

ACORDE CONSULTING – Avance definitivo en la gestión de procesos:

De la eficacia por proyecto a la eficacia global

(Presenta Javier de la Peña, Socio Consultor)

Acorde Consulting es una empresa de consultoría, dedicada a la mejora de la gestión y de los resultados de las organizaciones.

Todas las consultorías corren dos riesgos: El primero, llegar ser “un grupo de consultores”, en lugar de una empresa de consultoría. Y el segundo, gestionar únicamente proyectos y estrategia, pero no procesos, olvidándose de todas las actividades suplementarias al proyecto que pueden generar valor y las sinergias que pueden surgir en su inicio, desarrollo o final, tanto desde el punto de vista del mercado como del conocimiento.



En Acorde Consulting se ofrecen diferentes metodologías de gestión que, en función del proceso operativo en el que se sitúe la prestación del servicio, se aplican de distinta forma. Los cinco procesos operativos son Consultoría abierta, Consultoría bajo pliego, Consultoría bajo homologación o prescripción, Formación y Talleres. Estos procesos se sitúan en el centro del mapa, rodeados por los de apoyo y de marketing, así como de los diferentes grupos de interés.

Se considera un proceso a la secuencia de actividades que aporta valor. Cada uno dispone de su ficha y cuadro de mando (con sus objetivos de resultados y de control), mediante los que se define su gestión. Y para documentar las aclaraciones o explicaciones se dispone de los procedimientos (cuando la tarea debe ser documentada por exigencia de la ISO 9001) o instrucciones, que detallan la forma de hacer las tareas o actividades. Ambos son de “obligado cumplimiento” en Acorde Consulting.

Por lo tanto, existe una gestión a tres niveles: A nivel de empresa (gestionada por el gerente y el cuadro de mando de la empresa), a nivel de procesos (gestionada por el responsable y el equipo de proceso y sus cuadros de mando, con reuniones cuatrimestrales) y a nivel de proyectos (gestionada por el responsable del proyecto). Este sistema facilita compartir el conocimiento entre todos, e incluye la programación de reuniones específicas para ello, documentación de experiencias y formalización de las reuniones informales.

Como resultados cualitativos, pueden destacarse las mejoras en la realización de algunos proyectos y en contenidos de las metodologías, en la actividades comerciales y de marketing (cierres de proyecto, seguimiento de ofertas y pliegos...), en el seguimiento de proyectos y en las herramientas y recursos de gestión interna (informática, agenda, etc).

Y cuantitativamente, ha mejorado el índice de aceptación de ofertas y se ha reforzado la orientación al cliente (medida mediante el índice de satisfacción) hasta haber llegado a

que un 100% de clientes otorguen una valoración buena o excelente a la finalización de los servicios.

