Publicado en 16000 el 11/04/2013

# [Los cinco pasos para mejorar un proceso](http://www.notasdeprensa.es)

## Los procesos son los que nos permiten tener una “plantilla” que funciona como guía para las personas involucradas en el proyecto y, además, son los que mantienen cada una de las aportaciones consistentes con el proyecto; todo esto para que una vez realizadas, el equipo directivo —y también el de campo u “operativo”— comprendan qué fue lo que hicieron y cómo fue que lo lograron.

 Esto es un elemento muy importante para desarrollar reportes de avance y para generar el acervo de lecciones aprendidas, sin contar con que ayuda para la moral del grupo pues sus integrantes no solo saben qué se espera de cada equipo, sino comprenden cómo es que todos los entregables y tareas interactúan entre sí para lograr un fin y la forma en que los demás equipos realizan su parte del trabajo. Cabe mencionar que los procesos empleados por un equipo, no sólo se limitan a las áreas de conocimiento empleadas en la dirección de proyectos; pueden incluir cualquier cosa que vaya desde cuestiones de accesibilidad, pasando por la creación de documentos que traten acerca de casos de negocio o códigos de sistema, la actualización de la agenda del proyecto, hasta la funcionalidad del sistema de pruebas y muchas otras tareas que deben desarrollarse durante la realización de un proyecto, aun cuando no estén ligadas directamente a los entregables específicos de éste. Por supuesto, también existirán organizaciones donde esté establecido un proceso formal para crear procesos nuevos… pero eso podría resulta un tanto burocrático o exagerado —y quizá hasta patológico—; sin embargo, cada organización es un mundo que opera bajo sus propias reglas. Sin importar cuántos y cuáles sean los procesos que se utilicen en un proyecto, lo que sí es de máxima relevancia es evaluarlos de manera constante. Si no se están cumpliendo las metas marcadas aunque sea por muy poco—, los procesos necesitan revisarse y esta responsabilidad recae en el equipo de dirección del proyecto. Tenemos que asegurarnos de que el proceso se perfeccione para que de este modo beneficie tanto al proyecto actual como a los proyectos futuros. De inicio, siempre hemos de ser minuciosos y objetivos con los procesos que estamos utilizando. Si se requiere realizar un cambio en proyecto y sobre todo en uno que ya está en fase de ejecución, tenemos que tomar las medidas necesarias y entender que hay que llevarlo (o llevarlos, si se trata de varios cambios) a cabo con mucha cautela porque estamos en terreno desconocido —no importa que tan bien aprendido tengamos el proceso ni cuánta veces lo hayamos realizado… los cambios lo pueden convertir en algo completamente nuevo. Pero, para minimizar tanto los posibles riesgos como el trabajo que habría que realizarse, les sugerimos que consideren estos cinco pasos que les ayudarán a estar seguros de que están evaluando sus procesos con mucho cuidado y corrigiendo lo necesario de manera eficiente, sin dejar de lado la cautela en momento alguno. De esta manera, el equipo del proyecto puede adoptarlos y avanzar gracias a que, ahora, cuentan con un proceso mejorado. Paso 1: Evaluar ¿Qué es lo que está mal con el proceso? Visto con minuciosidad y prestando atención a los detalles que a primera vista nos resulten fuera de lugar, lo primero que debemos hacer es registrar dónde notamos cosas que no funcionan o entorpecen el proceso. Ahora bien, no hay que ser exhaustivos ni redescubrir el hilo negro y mucho menos desechar todo documento que haga referencia a él... porque éste no es el momento indicado para hacerlo. Si el proyecto está ejecutándose, lo más probable es que no haya tiempo o recursos —y lo más seguro es que no haya ninguno de los dos— suficientes para rediseñar completamente el proceso. Así que para no fatigarnos de más, la evaluación debe centrarse en el o los elementos que están dando problemas, aquellos que están “averiados” dentro del proceso como se lleva a cabo hasta el momento. Por supuesto, bien puede ser que se requiera de investigación mucho más seria y de discusiones entre los integrantes del equipo para dejar expuesta esta parte específica del proceso; pero una vez que hayamos identificado el elemento que no funciona, entonces el líder de proyecto puede determinar por qué no lo está haciendo. Pensamos que llevar a cabo una revisión del histórico del proceso, será de interés y utilidad durante el desarrollo de nuestra evaluación; saber porqué fue instituido de la manera en que se hizo, puede ayudarnos a comprender por qué parece que no está funcionando al 100%. Si bien es cierto que la parte que no está funcionando, quizá sea una pequeña porción de todo el proceso, es lógico suponer que habrá más pasos —tanto previos como posteriores— que se verían afectados por los cambios que a realizarse y, por esta razón, también tenemos que tomarlos en cuenta durante la evaluación. Paso 2: Recibir retroalimentación y registrarla Bien, ahora que ya evaluamos el proceso y tenemos identificados los pasos del mismo que necesitamos que cambiar, como líderes de proyecto debemos solicitar retroalimentación y sugerencias por parte del equipo de proyecto y algunos expertos en la materia acerca de qué podría hacerse para resolver el problema. Si se está cambiando un proceso, las personas que  lo utilizan deberían dar su opinión acerca de lo que podría funcionar mejor, puesto que son la mejor fuente de información para confirmar aquello que podría funcionar y lo que no serviría en absoluto. Estas ideas son importantes para la revisión del proceso, aunque en muchas ocasiones las personas que lo llevan a cabo podrían no ser capaces de ver la totalidad del panorama —especialmente si algunas partes del proceso se entrecruzan con otros recursos o equipos dentro del proyecto y, a partir de ese momento, los integrantes del equipo "generador" le pierden la pista. Por eso, el líder de proyecto debe recolectar esta retroalimentación y examinarla con mucho cuidado para que le sea posible crear una revisión validable. Paso 3: Bocetar Este el momento en el cual ponemos a trabajar los lápices y comenzamos a idear los escenarios de cambio. Tenemos que poner especial atención para considerar todos y cada uno de los impactos que pudiese generar el cambio previsto. También es importantísimo llevar un registro completo de todos los cambios que se hicieron, para que las personas que llevan a cabo el proceso puedan verlos con facilidad. Quizá sea necesario hacer una “tabla de referencia” o “guía rápida” pues resulta una herramienta excelente para comunicar dichos cambios y ayudar a los demás para que los empleen y les sea posible mantenerse dentro del proceso tal y como lo estipula la Oficina de Gestión de Proyectos (PMO). No obstante, les tenemos que hacer una advertencia: el bocetar no puede realizarse de manera aislada y hermética. De la misma manera que se recibieron opiniones e ideas acerca de aquello que se podría cambiar, es necesario recibir retroalimentación específica acerca de los documentos generados en este paso y, además, las opiniones deben ser tanto de los usuarios directos como de aquellos que podrían verse implicados en el proceso de una u otra manera. Paso 4: Comunicar Una vez que el boceto pasó a ser el borrador final —ya que lo pulimos al máximo—, entonces el líder de proyecto debe comunicarle a su equipo que existe un proceso revisado. Esto debe hacerse antes de la implementación efectiva, pero sugerimos que no se haga con demasiada anticipación. ¿Por qué? Pues nuestro razonamiento es que si lo hacemos con mucha antelación, corremos el riesgo de que el equipo olvide la información importante que estamos tratando de comunicarle. Esta comunicación debe ser directa y sólo debe contener la información necesaria acerca del cambio en el proceso. No hay que agregar nada más dado que, en el mejor de los casos, el equipo ya conoce las razones de por qué y cómo se realizaron los cambios, al igual que todo lo relativo al proceso general que llevan a cabo y su objetivo; debido a todo esto, en realizada sólo necesitan entender qué es lo que está cambiando dentro del trabajo o tarea que llevan. Además, también hay que comunicarse con las partes interesadas y los ejecutivos, pues es esencial ponerlos al tanto de las mejoras que se están realizando y cómo es que beneficiarán a la totalidad proyecto. Paso 5: Implementar Continuar leyendo en http://www.liderdeproyecto.com/articulos/5\_pasos\_para\_mejorar\_procesos.html

**Datos de contacto:**

Ramón Alcántar

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/los-cinco-pasos-para-mejorar-un-proceso](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías:



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)