



Análisis Ágil de un Proceso de Negocio

Marcos Sepúlveda

Profesor Escuela de Ingeniería UC
Jefe de Programa Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

Agenda

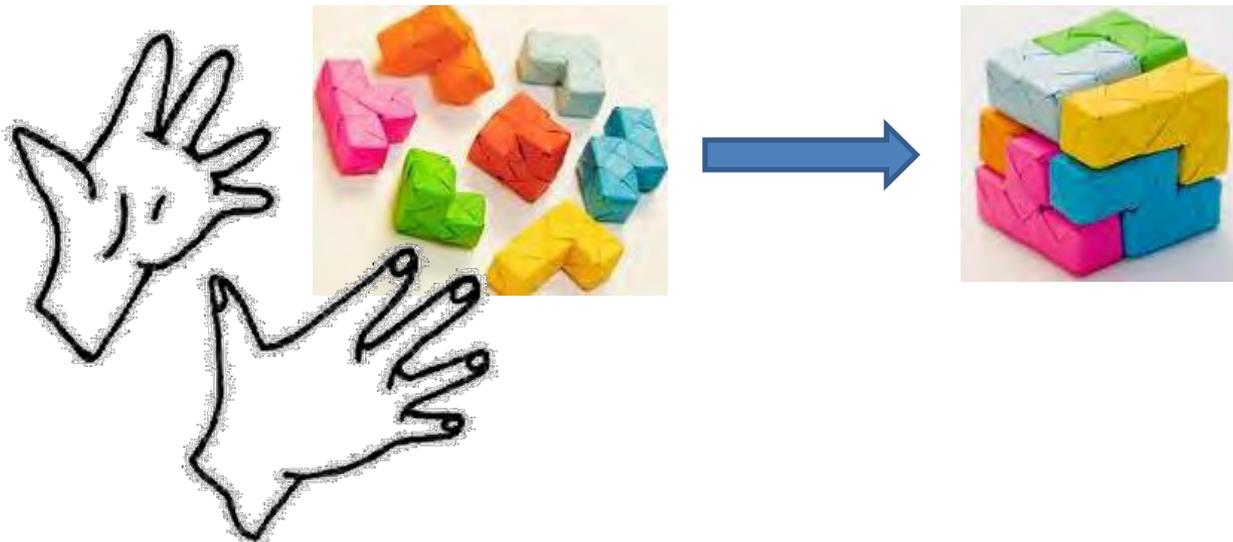
- Gestión por procesos
- Métodos Ágiles
- Análisis Ágil de un proceso de negocio
- Aporte de valor de la gestión por procesos
- Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio



Gestión por procesos

Proceso de negocio

Conjunto de **actividades** lógicamente relacionadas que usan los **recursos** de la organización para proveer **resultados** definidos, con el fin de alcanzar los **objetivos del negocio**.



Gestión por procesos

- *BPM = Business Process Management*
- “Un conjunto de métodos, técnicas y herramientas para descubrir, analizar, rediseñar, ejecutar y monitorear los procesos de negocio.”
(“*Fundamentals of Business Process Management*”, 2018)

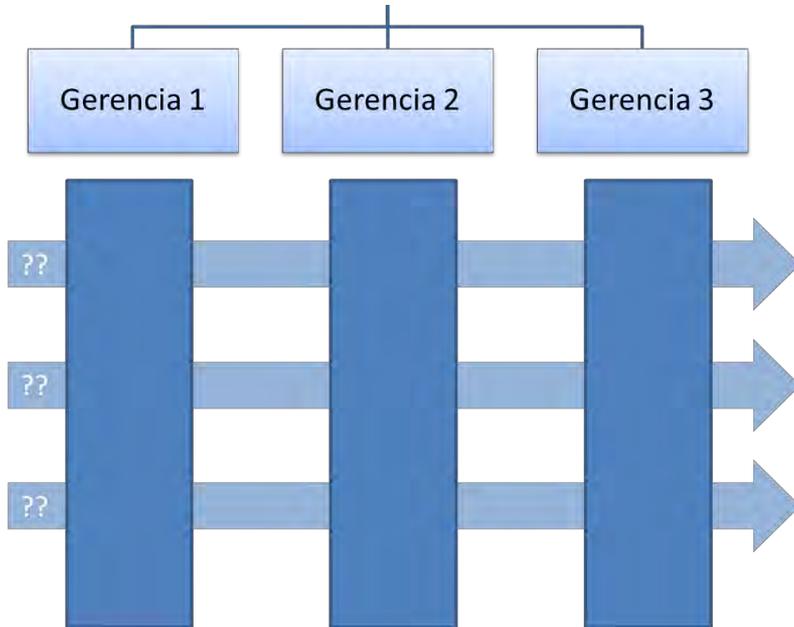
¿Por qué la gestión por procesos?

- Realidad actual



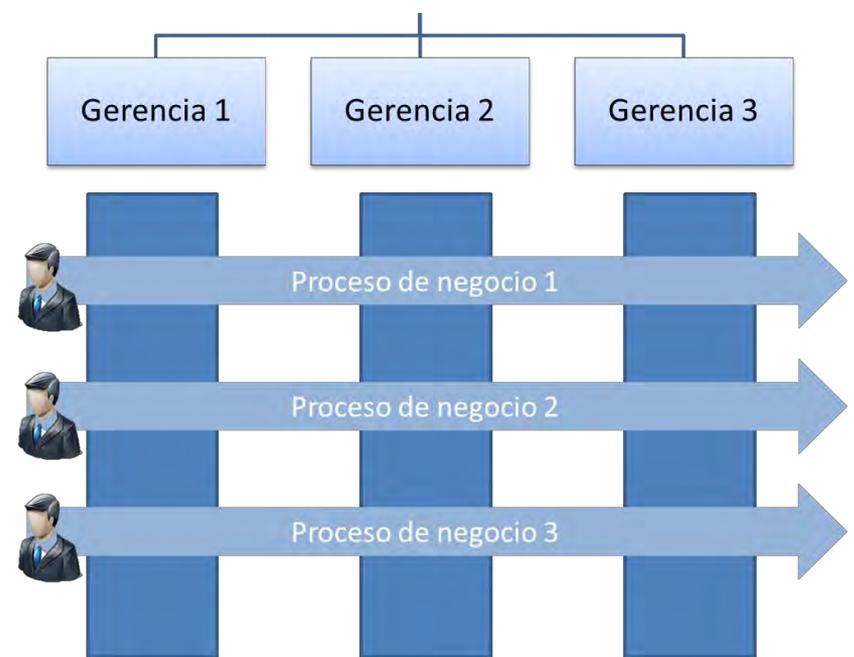
¿Por qué la gestión por procesos?

Gestión por funciones



- Gestión por silos funcionales
- No existe un único responsable del proceso
- Centrado en los objetivos de cada función

Gestión por procesos



- Gestión transversal entre las funciones para lograr el objetivo del proceso
- Un único responsable del proceso
- Centrado en los objetivos del proceso

Desafío

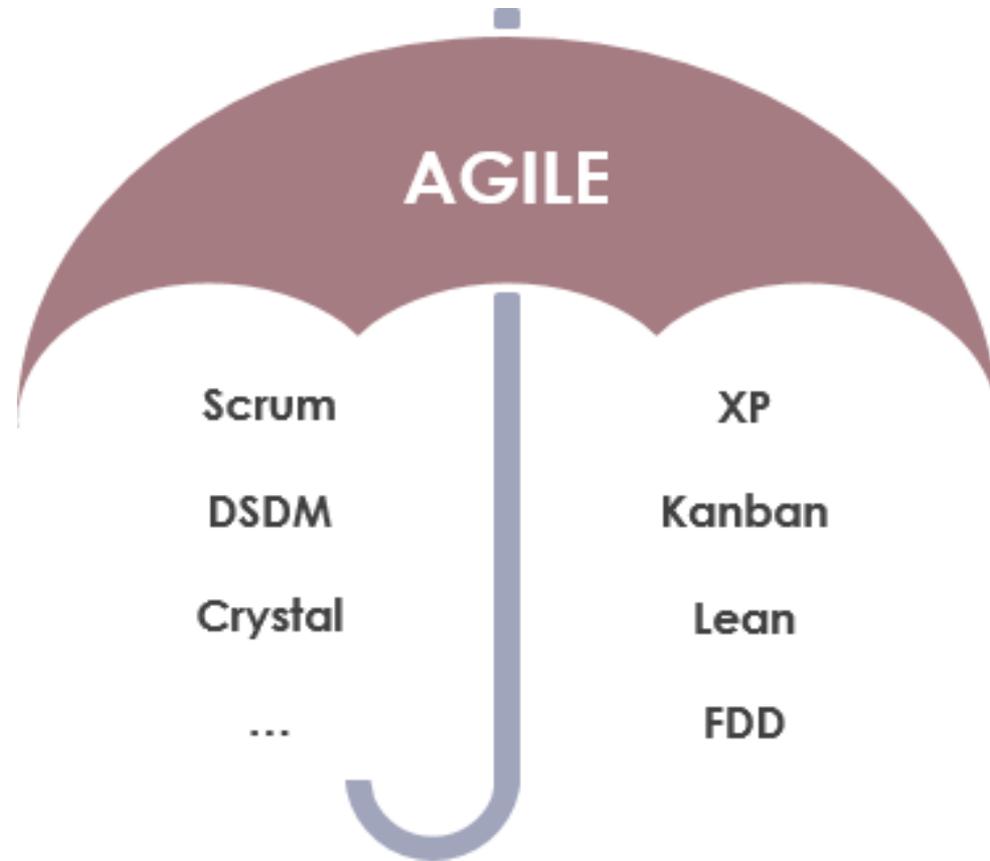


Fuente: EDS



Metodologías ágiles

Métodos de desarrollo de software ágil



Fuente: www.visual-paradigm.com

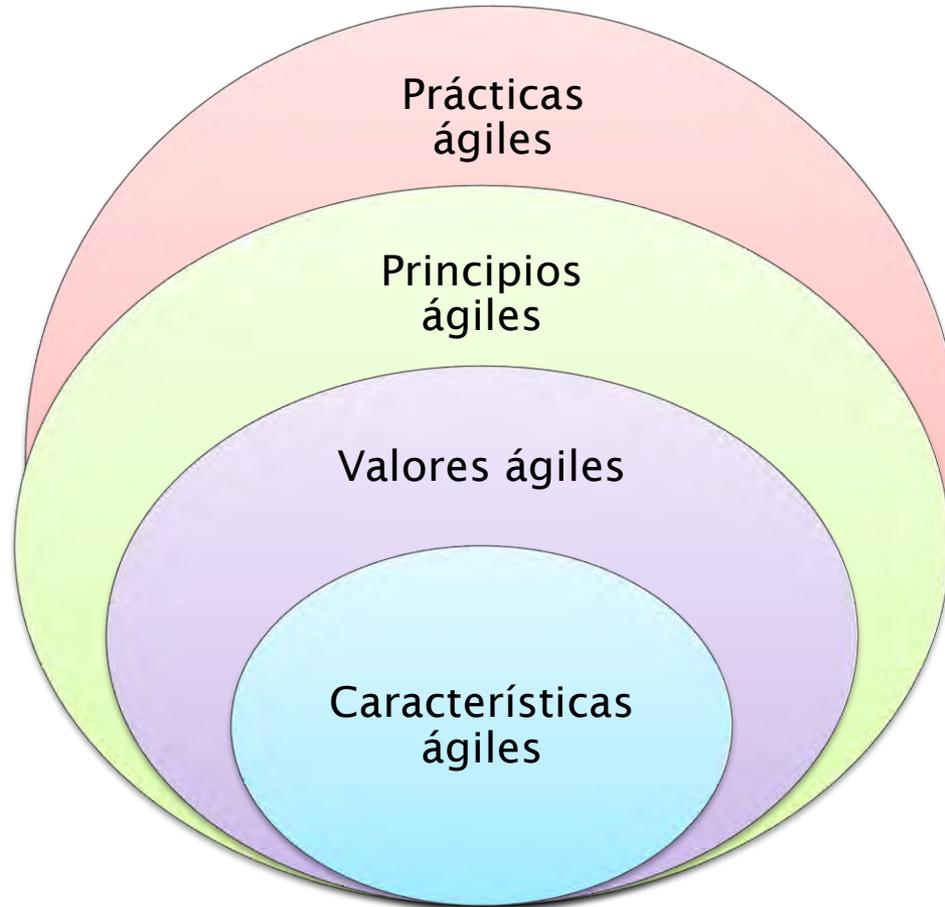
Agilidad

- **Agilidad** es un comportamiento o capacidad persistente de una entidad que muestra flexibilidad para adaptarse rápidamente a cambios esperados o inesperados, considera el lapso de tiempo más corto, utiliza instrumentos económicos, simples y de calidad en un entorno dinámico, y aplica el conocimiento y la experiencia previa actualizados para aprender del entorno interno y externo.

Agilidad

- **Método de desarrollo de software ágil** es aquel que:
 - está **enfocado en las personas**,
 - está **orientado a las comunicaciones**,
 - es **flexible** (listo para adaptarse al cambio esperado o inesperado en cualquier momento),
 - es **rápido** (fomenta el desarrollo rápido e iterativo del producto en versiones acotadas),
 - es **lean** (se enfoca en reducir el tiempo, el costo y en mejorar la calidad),
 - **tiene capacidad de respuesta** (reacciona adecuadamente a cambios esperados e inesperados), y
 - **aprende** (se enfoca en la mejora durante y después del desarrollo del producto).

Conceptos ágiles

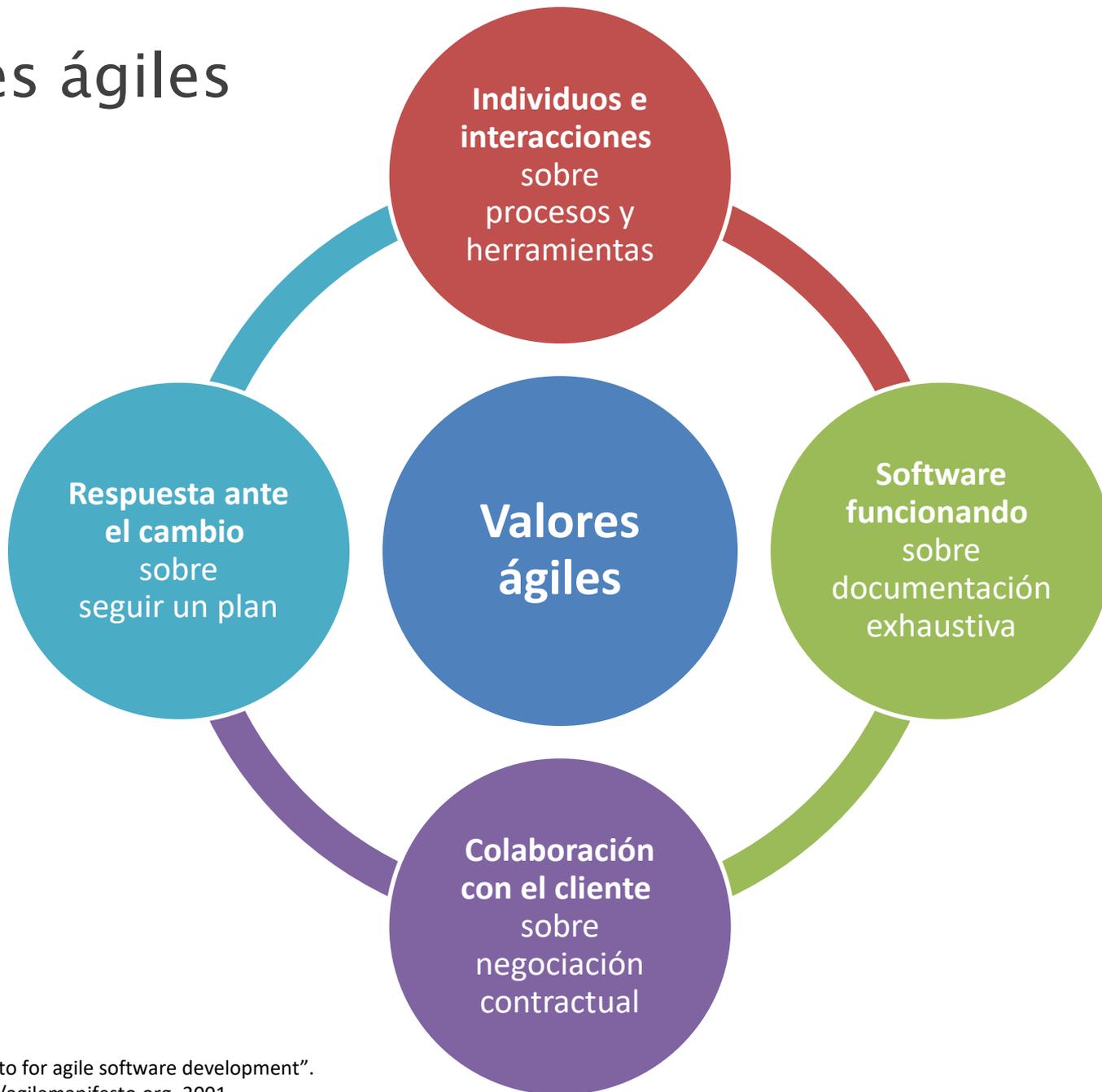


Fuente: "Applying Agile Principles to BPM". von Rosing, von Scheel, Gill. The Complete Business Process Handbook, 2015.

Características ágiles

- Capacidad de respuesta
- Flexibilidad
- Velocidad
- Lean
- Aprendizaje

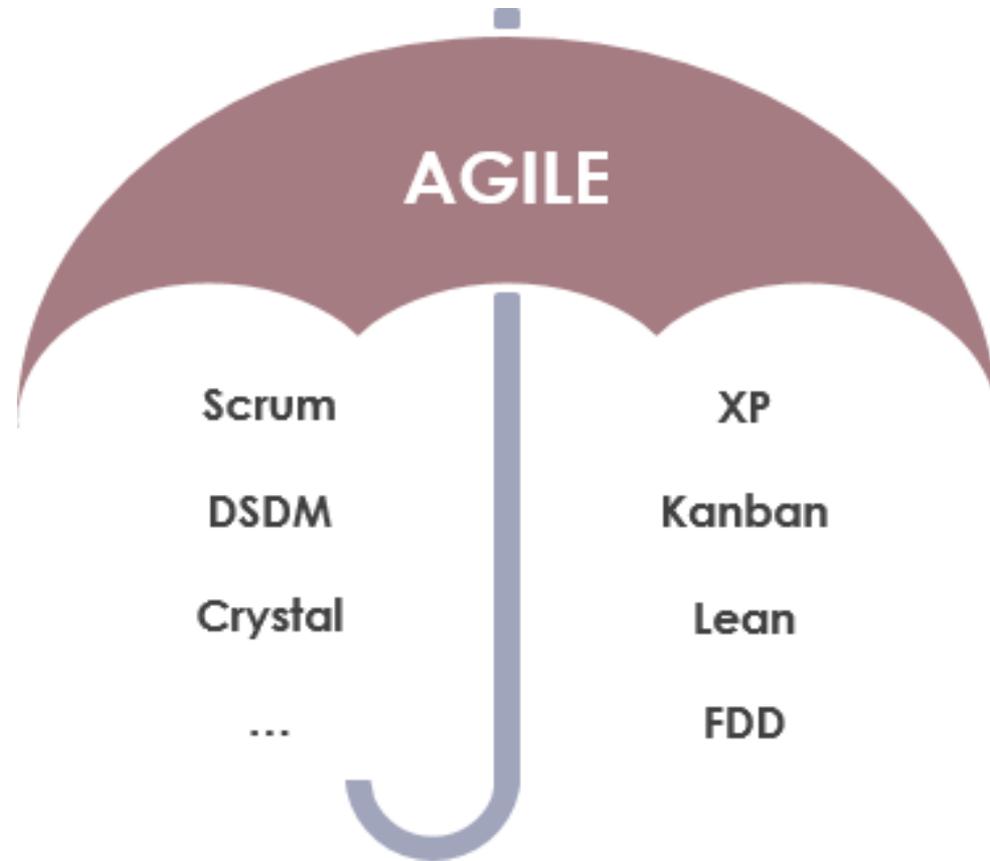
Valores ágiles



Principios ágiles

1. Nuestra mayor prioridad es satisfacer al cliente mediante la entrega temprana y continua de software con valor.
2. Aceptamos que los requisitos cambien, incluso en etapas tardías del desarrollo. Los procesos Ágiles aprovechan el cambio para proporcionar ventaja competitiva al cliente.
3. Entregamos software funcional frecuentemente, entre dos semanas y dos meses, con preferencia al periodo de tiempo más corto posible.
4. Los responsables de negocio y los desarrolladores trabajamos juntos de forma cotidiana durante todo el proyecto.
5. Los proyectos se desarrollan en torno a individuos motivados. Hay que darles el entorno y el apoyo que necesitan, y confiarles la ejecución del trabajo.
6. El método más eficiente y efectivo de comunicar información al equipo de desarrollo y entre sus miembros es la conversación cara a cara.
7. El software funcionando es la medida principal de progreso.
8. Los procesos Ágiles promueven el desarrollo sostenible. Los promotores, desarrolladores y usuarios debemos ser capaces de mantener un ritmo constante de forma indefinida.
9. La atención continua a la excelencia técnica y al buen diseño mejora la Agilidad.
10. La simplicidad, o el arte de maximizar la cantidad de trabajo no realizado, es esencial.
11. Las mejores arquitecturas, requisitos y diseños emergen de equipos auto-organizados.
12. A intervalos regulares el equipo reflexiona sobre cómo ser más efectivo para a continuación ajustar y perfeccionar su comportamiento en consecuencia.

Prácticas ágiles



Fuente: "www.visual-paradigm.com"

Principios ágiles → BPM

1. Nuestra mayor prioridad es **satisfacer al cliente** mediante la entrega temprana y continua de software que **agregue valor**.
2. **Aceptamos** que los **requisitos cambien**, incluso en etapas tardías del desarrollo. Los procesos Ágiles aprovechan el cambio para proporcionar **ventaja competitiva** al cliente.
3. **Entregamos** software funcional frecuentemente, entre dos semanas y dos meses, con preferencia al periodo de **tiempo más corto posible**.
4. Los responsables de negocio y los desarrolladores **trabajamos juntos de forma cotidiana** durante todo el proyecto.
5. Los proyectos se desarrollan en torno a **individuos motivados**. Hay que darles el entorno y el apoyo que necesitan, y **confiarles la ejecución del trabajo**.
6. El método más eficiente y efectivo de comunicar información al equipo de desarrollo y entre sus miembros es la **conversación cara a cara**.
7. El software **funcionando** es la **medida principal de progreso**.
8. Los procesos Ágiles promueven el **desarrollo sostenible**. Los promotores, desarrolladores y usuarios debemos ser capaces de mantener un ritmo constante de forma indefinida.
9. La atención continua a la **excelencia técnica** y al **buen diseño** mejora la Agilidad.
10. La **simplicidad**, o el arte de maximizar la cantidad de trabajo no realizado, es esencial.
11. Las mejores arquitecturas, requisitos y diseños emergen de **equipos auto-organizados**.
12. A intervalos regulares el equipo **reflexiona** sobre cómo ser más efectivo para a continuación **ajustar y perfeccionar** su comportamiento en consecuencia.

Principios de orientación ágil en BPM

1. Orientación al cliente y a la generación de valor
2. Abrazamos el cambio para generar ventajas competitivas
3. Proyectos de mejora de proceso en el tiempo más corto posible
4. Trabajo en equipo de expertos en procesos y ejecutores
5. Ejecutores motivados y empoderados
6. Comunicación cara a cara con equipo
7. Proceso funcionando es la medida de progreso
8. Mejoramiento continuo
9. Excelencia técnica (procesos perfectos)
10. Simplicidad (Lean)
11. Equipos auto-organizados (participan en mejoramiento continuo)
12. Análisis crítico y continuo para ajustar y perfeccionar proceso



Análisis Ágil de Procesos de Negocio

Algunas ideas que emergen ...

- Importante mirar el proceso punta a punta
- Importante conocer al cliente
 - Entender sus expectativas
 - Medir nuestra capacidad de cumplir sus expectativas
- Importante diseñar el proceso
 - Roles
 - Diseño de actividades y su secuenciamiento
 - Líder
- Importante medir el desempeño
 - Eficacia, eficiencia, satisfacción del cliente
 - Metas

El análisis ágil

- Hemos recopilado metodologías que ayudan a definir el sentido y contexto del proceso, a comunicar un lenguaje común a los involucrados, y a definir en conjunto alternativas de mejoras

Identificación de oportunidades de mejora

Definición de propuestas de mejora



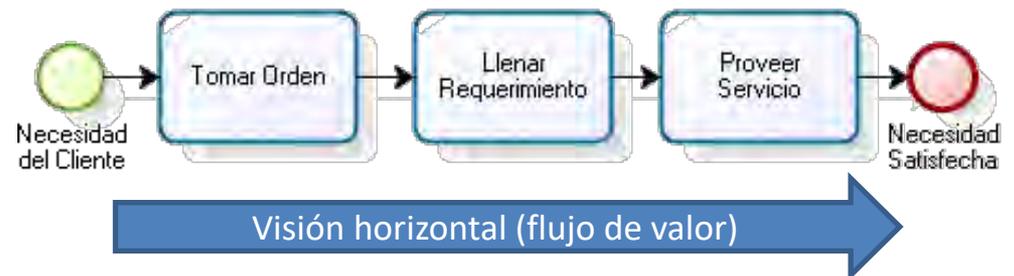


Matriz de descubrimiento, Análisis SIPOC y RECI

1 - Descubrimiento del proceso

Aunque no haya procesos definidos o documentados, generalmente hay conciencia de su existencia.

- Por ello hablamos de “descubrimiento” y no de “definición”
- Sin embargo, es necesario salirse del paradigma centrado en funciones, para pasar a uno centrado en las actividades y el valor que éstas generan al cliente.



Definición

- Muy sencilla y útil para definir el ámbito sobre lo que se trabajará

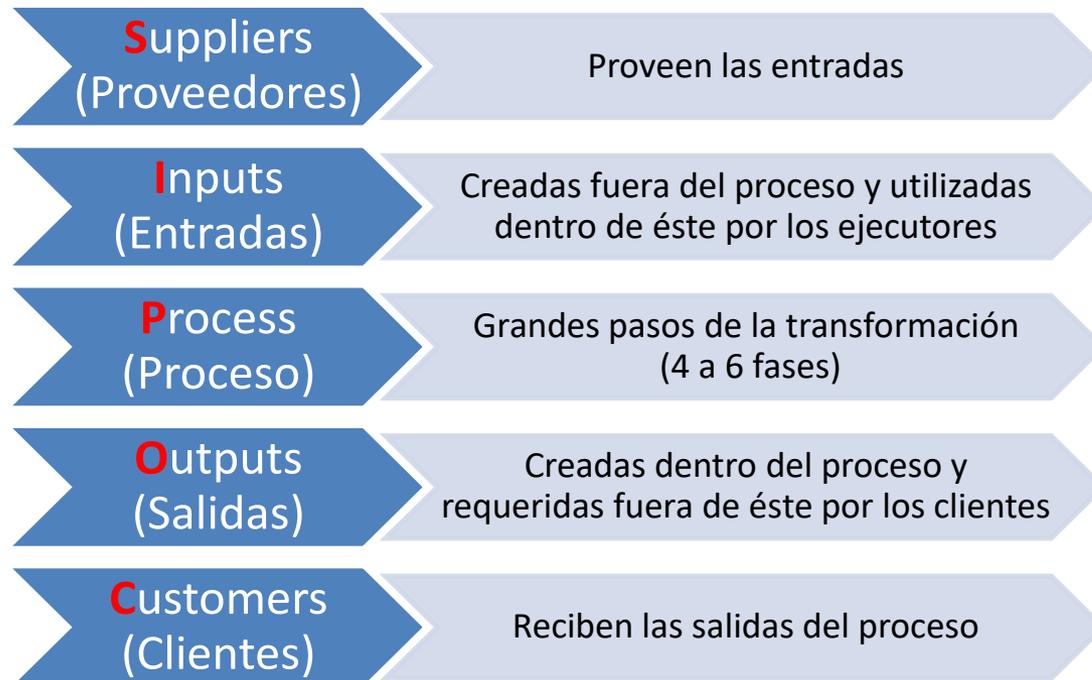
Nombre del proceso	Nombre que refleje la creación de valor del proceso
Parte cuando	¿Qué o cuándo se gatilla el proceso?
Termina cuando	¿Qué se debe cumplir para dar por terminado el proceso? (No siempre es cuando se le entrega el producto/servicio al cliente, puede haber una actividad adicional de cierre, encuesta de satisfacción al cliente, etc. Considerar sólo el caso exitoso.)
Áreas involucradas	¿Qué áreas o roles se ven involucrados?
Volumen y periodicidad	¿Cuántas veces se ejecuta? ¿Cada cuánto tiempo?

Ejemplo – Reparar auto

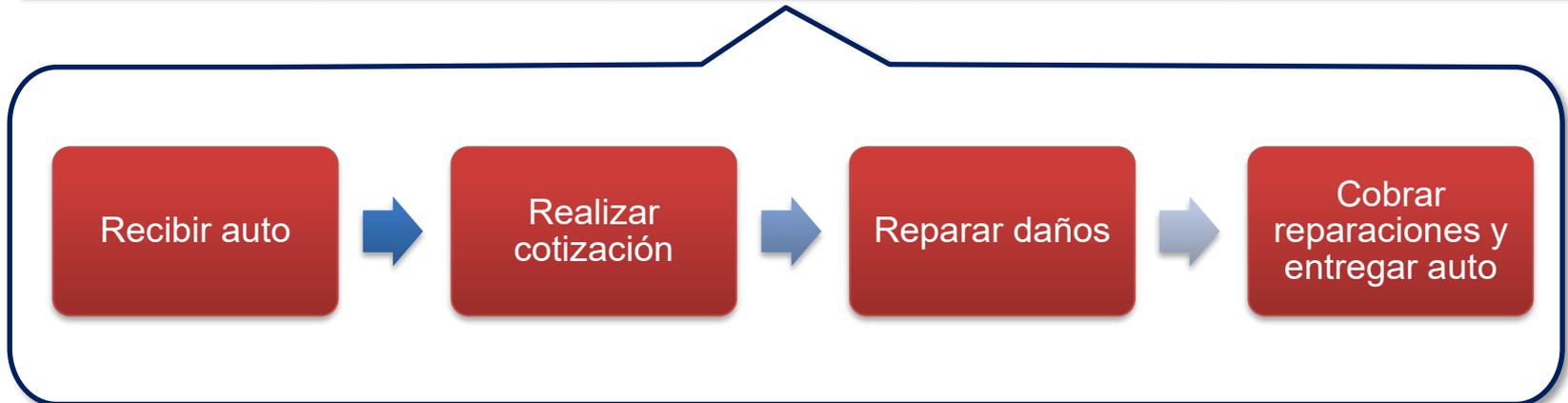
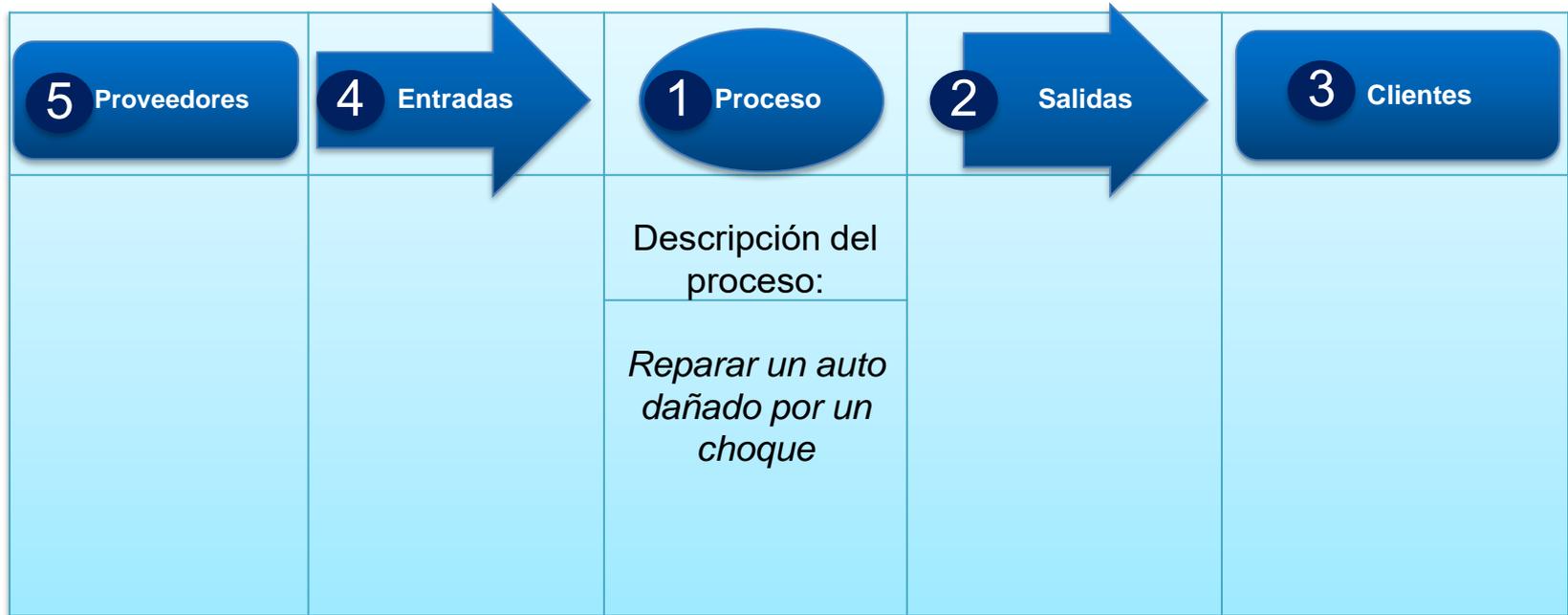
Matriz de descubrimiento de proceso	
Nombre del proceso	Reparar auto
Parte cuando	Cliente llega al taller solicitando se le repare su auto dañado
Termina cuando	Se cobran las reparaciones y el cliente retira el auto
Áreas involucradas	Recepción, Taller, Bodega, Secretaría
Volumen y periodicidad	Cada día se reciben un promedio de 15 autos, los cuales se reparan en promedio en 5 días hábiles

Definición

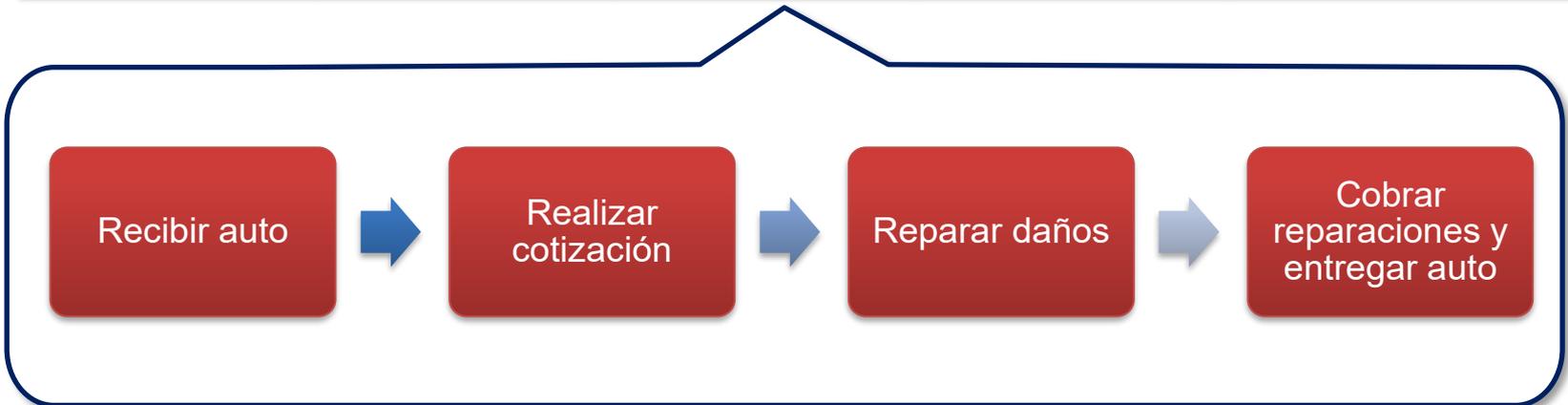
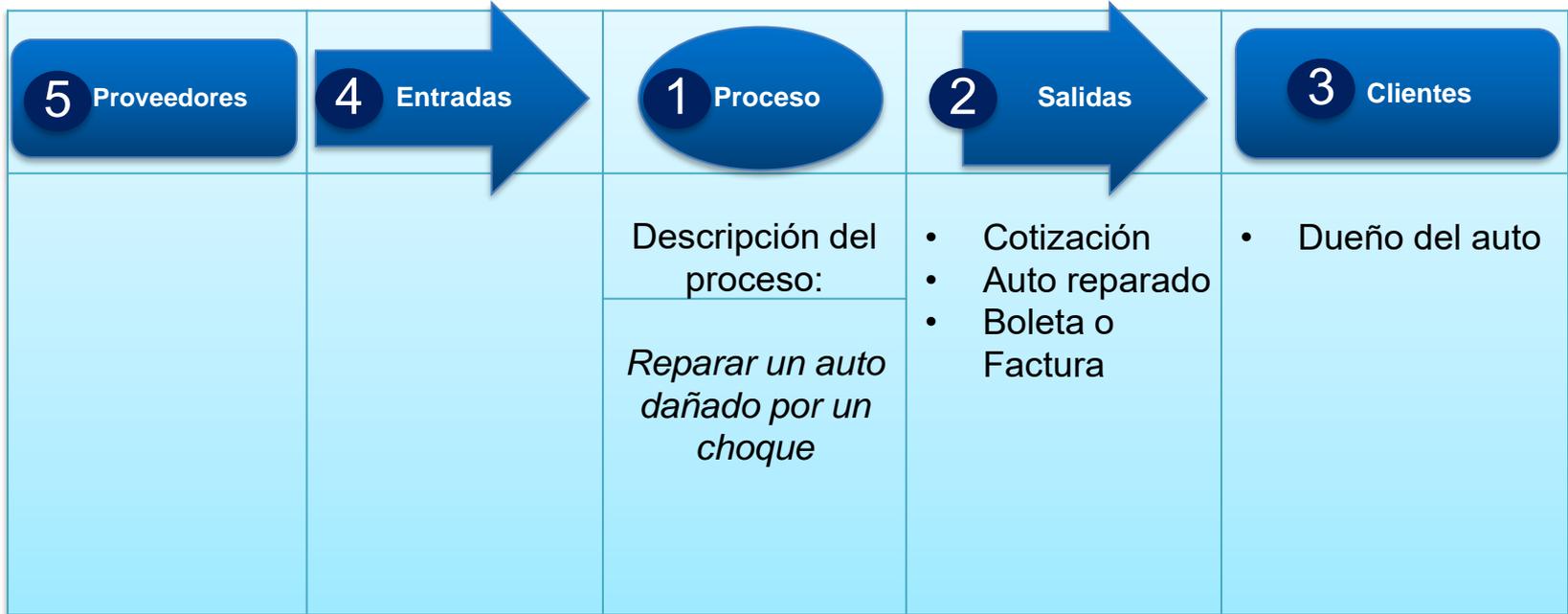
- Proviene de la etapa “Definir” de la metodología Six Sigma (DMAIC).
- Se desarrolla para definir el alcance del proyecto, al identificar para cada proceso:



Ejemplo - Reparar auto

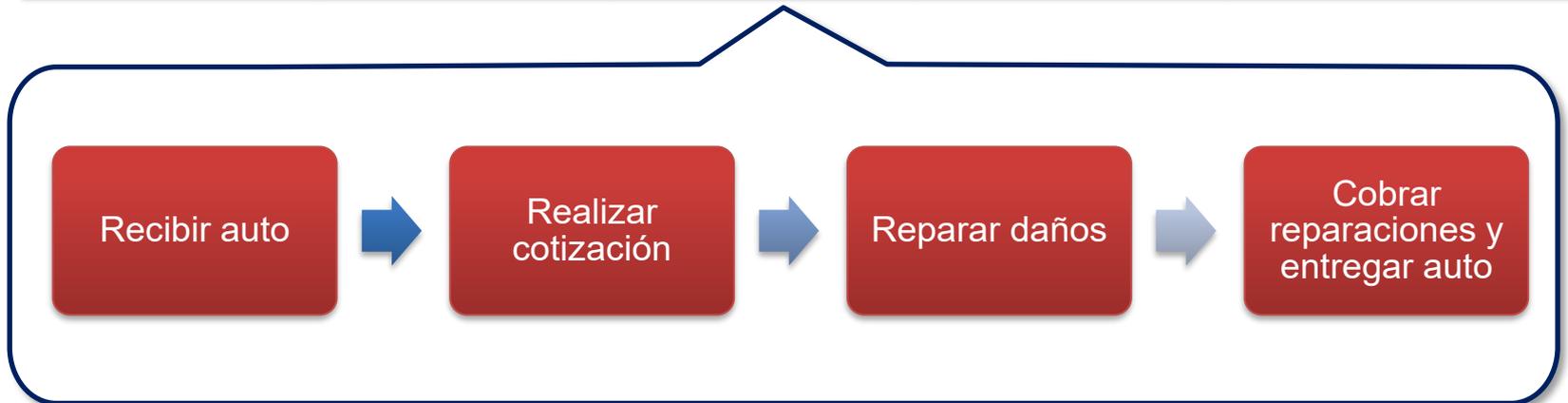


Ejemplo - Reparar auto

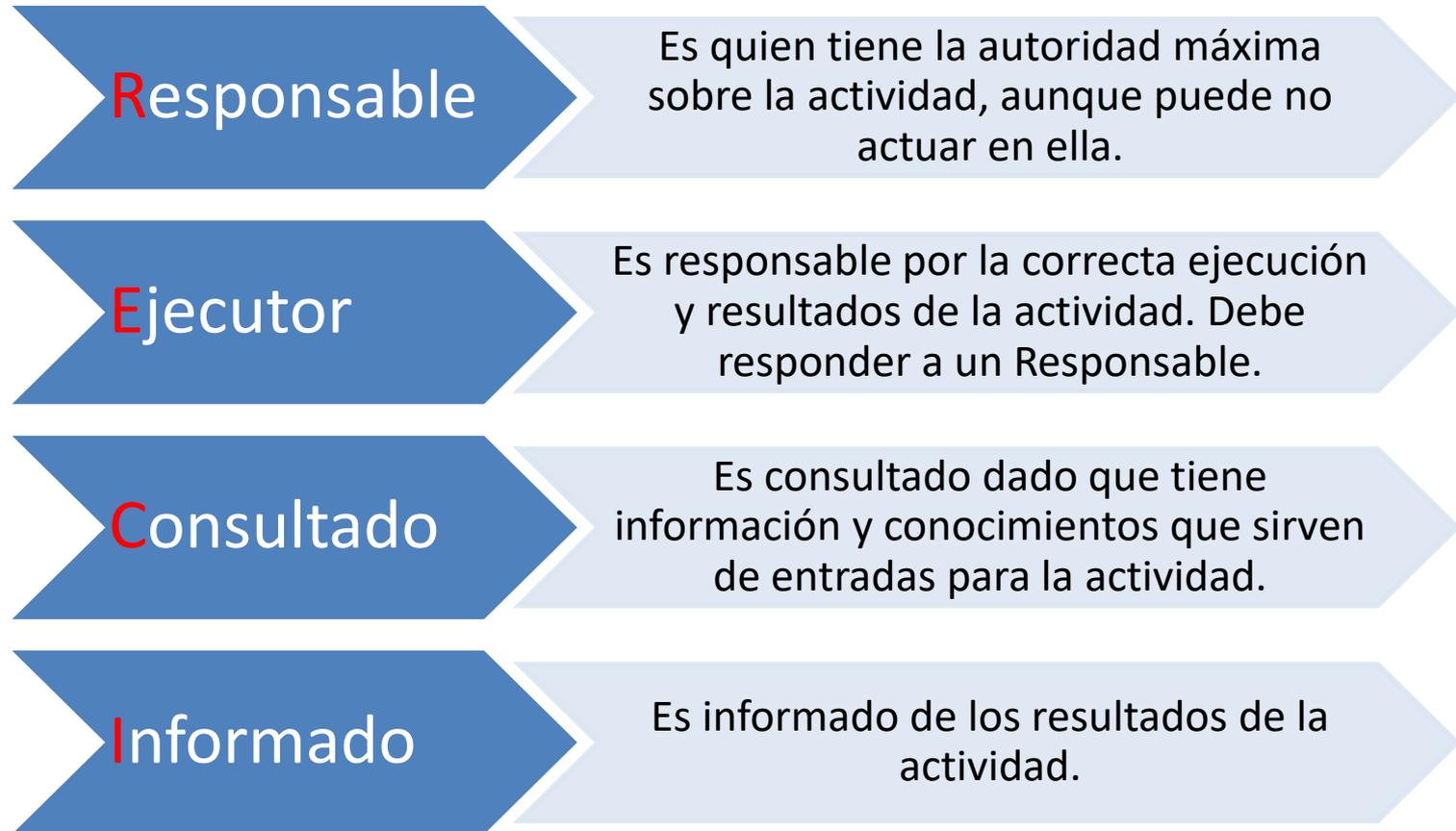


Ejemplo - Reparar auto

5 Proveedores	4 Entradas	1 Proceso	2 Salidas	3 Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Dueño del auto • Distribuidora de repuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Auto dañado • Aprobación cotización • Pago • Repuestos 	<p>Descripción del proceso:</p> <p><i>Reparar un auto dañado por un choque</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cotización • Auto reparado • Boleta o Factura 	<ul style="list-style-type: none"> • Dueño del auto



Definición



Ejemplo - Reparar auto

Actividades/Roles	Jefe de Taller	Mecánico	Secretario	Supervisor técnico	Encargado de compras	Junior
Recibir auto						
Recibir automóvil	R/E					
Asignar mecánico	R/E	I				
Realizar cotización						
Inspeccionar automóvil	R	E	C	C		
Estimar costos y tiempo de reparación	I	E	C	R		
Obtener aprobación cliente y/o aseguradora	C	I	R/E			
Reparar Daños						
Pedir repuestos			I	C	R/E	
Instalar repuestos y reparar daños		E		R		
Probar automóvil	C	E		R		
Entregar automóvil y cobrar reparaciones						
Limpiar automóvil	R					E
Emitir boleta o factura	C		R/E			
Entregar automóvil	R/E		I			

El análisis ágil

- Hemos recopilado metodologías que ayudan a definir el sentido y contexto del proceso, a comunicar un lenguaje común a los involucrados, y a definir en conjunto alternativas de mejoras

Identificación de oportunidades de mejora

Definición de propuestas de mejora

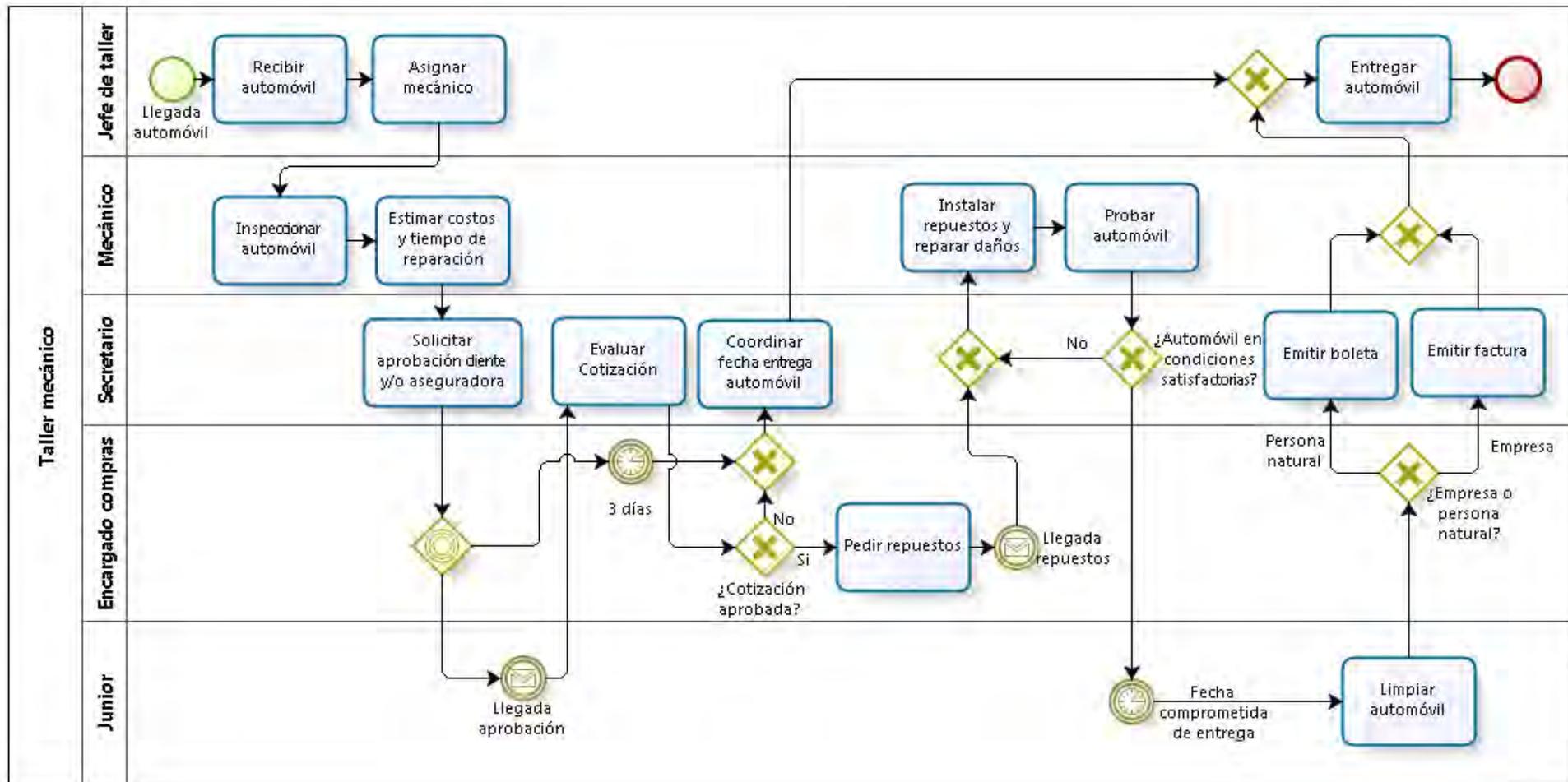




BPMN

2 - Modelación

Ejemplo - Reparar auto



El análisis ágil

- Hemos recopilado metodologías que ayudan a definir el sentido y contexto del proceso, a comunicar un lenguaje común a los involucrados, y a definir en conjunto alternativas de mejoras

Identificación de oportunidades de mejora

Definición de propuestas de mejora





3 - Identificación de oportunidades de mejora

¿Qué es una métrica?

- Es una forma **cuantitativa y periódica** de evaluar el cumplimiento de un requerimiento.
 - Ejemplos:
 - Porcentaje de productos entregados a tiempo
 - Tiempo promedio en que se otorga un crédito hipotecario
 - Costo promedio en responder un reclamo



¿Por qué medir?

- “Si no se puede medir no se puede controlar. Si no se puede controlar, no se puede mejorar.”



medir



controlar



mejorar

¿Qué nos interesa medir sobre un proceso?



Eficacia

Eficiencia



Satisfacción
del cliente

Métricas de procesos

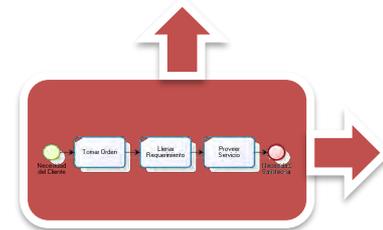
■ De Satisfacción

- Consideran el cumplimiento de las expectativas de los clientes con respecto a las salidas del proceso.
 - Subjetivas, dependen de la percepción del cliente sobre el comportamiento, calidad del proceso y sus salidas.



■ De Salidas

- Consideran aspectos inherentes a las salidas del proceso.
 - Objetivas, dependen de aspectos verificables sobre las salidas, como la calidad



■ Internas

- Consideran aspectos básicos de la operación del proceso.
 - Dependen de aspectos internos del proceso, típicamente costo y tiempo.



Ejemplo: métricas de un Taller mecánico



Mejorar a través de métricas permite:



Comunicar a todos qué es importante para el negocio



Enfocar esfuerzos en los aspectos que están fallando



Conocer impacto de iniciativas de mejora

El Modelo de Madurez de Procesos y Empresa

- El MMPE fue desarrollado por Michael Hammer (1948 – 2008)
 - “Padre” de la reingeniería
- El objetivo principal de desarrollar el MMPE fue crear un marco de referencia organizacional para **garantizar el buen desempeño de los procesos durante el tiempo**
 - Independiente de “superhéroes” o esfuerzos transitorios
- Esto es llamado **“Sustentabilidad”**



Modelo de Madurez de Procesos y Empresa

- En particular el MMPE plantea:
 - Un modelo de madurez de **facilitadores de procesos**
 - Mide el estado de los elementos que contribuyen a la sustentabilidad de los procesos.
 - Evaluación para cada proceso.
 - Se evalúa con un grupo de responsables y ejecutores del proceso seleccionado.
 - Un modelo de madurez de **capacidades de empresa**
 - Mide el grado de madurez de la empresa para apoyar procesos de negocio.
 - Evaluación única para toda la empresa.
 - Se evalúa a partir de la plana gerencial de ésta.

Elementos del modelo de madurez de procesos

- Facilitadores de procesos:
 - Conjunto de elementos técnicos, culturales y de gestión, que habilitan el desempeño sustentable de los procesos

Facilitadores del proceso para lograr un proceso que entregue un alto desempeño a lo largo del tiempo

Diseño

La amplitud de la especificación de cómo se ejecutará el proceso

Ejecutores

Las personas que ejecutan el proceso, particularmente sus destrezas y conocimiento

Dueño de proceso

Un alto ejecutivo que es responsable del proceso y sus resultados

Infraestructura

Sistemas de información y gestión que apoyan el proceso

Métricas

Las mediciones que utiliza la empresa para rastrear el desempeño del proceso

Evaluación del nivel de madurez de proceso

- Este proceso se encuentra en nivel **P-0**
- Es importante revisar los elementos que impiden que el proceso avance al siguiente nivel
- A través de los elementos más débiles se pueden definir oportunidades de mejora para la sustentabilidad del proceso

	P-1	P-2	P-3	P-4
Diseño	60%	50%	10%	
	100%	80%	60%	10%
	20%	15%		
Ejecutores	30%	20%	10%	
	25%	20%	20%	10%
	80%	60%	60%	10%
Responsable	30%	10%		
	80%	40%	10%	
	100%	50%	10%	
Infraestructura	90%	90%	10%	
	50%	50%	10%	
Indicadores	90%	50%	10%	
	50%	10%		

Madurez de facilitadores de procesos

■ Utilidad

- Entrega **información sobre la infraestructura** que facilita la sustentabilidad de los procesos.
- **Comunica** un lenguaje de procesos a quienes participan de la evaluación.
- **Rápida aplicación**
- **Enfoca las iniciativas** de mejora en los procesos.

■ Aplicación

- Se realiza una **evaluación** para cada proceso.
- Los niveles de facilitadores se designan **en torno al consenso**.
- **Debe aplicarse en dos reuniones**: una con un grupo de ejecutores y otra con un grupo de responsables del proceso.

Modelo de madurez de empresa

- Capacidades de empresa:
 - Conjunto de elementos técnicos, culturales y de gestión al interior de la empresa que permite habilitar la gestión continua de los procesos al interior de la organización



Fuente: *La auditoría del proceso*, Michael Hammer, HBR Abril 2007

El análisis ágil

- Hemos recopilado metodologías que ayudan a definir el sentido y contexto del proceso, a comunicar un lenguaje común a los involucrados, y a definir en conjunto alternativas de mejoras

Identificación de oportunidades de mejora {

Definición de propuestas de mejora {





4 - Definición de propuestas de mejora

¿Qué es la mejora de procesos?

- La ejecución de **acciones** que alteran **la estructura, los componentes y/o el entorno** del proceso para producir una mejora de éste, de acuerdo a una **escala de medición** definida.

Dimensiones de mejora

- Desempeño
 - En base a trabajo sobre las métricas del proceso
 - Medir el desempeño del proceso
 - Controlar su funcionamiento
 - Crear iniciativas de mejora continua
- Sustentabilidad
 - En base a matriz de madurez del proceso
 - Proceso robusto, que tiene un desempeño sustentable en el tiempo y no depende del heroísmo de sus participantes

El análisis ágil

- Hemos recopilado metodologías que ayudan a definir el sentido y contexto del proceso, a comunicar un lenguaje común a los involucrados, y a definir en conjunto alternativas de mejoras

Identificación de oportunidades de mejora

Definición de propuestas de mejora

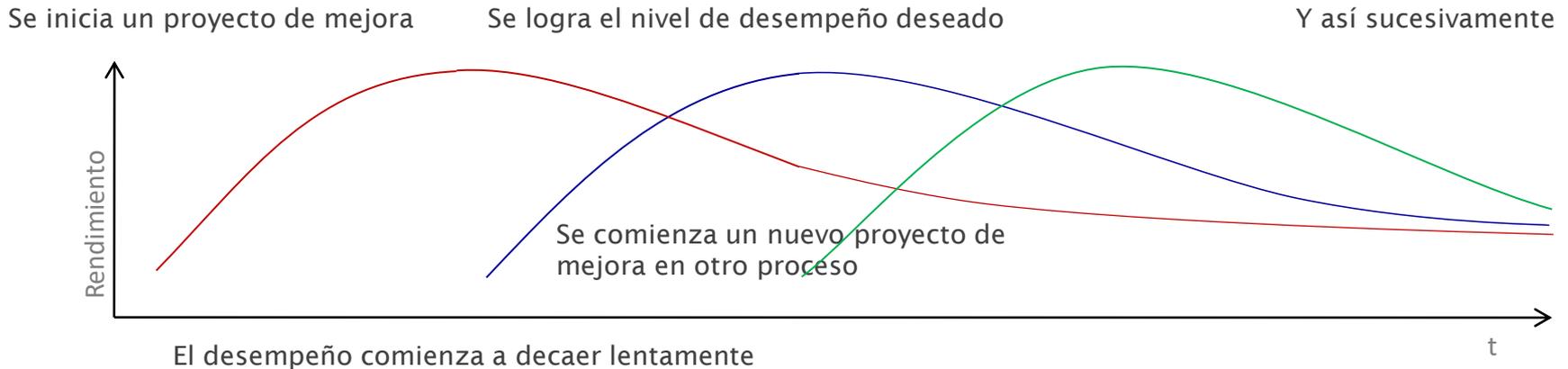




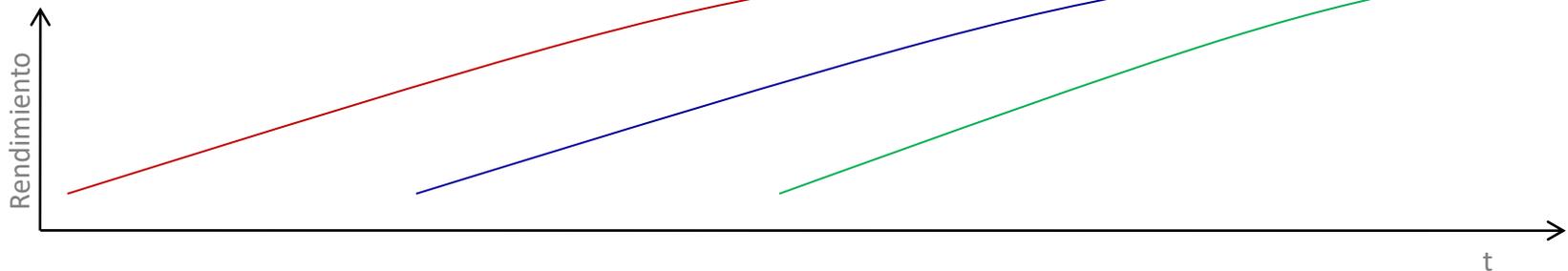
Aporte de valor de la gestión por procesos

¿Por qué tener un área dedicada a la gestión de los procesos?

1. Porque en una industria competitiva es fundamental habilitar un alto desempeño sustentable en el tiempo
 - Pasando desde un esquema de **implementación de proyectos...**



- ...a un esquema de **gestión permanente de procesos**



¿Por qué tener un área dedicada a la gestión de los procesos?

2. Porque en una industria competitiva es fundamental habilitar un alto desempeño sustentable en el tiempo **independiente de superhéroes**



v/s

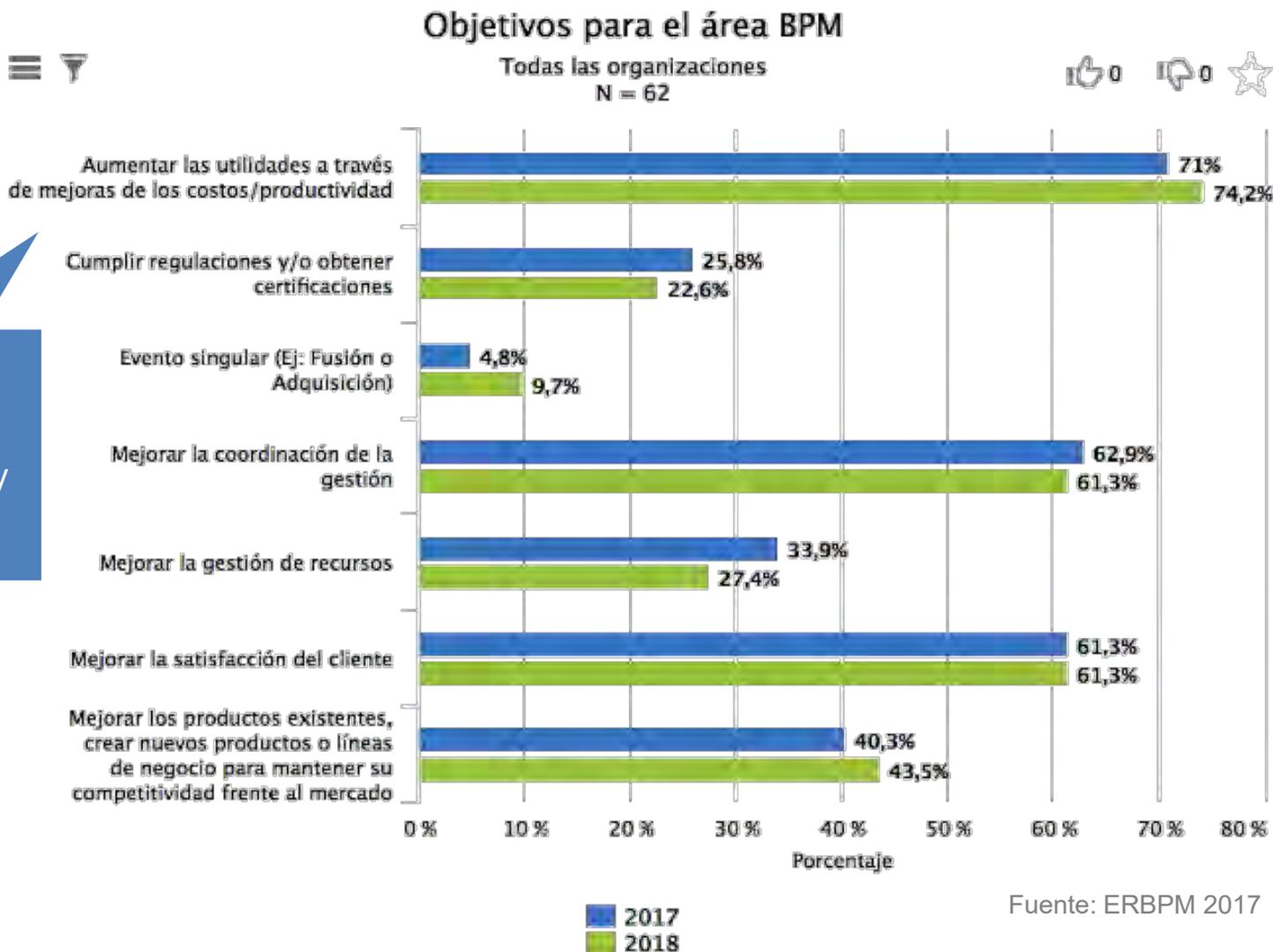


¿Por qué tener un área dedicada a la gestión de los procesos?

3. Porque permite aumentar la agilidad organizacional

- A través de la existencia de una **arquitectura empresarial** se analiza el impacto de implementación de cambios
- A través de un **comité de “dirección” de procesos** se define el alineamiento de los procesos a la estrategia
- A través de un **área especializada** en ejecutar proyectos de mejora se implementan los cambios

Demanda por BPM en las organizaciones



Principales propósitos: reducir costos, aumentar satisfacción cliente, y mejorar la coordinación

Modelo de Servicios BPM

- Servicios BPM:
 - Capacidades técnicas requeridas al interior de la organización para la correcta gestión y operación de los procesos de negocio.



Fuente: "A Framework for a BPM Center of Excellence". Jesus, Macieira, Karrer & Rosemann. BPTrends, 2009.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM



Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

- Dirigido a:
 - Gerentes, ejecutivos y profesionales vinculados a la gestión y mejoramiento de procesos
- Objetivos de Aprendizaje
 - Aplicar herramientas de gestión de procesos para mejorar el funcionamiento de los procesos de negocio en la organización.
 - Desarrollar una cultura de administración al interior de la organización que incluya de manera natural los conceptos de gestión de procesos.

Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

1. Taller de
Fundamentos para la
gestión de procesos de
negocio

2. Mejoramiento
Continuo

3. Gestión del cambio
para trabajar por
procesos

4. Inteligencia de
Procesos

5. Minería de Procesos

6. Gestión orientada a
Procesos

1. Taller de Fundamentos para la gestión de procesos de negocio

- Aplicar técnicas y herramientas que permitan caracterizar, modelar, analizar, medir, evaluar y proponer mejoras a un proceso de negocio.
- Evaluar la sustentabilidad de un proceso de negocio a través de un modelo de madurez.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

2. Mejoramiento Continuo

- Mejora Continua de procesos con enfoque LEAN.
- Utilizar metodologías y aplicaciones de Mejora Continua de procesos con enfoque LEAN en procesos de negocio.
- Desarrollar un proceso de Resolución de Problemas para mejorar un proceso real.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

3. Gestión del cambio para trabajar por procesos

- “Experiencias de servicio” de excelencia.
- Orientación al cliente y sus múltiples efectos positivos.
- Diseñar procesos con enfoque de solución orientado al cliente.

- Disciplina de Gestión del Cambio.
- Comprender una visión integradora del comportamiento humano en las organizaciones y del aprendizaje organizacional.
- Metodología que integre los distintos ámbitos de la Gestión del Cambio.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

4. Inteligencia de Procesos

- Técnicas de inteligencia de procesos de negocio.
- Monitoreo de procesos de negocio.
- Aplicar técnicas de inteligencia de procesos al monitoreo y control de procesos de negocio reales.
- Robotización de Procesos (RPA).
- Aplicar herramientas simples de RPA.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

5. Minería de Procesos

- Fundamentos de Minería de Procesos.
- Datos generados por los sistemas de información y su preparación para aplicar Minería de Procesos.
- Conocer técnicas y algoritmos de Minería de Procesos, cuándo funcionan correctamente y cuáles son sus limitaciones.
- Aplicar Minería de Procesos, haciendo énfasis en la experiencia práctica y el uso de tecnologías existentes.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

6. Gestión orientada a Procesos

- Servicios y capacidades de empresa asociados a un área de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)
- Arquitectura de procesos.
- Técnicas que permiten generar una arquitectura de procesos en organizaciones reales.
- Características organizacionales que facilitan o dificultan la adopción de BPM.

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

SP05 Administración del presupuesto BPM

Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

1. Taller de
Fundamentos para la
gestión de procesos de
negocio

2. Mejoramiento
Continuo

3. Gestión del cambio
para trabajar por
procesos

4. Inteligencia de
Procesos

5. Minería de Procesos

6. Gestión orientada a
Procesos

PROCESOS DE GESTIÓN

MP01 Trasladar la estrategia a los procesos

MP02 Identificación de demanda BPM y su análisis

MP03 Planeación de desarrollo de servicios BPM

MP04 Programación de servicios BPM

MP05 Monitoreo de servicios BPM

MP06 Evaluación de resultados BPM

MP07 Diseminación de una cultura BPM

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

CS01 Mejora orientada cuantitativamente

CS02 Implementación de modelos de referencia

CS03 Especificación de sistemas

CS04 Automatización de procesos

CS05 Gestión de reglas de negocio

SERVICIOS PRINCIPALES

MS01 Mantenimiento de la arquitectura de procesos

MS02 Modelación de procesos (as-is)

MS03 Mejora de procesos (to-be)

MS04 Documentación de procesos

MS05 Gestión del proceso de cambio

MS06 Medición del desempeño de procesos

MS07 Entrenamiento y educación en procesos

MS08 Chequeo de modelos

MS09 Gestión de la madurez de procesos

MS10 Benchmarking de procesos e innovación

CS06 Auditoría de procesos

CS07 Gestión del riesgo y control interno

CS08 Gestión de competencias

CS09 Gestión de proyectos de mejora

CS10 Gestión de costos de procesos

TECNOLOGÍAS

T01 Workflow

T02 BI

T03 Simulación

T04 SOA

T05 BAM

T06 BRMS

T07 ECM

T08 CEP

PROCESOS DE SOPORTE

SP01 Administración de repositorio de modelos

SP02 Administración de roles y responsabilidades BPM

SP03 Administración del portfolio de servicios BPM

SP04 Administración de recursos humanos BPM

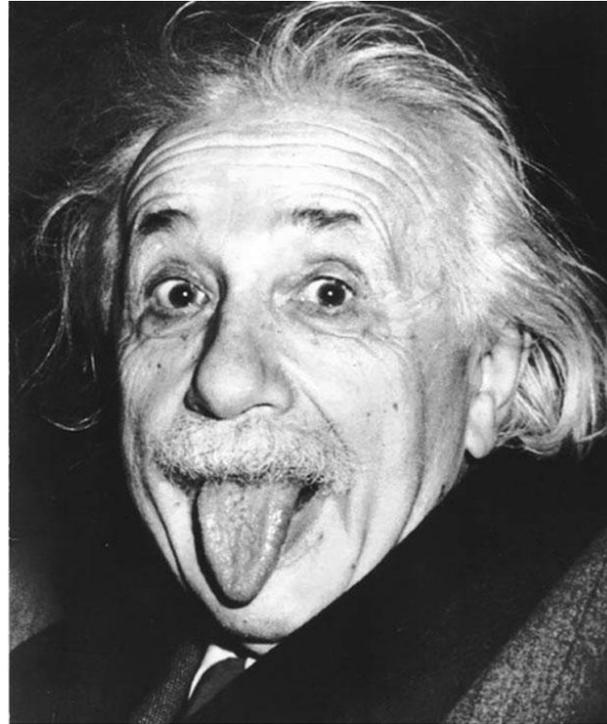
SP05 Administración del presupuesto BPM

Agenda

- Gestión por procesos
- Métodos Ágiles
- Análisis Ágil de un proceso de negocio
- Aporte de valor de la gestión por procesos
- Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio

“Locura es hacer lo mismo una y otra vez, y esperar diferentes resultados”

“La medida de la inteligencia es la capacidad de cambiar”



“La vida es como andar en bicicleta. Para mantener el equilibrio debes mantenerte en movimiento”



Análisis Ágil de un Proceso de Negocio

Marcos Sepúlveda

Profesor Escuela de Ingeniería UC
Jefe de Programa Diplomado en Gestión de Procesos de Negocio