

computing.es

¿Mi compañía requiere una mejora de procesos?

A las entidades financieras, en el actual entorno empresarial, se les plantea un importante reto: reforzar sus modelos de control interno, sirviendo éstos de base para cumplir con los requisitos impuestos por la normativa vigente.

Sus directivos, no obstante, no deben distraer su atención sobre su verdadero objetivo: llevar a la práctica procesos eficientes que proporcionen a sus organizaciones resultados correctos.



En aras de alcanzar la excelencia operativa perseguida, se deben realizar evaluaciones periódicas sobre los procesos, con el fin de detectar la existencia de áreas en las que se necesiten llevar a cabo mejoras; p.e. actividades con resultados erróneos, tareas manuales susceptibles de automatización, diseño deficiente de los puntos de control interno,...

Pero, ¿**realmente mi compañía requiere una mejora de procesos**? Muchas son las razones por las que esta pregunta admite una respuesta positiva y, sin lugar a dudas, una de las principales es reducir o eliminar la dedicación de recursos a aquellas actividades que no están aportando valor y aumentan el coste de operación. La mejora de procesos debe perseguir, como fin último, alcanzar los resultados deseados con una mejor utilización de recursos, tanto materiales como humanos.

Para cada uno de los procesos a mejorar, se deberá tener en cuenta:

- Los distintos **intervinientes** que participan, directa o indirectamente, en su ejecución
- La **información** requerida para llevar a cabo cada una de las distintas actividades y su resultado esperado
- Los **recursos materiales** – infraestructura y tecnología – necesarios para su ejecución
- El **resultado** obtenido
- Las **políticas** y normas establecidas en el seno de la Organización
- La **resistencia al cambio** de algunos profesionales

Los profesionales deben salir de su zona de confort y enfrentarse a algo que, tal vez, les resulte desconocido. Para minimizar dicho temor y realizar una transición suave del estado actual del proceso al modelo futuro, se sugiere seguir los siete pasos expuestos a continuación:

Determinar el problema, analizando, para ello, toda la información relacionada con el proceso y obteniendo un enunciado preciso del mismo y el momento en el cual tiene lugar.

Identificar las posibles causas raíz asociadas al problema.

Determinar la más **probable causa raíz**, analizando patrones de comportamiento sobre ejecuciones con resultados fallidos.

Identificar **soluciones potenciales** que contribuyan a dar respuesta al problema, requiriendo para ello la participación de profesionales con conocimientos precisos del proceso y de la tecnología involucrada.

Seleccionar e implementar una **solución para resolver el problema**, evaluando, para ello, cada una de las distintas soluciones potenciales identificadas en términos de beneficio y esfuerzo – recursos, tanto materiales como humanos, y tiempo requerido para su implementación –.

<http://www.computing.es/Opinion/201112130032/INFRAESTRUCTURAS-Mi-compania-requiere-una-mejora-de-procesos.aspx>