



ARTION
Aplicando la Experiencia

Qué Entendemos por Procesos TICA

Santiago, Marzo 2021
Versión 2.0

Contenido

Contexto

Definición

Beneficios

Características

Procesos

Contexto



Este diagrama muestra nuestra visión de la Gestión TICA, donde establecemos que hay 5 recursos fundamentales que gestionar: Personas, Presupuesto, Datos, Hardware y Software, y estos recursos se cobijan en cuatro categorías de directrices que definen y modulan la gestión:

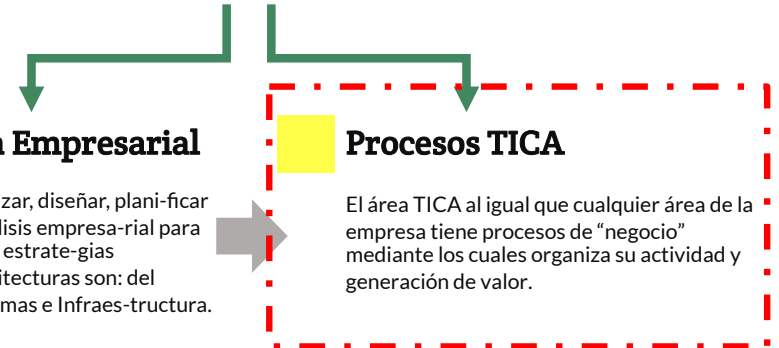
Gobernanza TICA

La gobernanza de TICA es un proceso utilizado para monitorear y controlar decisiones claves respecto a la Tecnología de la Información, Comunicación y Automatización en un intento, para garantizar la entrega de valor a las partes interesadas clave de una organización.



Plan Estratégico

El gobierno TICA requiere que los planes y políticas del área sean coherentes y alineados con los planes, los objetivos del negocio, y la gobernanza. Las tecnologías no viven en una burbuja respecto a lo que pasa en el negocio y cuando no hay alineamiento, se afectan los objetivos estratégicos.



Definición

¿Un Proceso TICA es distinto a un Proceso de Negocio?

Proceso de Negocios

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

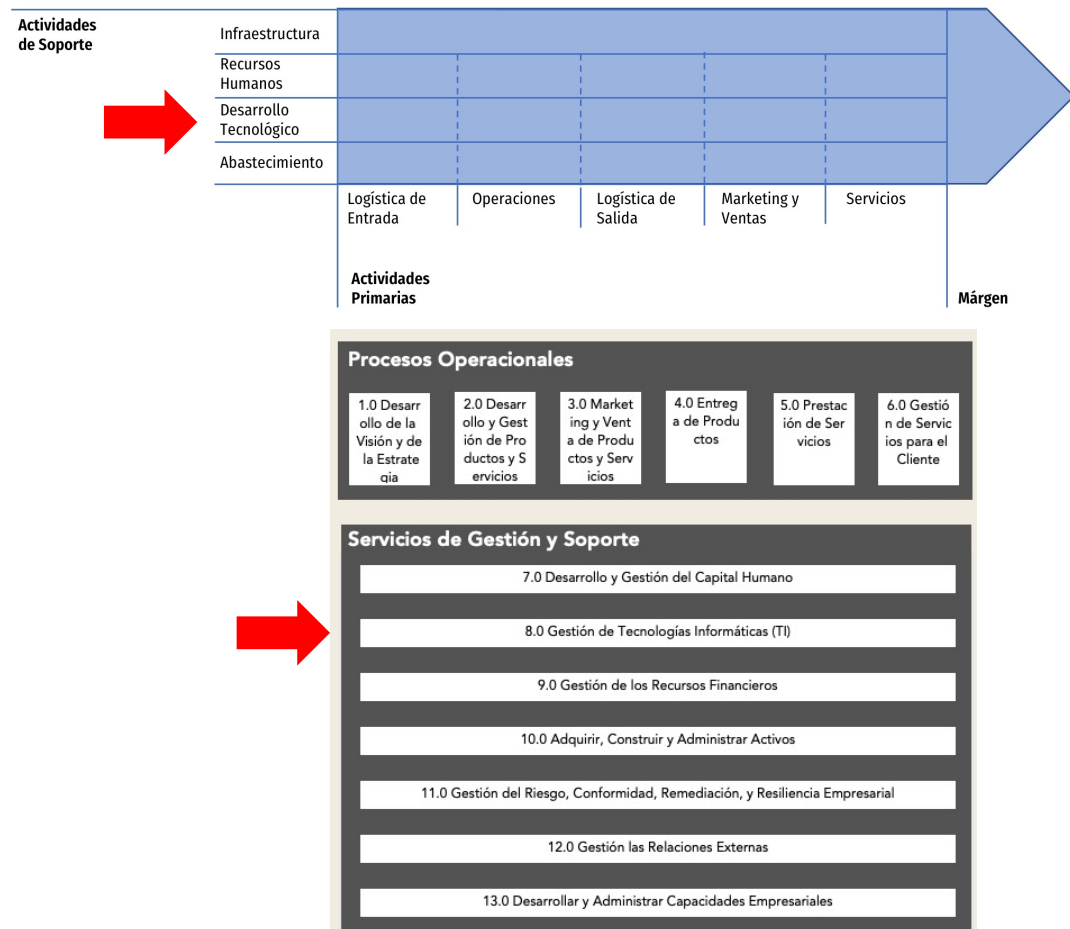
No

La diferencia está en el ámbito de aplicación, luego **BPM** es la disciplina que se aplica para su diseño.

Contexto

Cadena de Valor de Porter

Marco de Referencia APQC



Contexto

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/>

Beneficios



Productividad

Permite agilizar los procesos comerciales al eliminar tareas redundantes o ineficientes, así como al automatizar cualquier tipo de trabajo manual repetitivo.



Reducción de Costos

Con la eficiencia que ha obtenido de la racionalización de los procesos comerciales, eventualmente terminará con una menor relación de producción a gastos.



Agilidad

A menos que su organización esté acostumbrada a cambiar y adaptarse de manera regular, tendrá dificultades para hacerlo cuando su negocio esté en juego. Por un lado, BPM le permite crear procesos que son flexibles y más fáciles de cambiar. Por otro lado, desarrolla una cultura de innovación dentro del negocio, haciendo que el cambio sea algo común.



Mensurabilidad

Con la gestión de procesos de negocio, terminará cuantificando todos sus procesos, como una forma de medir la eficiencia. Esto, utilizado junto con el software BPM, le permitirá evaluar rutinariamente la eficiencia de sus procesos a lo largo del tiempo, así como identificar posibles mejoras.



Cumplimiento

Al usar BPM, hará que sus procesos sean completamente transparentes, tanto para los organismos reguladores como para su administración. Esto puede mitigar cualquier riesgo de error humano ya que estarás constantemente al tanto de lo que esté sucediendo en esta empresa. Esto, a su vez, puede salvarlo de enormes multas incurridas por violar accidentalmente las regulaciones.



Satisfacción Colaboradores

BPM le permite automatizar una gran parte del trabajo de baja categoría, lo que permite a sus empleados concentrarse en el trabajo que es realmente atractivo y agradable. Esto, a su vez, conduce a una mayor satisfacción de los empleados.



Consistencia

BPM ayuda con la estandarización de procesos, creando la única forma de hacer las cosas mejor que el resto. Esto también hace que los empleados sean más responsables (si se desvía del modelo de proceso, está haciendo algo mal) y es menos probable que varíen los resultados del proceso.



Riesgo Mitigado

Al seguir un proceso estandarizado, sus empleados son significativamente menos propensos a cometer errores. Incluso si lo hacen, el análisis de su software BPM le permitirá verlo con anticipación.

Características

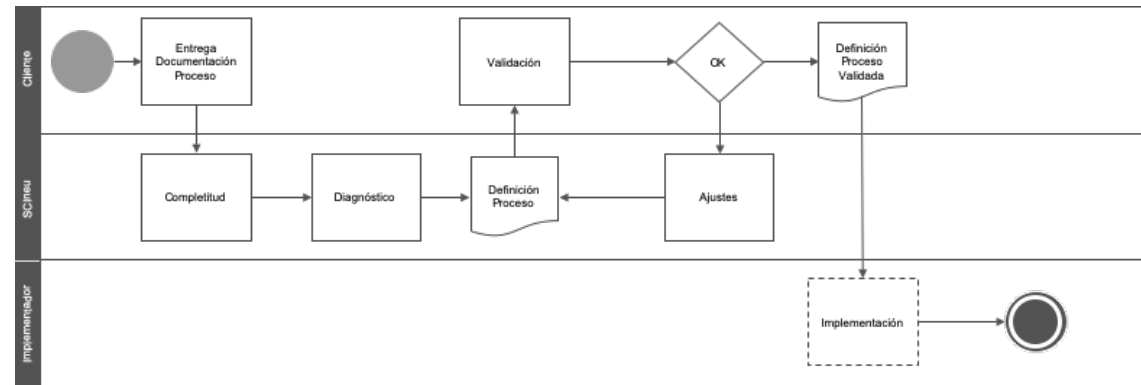
BPM

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



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



Procesos

Marcos de Referencia para Procesos TICA

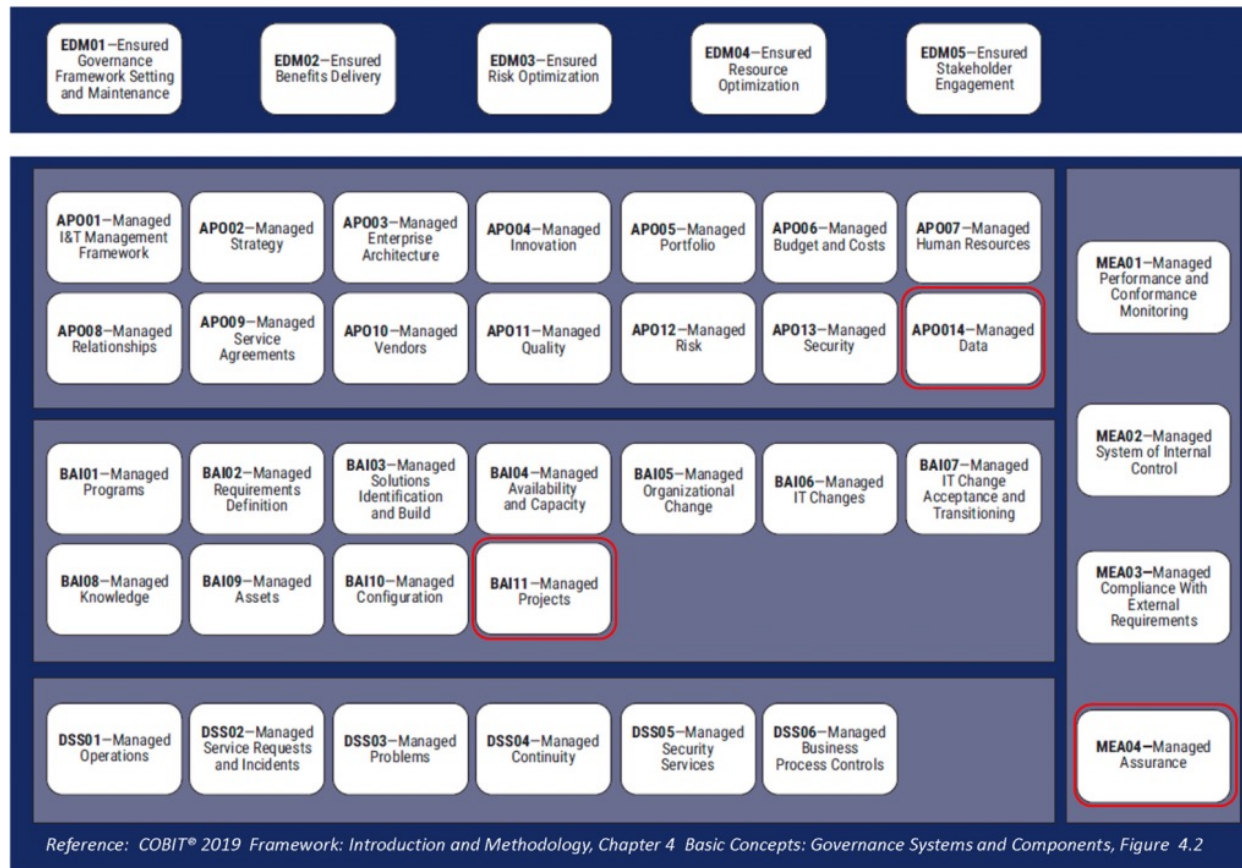
- Calder Moir Framework
- ISO27001
- ISO20000
- IT Service CMM – IT Service Capability Maturity Model
- Six Sigma
- IT Balanced Scorecard
- ISO38500 – International Standard for the Corporate Governance of IT
- COBIT®
- M_o_R – Management of Risk
- BiSL – Business Information Services Library
- ITIL®
- Business Process Framework (eTOM)
- ASL® – Application Services Library®
- MSP® – Managing Successful Programmes
- PRINCE2® – Projects in Controlled Environments
- PMBOK® – Project Management Body of Knowledge®
- OPM3® – Organizational Project Management Maturity Model
- APQC – American Productivity & Quality Center

Procesos



Service Strategy	Service Design	Service Transition	Service Operations	Continual Service Improvement
Strategy management	Service catalogue management	Transition planning and support	Access management	Seven step improvement
Demand management	Availability management	Change management	Event management	
Service portfolio management	Information security management	Change evaluation	Service request fulfilment	
Financial management	Service level management	Release and deployment management	Incident management	
Business relationship management	Capacity management	Service asset and configuration management	Problem management	
	Design coordination	Service validation and testing		
	Supplier management	Knowledge management		
	IT service continuity			

Procesos



Procesos



- Desarrollar y Gestionar las Relaciones con los Clientes de TICA.
- Desarrollar y Gestionar la Estrategia de Negocios de TICA.
- Desarrollar y Gestionar la Resiliencia y el Riesgo de TICA.
- Gestión de la Información.
- Desarrollar y Gestionar los Servicios / Soluciones.
- Implementar Servicios / Soluciones.
- Crear y Gestionar el Soporte para los Servicios / Soluciones.

<https://www.apqc.org>

Conclusión



Idem Negocio

Los Procesos TICA al igual que los del Negocio son parte de la misma Cadena de Valor, y tienen que engranar con la estrategia de la organización para generar los resultados esperados.



Formalización

Esta es indispensable para poder estandarizar y establecer el Mejoramiento Continuo. Ambos tópicos son claves para la reducción de costos y el aumento de la eficiencia.



Calidad

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



Cambio

Los Procesos TICA 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