

Guía práctica **de estandarización de procesos** **para ganar agilidad y eficiencia**

Herramientas prácticas para clarificar el flujo de trabajo, evitar redundancias y reducir improvisaciones

Roberto Corral

theflowfactory

www.theflowfactory.es

Contenido

INTRODUCCIÓN

- Qué es el Efecto SILO
- Estandarizar el proceso es clave para combatir el Efecto SILO

CÓMO ESTANDARIZAR EL PROCESO

- Ficha de Proceso
- Process Owner y Sponsor
- SIPOC. Visión del proceso a alto nivel
- Mapa del proceso
- Aprender a ver el Derroche (¡y eliminarlo!)
- RACI
- Resumen de Roles y Responsabilidades
- Objetivos y KPIs

CONCLUSIÓN

Copyright © Roberto Corral. The Flow Factory
Reservados todos los derechos.

“No está permitida la reproducción total o parcial de este manual, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del titular del Copyright”.

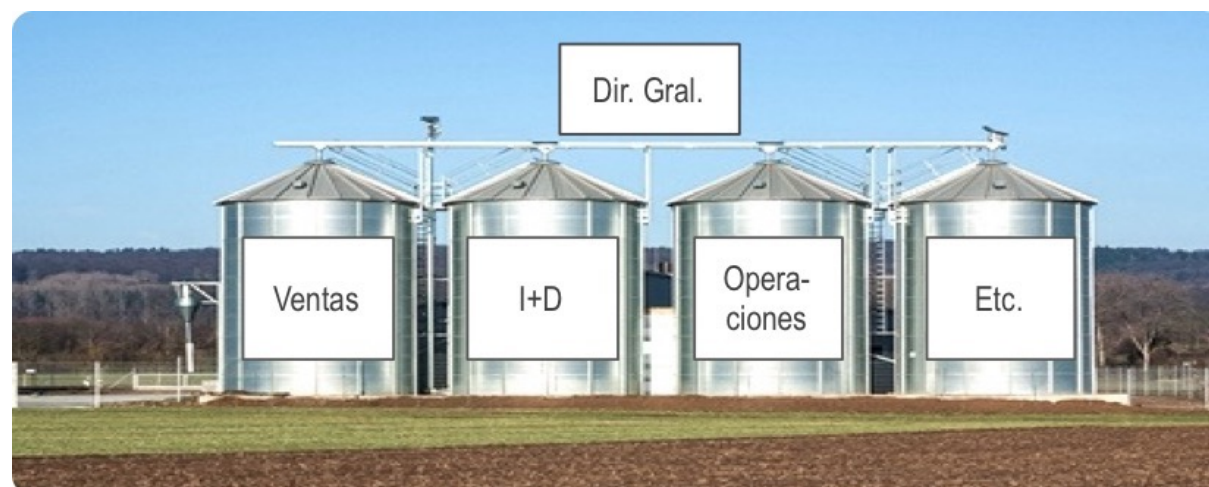
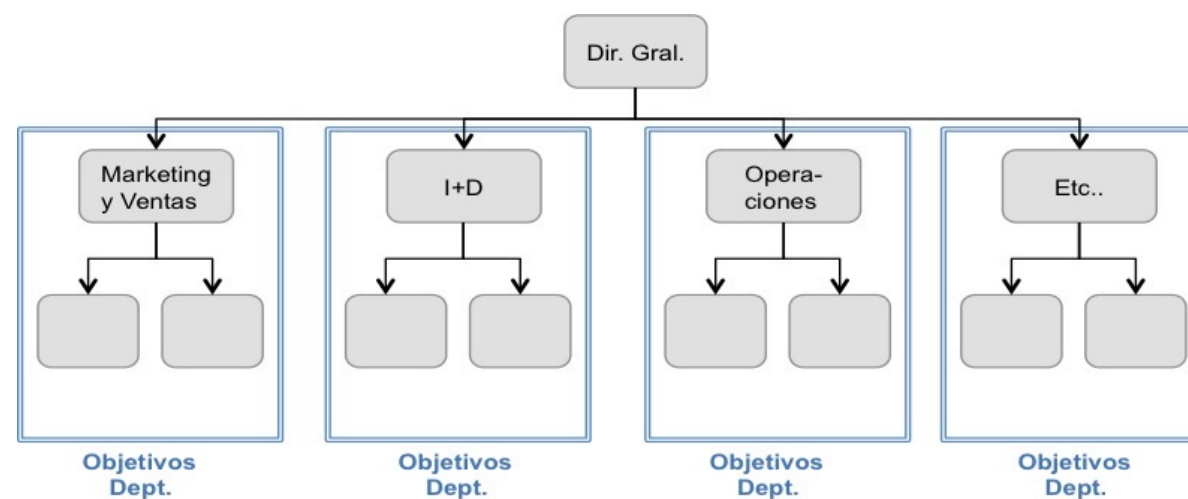
Introducción

Qué es el Efecto SILO

Estandarizar el proceso es una herramienta clave para combatir el Efecto SILO

Qué es el Efecto SILO

La visión de la empresa como una división de funciones jerárquicas formadas por departamentos se conoce como visión funcional o vertical. Cada departamento tiene sus propios objetivos y la visión global de la empresa queda en segundo plano (o incluso ignorada).



Es como si se formaran barreras entre los departamentos.

- Escasa comunicación entre departamentos.
- Falta de coordinación
- Rivalidades internas.
- Objetivos desalineados o contradictorios.
- La orientación al cliente es escasa o nula.

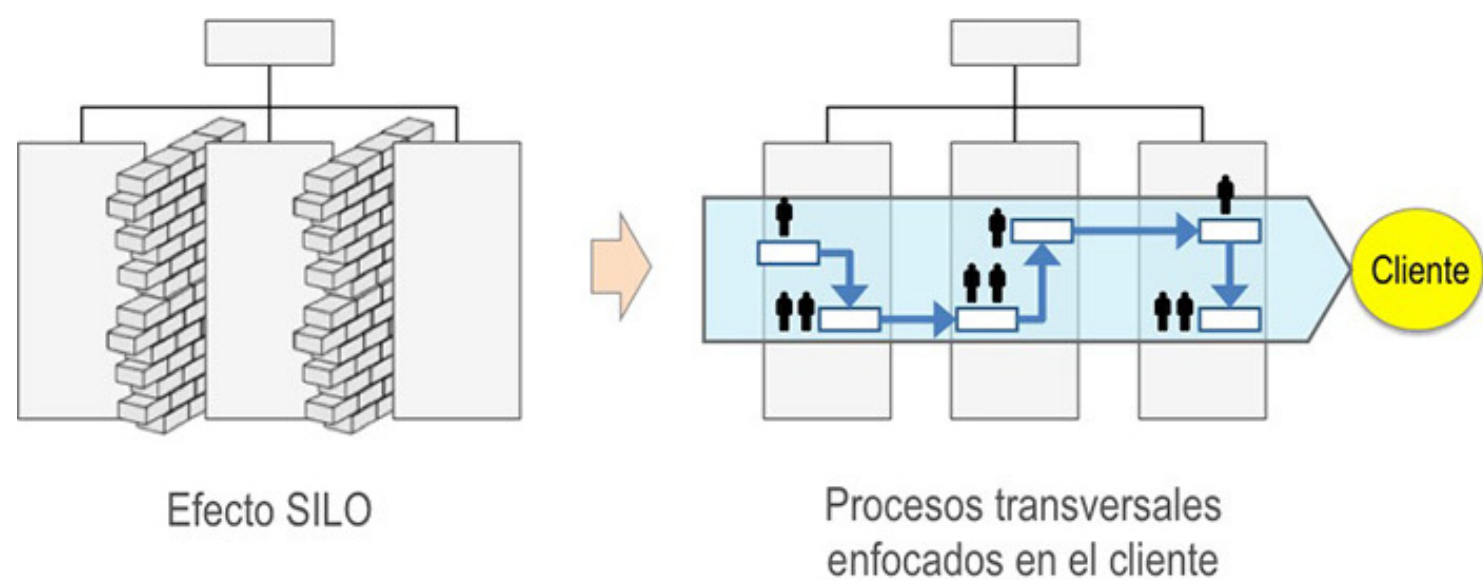
Los efectos en pérdida de agilidad y eficiencia son devastadores.

Se conoce como Efecto SILO, ya que los departamentos parecen silos de grano aislados.

Estandarizar el proceso es una herramienta clave para combatir el Efecto SILO

Para derribar esos “muros departamentales” es necesario un cambio de mentalidad:

De trabajar de forma aislada a trabajar con procesos transversales centrados en el cliente.



Dibujado queda estupendo, pero hacer el cambio cuesta. Hay que desaprender viejos hábitos y reglas como, por ejemplo, «no te metas en mi cocina», «cuanta más gente tengo más importante soy», «proteger mi área de poder», etc.

Hay 4 herramientas claves de las metodologías Lean Thinking y Gestión por Procesos (BPM) para facilitar este cambio de mentalidad en la práctica:

1. Rol de Process Owner
2. Cuadro de KPIs por procesos (no por departamentos)
3. Estandarizar el proceso con mapas visuales
4. Mapa de Procesos de la organización.

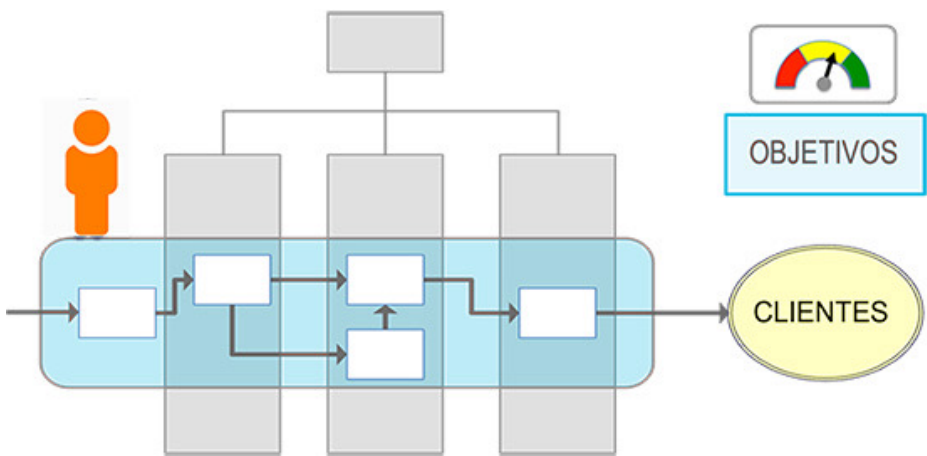
Veamos a continuación un resumen de cada una de ellas.

Es la piedra angular para combatir el efecto SILO

1. Rol del Process Owner

Cuando el proceso «atraviesa» varios departamentos ¿quién lo capitanea? Para asegurar que esté bajo control es imprescindible que alguien gestione la visión global del proceso. Es el rol de Process Owner.

Más adelante veremos en qué consiste este rol, qué barreras habituales se encuentra y cómo derribarlas.

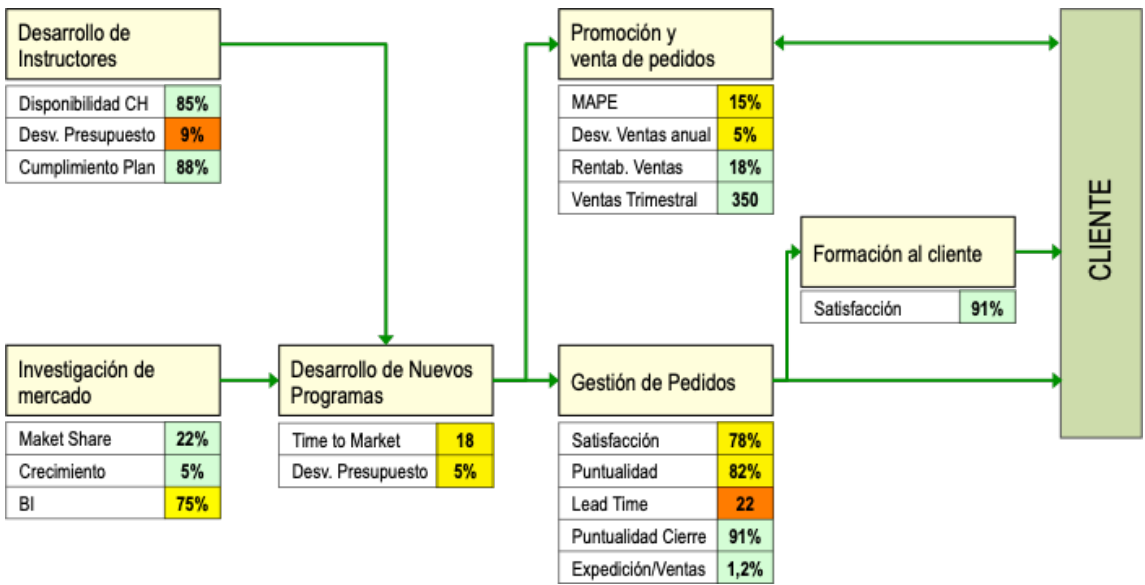


2. Cuadro de KPIs por procesos (no por Silos)

Indicadores por procesos

No KPIs para cada SILO.

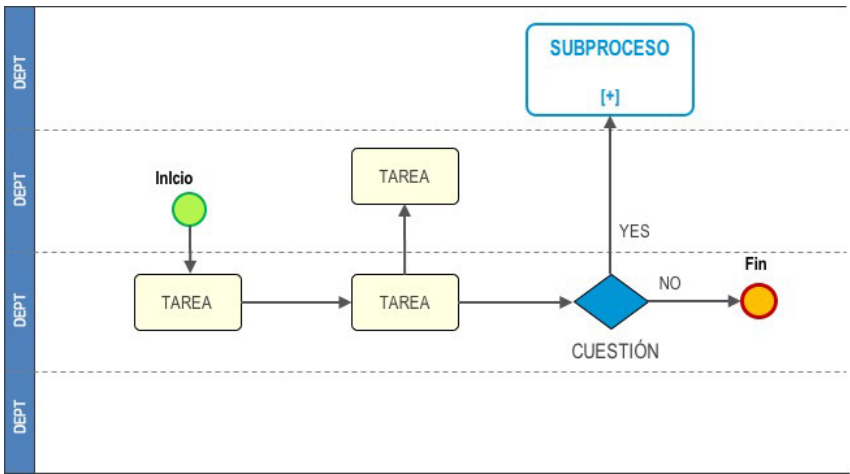
Es como tener un tablero de control de la “maquinaria” de nuestra organización. Además de servir para tomar decisiones de corrección y/o mejora, nos ayudará a consolidar la visión de procesos transversales centrados en el cliente.



Explicita las reglas para trabajar de forma AGIL Y EFICIENTE.

3. Estandarizar el proceso con mapas visuales

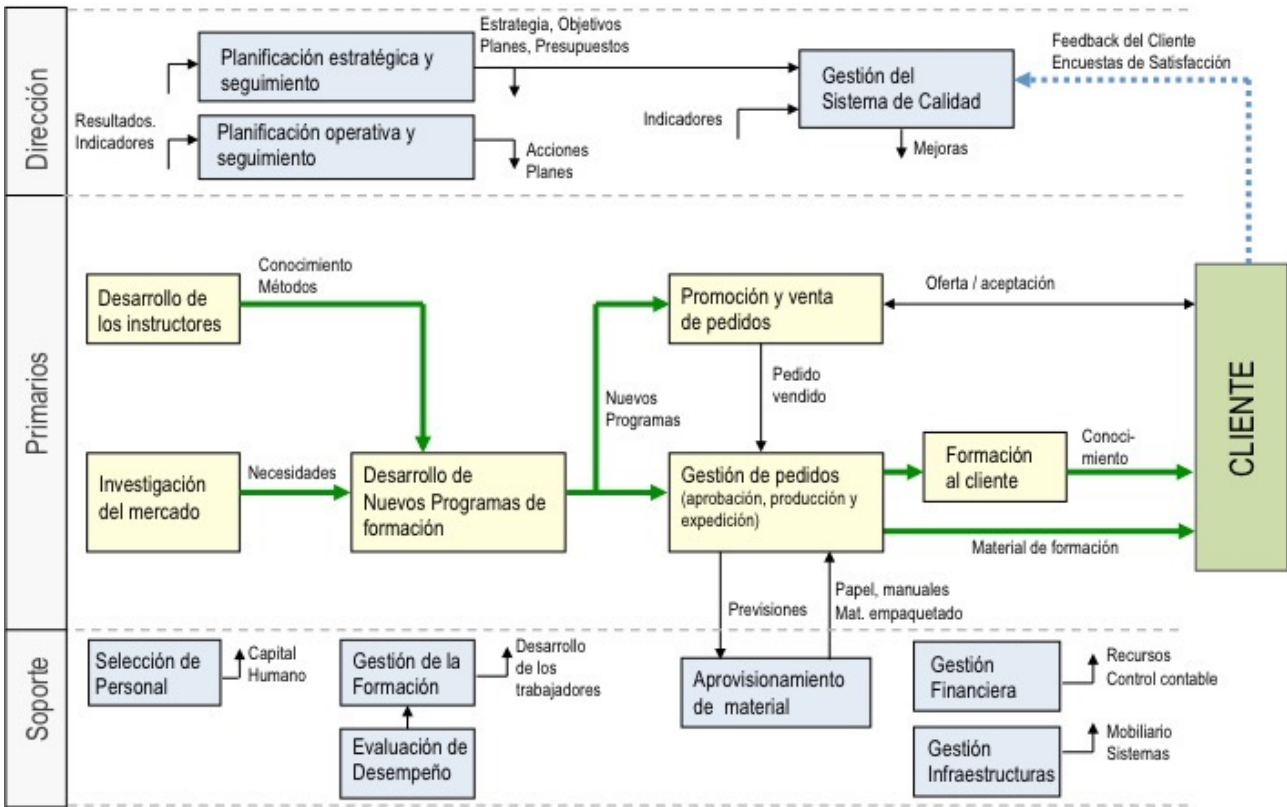
Se trata de explicitar las reglas de trabajo y clarificar el flujo de tareas (quién hace qué). No solo es una potente herramienta para eliminar ineficiencias, también es fundamental para el fomentar la visión de proceso transversal centrado en el cliente.



4. Mapa de Procesos de la organización

Dibuja los procesos para comprenderlos

Al principio cuesta un poco dibujarlo porque estamos acostumbrados a pensar en departamentos. Resulta muy útil ver la empresa como un conjunto de procesos conectados entre sí, sin perder la visión global, para debatir y priorizar las mejoras.



Cómo estandarizar el proceso

Ficha de Proceso

Process Owner y Sponsor

SIPOC. Visión del proceso a alto nivel

Mapa del proceso

Aprender a ver el Derroche

RACI

Resumen de Roles y
Responsabilidades

Objetivos y KPIs