



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

Cátedra : SISTEMAS Y ORGANIZACIONES

TEORIA

Docente : Prof. Mg. Sandra D'Agostino

Facultad de Informática

Universidad Nacional de La Plata



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

TEMARIO

- 4.1- La Organización orientada a procesos**
- 4.2- Mapa y Diagrama de Procesos**
- 4.3- Actores y Propietarios**
- 4.4- Reglas de Negocio**
- 4.5- Indicadores Clave**
- 4.6- Tipo de Procesos**
- 4.7- Ciclo de Vida de la gestión de procesos**



CLASE 4

4.1 LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS

LOS COMPONENTES DEL SISTEMA ORGANIZACIÓN

UNA ORGANIZACIÓN ES UN SISTEMA COMPUESTO POR :

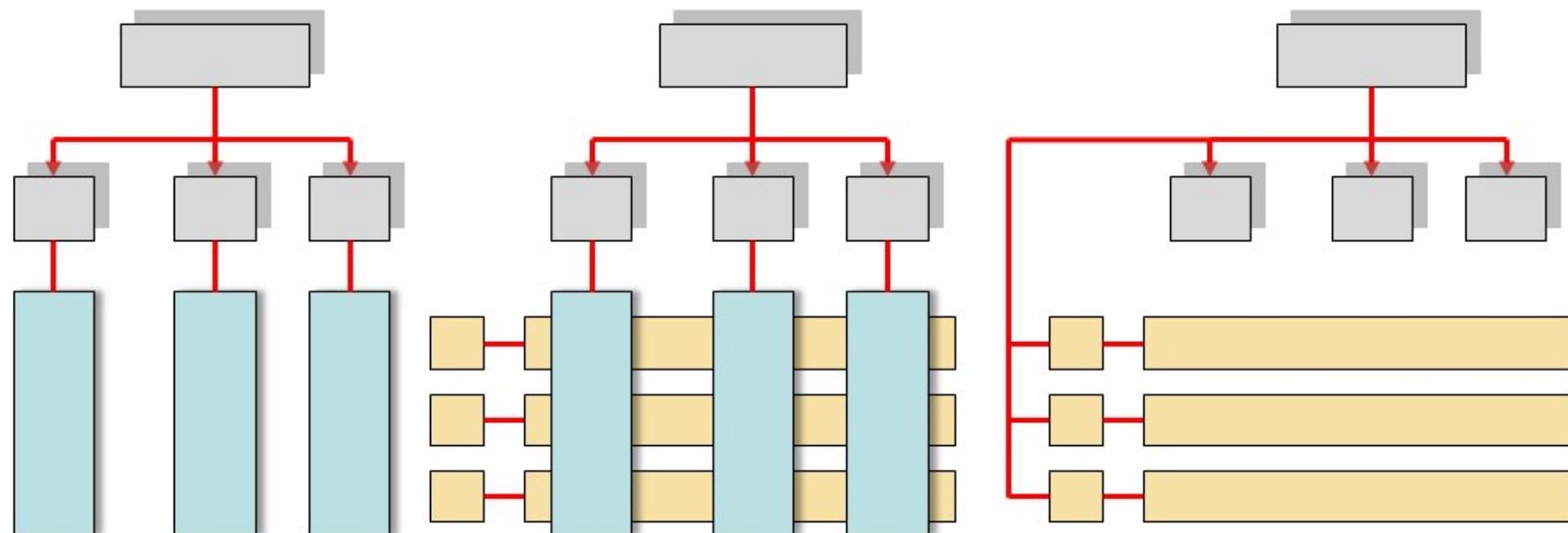
- SU ESTRUCTURA
- LA ORGANIZACIÓN REPRESENTADA POR LAS REGLAS DEL NEGOCIO
- LOS PROCESOS QUE DEFINEN LOS ASPECTOS FUNCIONALES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

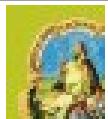
4.1 LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS



ENFOQUE FUNCIONAL:
Las Funciones/Áreas Gestionan la Organización.

AREAS/PROCESOS:
Se reconocen los procesos pero predominan las funciones.

ENFOQUE DE PROCESOS
Los procesos Gestionan la Organización.



CLASE 4

4.1 LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS

➤ **La orientación a Procesos permite:**

- ✓ Organizar el funcionamiento de la empresa teniendo en cuenta las actividades necesarias para cumplir los objetivos de negocio (dar respuesta al mercado, realizar un servicio, etc.).
- ✓ Evitar organizarlo por las necesidades de las áreas funcionales que, normalmente, carecen de una visión global de lo que el mercado requiere y son un freno para la adecuación del negocio a las estrategias establecidas.



CLASE 4

4.1 LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS

Orientada a Funciones

Los roles y las responsabilidades están alineadas por áreas.

No hay una visibilidad clara del proceso a través de las áreas funcionales.

El control de costes se realiza por centros de costes alineados a áreas funcionales.

Se pierde el valor del proceso al dar más peso a la búsqueda de eficiencia de las áreas funcionales.

Orientada a procesos

Los roles y las responsabilidades están alineadas por Procesos de Negocio.

La visibilidad del proceso de negocio se tiene de principio a fin.

El control de costos se alinea por pasos de los procesos, se facilita una gestión ABM (Activity Based Management).

Se centra en la eficacia, sin perder eficiencia, facilitando la generación de valor a los clientes.



CLASE 4

4.1- LA ORGANIZACIÓN ORIENTADA A PROCESOS

CONCEPTOS BASICOS

- ✓ **Mapa y Diagramas de Procesos**
- ✓ **Actores y Propietario**
- ✓ **Reglas de Negocio**
- ✓ **Indicadores Clave (Eficacia, Eficiencia, Lead Time)**



CLASE 4

4.2- Mapa y Diagramas de Procesos

- Un Mapa de Procesos es una **representación gráfica** de la organización en términos del funcionamiento de esa organización.
- El **Mapa** de Procesos global de la empresa es el que permite describir cómo se articula el funcionamiento de la empresa para dar respuesta a sus objetivos de negocio.
- El **Diagrama** de cada proceso es el que describe el funcionamiento detallado de las actividades, eventos, secuencias y resultados del mismo.

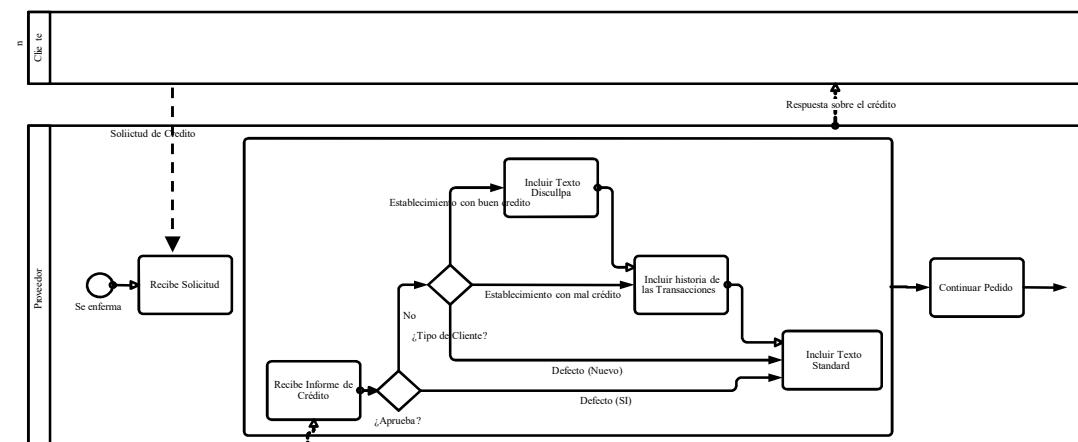


CLASE 4

4.2- Mapa y Diagramas de Procesos

Diagramas de Procesos

- Los elementos básicos de un diagrama de proceso son:
 - ✓ Flujos de entrada y salida (Eventos, Resultados)
 - ✓ Actividades
 - ✓ Secuencias
 - ✓ Puntos de decisión
 - ✓ Participantes

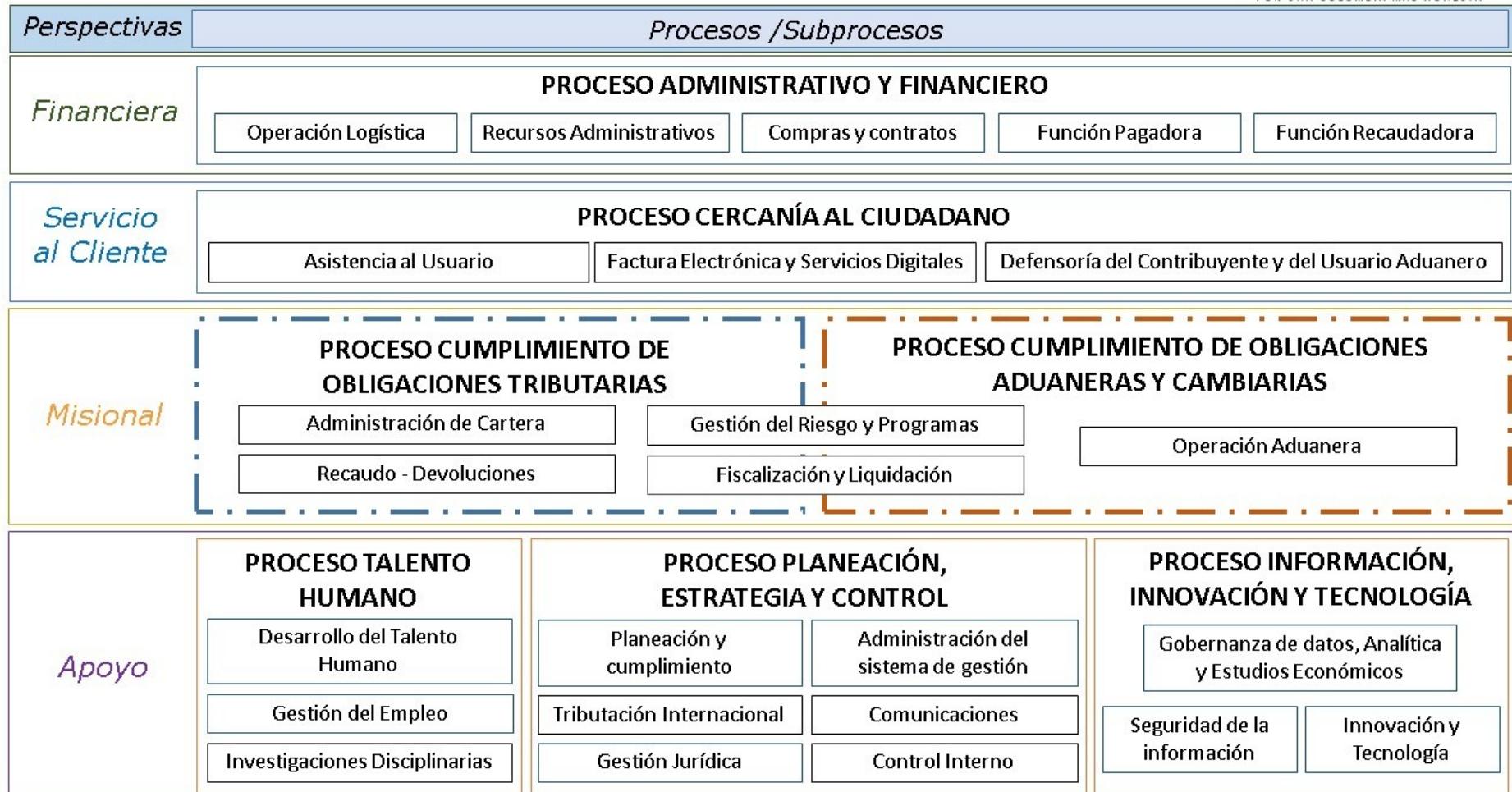


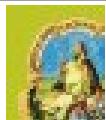


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

MAPA DE PROCESOS

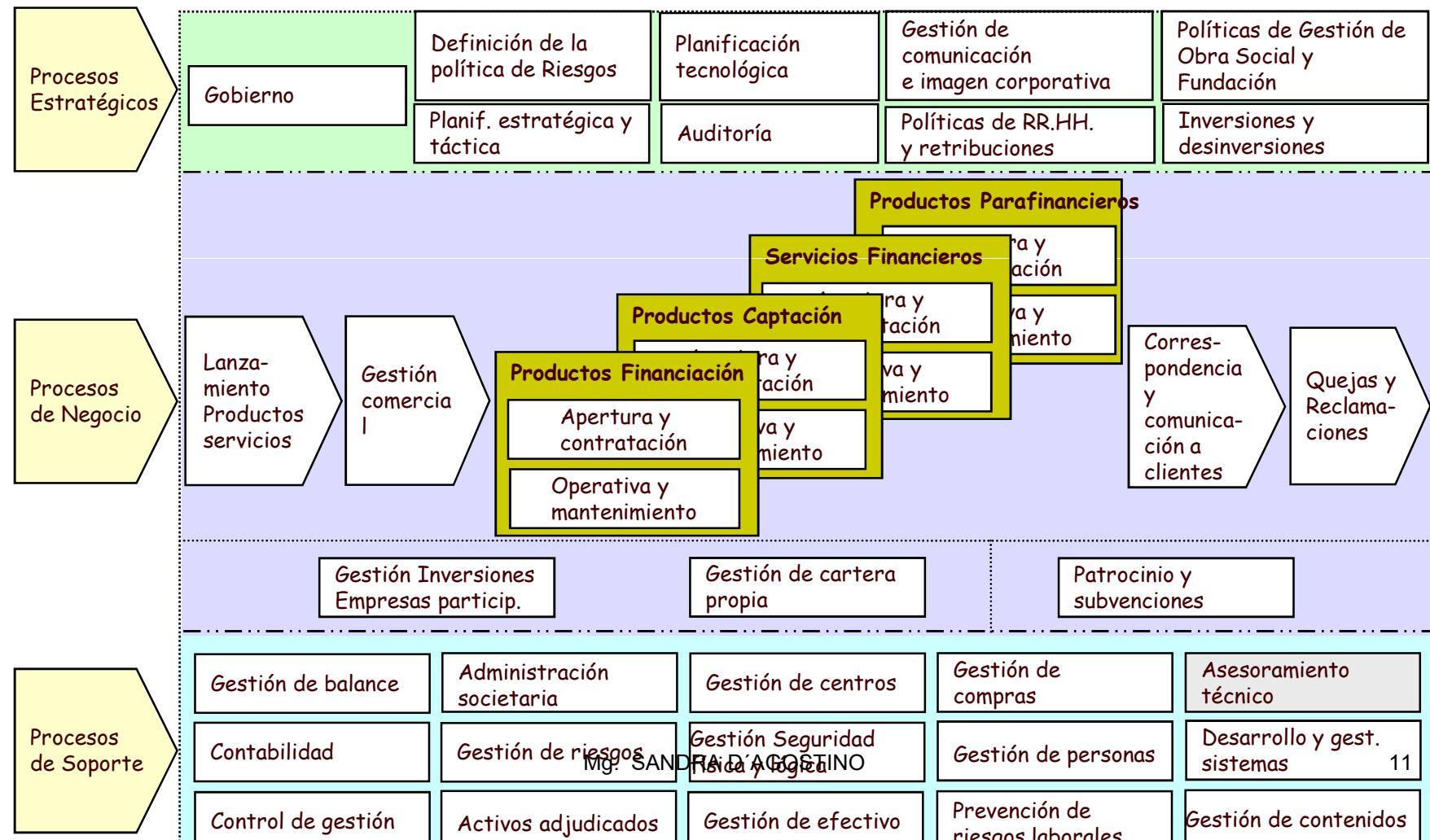


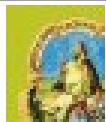


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

Ejemplo : Mapa de Procesos

CLASE 4

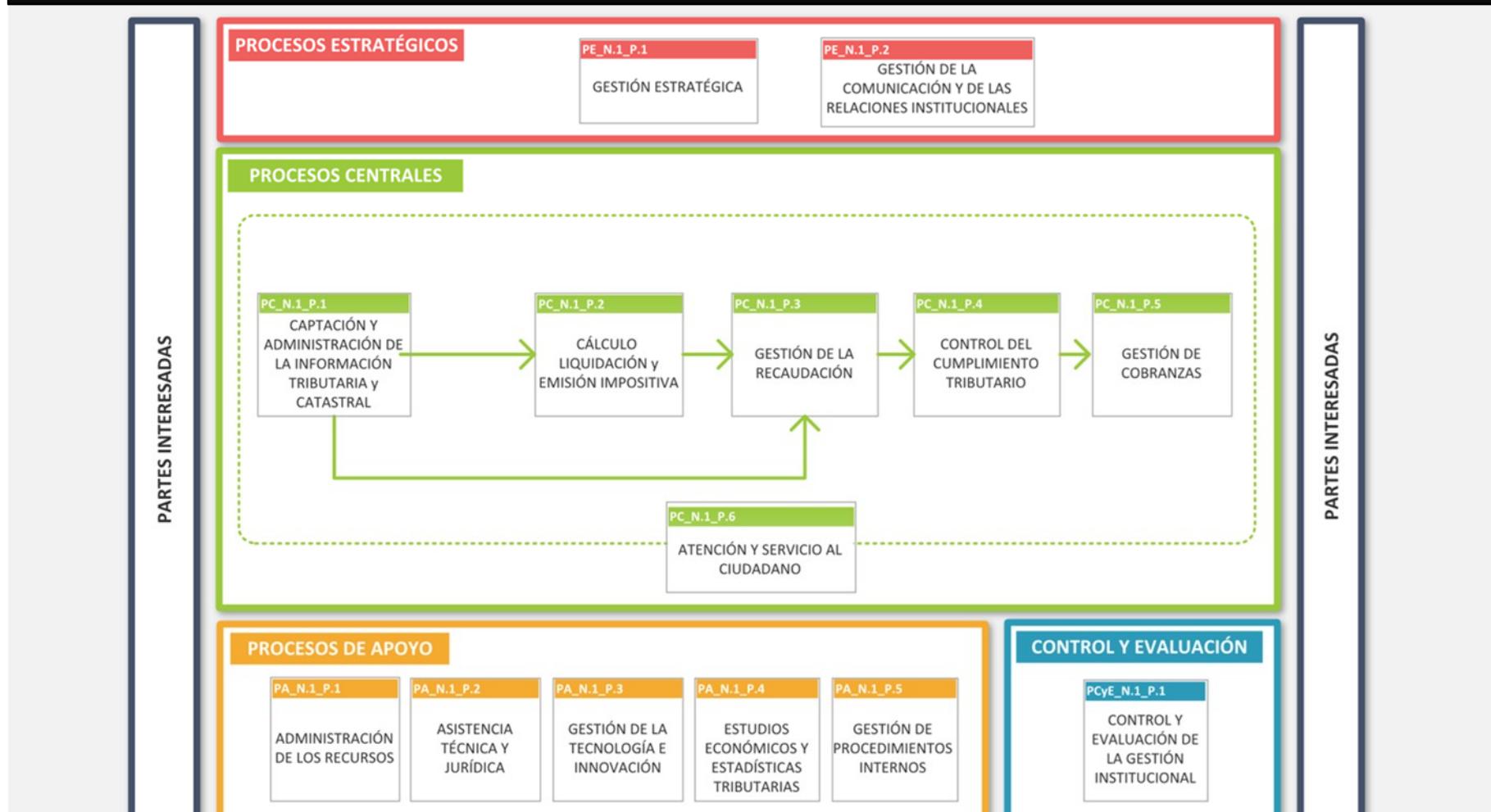


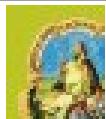


SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

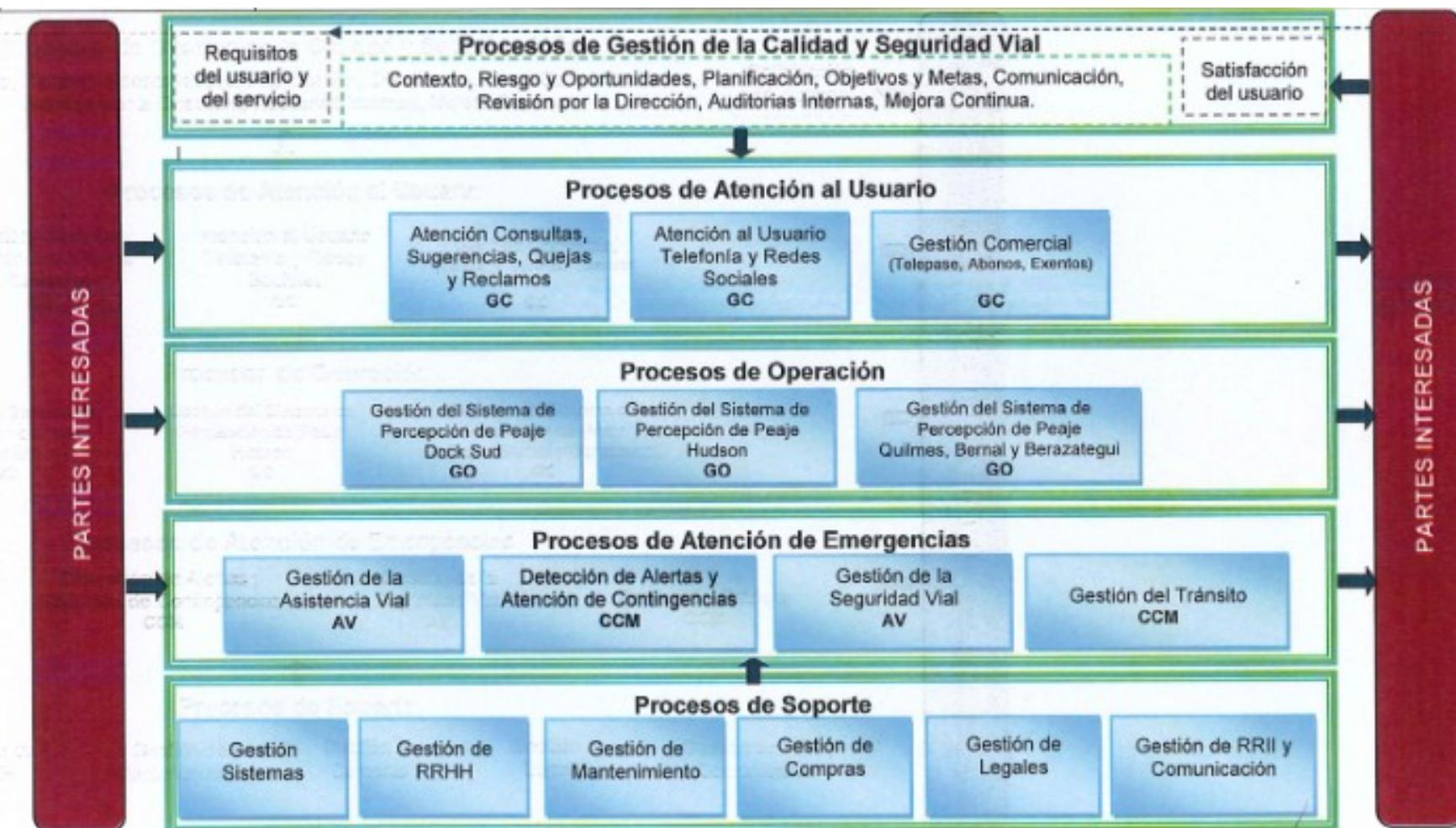
MAPA DE PROCESOS





SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4





CLASE 4

4.3- Actores y Propietario

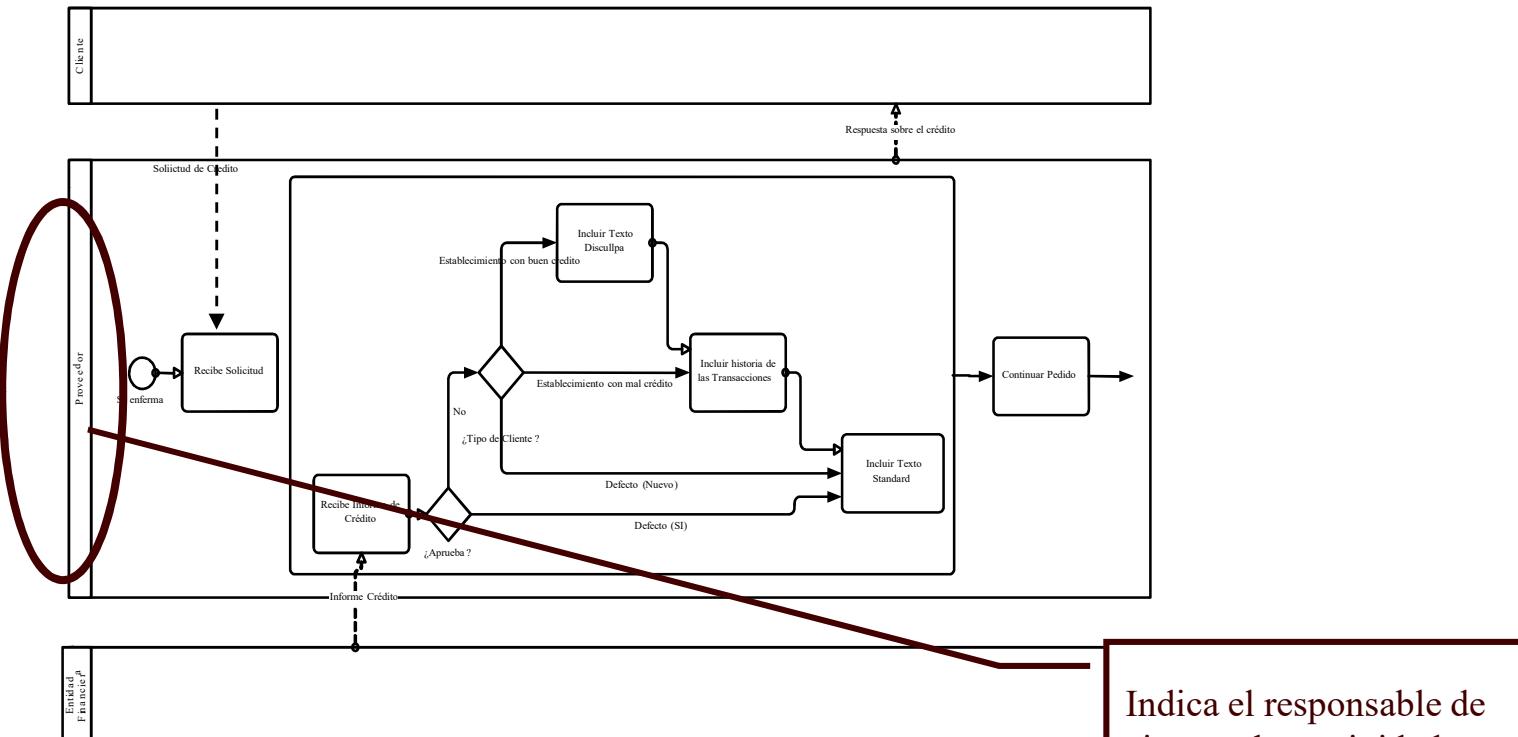
- Las actividades de los procesos son responsabilidad de personas o áreas de la empresa, incluso si son automatizadas en su totalidad.
- El proceso global tiene que tener un propietario que es el que será responsable del proceso en su globalidad.
- Este propietario tiene que estar definido con una visión de negocio, es decir, debe ser responsable de los objetivos de negocio que se persiguen con el proceso.
- En caso de conflicto (existencia de más de un propietario) es probable que deba desdoblarse el proceso o modificarse la estructura organizativa.
- Las responsabilidades pueden darse en diversas fases del ciclo de vida de un proceso.



SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

4.3-Actores y Propietario





CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

- Las políticas empresariales y las reglas de negocio se establecen para determinar cómo debe actuar la empresa para cumplir sus objetivos y respondiendo a las estrategias establecidas.

- Estas reglas son de aplicación en distintos pasos de un proceso y es necesario ver cómo afectan al funcionamiento.

- Es importante mantenerlas definidas de forma independiente del proceso para agilizar los cambios en el mismo cuando las reglas cambien.



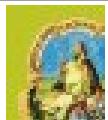
CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

Reglas de negocio es la colección de políticas y restricciones de funcionamiento de una organización.

EJEMPLOS

- 1- Un contribuyente que factura mas de \$ 5.200.000 anuales es Categoría C en IB
- 2- Una aeronave puede volar si está habilitada por la ANAC
- 3- Un alumno con dos finales aprobados por año es alumno regular
- 4- Por pago al contado se hace un 10% de descuento



CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

ALCANCE DE LAS REGLAS DE NEGOCIO

Elementos atómicos, que se definen de manera clara y delimitada y en su conjunto componen el marco Estructural, la política estrategia y operativa de una Organización.

CATEGORIZACIÓN DE LAS REGLAS DE NEGOCIO

- 1- Reglas textuales, definiciones meramente declarativas
- 2- Reglas mecánicas, a disposición de los motores para ser ejecutadas.



CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

TIPO DE REGLAS

■ EXPLÍCITA

■ IMPLICITA



CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

ATRIBUTOS PARA DEFINIR LAS REGLAS DE NEGOCIO

Nombre: Definir el nombre de la regla. Se debe elegir un nombre que represente adecuadamente la regla.

Familia de reglas: Se definen familias para agrupar las reglas por funciones. Por ejemplo las reglas de comercialización, las de recursos humanos, las de producción, etc.

Proceso: Este campo permite identificar un proceso o todos los procesos en la cual se aplica la regla de negocio definida.

Servicio: Identifica el Servicio en la cual es utilizada esta regla. Pueden ser varios servicios que utilizan esta misma regla.



CLASE 4

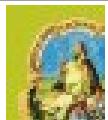
4.4- Reglas de Negocio

ATRIBUTOS PARA DEFINIR LAS REGLAS DE NEGOCIO

Descripción: Información de la descripción de la regla. Esto con el fin de que al leer la descripción se pueda entender la función de la regla.

Categoría de la regla: agrupa las reglas de negocios por categorías. Textual (Interpretativo no estructurada) Mecánica (estructurada y automatizable)

Naturaleza: Textual (interpretativo) Mecánica (asignación, calculo, inferencia)



CLASE 4

4.4- Reglas de Negocio

Un sistema de gestión de reglas de negocio (BRMS) es una solución de software que se utiliza para definir, desplegar, ejecutar, supervisar y gestionar las reglas de negocio y la lógica de decisión. Con un BRMS, las reglas de negocio y la toma de decisiones se automatizan a través de los procesos de negocio de una organización. Un BRMS puede distinguir las relaciones entre diversas reglas de negocio y asociar las reglas con soluciones tecnológicas que realizan las funciones requeridas.

Ejemplo: JBoss Enterprise BRMS de RED HAT



CLASE 4

4.5- Indicadores Clave

- Los procesos tienen, al menos, cuatro dimensiones por las cuales pueden ser medidos:
 - ✓ Costo
 - ✓ Calidad
 - ✓ Tiempo
 - ✓ Satisfacción del cliente
- La definición de un proceso incluye el establecimiento de los indicadores en cada una de esas dimensiones por las cuales el proceso será medido y controlado.
- Ciertos indicadores pueden ser clave para medir el buen desempeño del proceso y, en la medida que sea posible, se irán determinando objetivos para estos indicadores de forma que se pueda comprobar el cumplimiento de los mismos durante la simulación o ejecución.



CLASE 4

4.6-Tipos de Procesos

□ Procesos de Corta Duración

- Procesos que se ejecutan sin interrupción desde su inicio hasta la entrega de resultados esperados en su finalización.

□ Procesos de Larga Duración

- Procesos que pueden sufrir interrupciones durante su ejecución por necesidad de que ocurra un evento intermedio para su continuación.
 - Este evento intermedio puede ser una respuesta a un mensaje enviado por el propio proceso, una fecha determinada, una firma de un cliente, una finalización de una tarea humana, etc.

□ Procesos de Extremo a Extremo

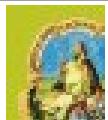
- Procesos que van de extremo a extremo en toda la cadena de valor, abarcando incluso entidades participantes diferentes. Pueden ser, a su vez, de corta o larga duración.



4.7 - Ciclo de Vida de la Gestión de los Procesos

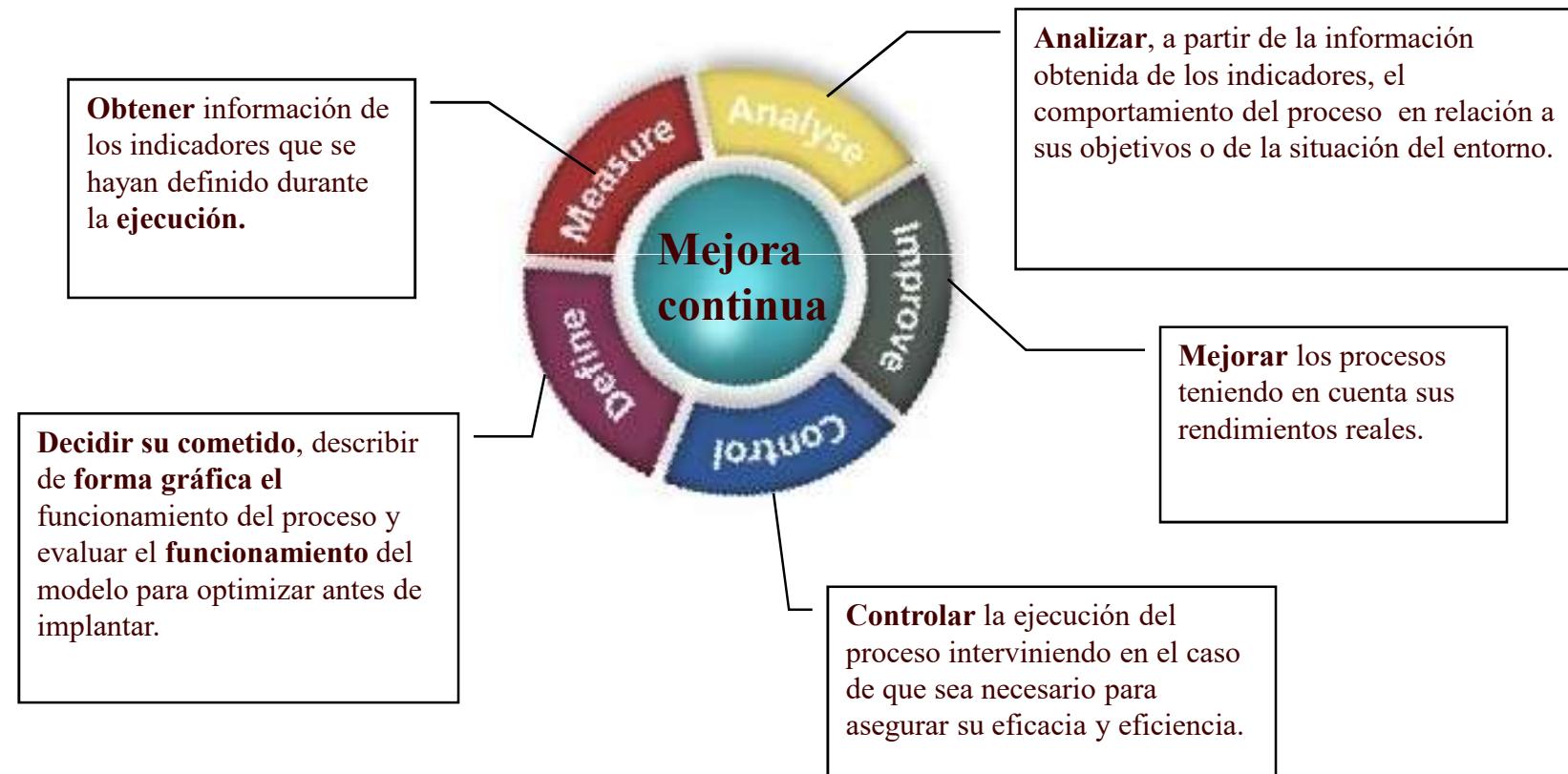


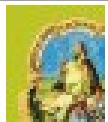
Ciclo de Vida estándar asociado a la Gestión de los Procesos



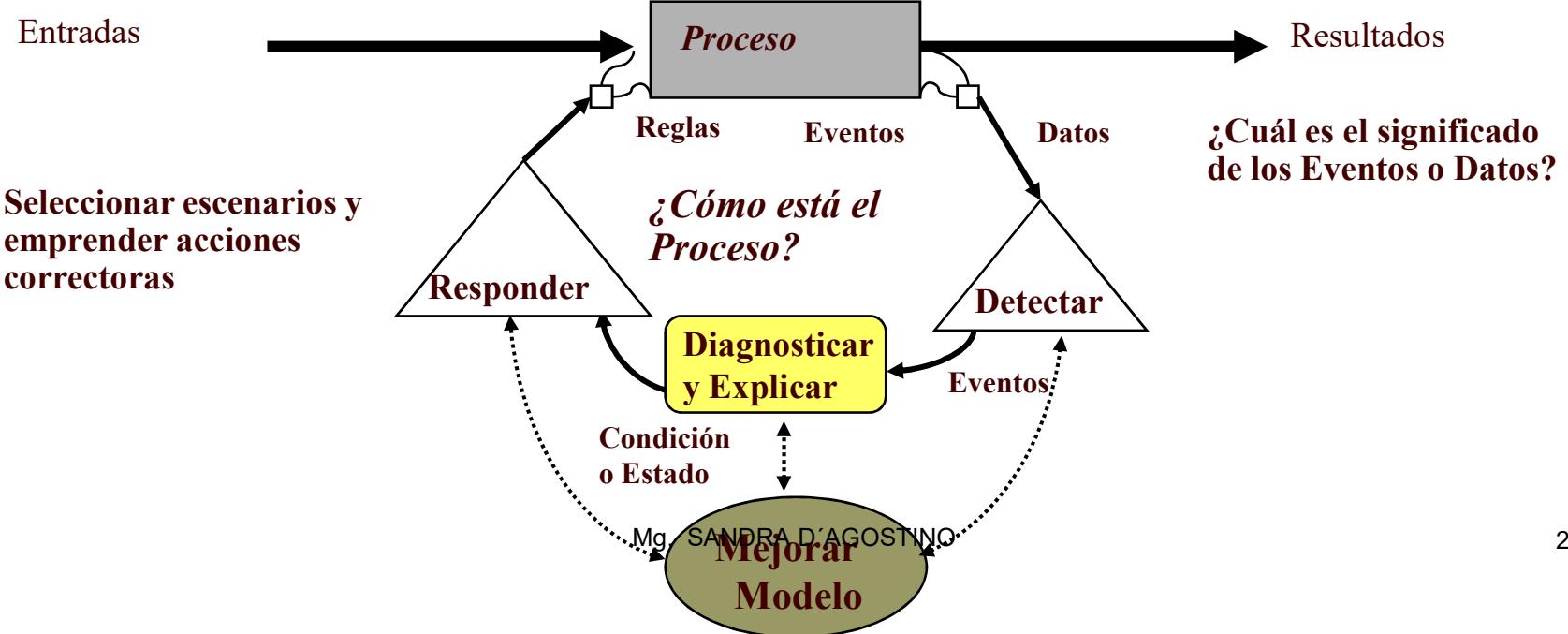
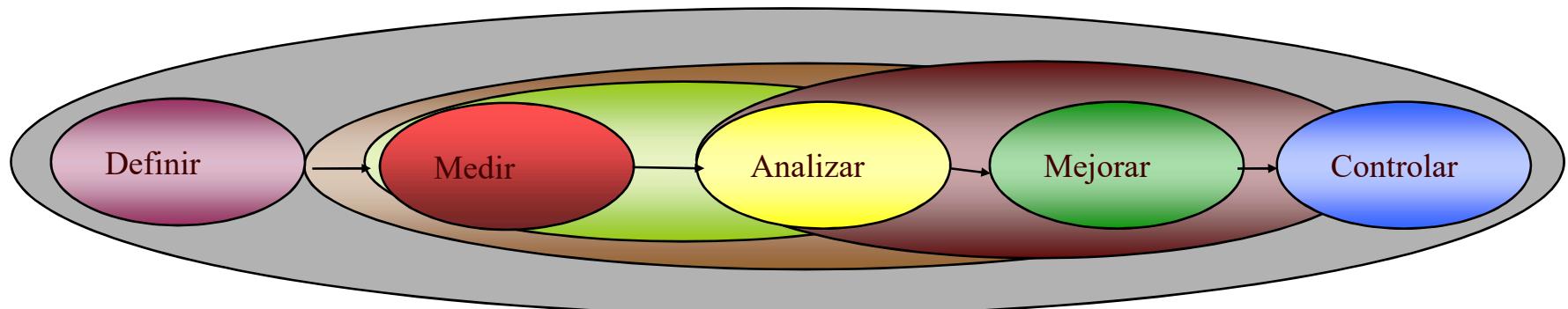
CLASE 4

4.7- Ciclo de Vida de la Gestión de los Procesos





CLASE 4





SISTEMAS & ORGANIZACIONES

CLASE 4

Bibliografía:

Innovación de Procesos – Thomas H. Davenport

Stephen A. White. “*Introduction to BPMN*”. IBM Corporation

Martin Owen- Jog. Raj. “BPMN and Business Process Management. Introduction to the New Business Process Modeling Estándar”

“*Model Driven Engineering Aplicado a Business Process Management*” José Manuel perez, Francisco Ruiz, Mario Piattini Universidad de Castilla.

Las Organizaciones y los sistemas – Ing. Lorenzón

<https://www.redhat.com/es/about/press-releases/553>