

# Cómo mejorar la gestión de procesos de negocio en 9 etapas





El aumento de la competencia está repleto de riesgos y desafíos, pero también trae oportunidades.

**En un mundo en el que la velocidad es importante, las empresas precisan agilidad y flexibilidad para modificar rápidamente sus procesos y prácticas de negocio, a fin de mantenerse competitivas.**

Para vencer, las empresas más innovadoras están adoptando nuevos modelos de negocio, a través de procesos que proporcionan mayor valor para clientes, funcionarios y accionistas.

**Los procesos de negocio permiten que las empresas innoven con más rapidez, trabajen de manera más inteligente y respondan rápidamente a las nuevas demandas del mercado.**

# ¿Qué es un proceso de negocio?

Un proceso es simplemente un conjunto de actividades y transacciones que una organización realiza regularmente para alcanzar un objetivo.

No importa qué tan estructurado o no estructurado está, siempre existe un proceso siendo seguido. No importa en qué departamento usted trabaja, en qué segmento la empresa actúa, si su trabajo busca o no generar lucro. Cada actividad sigue un proceso.

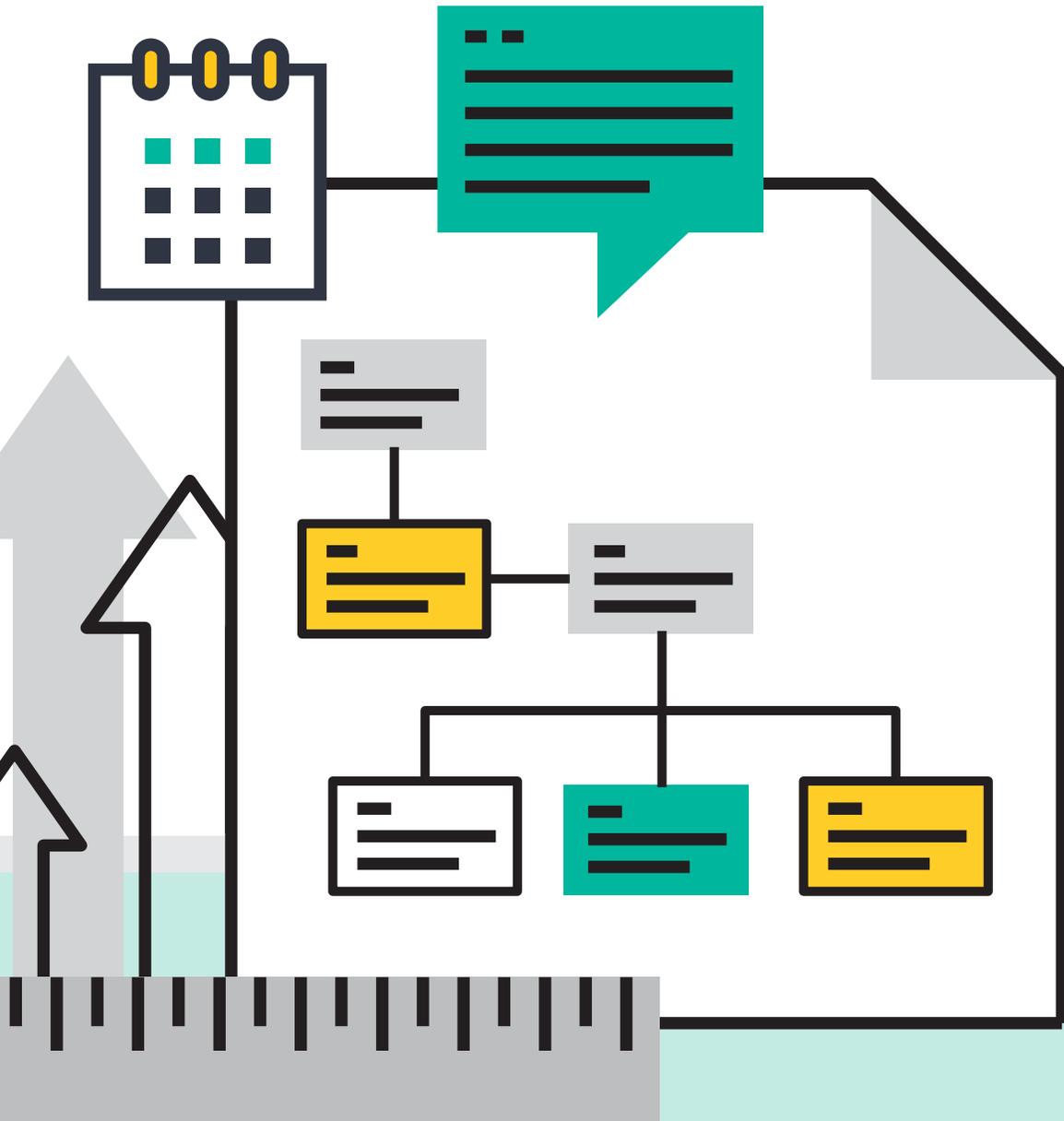
Ellos tienen características diferentes: Pueden ser simples (como atender una solicitud) o complejos (desarrollo de producto). Pueden ser de corto plazo (revisión de una política) o permanentes (garantía de calidad), específicos de una función (gestión de contratos) o específicos de un segmento (adquisición de suministros de salud). Puede recorrer un único departamento (pago de facturas), contemplar a toda la empresa (planificación estratégica) o aún hasta extenderse a aliados de negocio (gestión de reventas).

La gestión de procesos de negocio (BPM) es la disciplina que busca mejorar los procesos de negocio de punta a punta. Contempla etapas como análisis do proceso, modelaje en diferentes escenarios para entender cómo él funciona, implementación de las mejoras, monitorización del proceso mejorado y optimización continua.

**Delante de eso, ¿existe algo más importante que mantener los procesos funcionando de la mejor manera posible?**

La respuesta es no. Lo que impulsa a las empresas todos los días son los procesos. Es el trabajo realizado en todos los departamentos de la organización. Es el relacionamiento con los clientes. Es lo que genera ingresos y también lo que reduce costos. Es el crecimiento. Es todo.





**Al final, si los procesos son tan relevantes para los negocios, ¿por qué constantemente ellos son fuente de problemas, que afectan a los clientes y a la propia organización?**

La respuesta está en los caminos que colocan las organizaciones en contacto con los conceptos de gestión de procesos de negocios. Muchas veces, ellos pueden ser largos y tortuosos, resultando en una comprensión fragmentada de esa disciplina. Generalmente, hay un enfoque operacional intenso, y sólo parte de los mecanismos y conceptos de soporte son aplicados. Eso significa que las organizaciones no aprovechan al máximo los beneficios del BPM.

Mejorar procesos se vuelve un aspecto crucial para la creación de valor, la colaboración multifuncional, la obtención de mejores resultados y la entrega de una experiencia de alta calidad al cliente.

**Es por eso que preparamos este eBook. Él presenta 9 pasos que lo ayudarán a usted a implementar mejoras en los procesos y a obtener resultados mejores en su negocio.**

# 1 | Mapee sus procesos de negocio

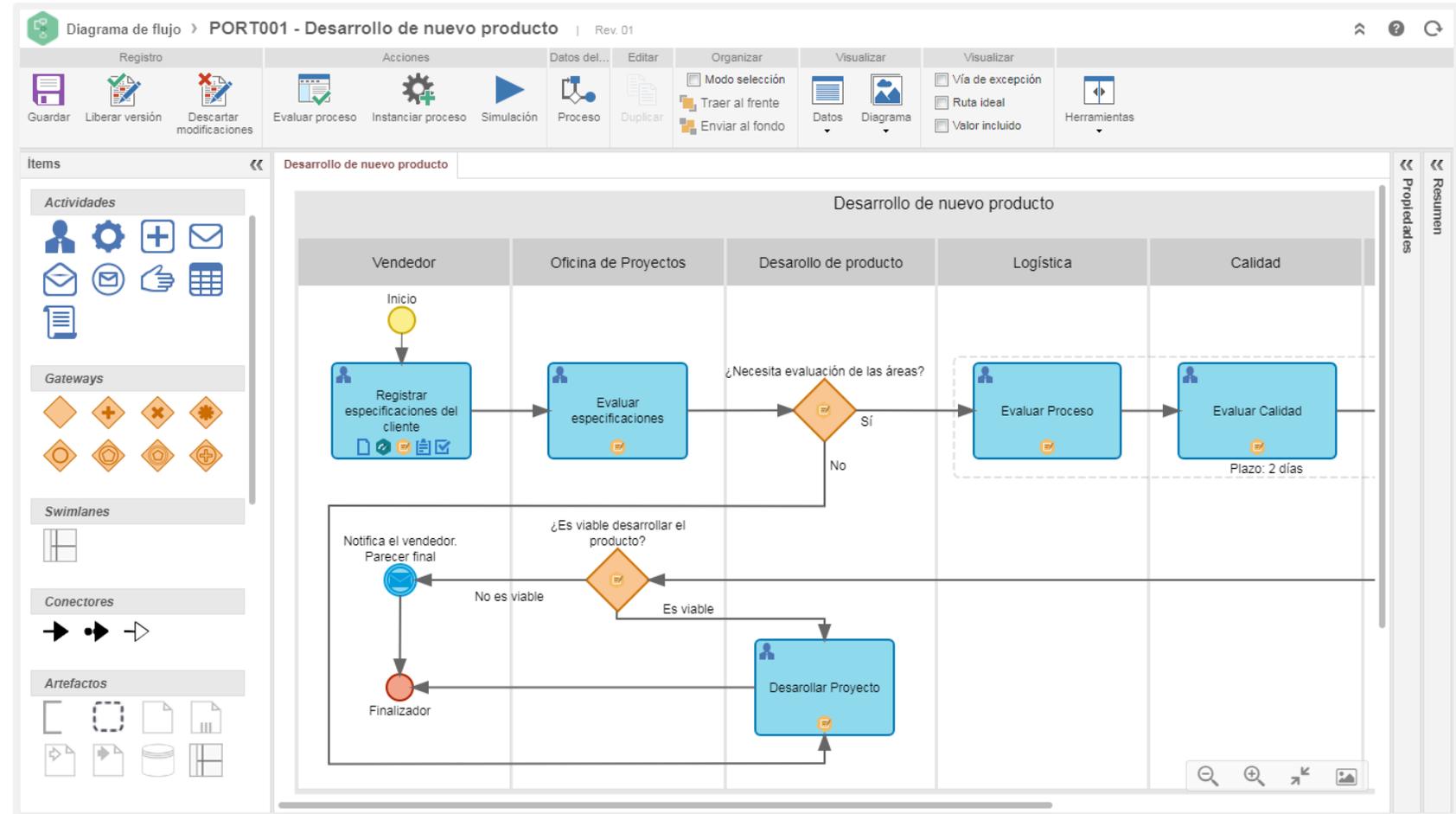
**CEOs y ejecutivos están reconociendo que conducir negocios sin procesos bien definidos es exactamente como pilotear un avión en lo oscuro, sin el soporte de los instrumentos de vuelo apropiados.**

Por lo tanto, una de las etapas iniciales para entender y mejorar un proceso es realizando su mapeo. Esta práctica está volviéndose una prioridad dentro de las organizaciones, debido al énfasis creciente en la eliminación de barreras y en la obtención de mejores resultados.

Cuanto más claro y simple sea el proceso, más fácil será para las personas realizar sus actividades, ayudando en el alcance de las metas.

Es importante no preocuparse en abrazar todos los procesos de la empresa, tratando de resolver todos los problemas de una sola vez.

**Para comenzar, escoja un proceso no tan simple, ni tan complejo, sino uno que tenga impacto. Eso le dará al equipo la oportunidad de evolucionar en la curva de aprendizaje. Con más experiencia, podrán asumir algo con un poco más de complejidad.**



# 2 | Evalúe los riesgos del proceso

The screenshot displays a software interface for risk management. The main window is titled 'Planificación' and shows a list of risks under the plan '01.2-005-68868 - Compra de Materias Primas'. The risks are categorized by type (e.g., Compras, Análisis, Financiero, Preventivo, Cumplimiento, Control Comercial, Operacional). The risk '#00199 - Conflicto de las partes interesadas sobre los cambios propuestos' is highlighted in yellow. A detailed view of this risk is shown on the right, including its identifier, evaluation date, and a risk matrix.

Probabilidad	Impacto			
	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Excepcional	Verde	Verde	Amarillo	Rojo
Poco Frecuente	Verde	Amarillo	Rojo	Rojo
Frecuente	Amarillo	Rojo	Rojo	Rojo
Muy Frecuente	Amarillo	Rojo	Rojo	Rojo

The detailed view also shows a risk level of 'Medio' and a 'Real' status. Below the matrix, there are tabs for 'Real', 'Justificación', 'Adjunto', and 'Documento'. A table below shows criteria and results:

Criterio	Resultado
Impacto	Mayor
Probabilidad	Poco Frecuente

Todas las organizaciones enfrentan riesgos, que pueden afectar sus operaciones e impactar en los procesos. Por lo tanto, al trabajar en iniciativas de mejora, es importante también pensar en un plan de gestión de riesgos para el proceso.

Esa herramienta lo ayudará a usted a prepararse para situaciones indeseadas, minimizando riesgos y posibles costos antes de que sucedan.

Un buen plan de riesgos debe ayudar a identificar qué amenazas pueden afectar y minar los procesos de negocios. Básicamente, ellos pueden ser construidos respondiendo a las siguientes cuestiones:

- **¿Qué puede salir mal? Esta es la etapa de identificación de riesgos.**
- **¿Cómo eso va a afectarnos? Al analizar el riesgo, ¿él es alto o bajo?**
- **¿Qué deberíamos hacer? Usted precisa establecer controles, tanto para evitar que la pérdida ocurra como para recuperarse en caso que la pérdida ocurra.**
- **Finalmente, usted precisa pensar sobre el tratamiento de riesgos. Entre las medidas, es posible evitar, optimizar, transferir o aceptar los riesgos.**

# 3 | Documente sus procesos

¿Las personas de su empresa pueden fácilmente encontrar y leer la documentación de un proceso, y ejecutar con éxito las actividades?

Si sí, felicitaciones. Su empresa está un paso al frente.

Muchas veces, los papeles, plazos y responsabilidades no están claras para las personas involucradas en un proceso.

Como resultado, no es posible garantizar que los procesos sean ejecutados de la manera más eficiente posible.

Tener orientaciones claras para el equipo permite que las tareas sean ejecutadas de manera estandarizada en toda su empresa, garantizando la consistencia, mejorando la eficiencia y aumentando la productividad.

Al documentar un proceso a través de manuales, procedimientos, formularios o listas de verificación, es posible evitar desvíos. Eso también se traduce en reducción de desperdicio y gastos innecesarios.

The screenshot displays the Soft Expert software interface for document management. The top navigation bar includes 'Home', 'Portales', 'Mis tareas', 'Componentes', and 'Atajos'. The main content area shows a search for 'política' and a table of documents. The selected document is 'ISO 37001 - Política antisoborno'.

F	SD	AE	FD	Categoría	Identificador	Título	Revisión	Fecha	Hits
				POL	POL-001	Política de Calidad del Hospital	04	07/12/2017	1
				006	POL-005	Política de Calidad en Laboratorios		07/06/2017	2
				POL	POL-002	ISO 37001 - Política antisoborno	00	11/06/2018	0

Visualizar Previsualización Archivo política-antisoborno.pdf

El estándar Internacional ISO 37001 especifica los requisitos y proporciona orientación a las Organizaciones para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de Gestión contra el soborno.

## Política Antisoborno

ISO 37001  
Sistemas de Gestión Antisoborno

# 4 | Automatice y ejecute procesos de forma más eficiente

Ejecución de actividad > CDS000001000036 - 06/02/2017 - Javier Peña González - Siniestro 1000036 | Atención de Reclamos Automotores [Rev. 00] | Ejecución

Registro Acciones Editar Herramientas

Guardar Análisis de vigencia y ajuste por severidad Identificación Reporte Reporte del formulario

NAVEGACIÓN

- Registro y validación inicial de información y parámetros
- Formulario Denuncia siniestro
- Atributo
- Nota
- Adjunto
- Historial
- Diagrama de flujo

REGISTRO Y VALIDACIÓN INICIAL DE INFORMACIÓN Y PARÁMETROS > FORMULARIO DENUNCIA SINIESTRO

INICIADOR  
Javier Peña González

ESTA ACTIVIDAD NO TIENE PLAZO

 AUTOMOTORES - DECLARACIÓN DE ACCIDENTES O ROBO

Reclamo N° 1000036 Reclamo QF 132354

Datos del Asegurado

N° de Póliza 13365412 Web service N° de Orden 12441

Nombre (ap.paterno/ap.materno/nombres) o Razón Social Mathias Perez Prieto Vigencia - Desde 10/10/2016 Hasta 09/10/2016

Dirección Gorriti, 4770

Oficina Domicilio Celular

**¿Su equipo gasta horas incontables llenando formularios y planillas, o enviando e-mails para acompañar procesos y plazos?**

Ese tipo de tarea hace que los procesos sean lentos y onerosos. Peor, muchas veces nadie percibe cómo los ingresos podrían haber sido mayores, si los procesos fuesen más eficientes.

Eliminar procesos manuales es una solución para esas situaciones y una de las maneras más rápidas de reducir errores e ineficiencias.

Con la automatización de procesos, las personas pueden concentrarse en tareas de mayor valor agregado.

Las soluciones para Gestión de Procesos de Negocio permiten que las personas de diferentes departamentos trabajen juntas en el mismo proceso, de manera ágil y eficiente.

# 5 | No se olvide de la movilidad

Al escoger una solución para gestión de procesos de negocio, certifíquese de que pueda ser usada en dispositivos móviles, como smartphones y tablets.

La posibilidad de administrar sus procesos, dondequiera que usted esté, es un factor importante para el éxito.

A través de los dispositivos móviles, usted tendrá acceso instantáneo a los datos del proceso, aumentando así su capacidad de comunicarse con miembros de los equipos involucrados en todas las etapas del flujo de trabajo.

Con las informaciones en la palma de la mano, usted agiliza los procesos y acelera las tomas de decisión.



# 6 | Invierta en la capacitación de las personas

Datos de la capacitación > 000018 - Curso de Auditorías de Proceso - Grupo 05 | 002 - Curso Calidad - Auditorías de Proceso | Ejecución

Registro Acciones Datos del registro Herramientas

Guardar Guardar y salir Guardar y próxima etapa Datos generales Evaluación Calendario Documentación Reportes Configuraciones

Participante	Precapitación			Capacitación				REALIZADO		Reacción			Poscapitación				Eficacia						
	NOTA	A	DESC.	S	NOTA	A	DESC.	FREC.	NOTA	A	DESC.	S	NOTA	A	DESC.	S	SE	NOTA	A	DESC.	EVAL.	MODIFIC...	
SE222 Alberto Molina	8,00			✓	8,00			85,00	8,00			✓	8,00			🟡	🔵						
9876451-8 Bruno Fuentes	6,50			✗	7,00			60,00	8,00			✓	8,00			🟡	🔵						Modificar evaluador
000199 Daniel Torres	9,50	📎	📄	✓	9,50	📎	📄	100,00	9,50	📎	📄	✓	9,50	📎	📄	🟡	🔵	▶	📎	📄			
SE560 Elizabeth Tapia	9,00			✓	8,00			100,00	9,50			✓	9,50			🟡	🔵						
10.512.567-4 Felipe Zamora	9,00			✓	90,00			95,00	9,50			✓	9,50			🟡	🔵						
000201 Fernanda Dalorzo	9,00			✓	9,00			98,00	9,50			✓	8,00			🟡	🔵						
SIS001 Henrique Alves	8,50			✗	7,00			100,00	8,00			✓	7,50			🟡	🔵						
7000000-07 Leandro Hernandez	9,00			✓	8,50			95,00	9,00			✓	10,00			🟡	🔵						
Igonzalez Luis González	8,50			✓	8,00			100,00	9,50			✓	9,50			🟡	🔵						
000205 Miguel Alpírez	9,00			✓	9,00			100,00	9,50			✓	9,00			🟡	🔵						
CANTIDAD DE PARTICIPANTES 10	PROMEDIO 8,80	DESVIACIÓN 0,84		PROMEDIO 16,40	DESVIACIÓN/AMPLITUD 25,87/83,00				PROMEDIO 9,00	DESVIACIÓN 0,70		PROMEDIO 8,85	DESVIACIÓN/... 0,89/2,50				PROM...ESTA ENCUESTA AUN NO HA SIDO HABILITADA 0,00						HABILITAR ENCUESTA ▶
	MENOR/M... 6,50/9,50	AMPLITUD 3,00		MENOR/MAYOR 7,00/90,00	APROBADOS % 80,00				MENOR/M... 8,00/9,50	AMPLITUD 1,50		MENOR/MAYOR 7,50/10,00	APROBADOS % 100,00				MENOR/MAYOR 0,00/0,00						

La falta de entrenamiento de los funcionarios, bien como entrenamientos inadecuados, pueden ser la causa de desvíos en los procesos.

**Es como entrar en un auto y descender una ladera antes de poder controlarlo. Usted puede ir rápido, pero no demora mucho hasta que usted choque.**

Los funcionarios que no están preparados tienden a producir resultados por debajo de lo esperado, productos o servicios de baja calidad, además de perjudicar el tiempo de producción.

Las empresas precisan invertir en entrenamiento adecuado, para que los funcionarios conozcan los procesos desde el momento en que son contratados. Al hacer eso, es posible evitar errores caros y garantizar que las tareas sean ejecutadas correctamente desde la primera vez.

Si ocurre algún desvío del proceso, el equipo estará preparado para reaccionar más rápidamente al problema y garantizar que no tome proporciones mayores.

Con funcionarios capacitados, es posible reducir los riesgos y la cantidad de procedimientos de control. Como beneficio, las empresas también pueden fortalecer la conformidad con normas y estándares y atender mejor a sus clientes.

# 7 | Establezca indicadores y acompañe los resultados

La preocupación con el control y el acompañamiento detallado de los procesos, lleva a algunas organizaciones a establecer una gran cantidad de indicadores.

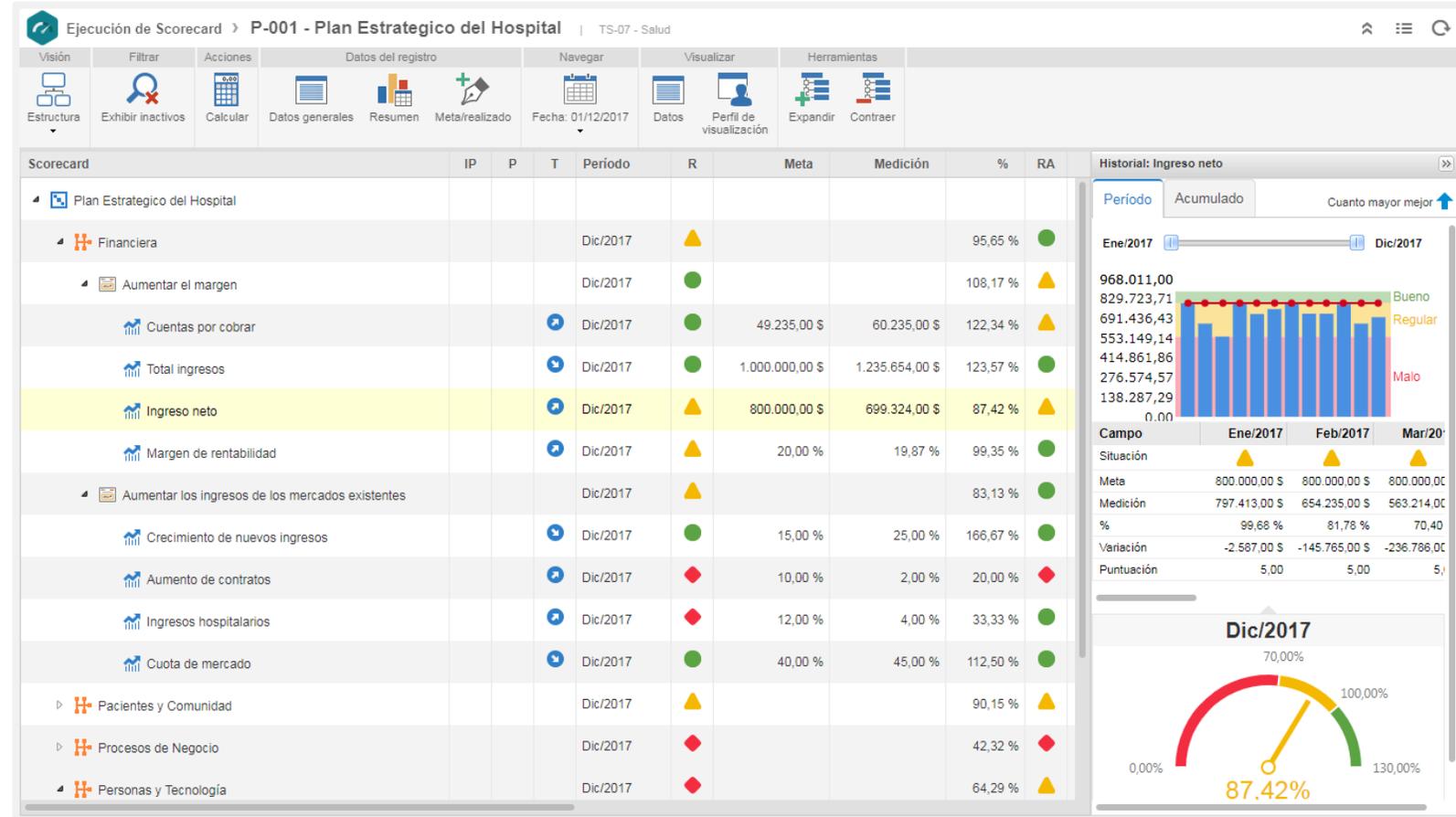
Sin embargo, eso generalmente lleva a una situación de descontrol. La falta de informaciones o datos no confiables causan trastornos.

**Es necesario enfocarse en indicadores que realmente demuestren resultados de los procesos.**

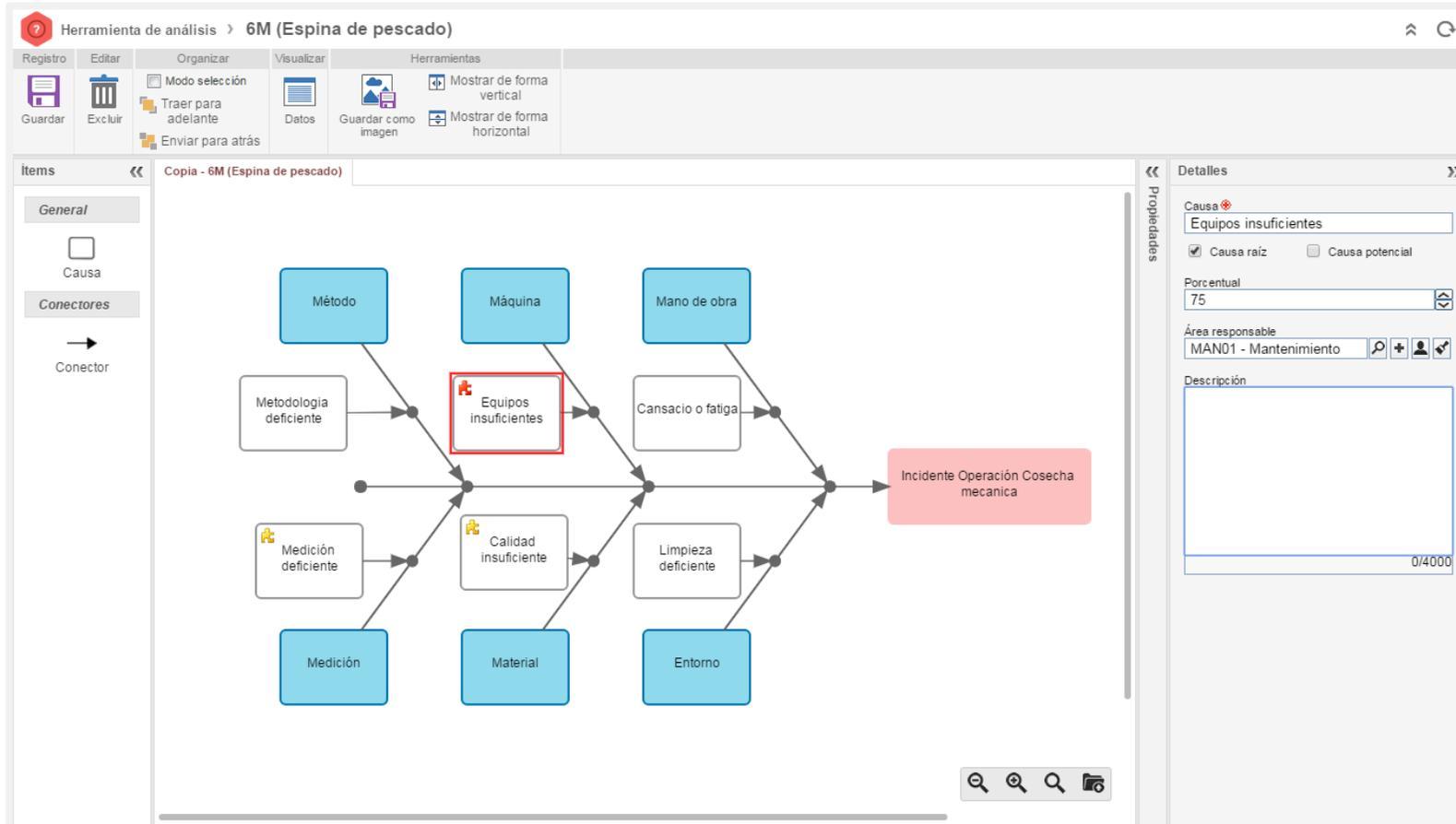
Además, es muy común el uso de planillas y actualización manual de las informaciones. El historial de lo que ya sucedió en el pasado no tiene tanto valor para los liderazgos, pues no reflejan la situación actual.

Hoy, las soluciones de software de Gestión de Procesos de Negocio proveen informes ricos en tiempo real. Así los liderazgos pueden actuar de forma proactiva.

Al entender de forma precisa lo que está sucediendo, ellos pueden tomar decisiones con más seguridad, ya que los problemas críticos son evitados más rápidamente.



# 8 | Acelere o simplifique el tratamiento de los desvíos



No siempre los procesos fluyen conforme a lo esperado. **El éxito en los negocios no depende solamente de atender las expectativas de los clientes, sino también de la forma en que la empresa se posiciona cuando esas expectativas no sean atendidas.**

La no conformidad es un elemento importante para el éxito en la gestión de procesos. Sin embargo, es grande el número de empresas con dificultades en usarlas en beneficio propio.

Existen diversas herramientas como Ishikawa, 5 Porqués o FTA, que ayudan a identificar rápidamente la causa raíz de un problema. Así, los desvíos pueden ser corregidos y eliminados a través de un plan de acción.

Un proceso estandarizado y automatizado es crucial para lidiar con no conformidades. Ayuda a resolver el problema más rápidamente, y minimiza los riesgos de insatisfacción por parte de los clientes.

# 9 | Mejore continuamente

En la última etapa, el ciclo comienza a repetirse.

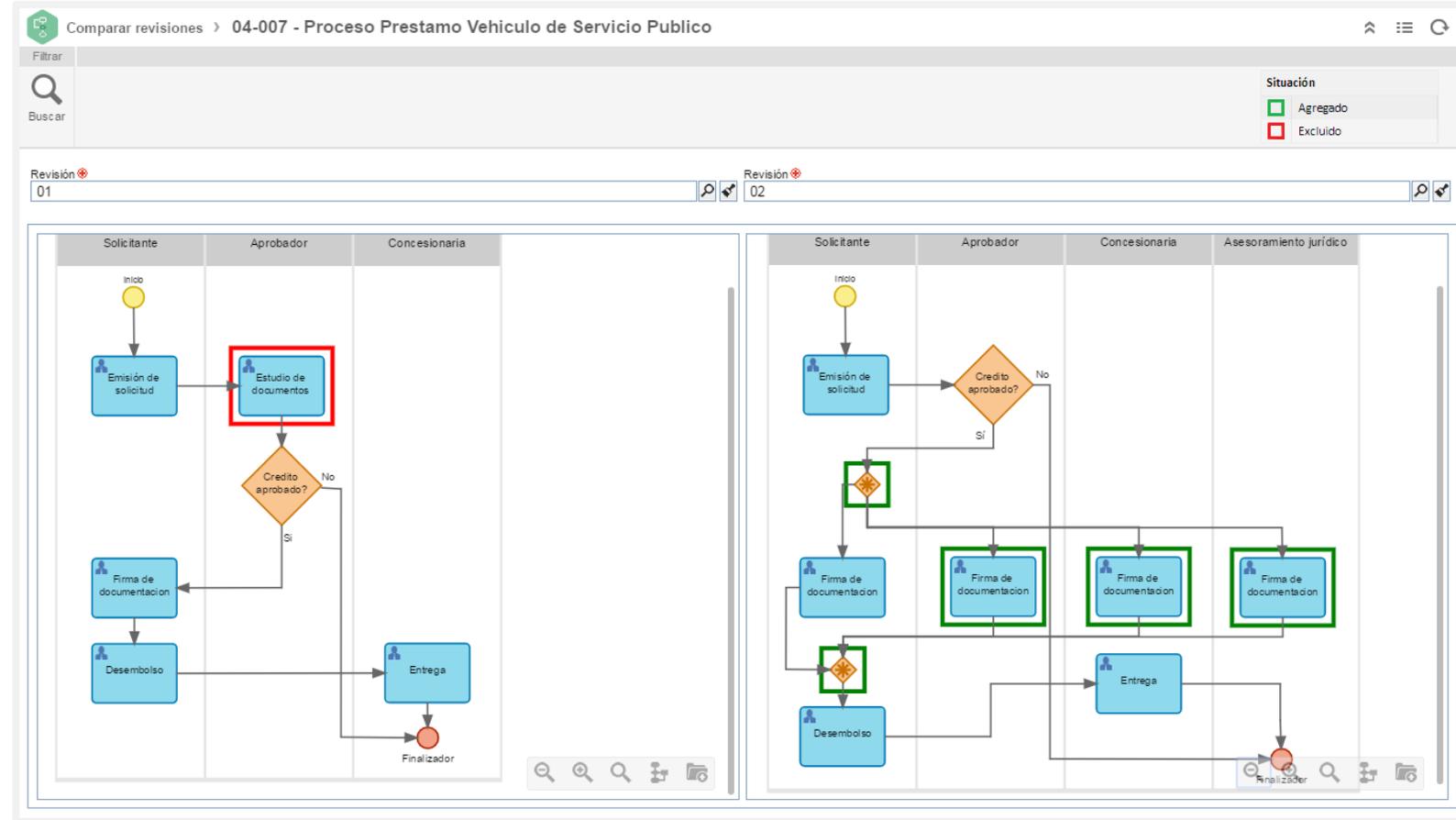
**Mejorar un proceso no significa encontrar un método de trabajo que funcione y seguirlo para siempre, sino mirar hacia dónde usted está hoy, adonde quiere llegar y así, definir lo que precisa ser hecho para llegar allí.**

Una vez que usted llega, usted comienza de nuevo, buscando maneras de mejorar aún más. Eso es mejora continua. Cualquiera sea el segmento de actuación de su empresa, esa es la fórmula a ser seguida para mantenerse competitiva.

Hay una gran cantidad de informaciones disponibles sobre mejora continua, a veces confundiendo a las personas y dejándolas sin saber por dónde comenzar.

Es importante comenzar analizando la situación actual. Cuando usted pueda comprender el escenario, estará listo para comenzar a seguir el ciclo del PDCA.

- **PLANIFICAR:** Planifique las mejoras, incluyendo la definición de las metas.
- **HACER:** Coloque en práctica las acciones planificadas, necesarias para la mejora.
- **VERIFICAR:** Analice los resultados con relación a lo planificado.
- **ACTUAR:** Si todo sale conforme a lo planificado, estandarice. Si algo salió diferente, ajuste.



Ahora que usted ya sabe **cómo mejorar la gestión de los procesos de negocio**, conozca también **SoftExpert BPM**, la solución más completa e innovadora para mejora y automatización de procesos, conformidad reglamentaria y excelencia en la gestión de procesos de negocio.

**SoftExpert BPM** mejora la visibilidad y el control de los procesos de negocio a través de una solución amigable y enfocada en las personas (human-centric). La solución estimula la mejora continua de los procesos por toda la organización. La misma administra todas las etapas de su ciclo de vida, desde el modelaje y optimización hasta la automatización, ejecución y monitorización.

Proporcionando un mejor entendimiento del negocio, mayor agilidad en los procesos y un mayor impacto de los negocios sobre la planificación estratégica, la solución de gestión de procesos de SoftExpert permite que las personas trabajen de forma más eficiente, mejora la organización de procesos complejos y sustenta los objetivos de negocio con información en tiempo real.

**Optimizar procesos de forma continua es un elemento llave para aumentar el desempeño y la productividad en su negocio, evitando errores y retrabajo.**

SoftExpert BPM provee todo el soporte necesario para alcanzar los resultados que usted está buscando.



Sepa más sobre la solución

## SoftExpert Excellence Suite



El **SoftExpert Excellence Suite** ofrece una plataforma integrada para la excelencia en la gestión y en el desempeño que habilita las organizaciones para pensar y actuar estratégicamente, alinear procesos y recursos, comprometer colaboradores y clientes, y enfocarse en los resultados claves del negocio: productos y servicios, clientes, finanzas, colaboradores, procesos, liderazgo e innovación.

El **SoftExpert Excellence Suite** optimiza las operaciones y procesos internos aplicando las mejores prácticas y la mejora continua en todos los niveles de la organización. El software ayuda las empresas innovadoras en la conquista de diferenciales competitivos en productos, servicios y operaciones, a través de la automatización de los procesos de negocio y de ajustes reglamentarios, integra armónicamente personas entre departamentos, unidades de negocio, proveedores y clientes.

## SoftExpert

SoftExpert es la empresa líder de mercado en soluciones para la excelencia en gestión, ofrece softwares y servicios para mejora de procesos de negocio, conformidad reglamentar y gobernanza corporativa.

Fundada en 1995 y en la actualidad con más de 2 mil clientes y 300 mil usuarios alrededor del mundo, las soluciones de SoftExpert son utilizadas por empresas de los más variados portes y áreas de actuación, incluyendo manufactura, gobierno, farmacéutico, hospitales y laboratorios, servicios financieros, alta tecnología y TI, educación, energía y utilidad pública, logística, comercio minorista, servicios, entre otros.

En conjunto con su red de aliados nacionales e internacionales, SoftExpert ofrece servicios de implantación, entrenamiento, hospedaje, validación, soporte y asistencia técnica, con la intención de asegurar que sus clientes obtengan siempre el máximo retorno de sus inversiones.



*Software for Performance Excellence*

Lleve su empresa al próximo nivel

[www.softexpert.es](http://www.softexpert.es) | [ventas@softexpert.com](mailto:ventas@softexpert.com)