**MUCHAS GRACIAS POR
VUESTRA
ATENCIÓN**

Ildefonso Prats Cadiñanos
Director de FQS CONSULTORES

