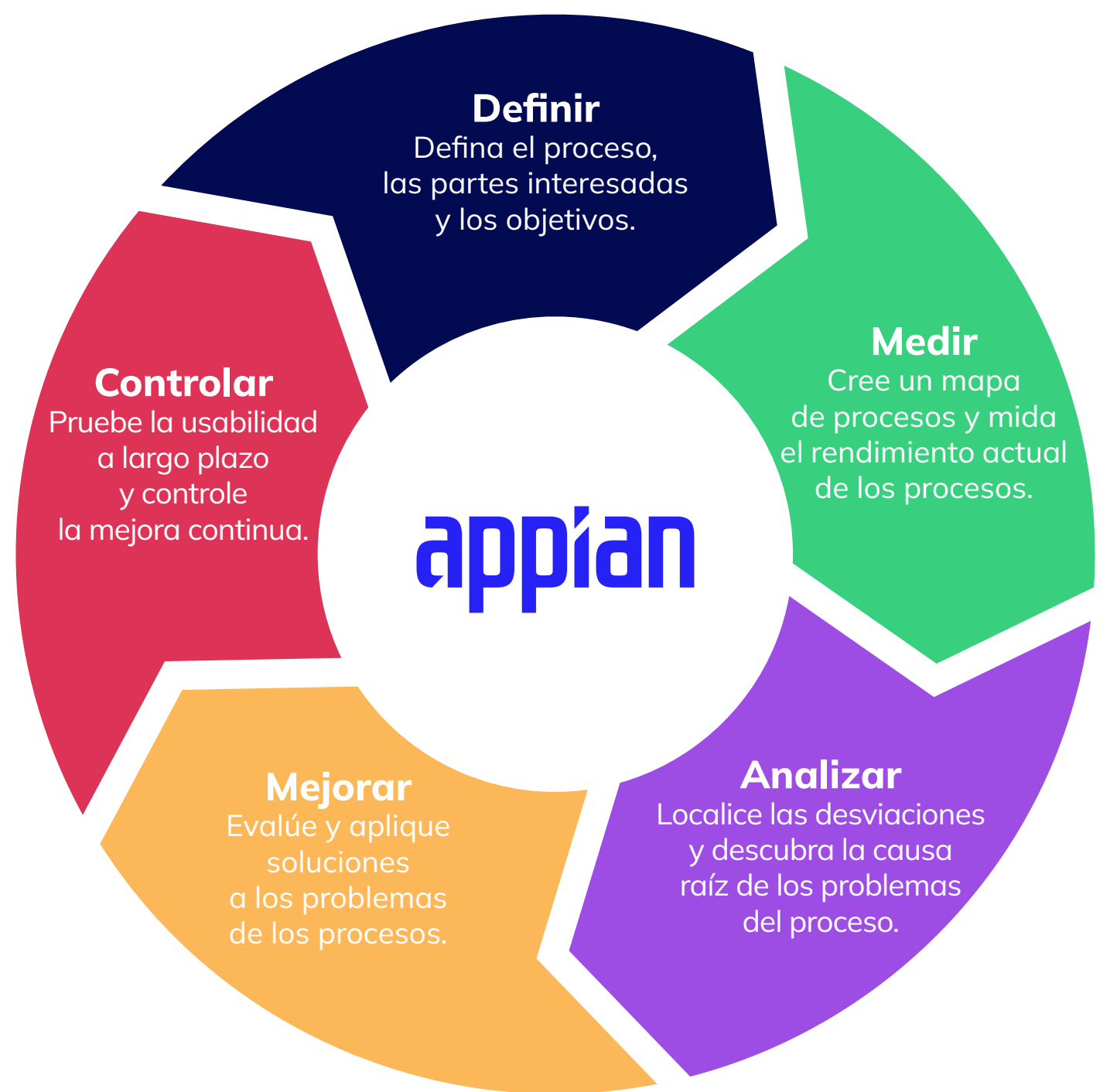


Guía de optimización de procesos

15 pasos para dominar el ciclo de mejora continua.

La filosofía de la mejora continua es sencilla: los cambios incrementales y continuos en sus procesos dan como resultado una mayor eficacia, mejores productos y una experiencia superior para el cliente. Utilice esta guía para evitar algunos de los errores más comunes que se producen al implementar un proyecto de mejora de procesos.



- 1 Seleccionar su proceso.**
Seleccione el proceso que desea analizar. Considere factores como la disponibilidad de datos, el apoyo de la dirección, las oportunidades de mejora y el impacto para los clientes.
- 2 Crear un modelo de referencia.**
Determine si ya existe un modelo de alto nivel del proceso. Si no existe, puede crear uno manualmente o generarlo en el **Paso 8**.
- 3 Hacer preguntas relacionadas con el proceso.**
Especifique la pregunta o preguntas a las que debe responder el análisis del proceso. Puede tratarse del rendimiento del proceso, de su grado

- de automatización, de si cumple los requisitos o de su potencial de optimización.
- 4 Determinar las partes interesadas pertinentes.**
Asegúrese de que todos los participantes en el proceso están implicados en el proyecto, incluidos un experto en negocio o procesos, un experto en datos, especialistas en sistemas y responsables de la toma de decisiones.
- 5 Definir los KPI del proceso.**
Defina los KPI relevantes para su proyecto para asegurarse de que se incluyen los datos necesarios en el siguiente paso de la extracción de datos.

- 6 Identificar datos y fuentes de datos.**
Compruebe qué datos del proceso están disponibles, dónde se encuentran y cómo se pueden utilizar.
- 7 Extraer y transformar los datos.**
Para un análisis de minería de procesos, los datos del proceso deben prepararse como registros de eventos. Compruebe si los archivos de registro contienen al menos lo siguiente: ID del caso, nombre de la actividad y horas de inicio y finalización. Los atributos adicionales son opcionales.
- 8 Importar y procesar los datos.**
Cargue los datos transformados en una herramienta de minería de procesos para su análisis, que generará automáticamente un modelo del proceso real. Esto se denomina descubrimiento de modelos. Si no dispone de un modelo de referencia en el **Paso 2**, también puede utilizar la herramienta de minería de procesos para crear un modelo de su proceso objetivo.

- 9 Comparar los modelos real y de referencia.**
En la comprobación de la conformidad, el modelo real generado se compara con el modelo objetivo (**Paso 2 o Paso 8**), también denominado “modelo de referencia”. Utilice este modelo para detectar desviaciones y comprobar la conformidad.
- 10 Determinar la causa de los problemas del proceso.**
Las herramientas de minería de procesos pueden realizar análisis automatizados detallados de las causas raíz de las desviaciones de los procesos. Utilice los resultados del análisis para identificar la causa de los atributos problemáticos, los cuales indican áreas del proceso que están maduras para la optimización.
- 11 Analizar sus KPI.**
Evalúe los datos de sus procesos mediante cuadros de mando que ofrezcan visualizaciones de los KPI relevantes del **Paso 5**.

- 12 Investigar soluciones.**
A partir de sus conclusiones, determine qué medidas de optimización se adaptan mejor a sus necesidades. Algunos ejemplos son la automatización de procesos, la formación adicional, la normalización, los nuevos sistemas informáticos o la actualización de los workflows de los procesos.
- 13 Implementar soluciones.**
Trabaje con el equipo y todas las partes interesadas identificadas en el **Paso 4** para poner en práctica sus soluciones.

- 14 Medir el rendimiento de las mejoras de los procesos.**
Puede medir el éxito de sus esfuerzos de optimización revisando las preguntas que definió en el **Paso 3**.
- 15 Supervisar de forma continua y actuar.**
Es importante reevaluar periódicamente el proceso recién optimizado. Considere la posibilidad de utilizar tecnología de supervisión, como paneles y cuadros de mando que indiquen los descensos en el rendimiento para poder actuar con rapidez y mejorar continuamente.