



BPM

Indicadores de Logro

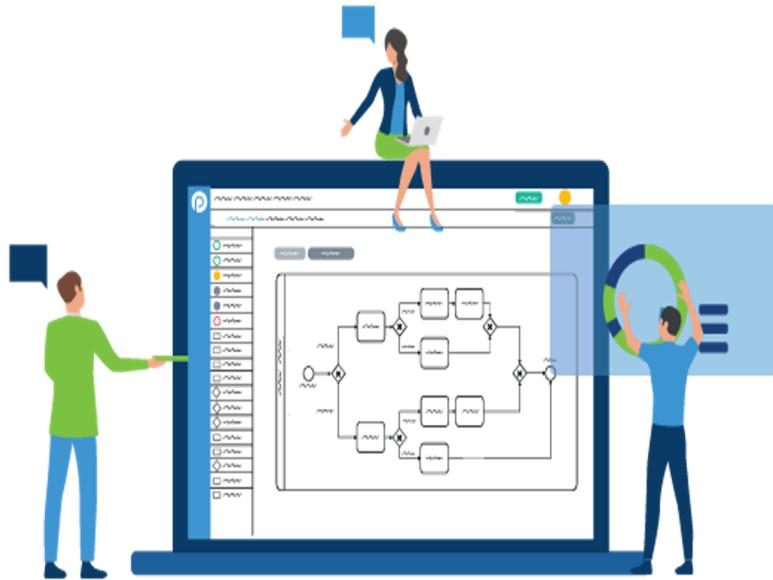
- Reconoce que es un proceso de negocio de acuerdo a sus características y funcionalidad , identificando de estos qué procesos son estratégicos, de negocio y de apoyo dentro de la organización, para determinar la estructura de procesos claves de la organización.

Instrucciones

En esta clase revisaremos el concepto y la características de un Proceso de Negocios para posteriormente lograr identificar los tipos de procesos y su clasificación.



Desarrollo



¿Qué es un proceso?

Un Proceso de Negocio (Business Process) es un conjunto de actividades que son realizadas en coordinación con el entorno organizacional y técnico. (Weske, 2007)

En este sentido, cada actividad realizada dentro del negocio ayudará a conseguir objetivo del negocio, es decir, su razón de existencia, como ejemplo, en una empresa de retail, su razón de existencia es la Venta.

El concepto “Proceso de negocio” fue introducido en el año 1993 por Hamer y Champy en su obra <Reingeniería de Procesos> dando como definición:

“Un proceso de negocio es un conjunto de actividades que toman uno o más tipos de input y crean un output que es de valor para un cliente”

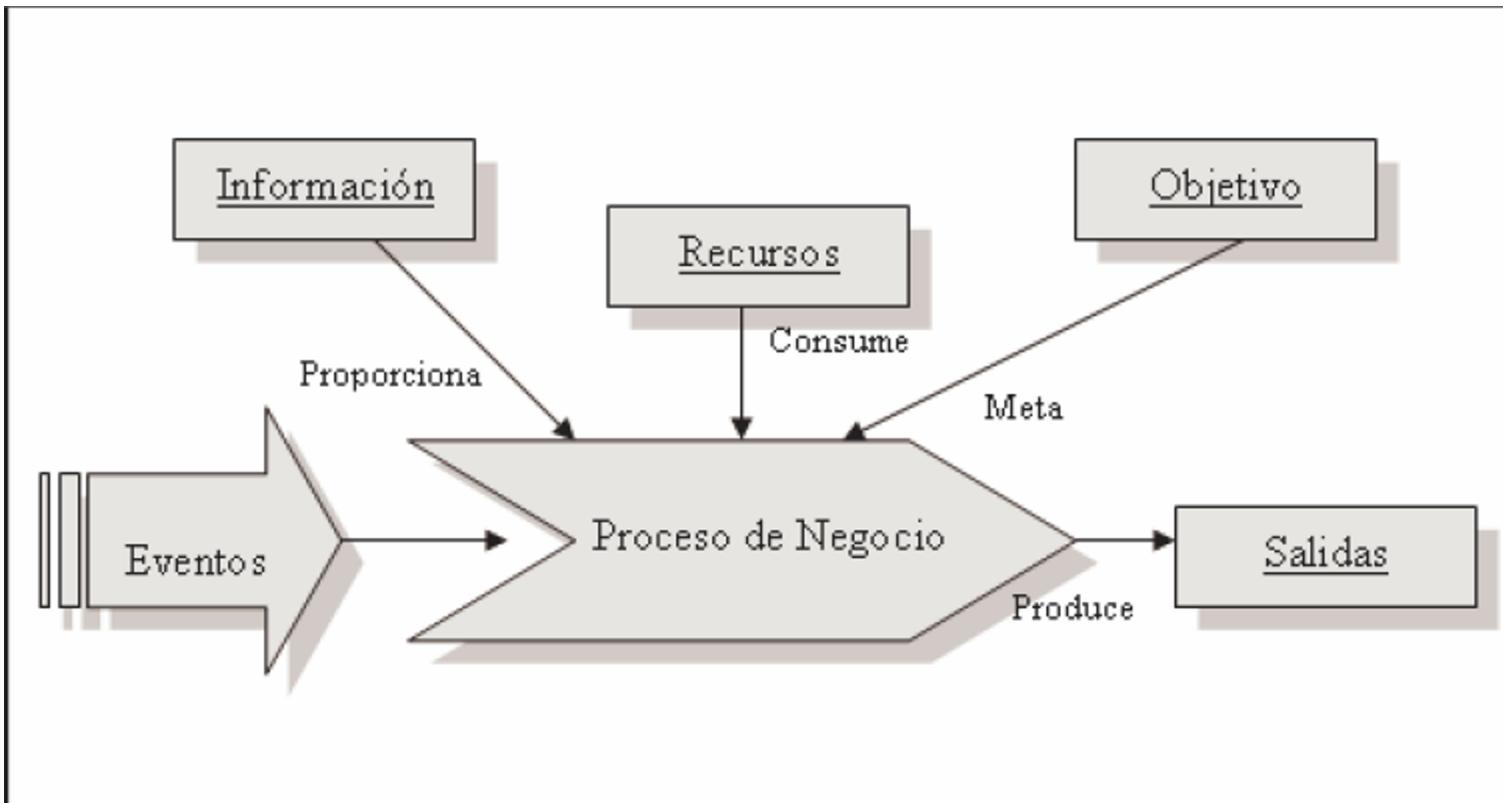
CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO

Los procesos poseen las siguientes características:

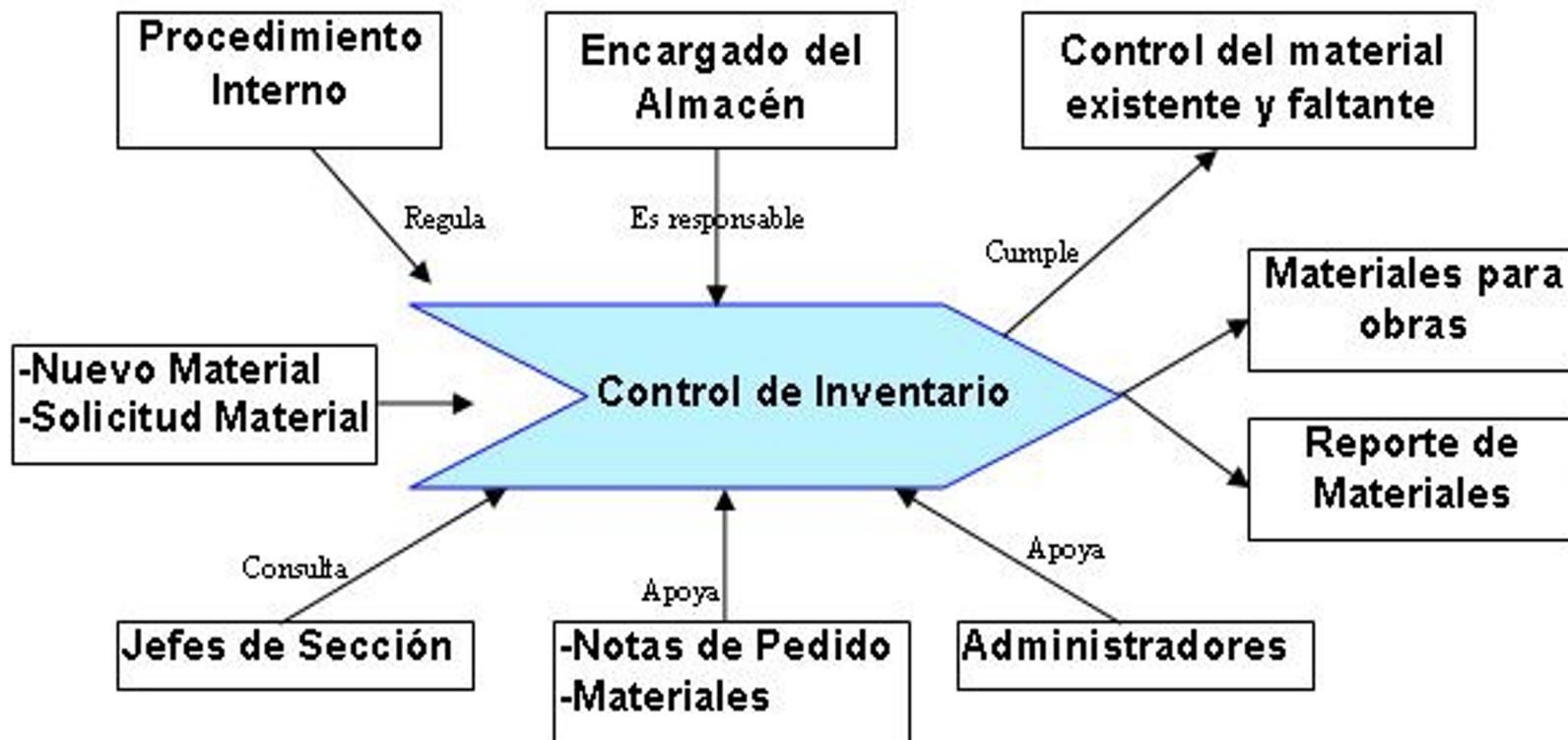
- Pueden ser medidos y están orientados al rendimiento
- Tienen resultados específicos
- Entregan resultados a clientes o “stakeholders”
- Responden a alguna acción o evento específico
- Las actividades deben agregar valor a las entradas del proceso.



CARACTERISTICAS DE UN PROCESO



EJEMPLO DE PROCESO



IDENTIFICANDO UN PROCESO

Para reconocer un proceso de negocio se debe tener presente que deben generar valor para el negocio, es decir que permitan generar ingresos o transacciones comerciales por concepto de ventas, o bien mitigar el costo al negocio.

Para identificar un proceso de negocio podemos:

- Clasificar los procesos de negocio
- Identificar las funciones de los participantes
- Extraerlos a partir de los objetivos estratégicos.



CLASIFICACION DE LOS PROCESOS DE NEGOCIOS

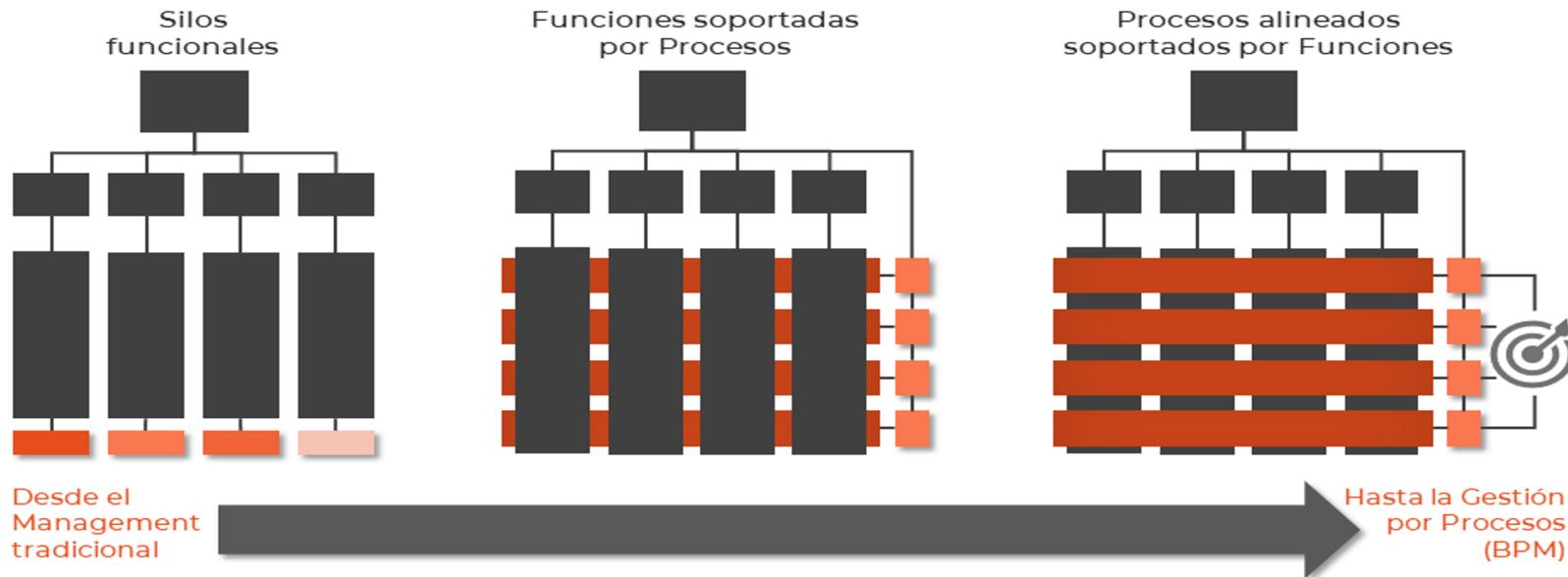
Se pueden clasificar los procesos de negocio en tres categorías:

- **Núcleo:** Considera qué valor reciben los actores del negocio primarios y más importantes: los clientes.
- **Soporte:** Contiene las actividades que no benefician al cliente directamente pero que apoyan a los principales.
- **Gerencial:** Estos procesos se encuentran buscando los procesos que tienen que ver con el manejo del negocio en su conjunto. Normalmente se relacionan con el actor propietario

IDENTIFICACION DE FUNCIONES

Otra manera de encontrar los procesos del negocio es:

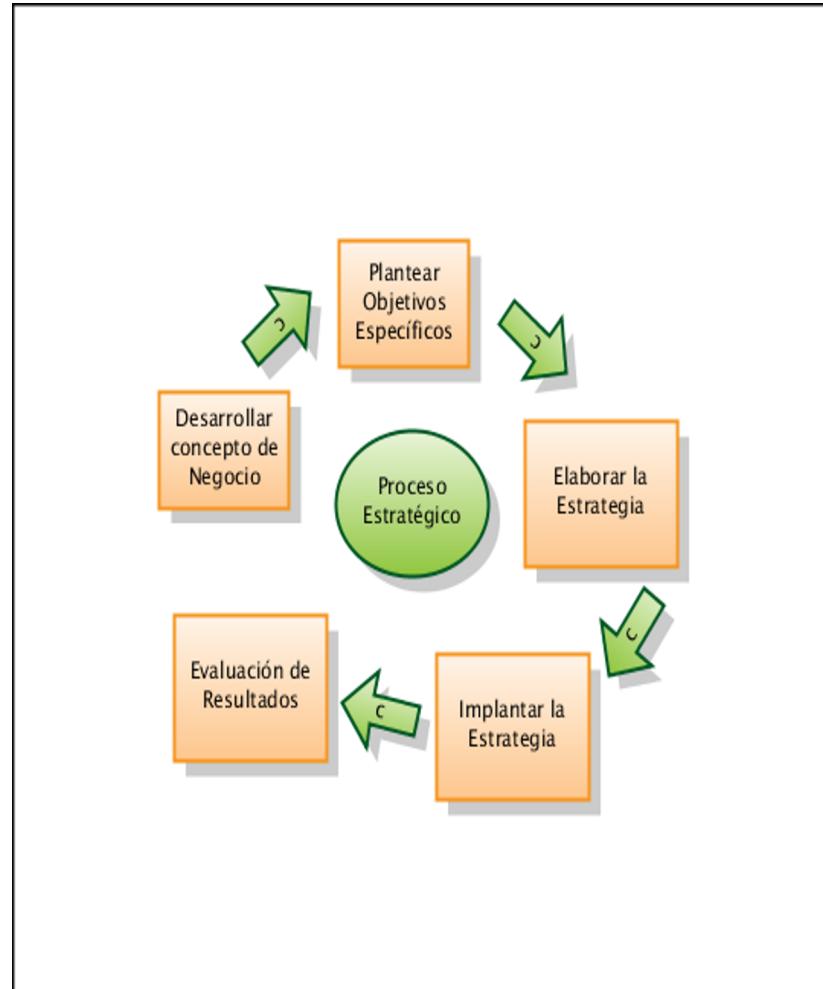
- Descripción de cada actividad en el negocio existente por parte de los expertos en el dominio.
- Luego las actividades se agrupan, surgiendo una función.



TIPO DE PROCESOS

Procesos estratégicos

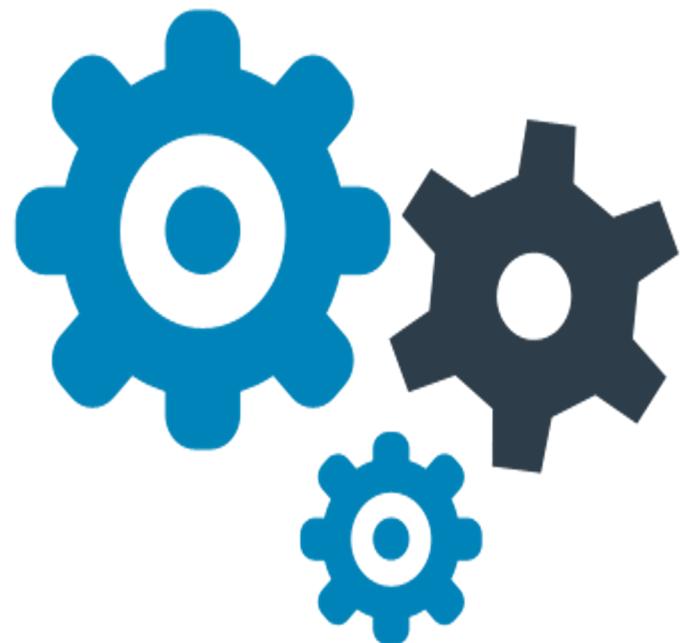
Son los procesos relacionados con la estrategia de la empresa, y están a cargo de cómo establecer la misión, visión y objetivos corporativos, comunicar la estrategia y motivar a los colaboradores a cumplir sus objetivos.



TIPO DE PROCESOS

Procesos de negocios o claves

Son los proceso encargados de cumplir la misión de la empresas y cumplir con las necesidades de los clientes. Por ejemplo, vender una mesa en una fábrica de construcción de mesas.



TIPO DE PROCESO

Procesos de Apoyo o secundario

Son los procesos internos dentro de la empresa necesarios para que el proceso de negocio cumpla su objetivo, por ejemplo, en la empresa de venta de mesas, si abastecimiento no compra barniz, no se pueden vender mesas, y abastecimiento es un proceso de apoyo o secundario.



TIPOS DE PROCESOS



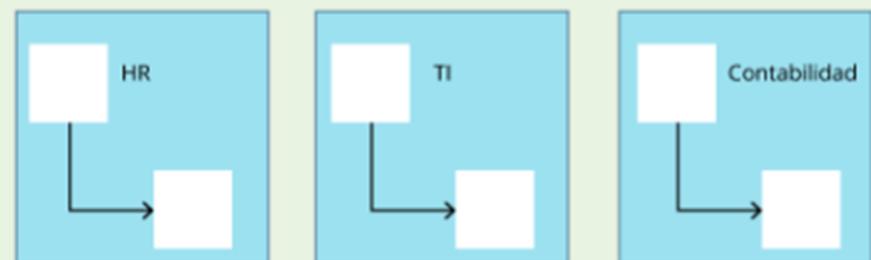
Procesos estratégicos



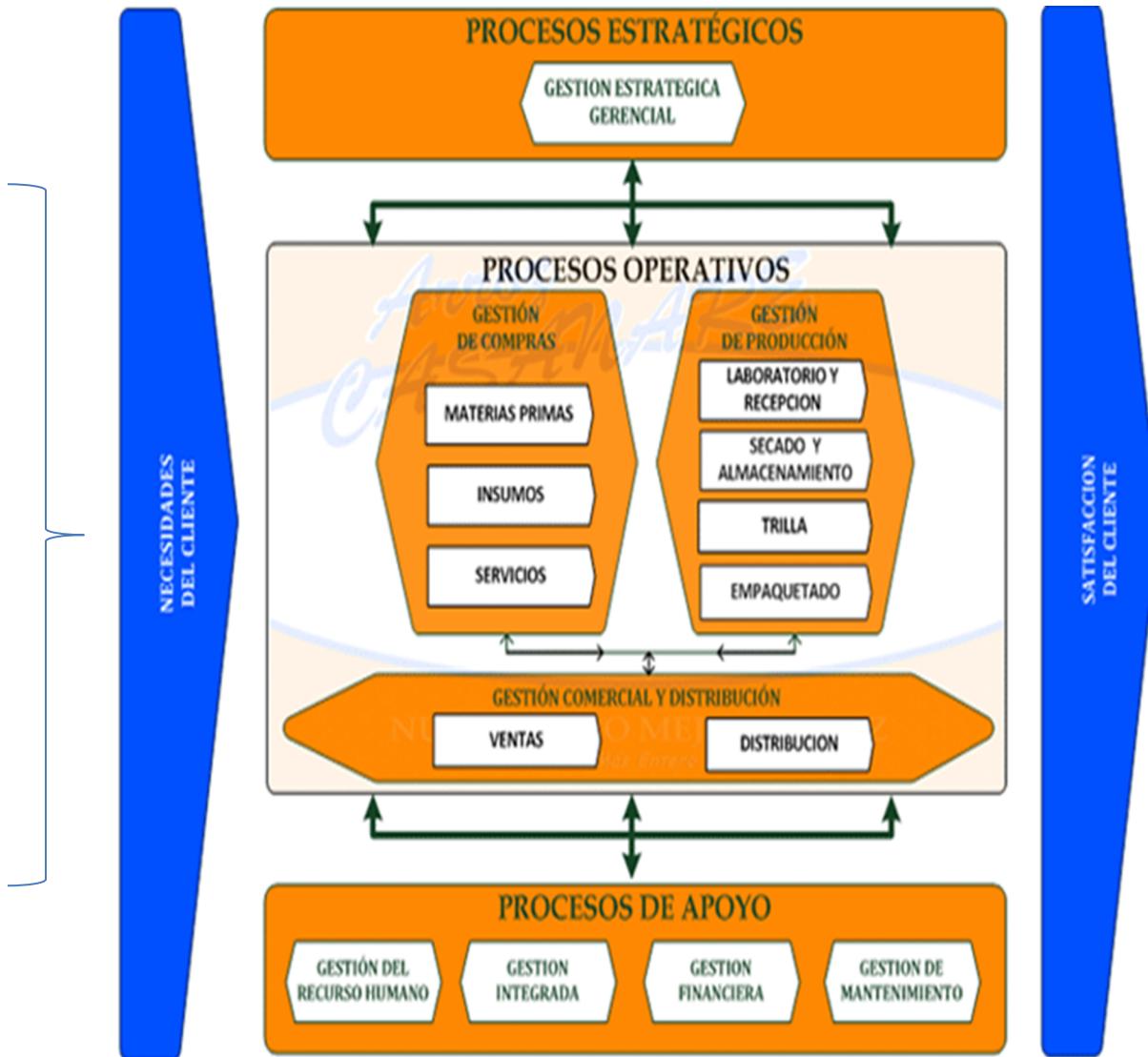
Procesos clave



Procesos de apoyo



MAPA DE PROCESOS



EJEMPLOS DE PROCESOS

Procesos estratégicos

- Aumentar participación de mercado
- Cambiar políticas de ventas
- Aumentar dotación de personal
- Definir objetivos de compras



EJEMPLOS DE PROCESOS

Procesos de negocios o claves

- Compra de materia Prima
- Confección o elaboración de Productos
- Logística y distribución de productos
- Servicios de ventas /atención de clientes (servicio Técnico)



EJEMPLOS DE PROCESOS

Procesos de Apoyo o secundario

- Contabilización de ventas
- Contratación de persona
- Pago remuneraciones
- Mantención de sistemas informáticos

