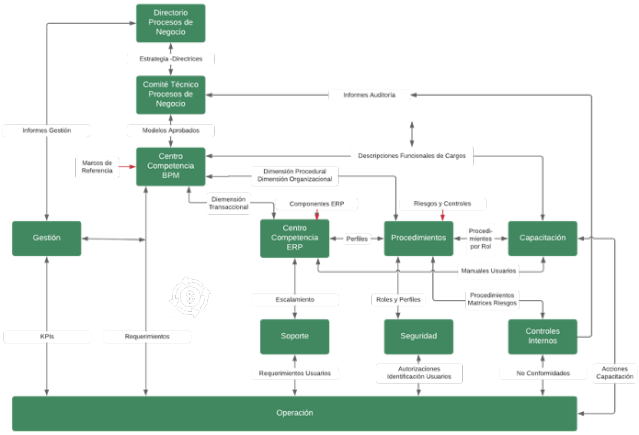
Modelo para el Mantenimiento Actualizado de los Procesos de Negocios

Qué la documentación se mantenga prácticamente correspondiente con el uso habitual de los Proceso de Negocios, esto es es Documentación ≈ As-Is.

Modelo



Importancia de la Documentación Actualizada

Debido a que los Procesos de Negocios son el núcleo de las operaciones, documentar Procesos de Negocio y mantener esta documentación actualizada es importante por muchas razones, entre ellas:

- La redundancia operativa, mediante la preservación del conocimiento a través de la documentación, reduce el riesgo en caso de que el talento clave se vaya o no esté disponible.
- La mejora de un Proceso de Negocio solo se puede realizar con una documentación precisa, por ejemplo incorporación de RPA.
- Para tener consistencia operativa al documentar, auditar y hacer cumplir los procesos.
- Eficiencia operativa al reducir la variación del rendimiento mediante la coherencia operativa.
- Los requisitos de adquisición o de mejoramiento a menudo incluyen documentación detallada del proceso, por ejemplo la actualización de un ERP.
- Los requisitos del cliente a menudo incluyen documentación de procesos, especialmente para la subcontratación en industrias reguladas.
- Mitigación de riesgos para hacer cumplir y demostrar el cumplimiento de los requisitos de la industria, como HIPAA.

Gobernanza

El entorno donde se crean y ejecutan los Procesos de Negocio tiene múltiples elementos y relaciones que lo hacen de por sí **complejo**. En el modelo que presentamos se consideran **10 áreas**, cada una con sus propias funciones, organización, modos de hacer las cosas y recursos asignados, además la Operación, donde se ejecutan los Procesos, tiene a su vez varias áreas.

Por tanto si tomamos en cuenta que un proceso en uso, durante su ciclo de vida, **requerirá cambios** sea por razones del negocio, cambios de tecnología, optimizaciones, etc. estos cambios tienen que formalizarse en **Requerimientos**, los que se tiene que satisfacer de alguna manera.

Aquí es donde surge el imperativo de **contar con una Gobernanza** (conjunto de prácticas, reglas, estándares y organización) para poder hacer que el Modelo pueda operar adecuadamente, pudiendo chequearse su desempeño verificando si los Requerimiento **se satisfacen** y si la Documentación de los procesos **está al día;** es decir, se corresponde con los Procesos As-Is..

Centros de Competencias (CC)

Diálogo que fomenta la integración de los CC

Es una estructura organizativa que se utiliza para coordinar las habilidades de TI con una organización. Los CC brindan **experiencia para el apoyo de proyectos** o programas, actuando como repositorios de conocimiento y reservas de recursos para múltiples requerimientos del negocio. Los CC basados en habilidades, el tipo más común, se utilizan para el desarrollo de aplicaciones, habilidades de lenguaje de software, administración de datos, desarrollo de Internet y diseño de redes.

En este caso se requiere disponer de un CC para tratar por medio de **la disciplina BPM** (Business Process Management) el tópico Procesos de Negocios, y otro CC para disponer internamente del **conocimiento crítico del ERP o similar,** de modo de tener independencia del conocimiento externo.

Los CC, en términos generales deben:

- Promover las mejores prácticas y procesos estándar que permitan un éxito repetible.
- Proporcionar la experiencia necesaria para resolver problemas específicos relacionados con el desarrollo y la implementación de los Procesos de Negocios y del ERP o similar.
- Ayudar a la empresa ser autosuficientes en conocimientos y experiencia en sus ámbitos de competencia.
- Crear un punto focal en la empresa para mirar hacia adelante a nuevas tecnologías disruptivas y problemas más allá del enfoque inmediato de los proyectos actuales.

Roles Indispensables

Dueño del Proceso de Negocio – Owner Process

Es el responsable de la gestión del del proceso que tiene asignado, es decir es quien mejora y optimiza cada uno, especificamente:

- Define que es proceso le sirve, sus fases, entradas, objetivos KPI, y sus flujos que están involucrados en cada uno de los subprocesos que la componen.
- Mantiene y repasa la gobernanza de su proceso comprometido con los KPI y el manual de los mejoramientos como el plan de mejoramiento del proceso.
- Encuentra el plan de mejoramiento de su proceso con los otros Dueños de Procesos en el mapa de cadena de valor y de los interfaces entre los procesos.
- Mantiene el contacto Dueño de los Procesos de Negocio, integrando que los requerimientos del Negocio sean gestionados.
- Define y gobierna el mejoramiento de los Procesos de Negocio y los requerimientos necesarios que realizan. Es decir es la responsabilidad final de cumplir de los requerimientos en el Proceso que le corresponde.

Dueños Funcional

Como se dijo anteriormente del enfoque BPM es similar, y muchos de sus representantes, y corresponde al gerente o cliente con sus limitaciones y otros agregados la funcionalidad tal que sea. Es este responsable de la gestión de su Dominio Funcional, la que le permite procesos mejor a los clientes entre la estrategia general y sus actividades.

Dueños clientes asegura Dueño en el Rol de Dueño que debe mejorar con la nueva tecnología, estos responsables mapean los requisitos Reales del cliente (Business Dueño le Definición del Proceso Negocio y como representan Es Dueño Funcional que el apoyo Es Dueño de Proceso.

Es responsabilidad de un Dueño Funcional incluyen:

- Dueños comprometen en Fase Es como Dueño le toca Es Dueño de Proceso que gestionará.
- Negocios a los procesos Dueño que que utilizan el mapa clásico.
- Dueños gestionan clientes que gestion tenía geográfica.

Herramientas

Para poder operar eficientemente el "Mantenimiento Actualizado de los Procesos de Negocios", es **indispensable contar herramientas *ad-hoc*,** al menos para: la administración de Requerimientos, el modelamiento y documentos de los Procesos, la gestión de Portafolio y de Proyectos, y también aplicaciones que apoyen el trabajo en equipo más Office, por supuesto.

Ver más

ARTION | © 2021