



ARTION

Aplicando la Experiencia

¿Por qué Procesos de Negocios

Santiago, Febrero 2021
Versión 2.0

Contenido

Definición

Contexto

Beneficios

Características

Procesos



Definición

Proceso de Negocio

Es un sistema estructurado, con un conjunto específico de actividades diseñadas para producir una salida específica ya sea para un cliente o un mercado particular. Implica un énfasis fuerte en cómo el trabajo se hace dentro de una organización.

Davenport 1993

Un Proceso de Negocios es un conjunto de tareas y actividades formalmente coordinadas, realizadas por personas y sistemas, que llevan a cabo objetivos organizacionales específicos.

BPM for Dummies 2008



Definición

Aclaración

Proceso Computacional

Un proceso es un programa que se ejecuta en su computadora. Esto puede ser desde una pequeña tarea en segundo plano, como un corrector ortográfico o un controlador de eventos del sistema hasta una aplicación completa como Internet Explorer o Microsoft Word. Todos los procesos están compuestos por uno o más hilos.

Dado que la mayoría de los sistemas operativos tienen muchas tareas en segundo plano en ejecución, es probable que su computadora tenga muchos más procesos en ejecución que los programas reales.

<https://techterms.com/definition/process>

Proceso Industrial

La palabra "proceso" viene de la voz latina "*processus*", que se puede traducir como desarrollo o adelanto, e "industrial", proviene de la palabra latina "*industrialis*", la cual está relacionada con las operaciones que se llevan a cabo **para crear cualquier producto o servicio**. Considerando el significado de cada una de estas palabras, podemos decir claramente que los procesos industriales son un conjunto de operaciones, que se llevan a cabo en mayor o menor tiempo para poder crear, fabricar o transformar un gran número de productos.

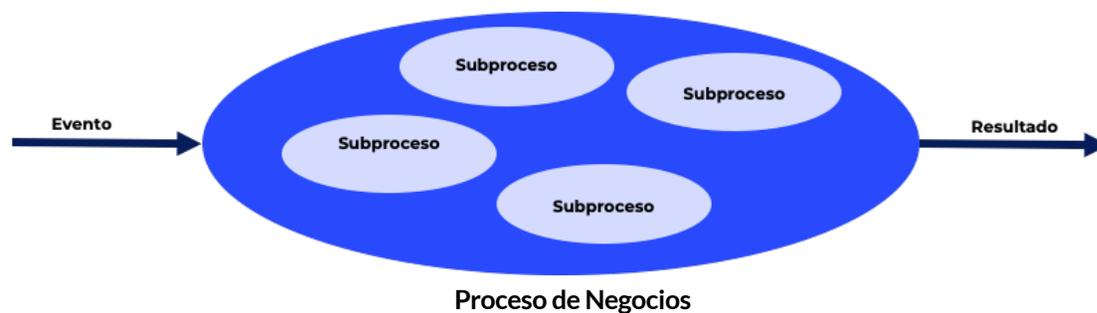
<https://blog.infaimon.com/procesos-industriales-conceptos-generales-obligatorios/>



Definición

Identificación

Los Procesos de Negocios generalmente se identifican respecto de su partida: **evento que lo gatilla**, de su término: **resultado**, y de las áreas de la organización están involucradas.



Definición

Proceso de Negocios versus Procedimiento

Proceso de Negocio

Un proceso es una serie de tareas o métodos relacionados que, en conjunto, convierten las entradas en salidas. Un proceso consta de tres elementos:

- Una entrada (materiales o información).
- Un proceso con sus subprocesos.
- Una salida.

Responde al **Qué** debe hacer el negocio

Procedimiento

Un procedimiento es una forma prescrita, un documento, sobre como ejecutar un proceso o parte de él. Un procedimiento describe:

- Quién es responsable de cada parte del proceso.
- Cuando ocurre cada parte del proceso.
- Las especificaciones aplicables a cada parte del proceso.

Responde al **Cómo** debe una persona hacer sus labores.

<https://tallyfy.com/procedure-vs-process/>

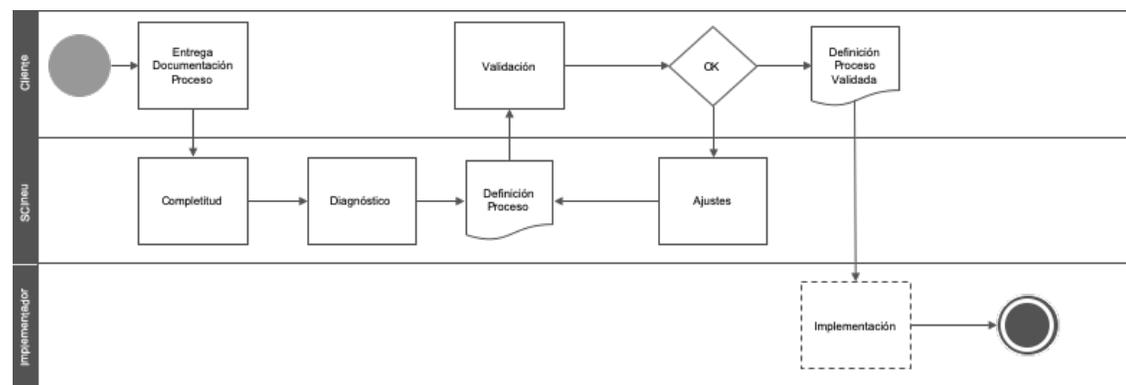


CONTEXTO

BPM - Business Process Management

El Análisis de Procesos de Negocios o Business Process Management (BPM) es una disciplina de Gestión para el análisis de una empresa con el fin de **comprender sus Procesos de Negocios**, en adelante Procesos, y mejorar la eficiencia y la eficacia de sus operaciones. Describe los procesos involucrados, las partes que participan, la información intercambiada y los documentos producidos.

BPM es ampliamente utilizado para proveer información de entrada a proyectos de Implementación de Sistemas, Mejoramiento Continuo y Transformación Digital.

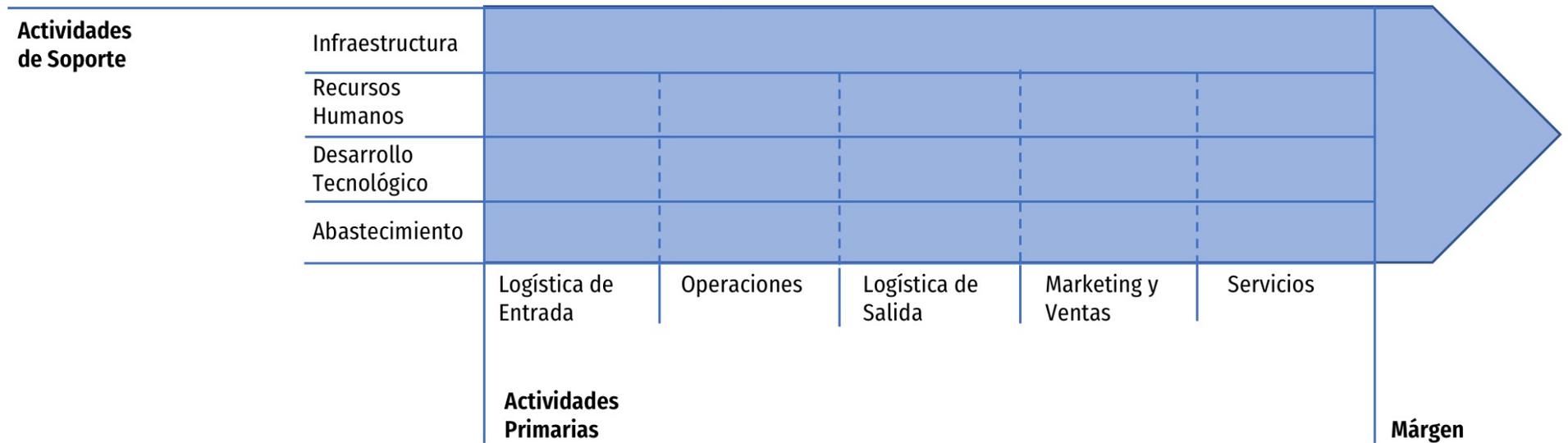


Proceso para Analizar un Proceso



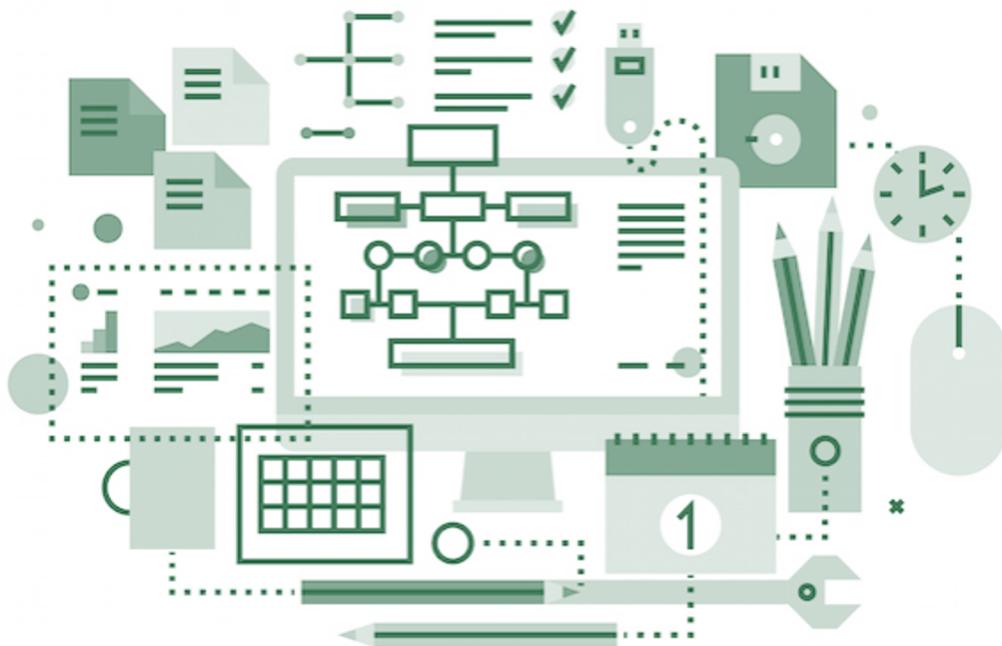
Contexto

Cadena de Valor de Porter



BENEFICIOS

Por qué los Procesos de Negocios son Importantes



La gestión de Procesos de Negocios es importante porque ayuda a mejorar las operaciones.

Puede minimizar los gastos, brindar un mejor control de los flujos de trabajo, detectar deficiencias operativas y entregar información para tomar mejores decisiones.

Facilita la relación entre las distintas áreas de la organización, y permiten aumentar la probabilidad de éxito en las implementaciones de software.

Además, afina los procesos para aumentar la agilidad de su empresa.

Beneficios



Maximizar / Minimizar

Permite reducir el costo de ejecutar transacciones al brindar una mirada más cercana a los flujos de trabajo. De esta manera, se puede averiguar qué se necesita mejorar, hacer ajustes rápidamente para eliminar los cuellos de botella, lo que permite dedicarse a tareas más importantes. También ayuda a comprender mejor cómo se están utilizando los recursos para así poder asignarlos correctamente y asegurarse de que se están maximizando.



Visibilidad y Control

Con la gestión de Procesos de Negocios se pueden trazar los flujos de trabajo de principio a fin. También se puede crear un repositorio central donde se detallan los protocolos y las tareas relacionadas con aspectos particulares de las operaciones. De esta manera, pueden evitarse confusiones y facilitar que los colaboradores comprendan cómo realizar sus tareas.



Mejoramiento

Siempre habrá margen de mejora en lo que respecta a la productividad del lugar de trabajo.

Al implementar BPM, pueden eliminarse las conjeturas en la mejora del proceso. Permite evaluar los flujos de trabajo para ver sus principales deficiencias. De esta manera, pueden encontrarse soluciones más específicas y eficientes para los cuellos de botella de un proceso.



Competitividad

La gestión de Procesos de Negocios se puede utilizar para optimizar sus procesos desde el principio, para implementar el Mejoramiento Continuo, para tener más agilidad ante los cambios del mercado o de la tecnología, y para facilitar la innovación. Todos estos elementos permiten aumentar la ventaja competitiva.



Agilidad Operativa

La gestión de Procesos de Negocios es excelente para ayudar a las empresas a aumentar la agilidad operativa. El enfoque metódico de las operaciones de la práctica permite a las empresas obtener una comprensión más profunda de su flujo de trabajo. Les ayuda a ver bien la interdependencia de sus recursos y procesos. De esta manera, es más fácil lograr un equilibrio entre ellos una vez que cambian las tendencias del mercado, las demandas de los clientes y las regulaciones de la industria.



Características

Elementos de un Proceso

- **Diagramas**, gráfico –dibujo– que representa al proceso.
- **Funciones**, actividades o tareas que se deben ejecutar.
- **KPI**, indicadores, número, que indica el nivel de performance de un proceso o de una parte de él.
- **Roles**, definición de un conjunto de actividades que realiza una persona. No confundir con Cargo, que es una posición en una estructura organizacional.
- **Sistemas y/o Transacción y/o Aplicación**, software que apoya la ejecución de un función.
- **Riesgos**, eventualidades que puedan afectar negativamente al proceso.
- **Controles**, elementos para mitigar la ocurrencia de riesgos y/o para asegurar el cumplimiento.
- **Procedimientos**, descripción detallada del conjunto de tareas que las personas deben hacer para generar el output del Proceso.
- **Reglas de Negocio**, conjunto de definiciones –políticas– que establecen los límites para la ejecución de un proceso.
- **Datos**, cifra, letra o palabra que se suministra al computadora como entrada del proceso, y que ésta almacena en un formato determinado.



Características

Niveles de un Proceso

Nivel	Denominación APQC	Sinónimo	Descripción	Tipo Modelamiento
1	Categoría	Macroproceso	Represente el nivel de proceso más alto en la organización. 1.0 Desarrollar la Visión y la Estrategia.	Modelamiento a Nivel Estratégico
2	Grupo de Proceso	Proceso	Indica el siguiente nivel y representa una agrupación de procesos. 1.1 Definir el concepto del negocio y la visión de largo plazo.	
3	Proceso	Subproceso	Es el nivel siguiente de descomposición del Grupo de Proceso. Esto puede incluir elementos básicos necesarios para llevar a cabo el proceso, como un elemento relacionado con las variantes. 1.1.5 Conducir la organización a reestructurarse conforme a las oportunidades.	
4	Actividad	Paso	Describe los eventos claves que se presentan cuando se ejecuta el proceso. 1.1.5.3 Analizar las opciones de adquisiciones.	Modelamiento a Nivel Operativo
5	Tarea	Acción	Representa el nivel siguiente en la descomposición jerárquica después de la Actividad. Las tareas permiten incluir la granularidad más fina (Rol, función, datos, reglas de negocios), y varían ampliamente según sea la industria. 1.1.5.3.1 Evaluar las opciones de adquisición.	



Características

As-Is



Es el estado de un proceso que corresponde al **ahora**. Es como el proceso opera antes que se le haga algún cambio o mejoramiento. Representa a la realidad del trabajo del día-a-día, que casi siempre es distinta de la “documentación” disponible. Para tener un As-Is que efectivamente represente la realidad es necesario hacer un **Levantamiento**.

Gaps



Gaps es el conjunto de **modificaciones** que es necesario hacer las As-Is para llegar al estado To-Be.

To-Be



Corresponde al estado **deseado**. Este tiene que estar establecido en un diseño debidamente documentado. Es el estado donde se quiere que esté el proceso. La acción para generar el To-Be es el **Modelamiento**.



Características

Herramientas

The logo for Agiloft, featuring the word "Agiloft" in a stylized, rounded font with a blue outline and orange and red colors.The logo for Appian, featuring the word "Appian" in a bold, red, sans-serif font.The logo for Arrayworks, featuring a blue stylized "AW" icon above the word "ARRAYWORKS" in a blue, sans-serif font.The logo for Software AG, featuring a blue stylized "S" icon followed by the word "software" in a blue, sans-serif font and "AG" in a smaller font.The logo for Aura portal, featuring a blue stylized "A" icon followed by the word "aura" in a blue, sans-serif font and "portal" in a smaller font.The logo for Axon Ivy, featuring the word "AXON" in a black, sans-serif font and "iVY" in a green, sans-serif font.The logo for Bizagi, featuring a colorful cube icon followed by the word "bizagi" in a blue, sans-serif font.The logo for Bonitasoft, featuring a red stylized "B" icon followed by the word "Bonitasoft" in a red, sans-serif font.The logo for Heflo, featuring the word "HEFLO" in a bold, orange, sans-serif font inside a yellow speech bubble shape.The logo for Mega Hopex Platform, featuring the words "MEGA HOPEX" in a black, sans-serif font and "Platform" in a smaller font below it.

Proceso

Marcos de Referencia para Procesos de Negocios

- **APQC-PCF:** - El marco de clasificación de procesos de APQC (PCF) es posiblemente el marco de procesos más conocido y ampliamente adoptado. Contiene un marco genérico entre industrias y 11 marcos específicos de la industria. Estos incluyen la industria del petróleo Upstream y Downstream, servicios públicos, atención médica, comercio minorista, banca, educación, por nombrar solo algunos.
- **eTOM:** - El Mapa Mejorado de Operaciones de Telecomunicaciones (eTOM) es un marco para el análisis y mejora de los procesos de telecomunicaciones, con un enfoque en la atención al cliente y la satisfacción del cliente.
- **SCOR:** Desarrollado por el Supply Chain Council, la Referencia de operaciones de la cadena de suministro (SCOR) se utiliza principalmente para las industrias en la gestión de la cadena de suministro. El modelo se estructura en cinco procesos de gestión: planificar, obtener, fabricar, entregar y devolver.
- **VRM:** - También desarrollado utilizando un enfoque de cadena de suministro, el Modelo de referencia de valor (VRM) es un modelo muy completo que se puede adaptar a cualquier negocio.



Procesos



PROCESOS OPERATIVOS

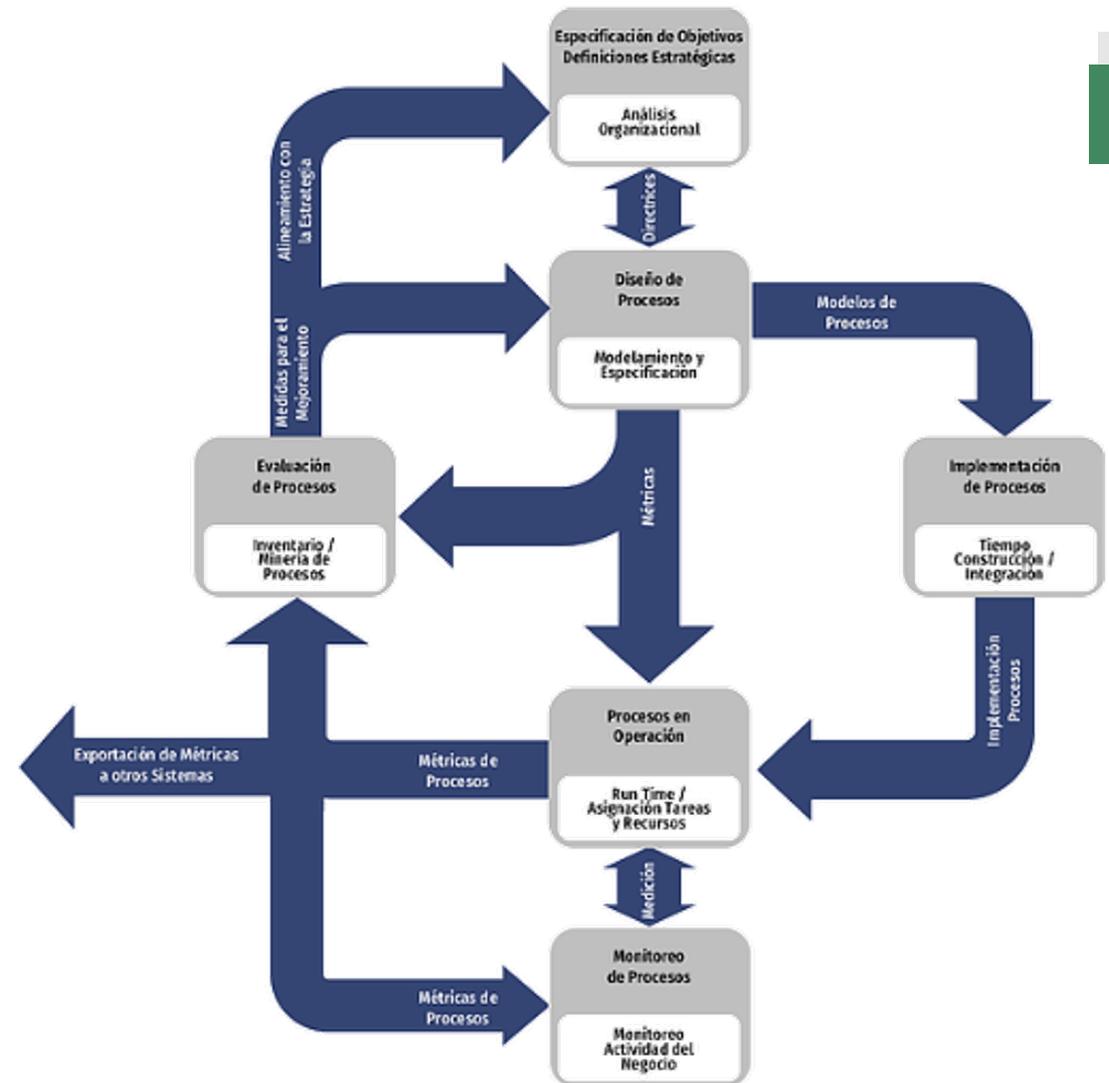


SERVICIOS DE GESTIÓN Y SOPORTE



PROCESO

Ciclo de Vida de un Procesos de Negocios

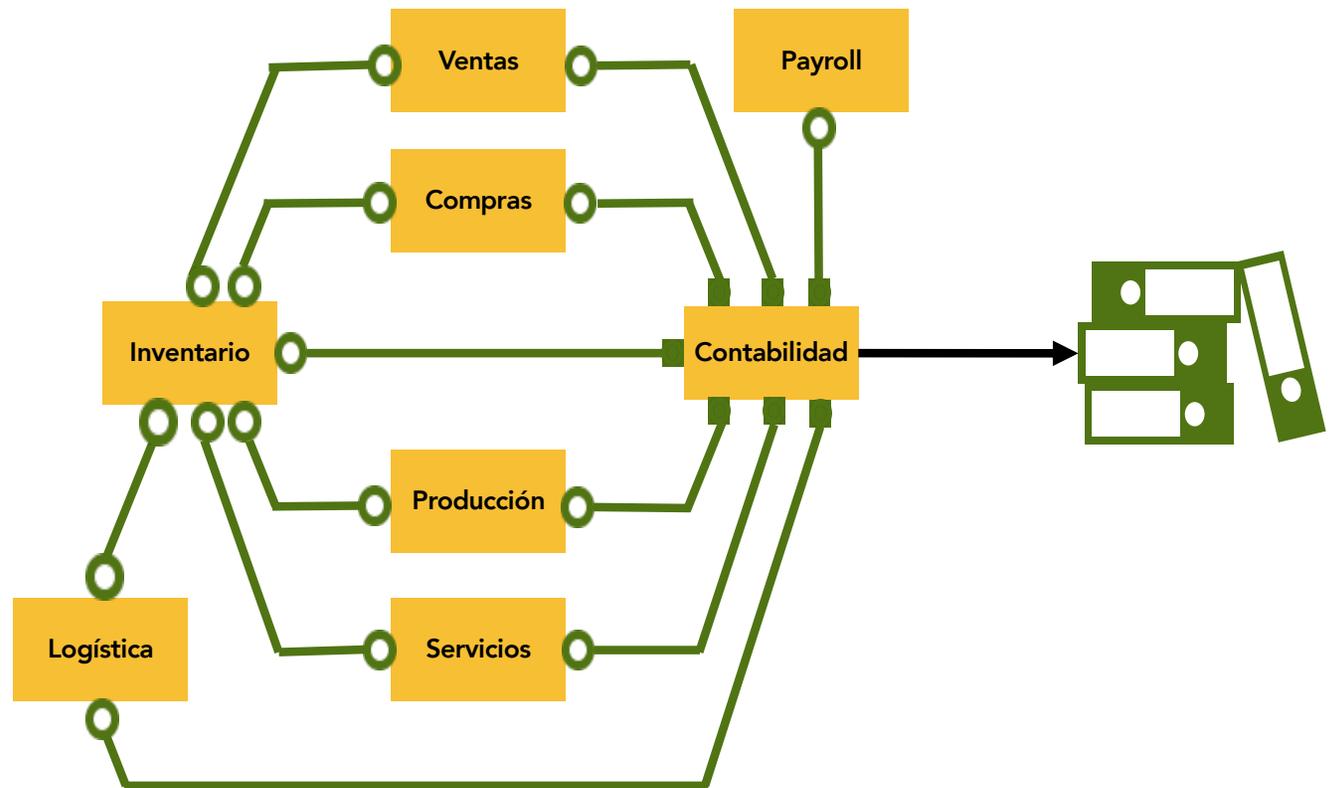


Proceso

Quick Win 1

Asegurar la calidad de la entrada de datos en todos los procesos

Origen de los Datos

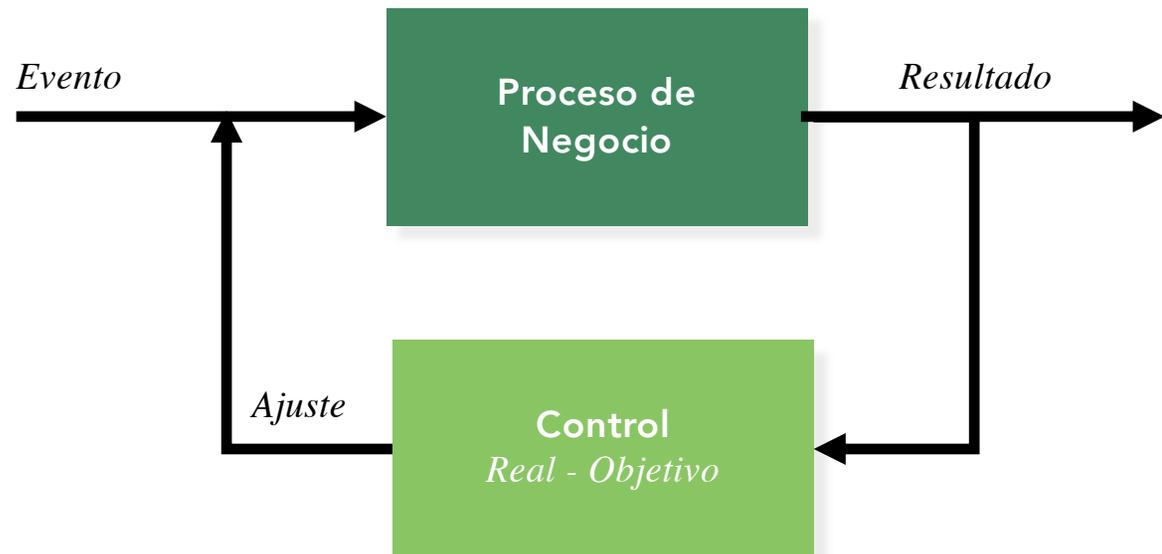


Proceso

Quick Win 2

Medir los resultados de los procesos en sus variables operativas y financieras

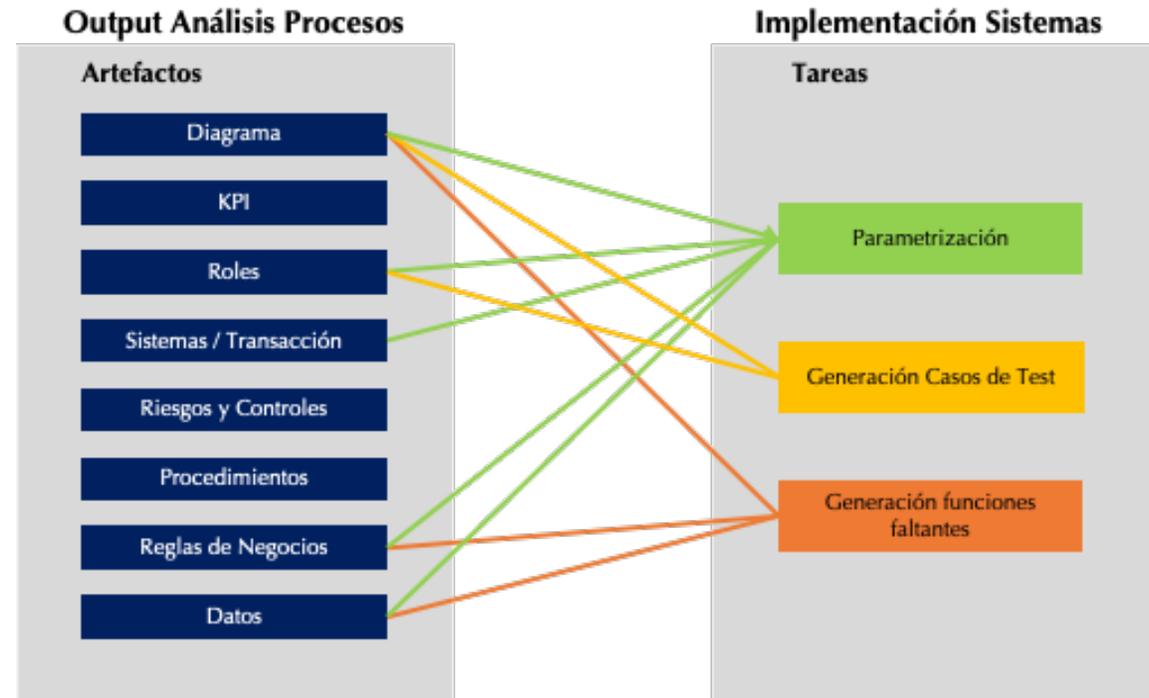
Control



Proceso

Quick Win 3

Uso del Output del BPM en Implementaciones



Conclusión



Formalización

Los Procesos de Negocio son parte de la Cadena de Valor, y tienen que engranar con la estrategia de la organización para generar los resultados esperados, para esto es necesario que estén dedidamente definidos y documentados.



Calidad

Al contar con KPI para cada Proceso de Negocio se dispone de mediciones que facilitan el control, pero también a mantener los niveles de calidad necesarios.



Estandarización

Esta es indispensable para reducir costos, el aumento de la eficiencia, y para establecer el Mejoramiento Continuo.



Cambio

Los Procesos de Negocio formalizados y controlados favorecen la implementación de cambios, mejoramientos e innovación.



**Muchas
gracias**



Artion tiene un conjunto de experiencias y metodologías que nos permiten transferir las habilidades necesarias a sus Colaboradores, para garantizar que las mejoras identificadas e implementadas sean sostenibles en el tiempo y estén preparadas para abordar el futuro.



ARTION

Aplicando la Experiencia

Conoce Nuestro Equipo y Servicios



ARTION
Aplicando la Experiencia



DISCOVERY



TICAV_{n+1}

Para más información:

WEB: www.Artion.com

Fono: (2) 2979 7042

Mail: Claudio.Escudero@Artion.com

EugeniaSoto@Artion.com