

Las “3 Es” y la Mejora de Procesos de Negocios



En la medida que la recesión se profundiza y la rentabilidad está en baja, los gerentes se enfrentan a situaciones complejas de toma de decisiones. La clave está en tomar las decisiones correctas para no empeorar la situación.

La Auditoría de los Procesos clave del negocio se enfoca en el estudio de las actividades núcleo de la empresa de modo de mejorar su Economía, Efectividad y Eficiencia en la utilización de recursos.

Los recortes de gastos aplicados en el lugar equivocado, pueden perjudicar la capacidad de una organización para seguir cumpliendo con sus objetivos y la satisfacción a sus clientes.

El hecho de no proporcionar el servicio que sus clientes esperan, conduce a resultados de negocio más pobres con el posible empeoramiento a largo plazo.



El objetivo, por lo tanto, es encontrar una manera de racionalizar su negocio sin dejar de ofrecer un excelente servicio al cliente, lo cual lleva a un crecimiento a futuro. La respuesta está en la mejora de la gestión de procesos de negocios. Sin embargo, las actividades de gestión de procesos empresariales pueden ser lentas y costosas. Cuando se encara un proyecto de mejora de procesos de negocio, ¿cómo saber si está enfocando en las áreas correctas? ¿Qué confianza tiene que la actividad de mejora proporcionará un retorno de su inversión?

La Auditoría de Procesos de Negocios provee una solución, al ofrecer una metodología de bajo costo para identificar dónde están fallando los procesos para alcanzar la economía, eficiencia y eficacia preestablecidas.



Auditoría de Procesos de Negocio

A diferencia de las formas tradicionales de la auditoría que se concentran en la evaluación de la conformidad con normas externas o internas y procedimientos, La Auditoría de Procesos de negocio se centra en la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia de los procesos de negocio que son críticos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El Auditor de Procesos de negocio tiene que ver con la comprensión de cómo funcionan los mismos, y cómo contribuyen con el logro de los objetivos estratégicos.

Los criterios de auditoría

La Auditoría de procesos de negocio implica una investigación estructurada de sus procesos críticos para evaluar su "salud" en relación con los criterios que son importantes para su empresa. Estos criterios podrían incluir la estrategia de negocios, la política corporativa, planes de negocio, objetivos departamentales, los resultados históricos, y el rendimiento actual entre otros.

Economía, Eficiencia y Eficacia

El Auditor de Procesos de Negocio trata de responder a las preguntas en relación con la economía, eficiencia y eficacia, tales como:

Economía

¿Estamos adquiriendo los bienes y servicios a los precios más bajos posibles, mientras mantenemos la calidad requerida? ¿Estamos logrando la relación calidad /precio? ¿Dónde más se puede ahorrar dinero?

Eficiencia

¿Podemos hacer cada tarea, actividad o proceso en una forma más inteligente? ¿Hemos eliminado todos los "desperdicios" que se puedan? ¿Podemos hacer esto de manera diferente? ¿Necesitamos aún dicho proceso?

Eficacia

¿Conocemos las expectativas de nuestros clientes? ¿Estamos cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes constantemente? ¿Estamos posicionados para satisfacer las necesidades futuras de nuestros clientes?

La Auditoría del Proceso del Negocio ve al cumplimiento como parte del proceso de investigación, y está más enfocado en determinar si el proceso de negocio bajo estudio es el adecuado para el propósito de satisfacer las necesidades de la organización. En la mayoría de los casos, esto significa que el auditor está evaluando las 3Es: economía, eficiencia y eficacia.

Sergio Salimbeni

Fuente: <http://www.businessprocessauditing.co.uk>