

Reingeniería de procesos

La reingeniería consiste en un método de **mejora radical de un proceso** cuando la mejora continua no permite situarse al nivel de competitividad necesario o cumplir las expectativas del cliente. Supone el rediseño de un proceso y no existe una formulación definida para llevarla a cabo.

La participación de todos los afectados (especialmente de los participantes reales en el proceso, que no son los que van a las reuniones) es un aspecto crítico que reviste particular importancia en un servicio como el transporte, donde también participan actores externos a la organización. La reingeniería del servicio ha de buscar la simplificación y armonización de los procesos y su expresión en términos de resultados (particularmente para el cliente).