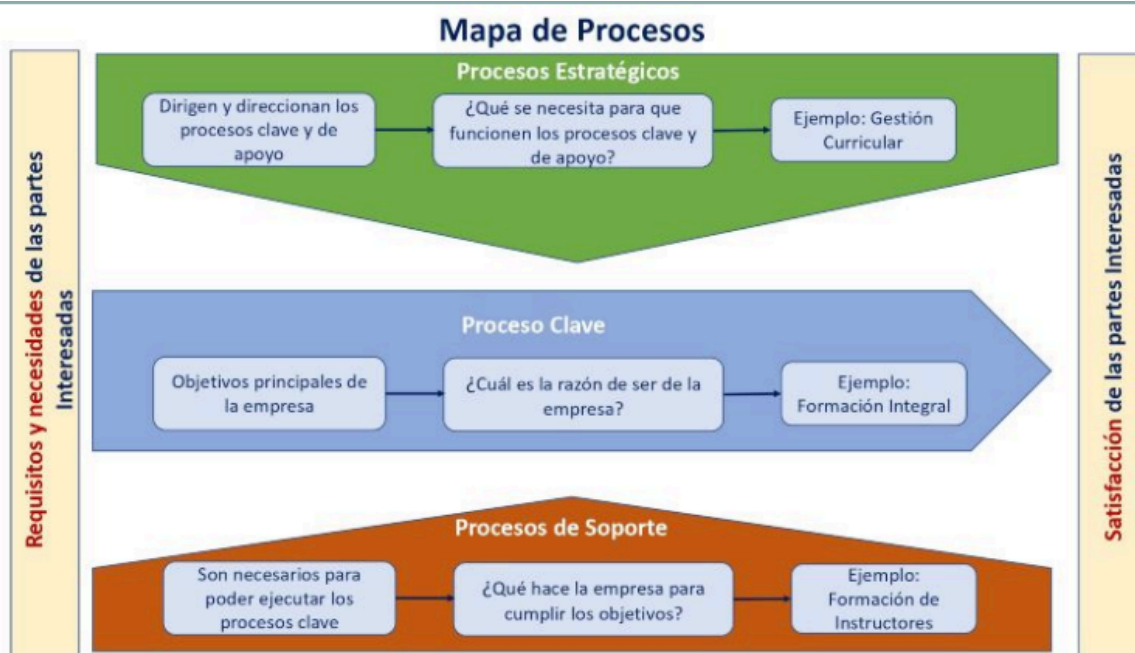


## Mapa de Procesos

Podemos definir **Mapa de procesos** como una **representación gráfica de procesos** que componen una organización con una clasificación lógica para mostrar la relación que tienen entre ellos y el exterior.



## Cómo hacer un mapa de procesos

**Paso 1: Definiendo tus partes interesadas**

**Paso 2: Define qué tipo de procesos encuentras en la organización**

- **Procesos de dirección o estratégicos:** Este tipo de procesos definen el rumbo y toman decisiones importantes. Los procesos de este nivel encaminan o congregan los esfuerzos de todos los demás hacia el logro de los objetivos de la organización. Las decisiones que se toman tienen gran impacto sobre los demás procesos, comenzando por la determinación de la misión, visión y políticas.
- **Procesos centrales:** Constituyen la razón de ser de la organización, o dicho de otra forma son los procesos que materializan el producto o servicio, lo que significa que tienen relación directa con la satisfacción del cliente. También se les denomina procesos clave (core).
- **Procesos de soporte o apoyo:** Brindan soporte o apoyo para que los demás procesos consigan los resultados deseados.

Cómo descubrir los procesos: ¿Qué pasa cuando un cliente o parte interesada hace una solicitud? ¿A qué se dedica la empresa? ¿Cómo se genera el producto o servicio? Este tipo de preguntas te permitirán identificar los procesos centrales de la organización.

### **Paso 3: Dibuja el mapa de procesos**

## **REGLAS DE NEGOCIO**

Para conseguir sus objetivos, una empresa organiza su actividad por medio de un conjunto de procesos de negocio.

Estos **procesos de negocio** se caracterizan por una **colección de datos** que son producidos y manipulados mediante un **conjunto de tareas**, en las que ciertos **agentes** (ej: trabajadores) participan de acuerdo a un flujo de trabajo determinado.

Estos procesos se hallan sujetos a un conjunto de **reglas de negocio**, que determinan la estructura de la información y las políticas de la empresa.

La finalidad del modelado de negocio es describir cada proceso del negocio identificando sus datos, actividades (o tareas), roles (o agentes) y reglas de negocio.

Las **Reglas de Negocio** se refieren a las reglas o grupos de reglas que evalúan condiciones para definir acciones o resultados.

### **Principios de las Reglas de Negocio**

Para proceder a la recopilación de las Reglas de negocios debemos considerar ciertos principios, estos son:

- ❖ Deben ser explícitas y escritas.
- ❖ Expresadas en términos sencillos.
- ❖ Existen independientemente de los procedimientos y workflows (ej.: modelos).
- ❖ Se construyen a partir de hechos, éstos se definen a partir de conceptos, los que a su vez se representan por medio de términos (ej.: glosarios).
- ❖ Guían o influyen el comportamiento conforme a una forma pre-establecida.
- ❖ Son motivadas por factores de negocios identificables e importantes.

- ❖ Son accesibles a las partes autorizadas (ej.: tienen dueños).
- ❖ Están en una fuente única (ej.: repositorio de reglas).
- ❖ Son especificadas por las personas que tienen directa relación con ellas y que poseen el conocimiento relevante (ej.: los usuarios claves).
- ❖ Son gestionadas –administradas– (ej.: son parte de la Gobernabilidad de los Procesos de Negocios)

## Qué NO son las Reglas de Negocio

Las Reglas de Negocio **no son software**, aunque puedan ser implementadas en ellos. Las Reglas de Negocio **no son “Proceso”**, de ninguna forma.

## Proceso

**Conjunto de actividades** relacionadas lógicamente, que toman uno o más tipos de entradas (inputs) y crean uno o más resultados (outputs) que producen un valor para la organización, sus inversores y/o sus clientes.

## Características de un proceso

- ❖ Un proceso de negocio incorpora entradas que se transforman en salidas.
- ❖ Lleva asociadas actividades secuenciadas y ordenadas en el tiempo y localizadas en un lugar.
- ❖ Estas tareas serán realizadas por personas o por un sistema aplicando reglas de decisión que tendrán como resultado el producto o servicio final, otro proceso o un subproceso.
- ❖ Existe siempre un agente que debe ser satisfecho, cliente, proveedor, empleado, con la entrega de un determinado servicio o producto.
- ❖ Este servicio o producto debe proporcionar un valor añadido al agente.
- ❖ Necesita de una organización para desarrollarse.
- ❖ Generalmente es transversal a la organización e involucra a diferentes entidades funcionales.
- ❖ Existen varios tipos de procesos de negocio:
  - Estratégicos, son aquellos que orientan la dirección de una organización.
  - Centrales, son aquellos que constituyen el núcleo de actividad de la organización.
  - De soporte, son aquellos que apoyan a los centrales en su desarrollo.

- Asegura la **correcta ejecución de los procedimientos, políticas y ciclos de vida** de la organización.
- Permite **controlar las actividades** que se desarrollan.
- Ayuda como **guía o mapa que ordena** las actividades a realizar.
- Permite **estandarizar el trabajo** adaptándose a las diferentes necesidades de la organización.

## Características de los Procesos de Negocio

- Complejos
- Dinámicos
- Distribuidos y particularizados
- En algunos casos, de duración prolongada (pueden durar incluso meses o años)
- A veces automatizados, aunque sea parcialmente
- Dependen de la inteligencia y el juicio de las personas
- Difíciles de visualizar

## Modelo

Un **modelo** es una representación a bajo costo de la realidad. Construimos modelos para poder comprender mejor el sistema que estamos desarrollando

## Utilidad de los Modelos

- Ayudan a **visualizar** cómo es que queremos que sea un sistema.
- Permiten **especificar** la estructura o el comportamiento de un sistema.
- Proporcionan plantillas que sirven de guía en la **construcción** del software
- Documentan las decisiones que se han adoptado

## Aspectos de un buen modelo

- **Objetivo**: debe tener bien definido el propósito del modelo y el público al que va dirigido.
- **Selectivo**: ningún modelo puede representar todo.
- **Exacto**: el modelo debe codificar exactamente el estado actual del negocio.
- **Cuidadosamente completo**: debe ser lo más simple posible, pero no más simple que eso.
- **Comprensible**: se le debe poder encontrarle sentido al modelo.

## BPMN

Business Process Modeling Notation (BPMN) es una **notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio**.

BPMN es un estándar de modelado de procesos internacionalmente aceptado y es independiente de cualquier metodología de modelado de procesos.