

El producto correcto, en el lugar indicado, en el momento preciso.



0800-999-7700 - www.oca.com.ar

EL PAÍS TE QUEDA CERCA.



OPINIÓN

Por Claudio Borsetti



BPM y Six Sigma: dos metodologías que convergen para mejorar los procesos

La combinación, convergencia e instrumentación de las herramientas de gestión del proceso de negocio (BPM, por sus siglas en inglés) y Lean Six Sigma (L6S) en el dinámico y turbulento entorno de economías en desarrollo, emergentes y en crisis adquieren una importancia significativa. Six Sigma es una metodología de mejora de procesos, centrada en reducir o eliminar los defectos o fallas, y BPM es una metodología cuyo objetivo es mejorar la eficiencia mediante la gestión sistemática de los procesos de negocio.

Hoy más que nunca las organizaciones deberán: honrar los compromisos con sus accionistas o dueños; cumplir con sus objetivos estratégicos; controlar sus sistemas y desempeño; cambiar la cultura y el estilo de liderazgo; alinear sus procesos y los recursos humanos; buscar la lealtad de los clientes actuales y potenciales, y por supuesto; hacer un uso correcto del recurso más escaso: el dinero.

Por eso, la BPM permite desarrollar: una visión clara entre los objetivos estratégicos del negocio y las capacidades del proceso requeridas

para alcanzarla; los sistemas de medición necesitados para la evaluación, y la apropiación de procesos transversales e individuales.

Totalmente instrumentada, la BPM tiene seis usos que hacen a una perfecta convergencia con las herramientas de L6S:

- Alinear las necesidades de los clientes, traduciendo sus requerimientos en objetivos del proceso. Usando la voz del cliente como punto de partida, la BPM ayudará a definir las salidas del proceso, estableciendo una vinculación directa entre sus objetivos y las necesidades de los clientes. Los proyectos L6S serán utilizados para mejorar los procesos críticos que conducen a la satisfacción y la lealtad de los clientes.

- Implementar estrategias de negocio y ejecutarlas en común con los objetivos estratégicos. Mediante la conexión de los objetivos estratégicos con los procesos claves, los líderes pueden identificar las brechas entre el presente y el estado futuro deseado, utilizando L6S para poder cerrar esas brechas.

- Seleccionar proyectos estratégicos y elegir aquellos proyectos de

Gestión de procesos de negocios



Fuente: Universidad Austral

LA NACION

alto impacto. La BPM puede facilitar la selección de proyectos L6S, ya que brinda una visión completa de todo el proceso y permite focalizar en aquellos pasos del mismo que requieren mejoras.

- Manejar el cambio cultural a partir de un pensamiento del negocio basado en datos concretos. Una BPM combinada con los tableros de control permitirá a los ejecutivos

distinguir la información confiable y será un impacto profundo en la cultura organizacional.

- Mantener las ganancias mediante la integración de las métricas de los proyectos L6S. En vez de operar sistemas de control por separado se integra estas métricas a un marco que cubra todo el proceso; asegurando que los beneficios de los proyectos se mantengan

más allá de la vida de los proyectos.

- Gestionar el ciclo de vida del proceso y las mejoras de los procesos en forma proactiva. Mediante la BPM se fuerza a los ejecutivos a evaluar constantemente la habilidad del proceso con respecto a los requerimientos, posibilitando un acercamiento proactivo a su mejora. En vez de esperar las quejas del cliente, los dueños del proceso tienen un instrumento que les permite contribuir a la mejora donde y cuando sea necesario.

El establecimiento de un sistema de BPM generalmente requiere un cambio en la cultura de la organización. Se requerirá un compromiso de arriba hacia abajo para asegurar el éxito. La BPM ayuda a la organización como un todo, a volverse más racional y a establecer ciclos de retroalimentación que son cruciales para la capacitación organizacional. Una organización con un sistema de BPM integrado con la metodología L6S será más competitiva y estará mejor posicionada para el éxito.

El autor es profesor de Six Sigma en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Austral

DECAMIONES.COM es el primer portal profesional del mercado que comercializa camiones, semirremolques, acoplados, carrocerías, utilitarios y buses de todas las marcas, tanto nuevos como usados.

Presentación oficial en EXPO TRANSPORTE del 25 al 28 de noviembre en La Rural

EXPO TRANSPORTE

Vistenos en nuestra playa en: Ruta N° 9 km 56,500 Colectora Oeste N° 2047 (1625) Loma Verde - Escobar, Bs. A.

Tel: 03488 - 494133 | info@decamiones.com

DECAMIONES.COM
todas las marcas un solo lugar
www.decamiones.com

LTM
Logística Total Mercosur

LTM- Logística Total Mercosur

Logística y transporte Internacional, de negocios. Trabajamos en anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, Superando sus expectativas. Oficina Bs. As., Tel 4307-1419/0960 comercial@ltm.cc

WWW.LTM.CC

LA SEMANA DEL TRANSPORTE EN LA ARGENTINA
25.000 chóferes y empresarios + 250 proveedores

EMPIECE SU COMPRA EN EXPO TRANSPORTE
NEGOCIOS SOBRE RUEDAS

EXPO TRANSPORTE EXPO UTILITARIOS EXPO AUTOBUS

25 al 28
Noviembre
2009
La Rural

Pre-acreditese en www.expotransporte.com.ar

Patrocina: FADEFAC, el Transporte de Carga

Auspician: Celadi, deNeXos

Organiza: EXPOTRADE