



EL NEXO ENTRE TECNOLOGÍA Y NEGOCIOS



**JIAP 2011**  
**Transitando hacia una Organización Gestionada por Procesos**

Diego Karbuski - Agosto' 2011

# ¿Puede convertirse el BPM en un modelo de gestión para el Gobierno?

- Reducción de costos
- Transparencia
- Control
- Adaptación rápida a cambios en el entorno.
- Demanda pública por una mejor administración del presupuesto.
- Mejor y más eficiente relación gobierno-ciudadano

- Nuevas estrategias de gestión
- Enfoque hacia la gestión de conocimiento
- Adaptación a cambios en el entorno.
- Soluciones innovadoras que permita optimizar los procesos
- Resultados que brinden un mejor servicio a la comunidad.



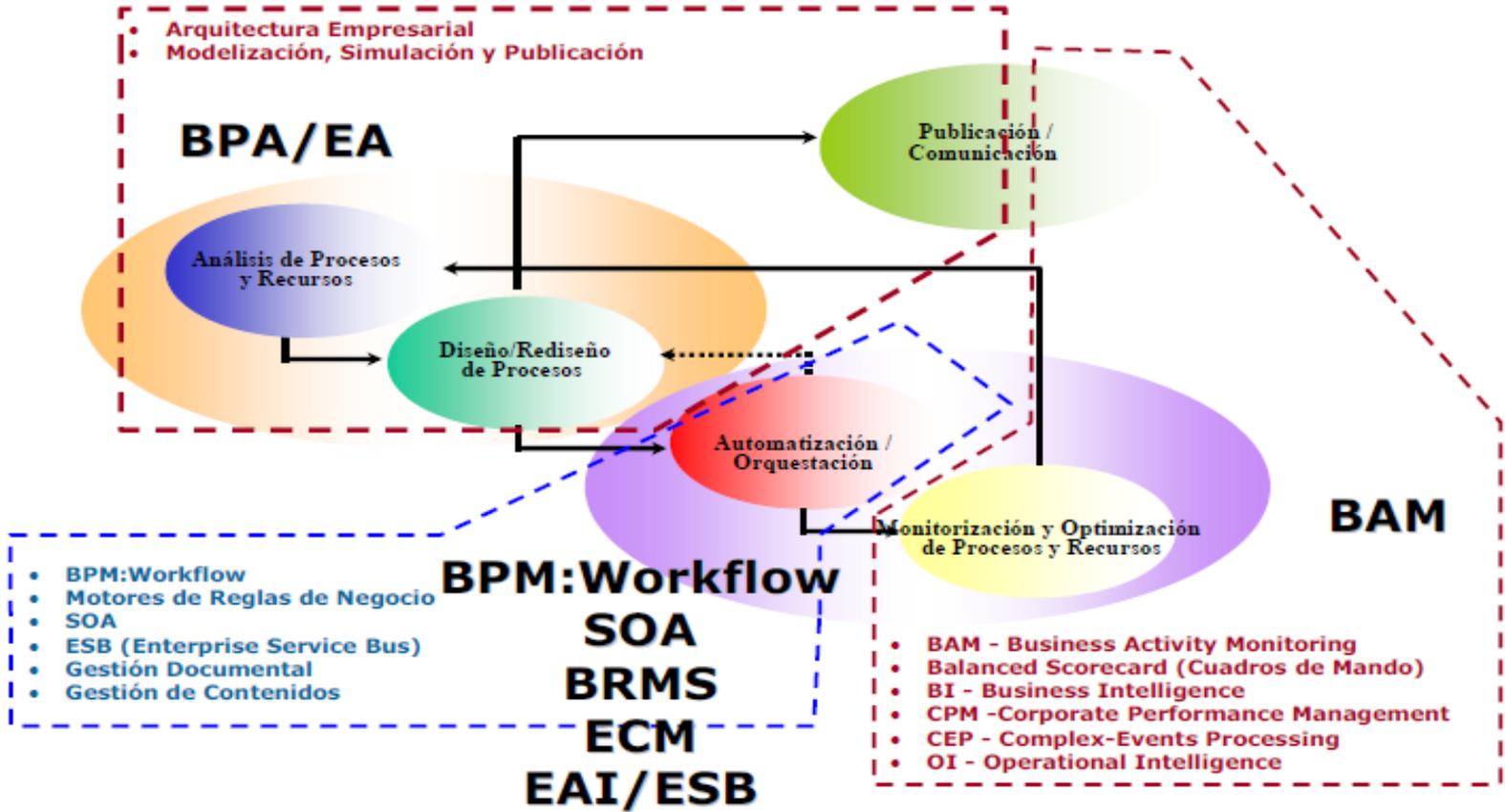
- Mejora la visibilidad completa de los procesos.
- Descubre ineficiencias en los procesos y mejora la calidad de los mismos de principio a fin.
- Asegura el cumplimiento de las regulaciones.
- Brinda soporte continuo al cambio y mejoramiento de los procesos.
- Incrementa la efectividad organizacional

# ¿Qué es BPM?

- **BPM no solo es tecnología informática.** Es una disciplina de gestión empresarial impulsada y hecha realidad hoy en día por un conjunto de **políticas corporativas, técnicas, metodologías y software (BPMS)** totalmente maduras y que aportan excelentes resultados.
- **BPM es alinear los procesos y recursos empresariales a la estrategia, objetivos y metas del negocio** con el fin de asegurar el cumplimiento de los mismos.
- **BPM implica dejar de pensar la estructura organizacional** en base a compartimentos estancos y rígidos, y pasar a visualizarla como un conjunto dinámico de procesos.
- **BPM es un entorno de mejora continua** totalmente articulado y automatizado con el fin de mantener la eficiencia operacional y competitividad de la organización.

# ¿Qué son los BPMS?

“Conjunto de tecnologías (software) que permiten a las empresas **modelar, simular, implementar, ejecutar y monitorear** conjuntos de actividades interrelacionadas, es decir, procesos de cualquier naturaleza, sea dentro de un departamento o transversalmente a la organización, interactuando con trabajadores, sistemas, clientes, proveedores y otros entes externos como participantes en las actividades de los procesos.”

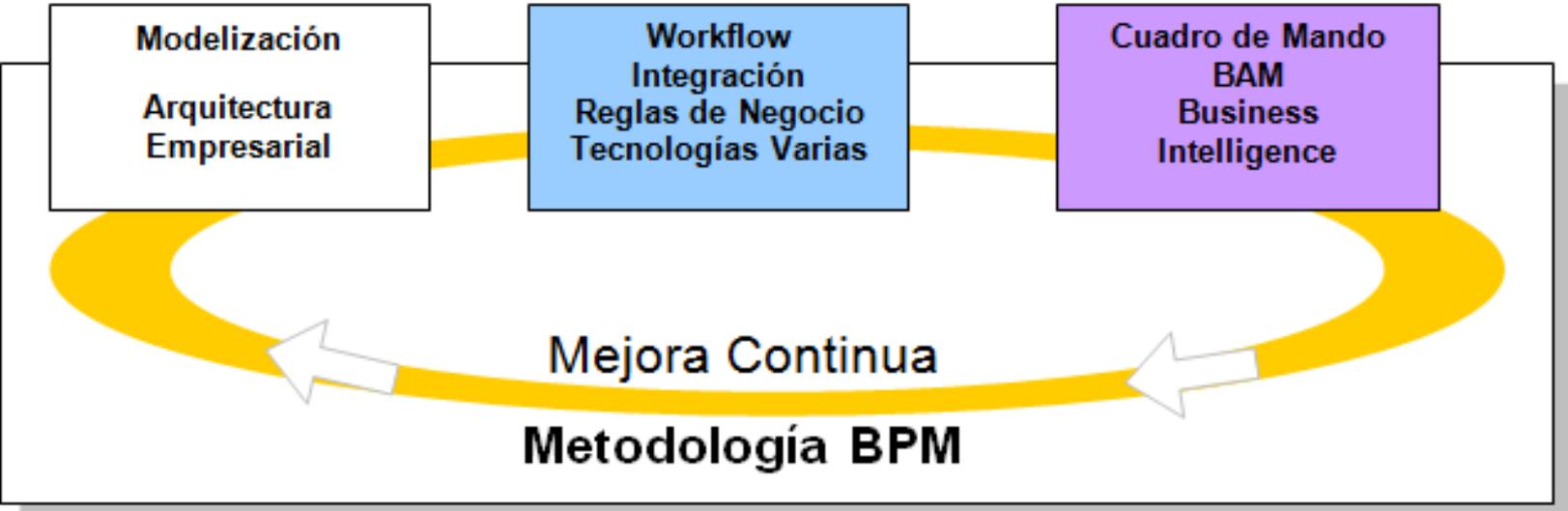


# Gestión "DE" Procesos vs. Gestión "POR" Procesos

**1** Tenerlos adecuadamente identificados y entendidos

**2** Tenerlos automatizados y orquestados de principio a fin

**3** Tenerlos monitorizados y bajo control



Metodología orientada a procesos y a la automatización BPM, independiente del software

Metodología de desarrollo e implantación de automatización BPM

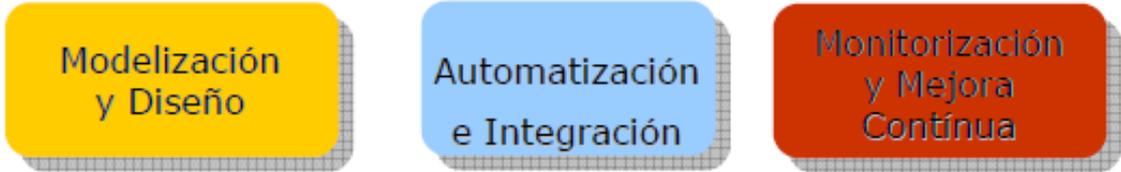
Metodología para la monitorización de procesos y recursos empresariales

# Gestión “DE” Procesos vs. Gestión “POR” Procesos

## Gestión **por** Procesos



## Gestión **de** Procesos



Técnicas y Metodologías BPM

Arquitectura Tecnológica

Tecnologías BPM

Gestión del Cambio

Conocimiento y cultura BPM

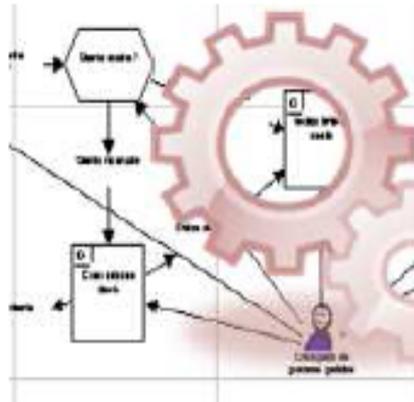
Organización (Transformación)

# 4 Pilares Fundamentales del BPM



## Estrategia

Alineamiento de los Procesos a la Estrategia Organizacional



## Procesos

Identificación, Análisis, Modelización, Diseño y Automatización de Procesos: Estratégicos, Claves y de Soporte



## Tecnologías

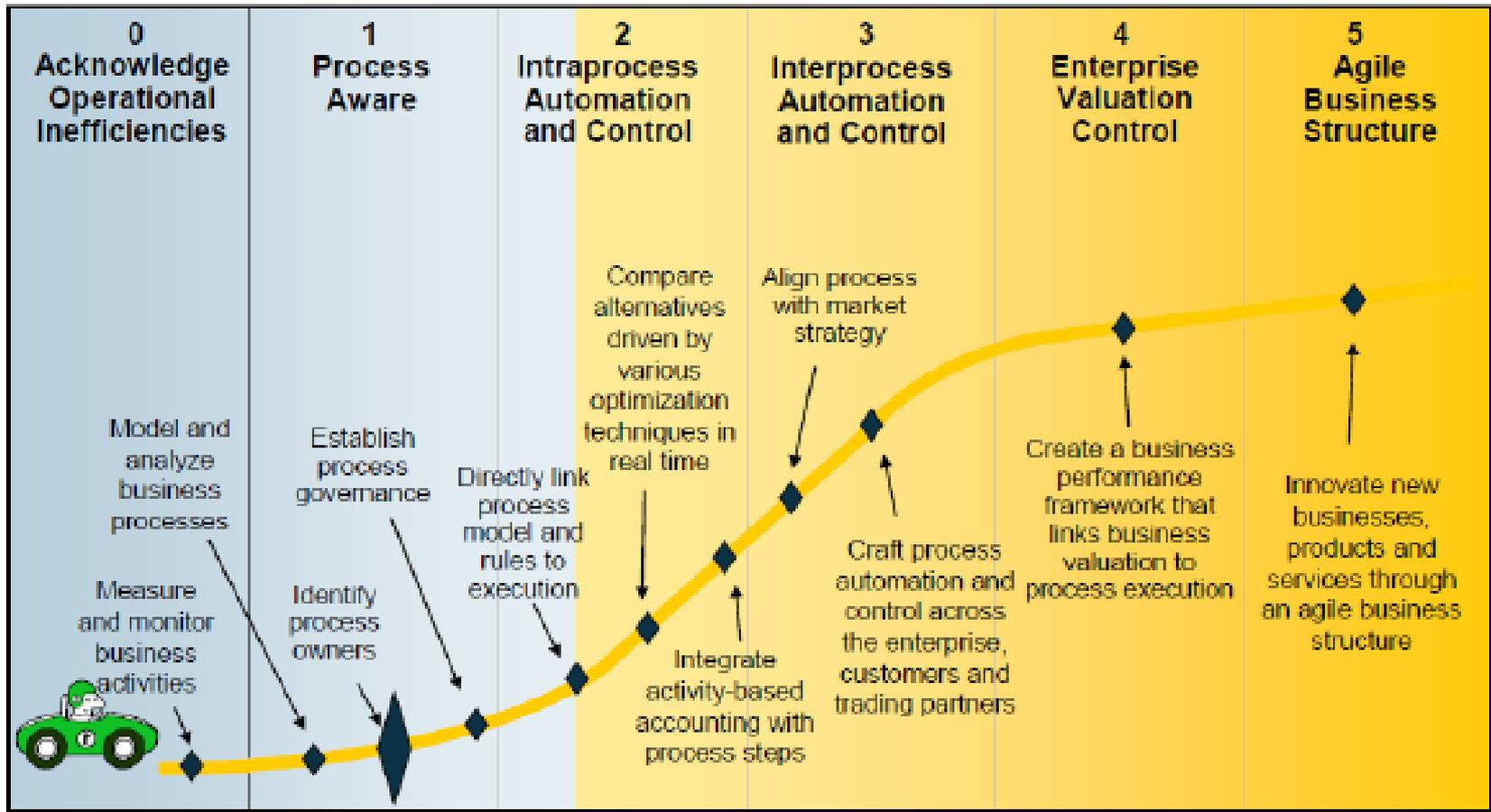
Aplicación de Tecnologías BPM para las diferentes fases de la Gestión por Procesos.



## Personas

Conocimiento y cultura de la organización hacia la gestión por procesos

# Madurez en la Gestión por Procesos



← Generally, where we are today →



Cuanto más tiempo una organización haya estado recorriendo este camino, más maduros son sus procesos, más repetibles y escalables sus operaciones y mejor su desempeño en general.

# Madurez en la Gestión por Procesos

Elementos de la evaluación	ESTADOS DE MADUREZ			
	INCIPIENTE	BÁSICO	AVANZADO	POR PROCESOS
1. Conceptualización en BPM				
2. Alineación procesos con la estrategia				
3. Diseño estructura de procesos				
4. Diseño articulación de sistemas de gestión con los procesos				
5. Implementación tecnológica				
6. Adecuación organizacional (Organigrama)				
7. Operación y monitoreo				
8. Verificación y mejoramiento continuo				

A  
S  
I  
M  
I  
L  
A  
C  
I  
O  
N

B  
P  
M

# Elementos Claves para la Implantación

## Compromiso de la Alta Dirección

**Adopción de  
Técnicas, Métodos  
y Herramientas**

**Formación  
continua y  
evolutiva**

**Orientación y  
tutoría por  
expertos BPM y de  
Negocio**

**Selección de  
Software BPM**

**Definición y evolución de Arquitectura Tecnológica**

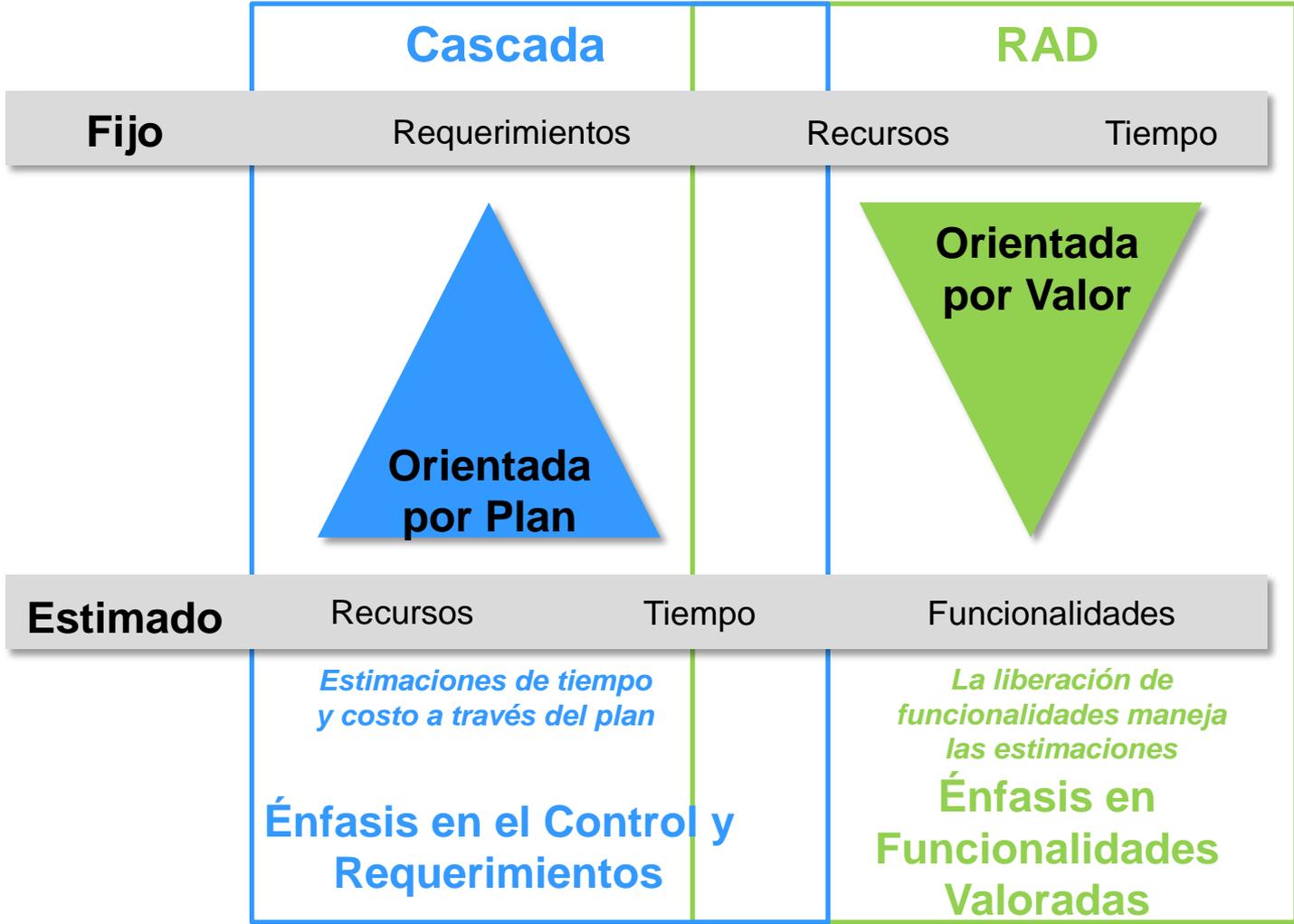
**Gestión de Proyectos BPM - Metodología**

**Gestión del Cambio**

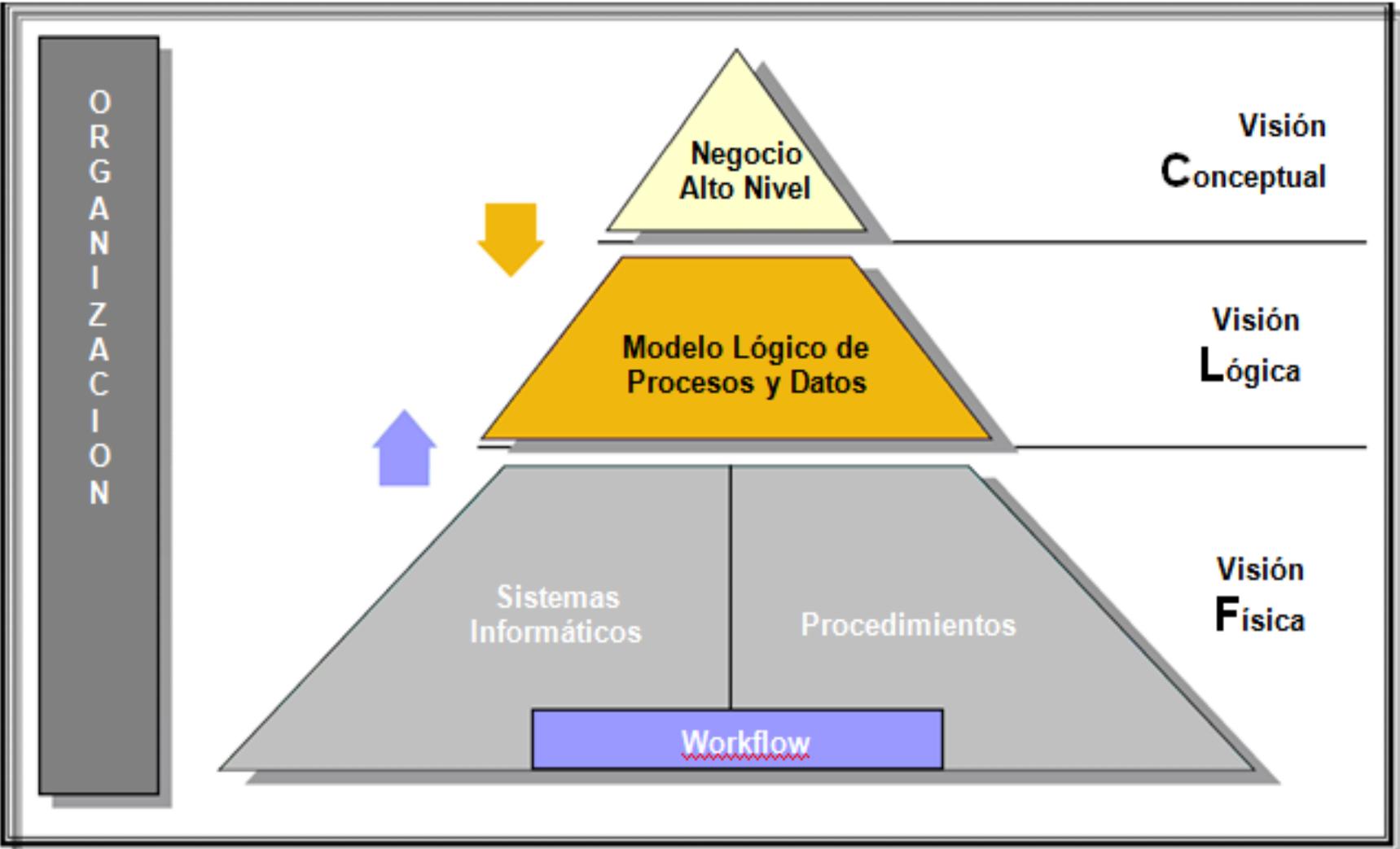
**Monitorización y Mejora Continua**

# Metodología - Enfoque

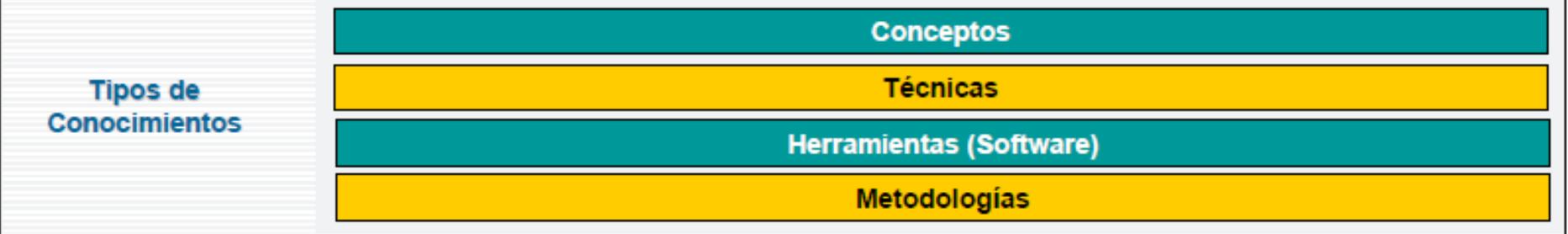
El objetivo de aplicar metodología BPM en la realización de proyectos es seguir un estándar de pasos con “*técnicas*”, “*herramientas*” y “*notaciones*” que se deben aplicar para la ejecución de proyectos BPM de forma “*eficiente*” y “*exitosa*”.



# Metodología - Idioma Común



# Estructura Organizativa, Roles, Equipos de Trabajo



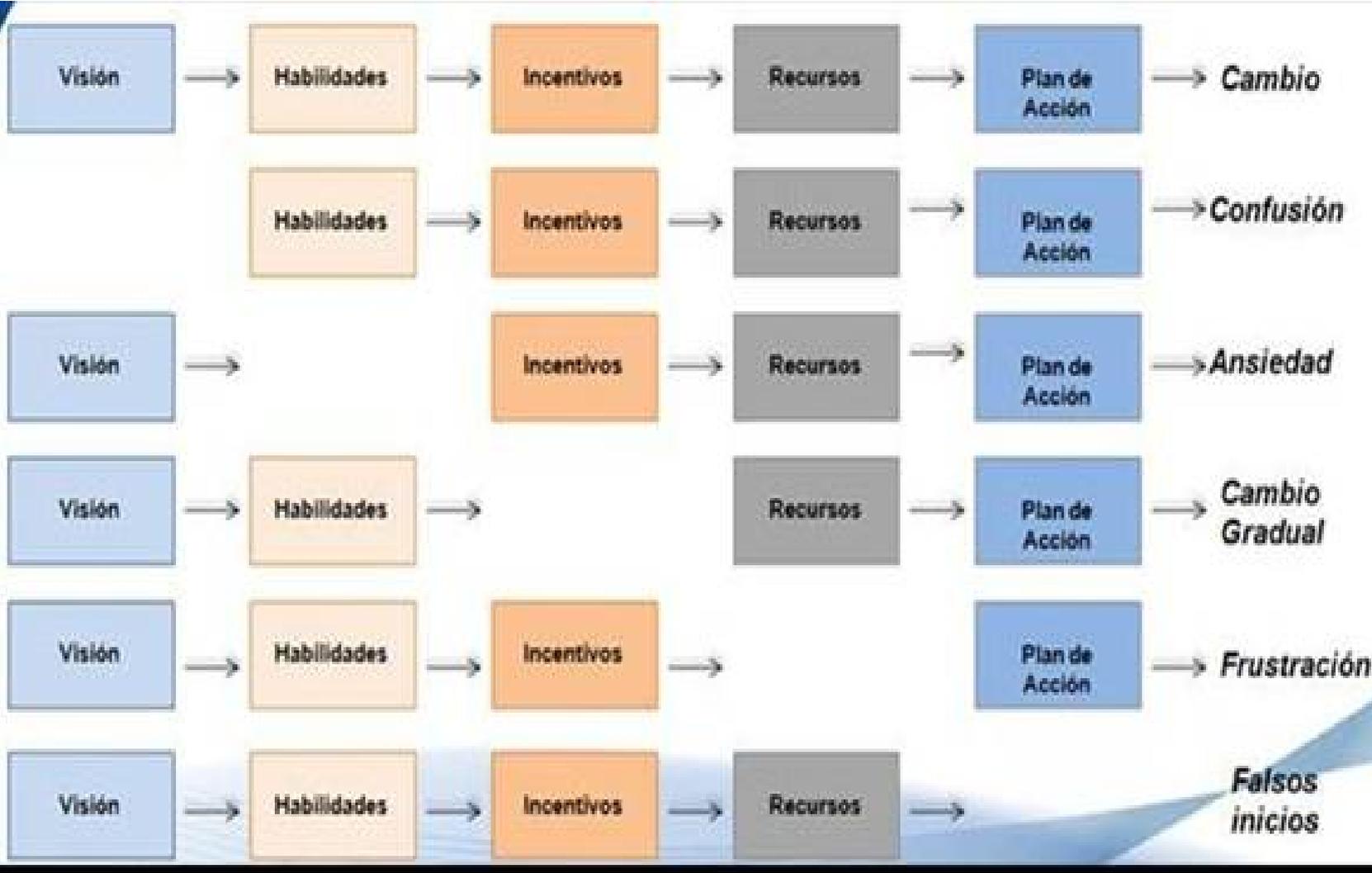
# Estructura Organizativa, Roles, Equipos de Trabajo



# Gestión del Cambio - Etapas



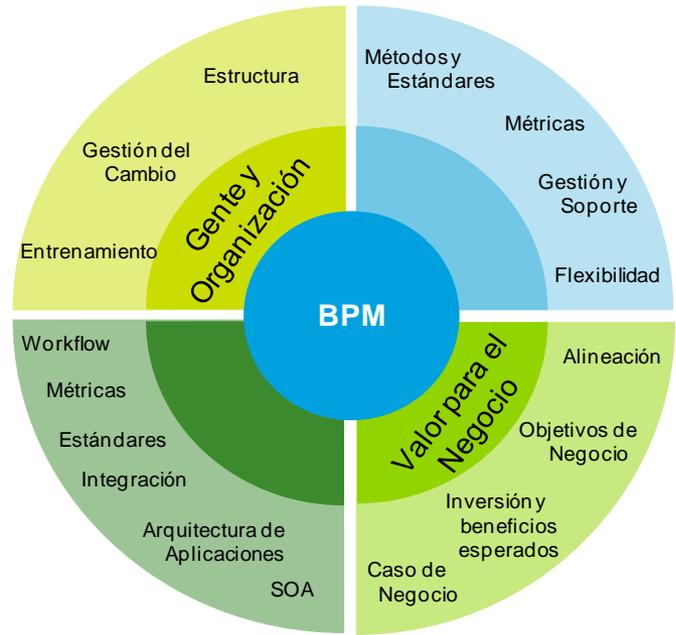
# Gestión del Cambio - Aspectos a Evitar



# ¿Cómo comenzamos? - Visión

## 1. Enfoque Integral

La obtención de los máximos beneficios depende de considerar todos los aspectos impactados e involucrar a todos los responsables

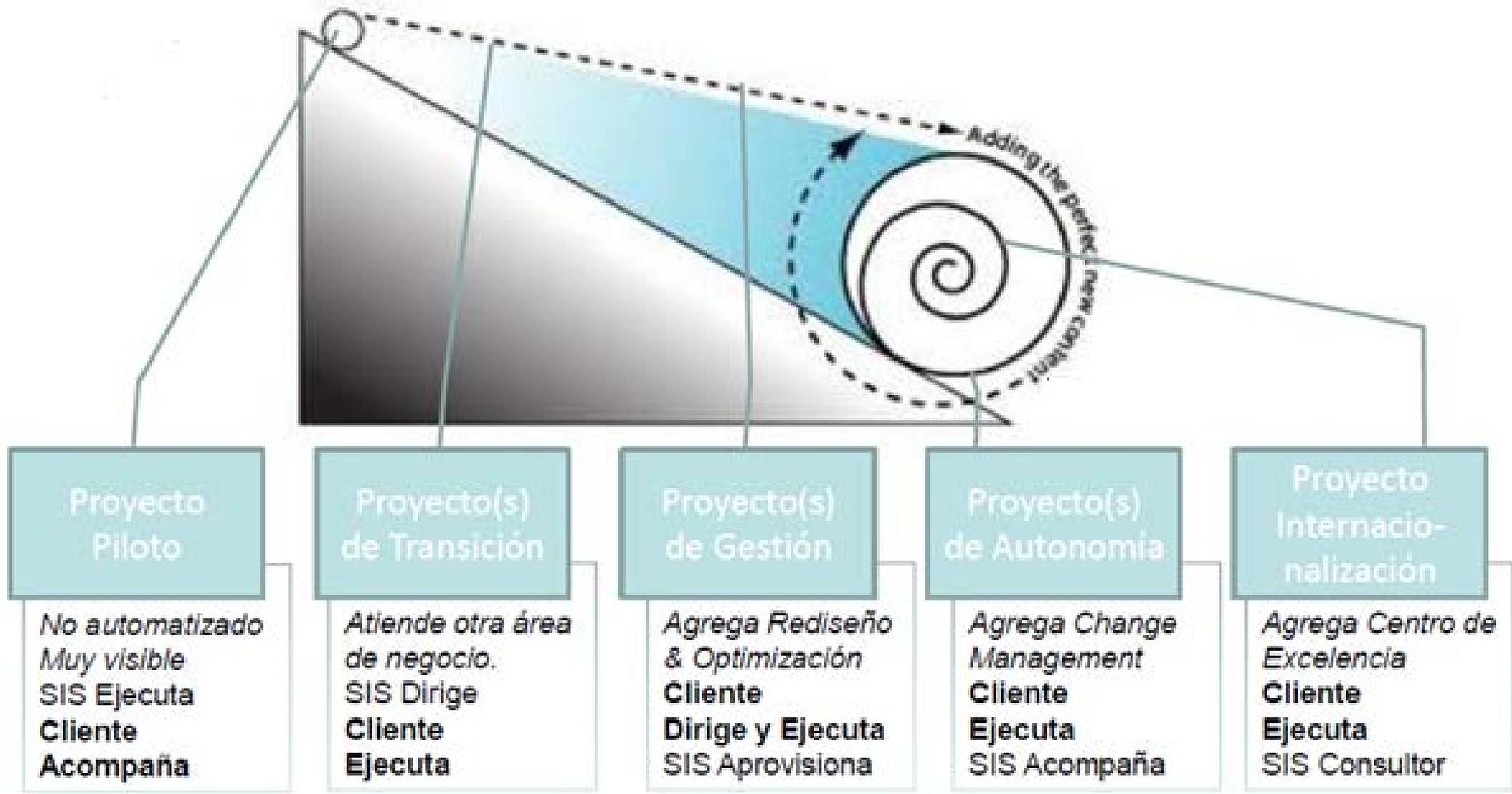


## 2. Madurez incremental

La brecha entre la situación de partida y la objetivo exige que las cosas se hagan incrementalmente, obteniendo y haciendo visible los resultados intermedios y aprendiendo de la experiencia para continuar madurando



# ¿Cómo comenzamos? - Selección de Procesos



**4 Dimensiones:** cantidad, alcance/automatización, cobertura/áreas, funcionalidades.

# Conclusiones

1. Se pueden obtener resultados **rápidos y exitosos** a través de BPM.
2. Es muy importante vender los “Procesos” al nivel directivo y mantener al **patrocinador involucrado**.
3. Es **mandatorio** contar con una **metodología de implementación BPM** asociada a la tecnología para el **éxito de los proyectos**.
4. Existen **metodologías, técnicas y herramientas efectivas** de BPM para apoyar la implementación donde los **analistas de procesos / funcionales** tienen una **participación clave**.
5. **Hacerlo Simple**. Es clave considerar todos los aspectos afectados por la implementación (**aplicar Visión Integral**) y hacerlo de a poco (**Madurez Incremental**).
6. Focalizar esfuerzos en elementos claves como la **capacitación, comunicación, gestión del cambio**.
7. **Generar indicadores** que muestren resultados y el valor para la organización viabilizarán la continuidad hacia la gestión por procesos.

Gracias por su presencia en esta sesión...



Diego Karbuski – [diego.karbuski@statum.biz](mailto:diego.karbuski@statum.biz)

[www.statum.biz](http://www.statum.biz): Sitio Institucional.

[www.statum.info](http://www.statum.info): Base de Conocimiento “Pública” de Apia.

[www.statum.org](http://www.statum.org): e-Learning Apia “Gratuito”.



Líderes en soluciones informáticas  
con su tecnología Apia BPMS de  
última generación.

