

MEJORA DE PROCESOS

Versión 1



CONTENIDO

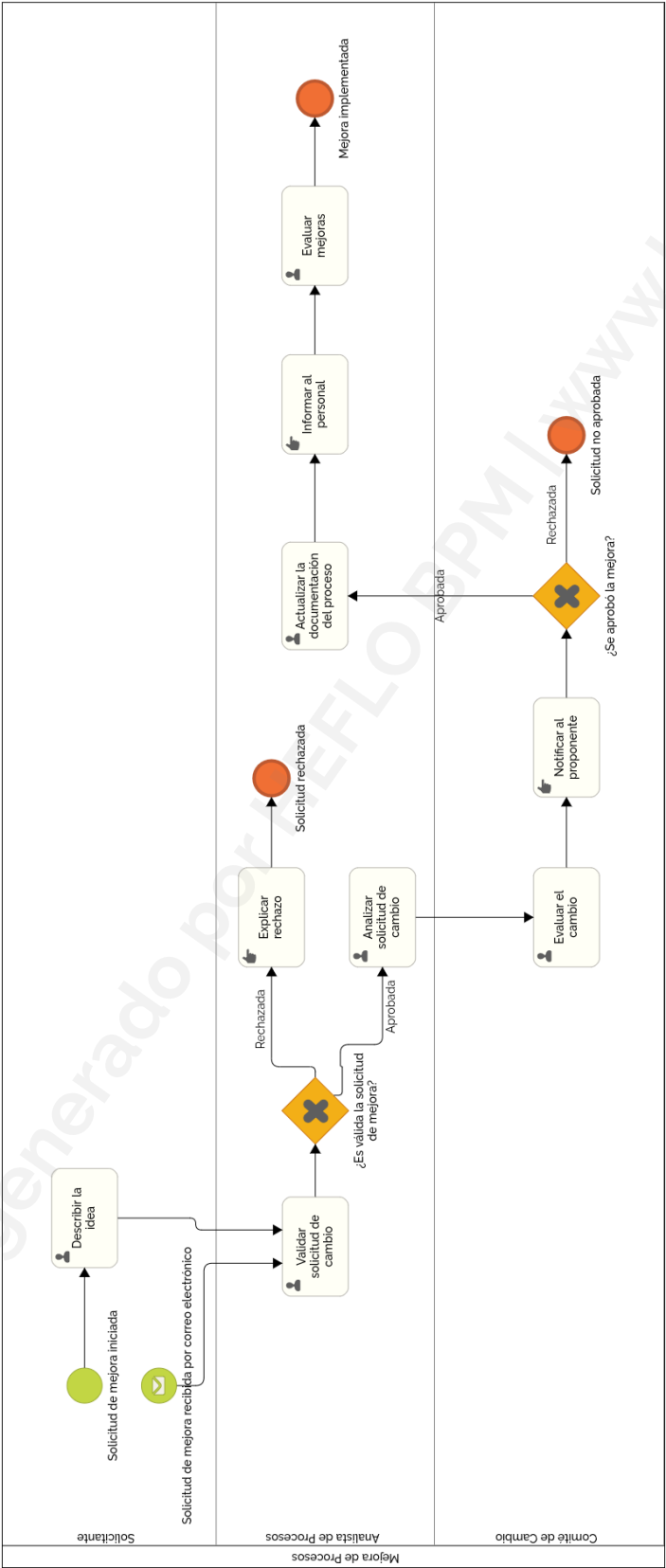
Sumario	3
Diagrama	4
Tareas y eventos	
Mejora de Procesos	5
Solicitud de mejora iniciada	5
Describir la idea	5
Validar solicitud de cambio	6
Explicar rechazo	6
Solicitud rechazada	7
Analizar solicitud de cambio	7
Evaluar el cambio	8
Notificar al proponente	9
Actualizar la documentación del proceso	9
Informar al personal	10
Evaluar mejoras	10
Mejora implementada	11
Solicitud no aprobada	11
Solicitud de mejora recibida por correo electrónico	12
Ejecutantes	
Solicitante	13
Analista de Procesos	13
Comité de Cambio	13
Glosario	15

Nombre	Mejora de Procesos
Versión	1
Autor	James Carter
Propietario	
Categoría (opcional)	Sp - traducción ChatGPT
Fecha de Creación	13/04/2025 13:02

Descripción

Este proceso permite que cualquier empleado o parte interesada (Solicitante) proponga una mejora a un proceso de negocio existente. El Analista de Procesos revisa y analiza la solicitud, mientras que el Comité de Cambio evalúa su valor estratégico. Si se aprueba, el cambio se documenta, comunica y se evalúa después de la implementación.

Diagrama



TAREAS Y EVENTOS

Mejora de Procesos

Este proceso permite que cualquier empleado o parte interesada (Solicitante) proponga una mejora a un proceso de negocio existente. El Analista de Procesos revisa y analiza la solicitud, mientras que el Comité de Cambio evalúa su valor estratégico. Si se aprueba, el cambio se documenta, comunica y se evalúa después de la implementación.

Solicitud de mejora iniciada

Ejecutante
Solicitante

Este evento de inicio estándar indica la iniciación manual del flujo de trabajo de Mejora de Procesos por un actor interno, como un empleado, gerente o propietario del proceso. Generalmente ocurre cuando alguien identifica una oportunidad de mejora dentro de un proceso de negocio actual y decide iniciar el procedimiento. Después de este evento, el proceso continúa con la tarea "Describir la Idea", donde el solicitante detalla el contexto, la justificación y los objetivos de la mejora propuesta.

Este evento de inicio se utiliza para iniciativas internas y proactivas de mejora.

Describir la idea

Ejecutante
Solicitante

En esta tarea, la persona que inició la solicitud de mejora (generalmente una parte

interesada interna) proporciona una descripción detallada de la idea propuesta. Esto incluye:

- El problema actual o la ineficiencia observada
- La mejora sugerida
- Los beneficios y objetivos esperados
- Cualquier material de apoyo (capturas de pantalla, documentos, métricas, etc.)

El resultado de esta tarea es una solicitud de cambio claramente formulada que puede ser revisada por el Analista de Procesos en el siguiente paso. Esta tarea asegura que la idea esté bien documentada antes de avanzar a la fase de validación.

Validar solicitud de cambio

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea la realiza el Analista de Procesos, quien revisa la solicitud de cambio, ya sea que provenga de la tarea interna "Describir la Idea" o directamente de un correo electrónico. El analista verifica:

- La integridad y claridad de la solicitud
- El impacto potencial en los procesos existentes
- La alineación con los objetivos y la estrategia del negocio
- La viabilidad (técnica, operativa o financiera)

Basado en esta validación, el analista puede aprobar la solicitud para un análisis y implementación adicionales o rechazarla con justificación. Esta tarea es un punto clave de decisión en el proceso y asegura que solo las mejoras relevantes y valiosas avancen.

Explicar rechazo

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea se realiza cuando la solicitud de mejora se considera inválida o no viable. El Analista de Procesos prepara una explicación clara y respetuosa de las razones detrás del rechazo, que pueden incluir:

- Solicitud incompleta o poco clara
- Falta de alineación con los objetivos estratégicos
- Inviabilidad técnica u operativa
- Duplica una iniciativa existente

La explicación se comunica al solicitante (por correo electrónico, formulario o sistema interno) para garantizar la transparencia y fomentar la retroalimentación constructiva.

Solicitud rechazada

Ejecutante
Analista de Procesos

Este evento de fin estándar marca la terminación del flujo de trabajo de Mejora de Procesos para una solicitud que ha sido revisada y rechazada. Se llega a este punto después de la tarea "Explicar el Rechazo", donde el Analista de Procesos informa al solicitante sobre la decisión y las razones detrás de ella.

No se toma ninguna acción adicional en el proceso una vez alcanzado este punto. La solicitud se registra o archiva con un estado de "Rechazada" para su trazabilidad, y la instancia del proceso finaliza aquí.

Analizar solicitud de cambio

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea la realiza el Analista de Procesos después de que una solicitud de cambio haya sido aprobada como válida. El analista realiza una revisión más profunda para evaluar:

- La causa raíz del problema abordado
- El impacto esperado de la mejora
- Dependencias y riesgos potenciales
- Partes interesadas involucradas
- Posibles soluciones o enfoques de optimización

El análisis sirve como base para el diseño e implementación del proceso mejorado. El resultado suele ser una propuesta de cambio documentada lista para su evaluación o ejecución adicional.

Evaluar el cambio

Ejecutante
Comité de Cambio

Esta tarea implica una evaluación estructurada de la solicitud de cambio analizada. El objetivo es determinar si el cambio propuesto debe ser implementado, retrasado, revisado o descartado.

Durante esta tarea, el evaluador(es) considera:

- Los resultados del análisis de la tarea anterior
- El costo estimado y los recursos requeridos
- Los beneficios esperados (eficiencia, calidad, cumplimiento, etc.)
- Los riesgos y las estrategias de mitigación
- La alineación con las prioridades del negocio y las iniciativas en curso

Dependiendo de la organización, esta evaluación puede involucrar a un solo analista, a un equipo de mejora de procesos o a un comité formal de asesoramiento sobre cambios (CAB). El resultado de esta tarea es una decisión que lleva a la aprobación y planificación de la implementación, o al rechazo o la reestructuración de la propuesta.

Notificar al proponente

Ejecutante
Comité de Cambio

En esta tarea, la persona responsable de la evaluación comunica el resultado de la evaluación de la solicitud de cambio a la persona que inicialmente presentó la propuesta (el proponente).

La notificación incluye:

- La decisión final (aprobada, rechazada o diferida)
- Una breve justificación de la decisión
- Los siguientes pasos si la solicitud es aprobada (por ejemplo, planificación de la implementación)
- Posibilidad de revisión o reenvío si es rechazada

Este paso asegura la transparencia, mantiene un ciclo de retroalimentación con las partes interesadas y fomenta el compromiso continuo en el proceso de mejora. La notificación puede ser entregada por correo electrónico, sistema de flujo de trabajo o portal interno, dependiendo de las herramientas de la organización.

Actualizar la documentación del proceso

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea consiste en actualizar toda la documentación relevante para reflejar la mejora del proceso aprobada. Esto puede incluir:

- Modelos de procesos (por ejemplo, diagramas BPMN)
- Instrucciones de trabajo y procedimientos operativos estándar (SOP)
- Materiales de capacitación o manuales
- Registros de cambios internos o Auditorías

El objetivo es garantizar que la nueva versión del proceso esté correctamente registrada y comunicada, sirviendo como referencia para la implementación y futuras Auditorías.

Informar al personal

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea asegura que todos los miembros del personal relevantes sean informados sobre el cambio aprobado y cómo afectará su trabajo diario. La comunicación puede realizarse a través de varios canales, como:

- Correos electrónicos internos
- Boletines o anuncios en la intranet
- Reuniones de equipo o informes
- Sesiones de capacitación o documentos de preguntas y respuestas

El objetivo es asegurar la transparencia, promover la adopción y reducir la resistencia al cambio, informando al personal de manera clara y proactiva. Este paso puede incluir instrucciones, fechas de implementación, responsabilidades o acciones de seguimiento si es necesario.

Evaluar mejoras

Ejecutante
Analista de Procesos

Esta tarea se centra en evaluar la efectividad del cambio de proceso implementado. Después de que haya transcurrido el tiempo suficiente para observar sus efectos, se revisan los indicadores de desempeño y la retroalimentación para determinar si se han logrado los beneficios esperados.

Las actividades típicas incluyen:

- Comparar los KPIs antes y después del cambio
- Recopilar retroalimentación del personal y las partes interesadas
- Identificar nuevos problemas o consecuencias no deseadas
- Determinar si se necesitan más ajustes

Este paso ayuda a asegurar la mejora continua y valida el éxito (o fracaso) del cambio aplicado. Puede resultar en lecciones aprendidas, actualizaciones en la documentación o el lanzamiento de un nuevo ciclo de mejora.

Mejora implementada

Ejecutante
Analista de Procesos

Este evento de fin estándar marca la finalización exitosa del flujo de trabajo de Mejora de Procesos. Indica que el cambio propuesto ha sido:

- Analizado y evaluado
- Aprobado y documentado
- Comunicados al personal relevante
- Implementado y evaluado

En este punto, el proceso concluye, con todas las acciones necesarias completadas. La mejora ahora forma parte de la documentación oficial del proceso y las operaciones. Cualquier ajuste futuro requerirá iniciar un nuevo ciclo de mejora.

Solicitud no aprobada

Ejecutante
Comité de Cambio

Este evento de fin marca la terminación del proceso cuando una solicitud de cambio es rechazada después de la evaluación.

Indica que la propuesta de mejora no ha sido aprobada y no será implementada en este momento.

La instancia del proceso finaliza, y la solicitud puede ser archivada para referencia o revisada nuevamente en el futuro si es necesario.

Solicitud de mejora recibida por correo electrónico

Ejecutante
Solicitante

Este evento de inicio basado en mensaje representa la recepción de una solicitud de mejora a través de correo electrónico. El correo electrónico puede provenir de una fuente externa (por ejemplo, cliente, socio, proveedor) o de un sistema automatizado. A diferencia de la vía de iniciación manual, este evento de inicio omite la fase de descripción de la idea y desencadena directamente la tarea "Validar Solicitud de Cambio", que es gestionada por el Analista de Procesos. El contenido del correo electrónico generalmente incluye una descripción del problema, los cambios propuestos y la información contextual.

Este evento de inicio se utiliza para solicitudes de mejora externas o activadas por sistemas que requieren una evaluación inmediata.

EJECUTANTES

Solicitante

Representa a la persona (empleado, parte interesada o colaborador externo) que identifica una posible mejora e inicia el proceso.

El Solicitante es responsable de presentar la idea de mejora, proporcionar los detalles necesarios y colaborar con el Analista de Procesos si se requiere alguna aclaración.

Este rol es crucial para capturar retroalimentación operativa y promover la mejora continua desde la base.

Analista de Procesos

Representa a la persona o equipo encargado de analizar, evaluar y validar las solicitudes de cambio.

El Analista de Procesos evalúa la viabilidad, el impacto y la alineación de las mejoras propuestas.

Este rol asegura que todos los cambios estén bien documentados, sean técnicamente viables y estén alineados con los objetivos organizacionales.

Comité de Cambio

Representa al grupo de tomadores de decisiones responsables de evaluar la relevancia estratégica y el impacto en el negocio de los cambios propuestos.

Este comité revisa las recomendaciones del Analista de Procesos y aprueba o rechaza la

implementación.

Los miembros pueden incluir representantes de la dirección, aseguramiento de la calidad, TI, operaciones u otros departamentos clave, según la organización.

GLOSARIO

Auditor

The individual responsible for identifying, evaluating, and reporting nonconformities during audits.



Documento generado por HEFLO BPM / www.heflo.com/es