



## Gestión de Procesos de Negocio (BPM) & Modelado y notación de Procesos de Negocio(BPM)

# Índice

Proceso

BPM

¿Qué es un Proceso de negocio?

Características de un Proceso de Negocio

Objetivo y sus propiedades

Análisis de Procesos de Negocio

Etapas del análisis de procesos

Modelado en BPM

Diseño de Procesos de Negocio

Roles en BPM

BPMN

Stakeholders en BPMN

Notación BPMN

Ejemplo

Business Analyst (BA)

Babok

# Recurso Multimedia...

Hazem Álvarez Rodríguez



Recuperado de  
[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=4&v=RUZjclzT4VI&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=RUZjclzT4VI&feature=emb_logo)

# Proceso

## ¿Qué es?

Es una secuencia de pasos enfocada en lograr un resultado específico.

Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.



## ¿Para que sirven?

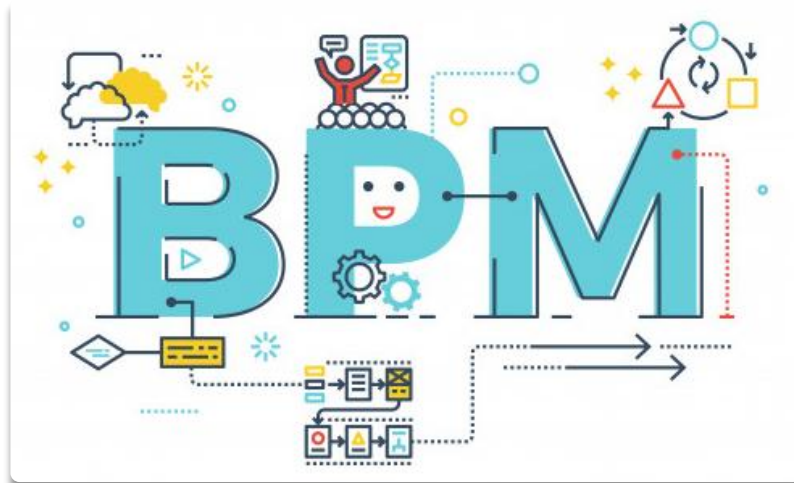
Estos son mecanismos de comportamiento que son diseñados para mejorar la productividad de un bien o un servicio y permiten establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Este concepto puede emplearse en una gran variedad de contextos, como en el ámbito jurídico, en informática o en la empresa.

En resumen, se define como una sucesión de **tareas** que tienen como origen **entradas** y como fin **salidas...**

# Business Process Management

**Gestión de Procesos de Negocio o Business Process Management (BPM)** por sus siglas en ingles.



Es un conjunto de **herramientas, tecnologías, técnicas, métodos y disciplinas de gestión** para la identificación, modelización, análisis, ejecución, control y mejora de los procesos de negocio.

# ¿Qué es un Proceso de negocio?

Es un conjunto de tareas enlazadas entre sí y destinadas a ofrecer un servicio o un producto a un cliente.

También se define como un conjunto de actividades y tareas que, una vez completadas, consiguen un objetivo prefijado para las empresas y/o instituciones.

Debe tener contribuciones claramente definidas y un resultado único.

Considera los factores que contribuyen directa o indirectamente a aportar valor añadido de un servicio o producto. Estos factores pueden agruparse en procesos de gestión, procesos operativos y procesos de apoyo al negocio.

6





# Características de un Proceso de Negocio

Las siete características principales que tiene un proceso de negocio son:

- ▶ **Alcance.** Pasos delimitados entre un punto de inicio y fin
- ▶ **Propósito.** Objetivo o razón por el cual existe
- ▶ **Pasos.** Actividades realizadas
- ▶ **Secuencia.** Orden en el cual se realizan los pasos
- ▶ **Participantes.** Actores que realizan los pasos
- ▶ **Resultado.** Un resultado específico, producto o estado
- ▶ **Cliente.** Siguiendo proceso, solicitante o usuario final



# Objetivo y sus propiedades

Su **objetivo** es aportar valor en cada etapa. Pero...

## ¿Valor a quien?

Muy fácil, valor para el cliente. Si tenemos un proceso que no añade valor, debemos eliminarlo, siempre y cuando sea posible.

### Propiedades:

- ▶ Son continuos, pero también permiten acciones específicas.
- ▶ Pueden ser simples o complejos en función del número de pasos, los sistemas implicados, etc.
- ▶ Pueden ser de corta o larga duración.
- ▶ Los procesos más largos suelen tener dependencias múltiples y requerir más documentación.



Aprobación de documentos



Compra de Insumos



Gestionar Orden de Compra



Reporte de Incidentes



Campañas de Marketing



Selección de Personal



Atención al Cliente



Nueva Oportunidad Comercial



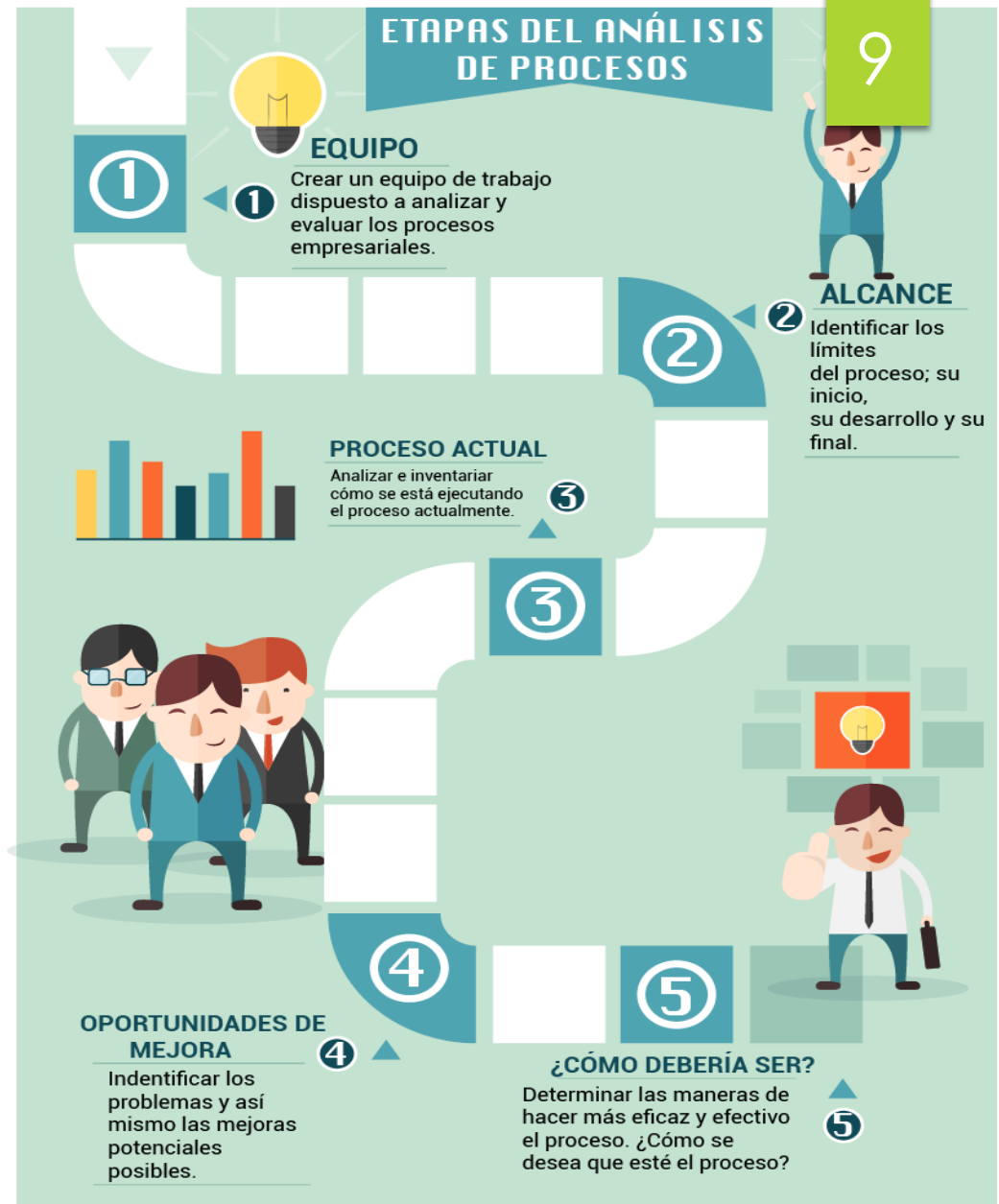
Solicitud de mantenimiento



# Análisis de Procesos de Negocio

Para realizar un análisis de proceso de negocio, se deben responder las siguientes preguntas:

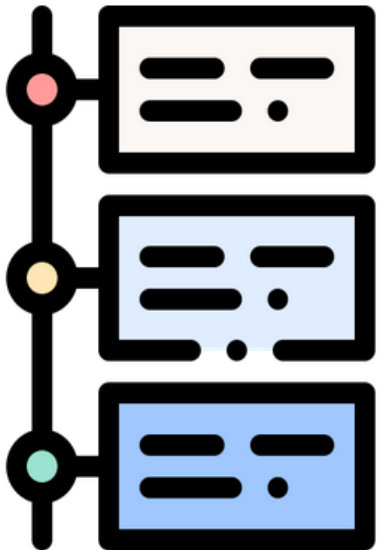
- ▶ ¿En dónde estamos?
- ▶ ¿Hacia dónde queremos ir?
- ▶ ¿Cómo llegamos ahí?
- ▶ ¿Qué queremos lograr?



# Etapas del análisis de procesos

## 1. Definir el equipo de trabajo del proyecto.

El equipo son las personas de la empresa encargadas de dirigir y llevar a cabo todo el curso de análisis de los procesos. Personas con **capacidad de garantizar la cooperación entre los expertos de las diferentes áreas temáticas de los procesos.**



## 2. Alcance de un proceso.

Realizar una lista de los procesos empresariales y de ella tomar uno como base para su análisis. Se estudia el alcance del proceso porque permite conocer qué tareas resolverá y también cuáles no resolverá. El **alcance** de un proceso es la **sumatoria de las actividades de cada uno de los objetivos.**

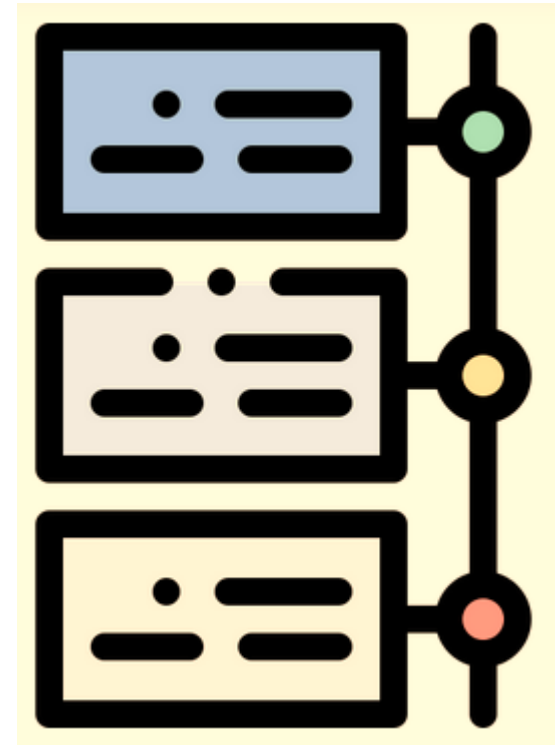
# Etapas del análisis de procesos

## 3. El proceso “tal como está”.

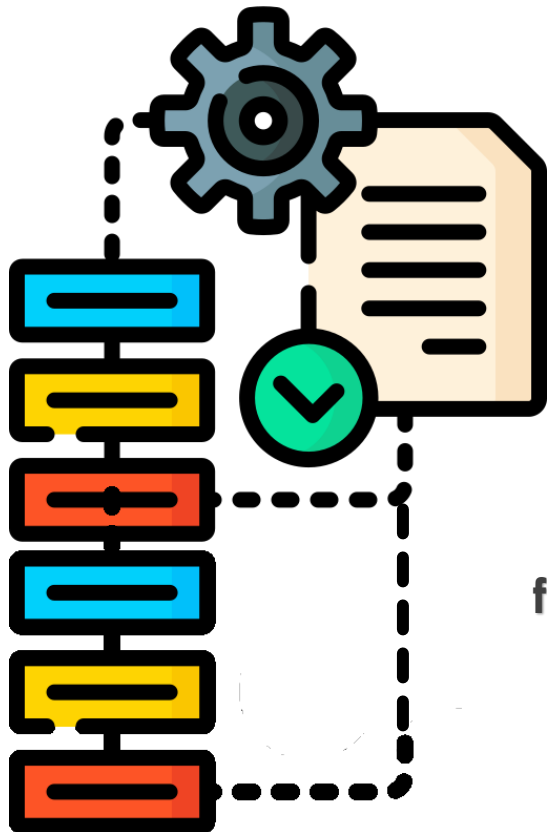
Se debe analizar el proceso tal y como se está llevando a cabo. En esta etapa **se realizan diagramas y descripciones del proceso, gráficas de procedimientos, formularios y documentos de comercio, para llevar una estipulación de cómo se están llevando a cabo las labores.**

## 4. Identificar oportunidades de mejora.

Gracias al primer análisis de los procesos actuales, se **identifican problemas y así mismo sus respectivas soluciones posibles.** En esta etapa se identifican las medidas de tiempo promedio para la ejecución de los procesos y se determina que oportunidades de mejora general pueden tener.



## Continación...



### 5. El proceso “cómo se desea que esté”.

Después de realizar las etapas anteriores, se habrán logrado **identificar diversas maneras de hacer más efectivos y eficaz los procesos**. Para lograr esto, a veces se requieren implementar cambios en los procedimientos de la empresa, pero permite visionar cómo se desea estar y cómo se va a llegar a ello.

Cuando una empresa conoce detalladamente todos sus procesos laborales, **logra identificar con mayor facilidad cuáles son esos problemas y falencias que lo llevan a tener menor productividad**. Con su debida identificación y solución, se logra evitar estos problemas y aumentar notablemente su funcionamiento, su calidad y a fin de cuentas su productividad.

# Modelado en BPM

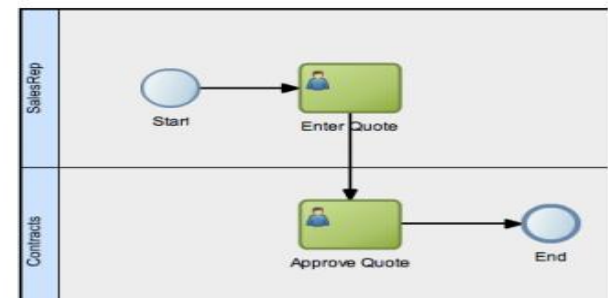
Después de seleccionar el proceso de negocio que se optó por desarrollar, se inicia su modelado en BPMN.

**Captura del estado actual del proceso.** Implica la traducción de las actividades de un proceso de negocio, del modo en el que se realizaban antes del desarrollo BPM, en una notación BPMN, en este punto el objetivo es definir el flujo que existe de una actividad a otra, la naturaleza de dichas actividades es preocupación de puntos posteriores en la guía metodológica.

**Identificación de Roles,** es recomendable que toda actividad sea responsabilidad de un rol, BPMN permite la definición de roles mediante Swimlanes, su representación gráfica son divisiones del diagrama sean horizontales o verticales, cada división contiene las actividades en las cuales interviene un rol.



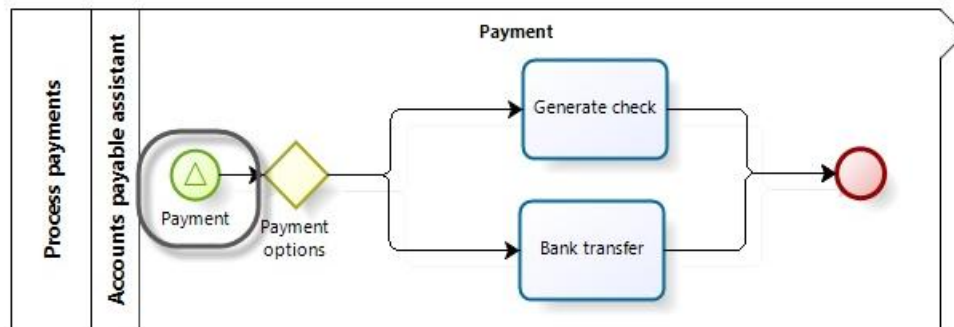
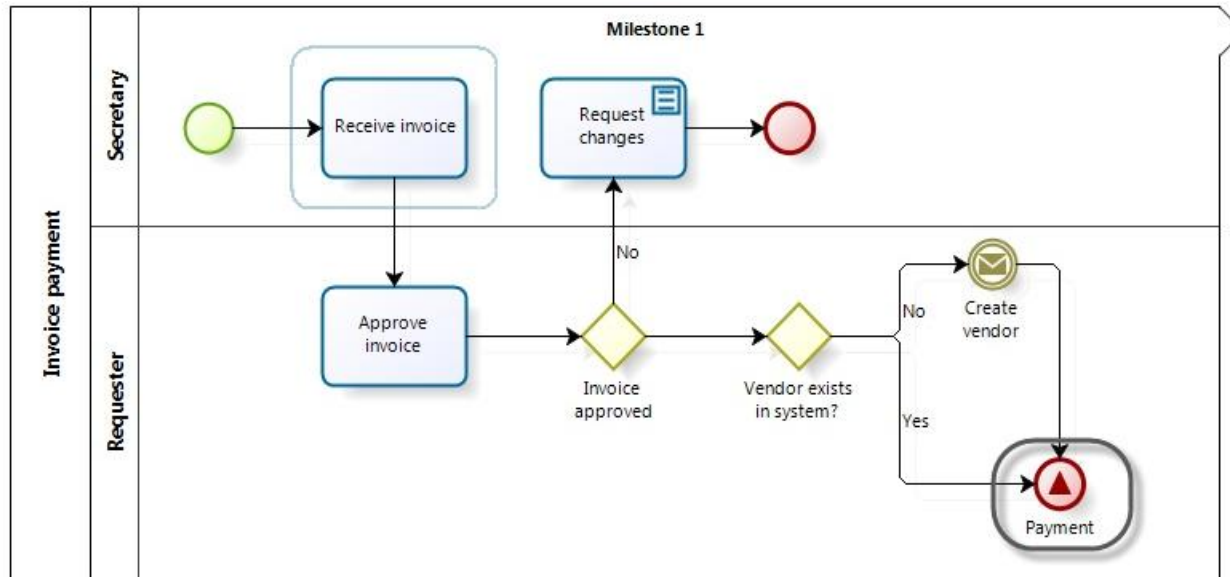
GuíaMetodologicaBPMN.pdf



# Diseño de Procesos de Negocio

El objetivo es definir como realizar el diseño de procesos de negocio y el modelado de procesos de negocio, **es la captura de la secuencia ordenada de actividades de un negocio particular**, para BPM esta captura se realiza sobre el estándar BPMN.

Dentro del desarrollo de software apoyado en suites BPM se identifican roles, que permiten el desarrollo optimo del BPM.





# Roles en BPM

Rol	Descripción
Analista de Procesos	Es la persona encargada de crear el flujo de proceso y documentar sus pasos, esto también implica que es la persona responsable por la identificación y definición de los KPI.
Desarrollador de Procesos	Es la persona que desarrolla los procesos documentados por el analista de procesos.
Administrador de negocio	Encargado del funcionamiento de la suite BPM, en él recae la responsabilidad de asegurar la disponibilidad de la infraestructura BPM, y también del manejo de usuarios, grupos, unidades organizacionales etc.
Dueño del proceso	En tiempo de ejecución, son los responsables de que las instancias del proceso sean ejecutadas de acuerdo a las reglas de negocio.
Participante del proceso	Usuarios de la aplicación generada con las suites BPM



# B P M N

## ¿Qué es?

**Modelo y Notación de Procesos de Negocio (Business Process Model and Notation)**, es una notación gráfica estandarizada que permite el modelado de procesos de negocio, en un formato de flujo de trabajo (workflow).

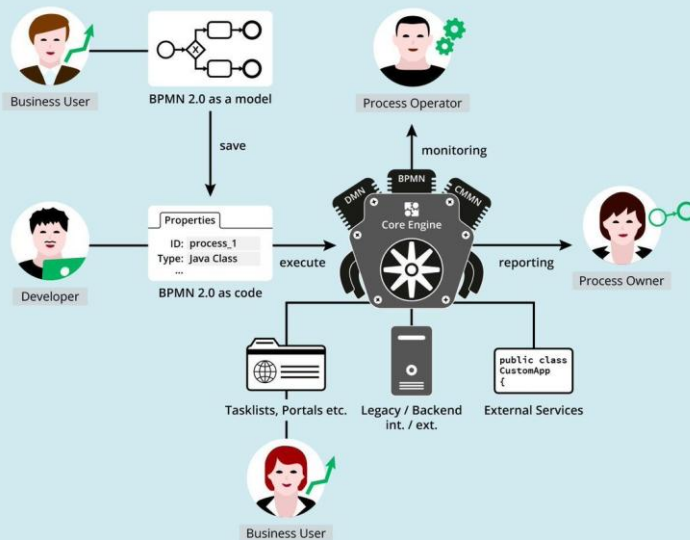
Fue desarrollada por la organización **Business Process Management Initiative (BPMI)**, y es actualmente mantenida por el Object Management Group (OMG).

Su **objetivo**, es proporcionar una notación gráfica estándar que sea fácilmente legible y entendible por parte de todos los involucrados e interesados del negocio (stakeholders).



# Stakeholders en BPMN

## Typical architecture with BPMN 2.0




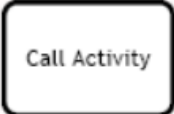


Entre los interesados o stakeholders se encuentran:

- ▶ *Los analistas de negocio*, quienes definen y redefinen los procesos,
- ▶ *Los desarrolladores técnicos*, los cuales son responsables de implementar los procesos y
- ▶ *Los gerentes y administradores del negocio* quienes monitorizan y gestionan los procesos




# Notación BPMN

Actividades, Describen una tarea específica dentro de un proceso de negocio.

Nombre	Descripción
<p><i>Tarea</i></p>  <p>Task</p>	<p><i>Indica una unidad de trabajo dentro de un proceso</i></p>
<p><i>Transacción</i></p>  <p>Transaction</p>	<p><i>Una secuencia de tareas que lógicamente van en conjunto.</i></p>
<p><i>Sub-Proceso por evento</i></p>  <p>Event Sub-Process</p>	<p>Un subproceso que se activa según un evento determinado, puede ser bloqueante o correr en paralelo.</p>
<p><i>Llamado a actividad</i></p>  <p>Call Activity</p>	<p>El llamado a actividad es un subproceso global definido de una forma específica para su reutilización</p>

## Notación BPMN *Continuación...*





**Conectores**, Son los que definen una secuencia entre actividades, dándole sentido y estructura al proceso que se está modelando.

Flujo de secuencia	Flujo por defecto	Flujo condicional
		
Define el orden de ejecución entre dos actividades	Camino a seguir si no existe alguna condición que genere un camino alternativo.	Tiene una condición asociada que determina si el camino es activado o no.

# Notación BPMN

## Continuación...

Compuertas, permiten el manejo de una secuencia de eventos, hace posible que exista una clara coordinación entre actividades.

Nombre	Descripción
Puerta Exclusiva 	<i>Indica cuando se llega a la compuerta el flujo solo toma una de los posibles caminos a partir de ese punto.</i>
Puerta basada en eventos 	<i>Se activa dado un evento, usualmente es seguido de una actividad que atrape estos eventos.</i>
Puerta paralela 	Determina el comienzo de dos flujos en paralelos dentro del proceso
Puerta Inclusiva 	Se activan varios flujos y todos deben finalizarse antes de combinarse nuevamente









# Notación BPMN

## Continuación...

Datos,

A continuación se describe la manera en la que se modela la información y los datos que fluyen entre procesos y grupos de procesos.

Nombre	Descripción
Entrada 	Entrada de información externa
Salida 	Salida de información del proceso completo que puede ser accedido al exterior de este
Datos 	Representa flujo de información al interior del proceso
Colección de Datos 	Representa un conjunto de información, como por ejemplo una lista.
Almacenamiento 	Representa un lugar donde el proceso puede leer y escribir información
Mensaje 	Representa la comunicación entre dos participantes

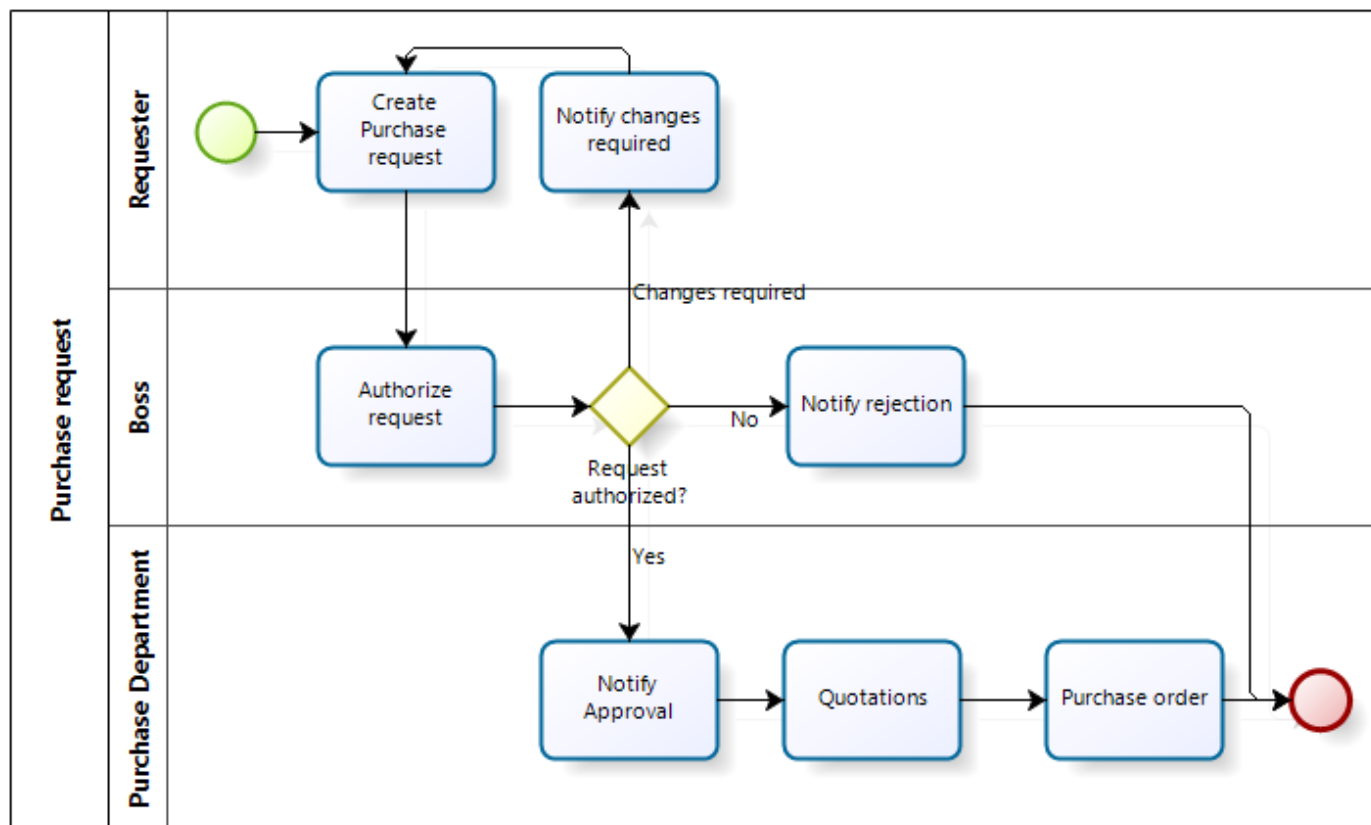
## Notación BPMN *Continuación...*

BPMN también permite definir:

- Proceso de negocio, Se muestra como una **serie de actividades con salidas bien definidas**, que se ciñen a **reglas de negocio** determinadas.
- Instancia de proceso, Define el **estado de un proceso de negocio** en el tiempo.
- Muestra de proceso, **Define el punto de la ejecución en una instancia de proceso**, la existencia de puertas en un proceso de negocio causa la posibilidad de múltiples muestras de proceso en una misma instancia.



# Ejemplo



# Business Analyst(BA)

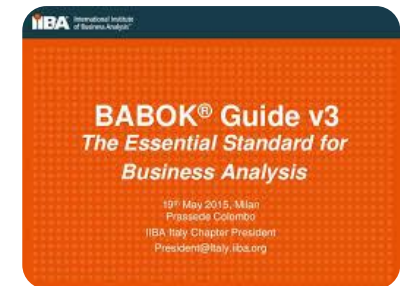
**Analista de negocio** o **business analyst**, persona que posee conocimientos técnicos sobre la construcción de sistemas informáticos y al mismo tiempo comprende y está al corriente de las necesidades del usuario que requiere de esos sistemas para realizar su trabajo. Su misión es la de ser el interlocutor entre el usuario y el departamento de sistemas.



En algunas grandes empresas han **percibido que el usuario y el departamento de informática tienen problemas para comunicarse porque ambos no entienden las necesidades y los problemas reales del otro**. Esta diferencia ha provocado históricamente que los usuarios no comprendan el alcance del impacto de las modificaciones requeridas y que el departamento técnico no sepa cuáles son realmente los aspectos críticos de las aplicaciones.

# Babok

**Business Analysis Body of Knowledge** o Guía BABOK contiene una **descripción de prácticas generalmente aceptadas en el campo del Análisis de Negocio**. El contenido es verificado por revisiones de profesionales, encuestas a BA y consultas con expertos reconocidos en este campo.



- ✓ Las prácticas pueden ser *adoptadas a condiciones específicas y su propósito es definir la profesión del Análisis de Negocio*.
- ✓ Describe áreas de conocimiento como el Análisis de Negocio *sus actividades y tareas asociadas. Y las habilidades necesarias para ser efectivo en su ejecución*.
- ✓ Punto de referencia para los BA y permite discutir el trabajo que realizan y asegurar que se tiene las habilidades, competencias y conocimientos *necesarios para ejecutar la función de manera efectiva*.
- ✓ Marco de referencia que describe las tareas del Análisis de Negocio que deben de ser ejecutadas con el fin de *entender cómo una solución ofrecerá valor a una organización*.
- ✓ Identifica las formas que toman las tareas, el orden en que son ejecutadas, la importancia relativa de las tareas, *pero cada tarea contribuye de alguna forma, directa o indirectamente al objetivo general*.



Gracias!!!



# Referencias.

1. ¿Qué es un proceso?, recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
2. Bizagi Studio, recuperado de [http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn\\_collaboration.htm](http://help.bizagi.com/bpm-suite/es/index.html?bpmn_collaboration.htm)
3. ¿Qué es BPMN? Notación estándar para modelar procesos, recuperado de [https://www.flokzu.com/blog/es/bpm\\_es/que-es-bpmn/](https://www.flokzu.com/blog/es/bpm_es/que-es-bpmn/)
4. La tecnología BPM es revolucionaria, reduce costes e incrementa sus ingresos, recuperado de <https://www.auraportal.com/es/destacados/que-es-bpm/>
5. Apuntes BPM. Club-BPM, 2009, Centro de Encuentro BPM,S.L.
6. Guía Metodológica para el diseño de procesos de negocio, recuperado de <https://docplayer.es/8080955-Guia-metodologica-para-el-diseno-de-procesos-de-negocio.html>
7. BPM (Business Process Management)- recursos multimedia recuperado de <https://www.auraportal.com/es/destacados/que-es-bpm/>
8. Las 5 etapas del análisis de procesos, recuperado de [http://uasf.edu.pe/includes/archivos\\_pre/20182/103689.html](http://uasf.edu.pe/includes/archivos_pre/20182/103689.html)
9. ¿Qué es el BABOK?, recuperado de <http://www.angelozano.com/que-es-el-babok/>
10. Bizagi, sitio oficial <https://www.bizagi.com/?lang=es>
11. ¿Qué relación tiene BPM con BPMN?, recuperado de <https://nextech.pe/que-relacion-tiene-bpm-con-bpmn/>

# Recursos multimedia...

- ▶ Elaboración de procesos. Sugerencia de una metodología, recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=-U-RQKJ9KKg>
- ▶ Bizagi Tutorial Modelo de Proceso, recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=Lugk5mjBAmw>
- ▶ Qué es BPM / BPMS / iBPMS (Business Process Management), recuperado de [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=4&v=RUZjclzT4VI&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?time_continue=4&v=RUZjclzT4VI&feature=emb_logo)
- ▶ Ejemplo: cuándo utilizar BPM (Business Process Management), recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=PvZY03Kr0NI>