

REINGENIERIA DE PROCESOS (OPTIMIZACION DE RECURSOS)

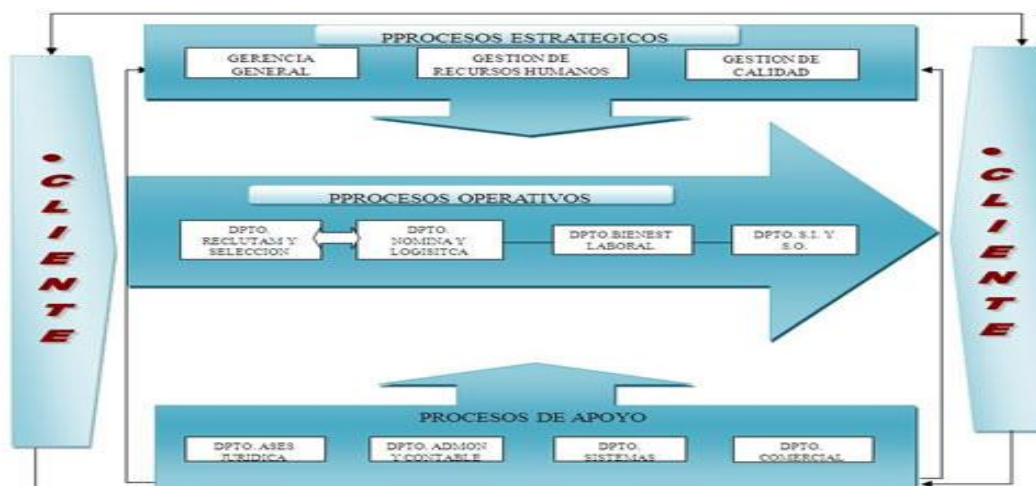
LOS PROCESOS EN LA EMPRESA

Las empresas y las organizaciones son tan eficientes como lo son sus procesos. La Gestión por Procesos es la solución para gestionar toda la organización basándose en dichos procesos. Entendiendo éstos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado llamado SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente.



Las empresas pueden tener diferentes procesos, los cuales se pueden resumir en un mapa de procesos. Este mapa hace una foto de cómo funciona la empresa y que procesos son necesarios para ello, un ejemplo de índice de mapa de procesos podría ser este:

Mapa de Procesos



La mayoría de las empresas que han tomado conciencia de la necesidad de tener procesos, han reaccionado ante la ineficiencia que representa no tener un buen mapa de procesos que les ayude a controlar el funcionamiento de sus empresas.

LA REINGENIERIA DE PROCESOS

Trata sobre la revisión, creación y rediseño de procesos, para alcanzar mejoras espectaculares en rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

Las empresas una vez constituidas y ya dentro de su sector, al cabo de un tiempo necesitan hacer una revisión de sus procesos. En muchos casos las empresas tienen todos los recursos que necesitan, pero sus procesos no son óptimos. Esto es debido a un mal diseño de los procesos o la inexistencia de los mismos. Para que los procesos tengan un funcionamiento óptimo y sean competitivos, es necesario diseñarlos de acuerdo a las necesidades y medios con que se cuentan, al objeto de conseguir en todo momento un mayor beneficio, con el menor esfuerzo.

La Reingeniería de Procesos, las siglas en inglés son BPR (Business Process Reengineering), puede considerarse como una herramienta de gestión. Es una especie de reinención, más que un mejoramiento gradual. Se trata de una medicina fuerte y radical que resulta necesaria para la optimización de los procesos. Los procesos que sean seleccionados para la reingeniería deben ser de carácter fundamental, como por ejemplo las actividades mediante las cuales una empresa atiende los requisitos de sus clientes.



Por lo tanto es muy importante, que una vez se ha diseñado un proceso, transmitirlo a todo el personal dando formación al respecto si es necesario. Establecer procesos sin participación, ni objetivos estratégicos claros, sólo llevará al caos y al fracaso.

El objetivo final de los procesos es la satisfacción al cliente.

Para que esta herramienta sea eficaz, es muy importante que cualquier cambio que se produzca en los procesos sea comunicado y entendido por toda la empresa.

Es necesario un "borrón y cuenta nueva", que implica lisa y llanamente dejar de lado lo actualmente existente que no funciona, dando paso a los nuevos procesos diseñados.

La reingeniería de procesos persigue avances radicales en medidas importantes de rendimiento, alcanzando metas multifacéticas de mejoramiento. Incluye calidad, costes, flexibilidad, rapidez, exactitud y satisfacción del cliente. Establece la voluntad de repensar en cómo debe de hacerse el trabajo, adoptando un enfoque integral de mejoramiento de los negocios.

¿PORQUÉ IMPLANTAR LA REINGENIERIA DE PROCESOS?

- Es imprescindible para conseguir “El Cliente Feliz”
- Evita la duplicación de documentos y tareas
- Elimina el exceso de firmas e intervenciones
- Evita registros y controles que no tienen un uso posterior
- Elimina el control, pasando al autocontrol
- La calidad se inspecciona en la fuente
- Identifica actividades que no agregan valor
- Fija las inter-relaciones entre las diferentes áreas de la empresa y el momento de actuación
- Define cargos y equipos de trabajo para cada tarea



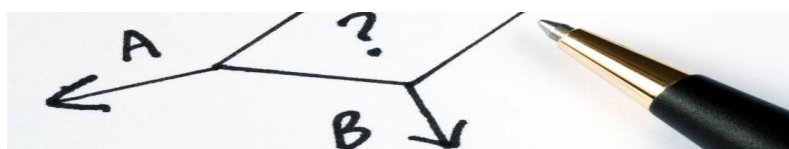
A comienzos de los ochenta, Ford se encontraba en una situación en la que veía que le desbordaban sus gastos administrativos y de gestión interna. Para intentar reducir costes, se estudió el departamento de cuentas por pagar, que en aquel momento estaba formado por unas 500 personas. Los ejecutivos pensaron que usando ordenadores lograrían reducir sus costes alrededor de un 20% y así lo hicieron. Esta reducción de costes no puede considerarse reingeniería, pero les sirvió de momento.

Años más tarde visitaron a Mazda, compañía japonesa de la que Ford había adquirido un 25%, los directivos de Ford observaron estupefactos como Mazda atendía sus cuentas por pagar con sólo 5 empleados. Basado todo en procesos y equipos informáticos.

Ford trabajó fuerte sobre la reingeniería de sus procesos. Creo, modificó, e implementó nuevos procesos. Consiguió reducir considerablemente la cantidad de documentación manejada, se informatizaron muchas tareas, se eliminaron trámites inútiles. Con sus nuevos procesos lograron reducir el departamento de cuentas por pagar a 120 empleados.

Esta reingeniería de procesos acabó estableciendo reglas muy rígidas, que costó mucho asimilar al principio por parte de los trabajadores y de la dirección. Pero consiguió que con más de un 70% de reducción de plantilla, el departamento fuera más operativo y rentable.

Esto es sólo un ejemplo que indica que una empresa necesita tener muy claros sus procesos, que son las reglas que indican, de forma clara a todos los empleados de cómo se va a trabajar.



¿ PORQUE ELEGIR A ISQ-TURISTICA ?

- ISQ-Turística, a diferencia de otras empresas consultoras de calidad que implantan sistemas de forma general en todos los sectores. Nosotros sólo nos dedicamos al Sector Turístico Balear, con el que estamos especializados y conocemos a la perfección.
- ISQ-Turística trata a cada cliente de forma personalizada y con total confidencialidad, cumpliendo escrupulosamente con la La Ley Orgánica, 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ISQ-Turística se adapta a los horarios y a la disponibilidad de los clientes, para que éstos no dejen paralizada su actividad de negocio.
- ISQ-Turística se diferencia por la sencillez de sus manuales y por una atención continua y permanente con sus clientes.
- ISQ-Turística es la primera consultora LOW-COST en las Islas Baleares.
- ISQ-Turística dispone de la posibilidad de implantar sistemas de calidad ON-LINE a través de una plataforma accesible vía web.
- ISQ-Turística GARANTIZA la CERTIFICACIÓN a todos sus clientes.

