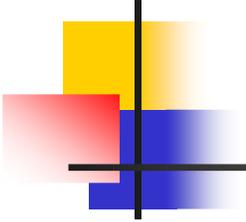


# Macroprocesos, Patrones y Arquitectura

---

IN78Ñ – Arquitectura Empresarial

Cristian Julio A.  
cjulio@ing.uchile.cl



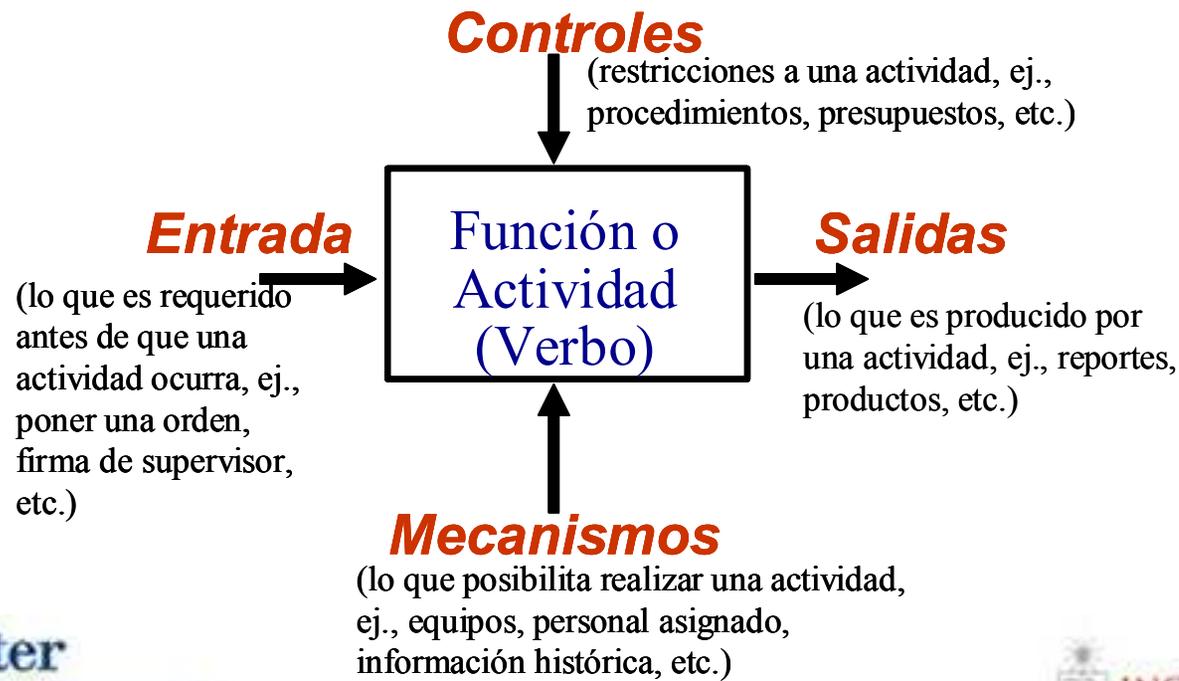
# Resumen Clase Anterior: BPMN

---

- Notación estándar para el modelamiento de procesos, que nos permite comunicarnos con diversas audiencias.
- La notación es extensa.
- Fue concebida para el diseño de procesos procedurales (último nivel).
- Es posible adaptar BPMN para representar procesos no procedurales, que corresponden a los procesos de mayor nivel de abstracción. Estos procesos son asincrónicos y se comunican a través de flujos.

# Resumen Clase Anterior: IDEF0

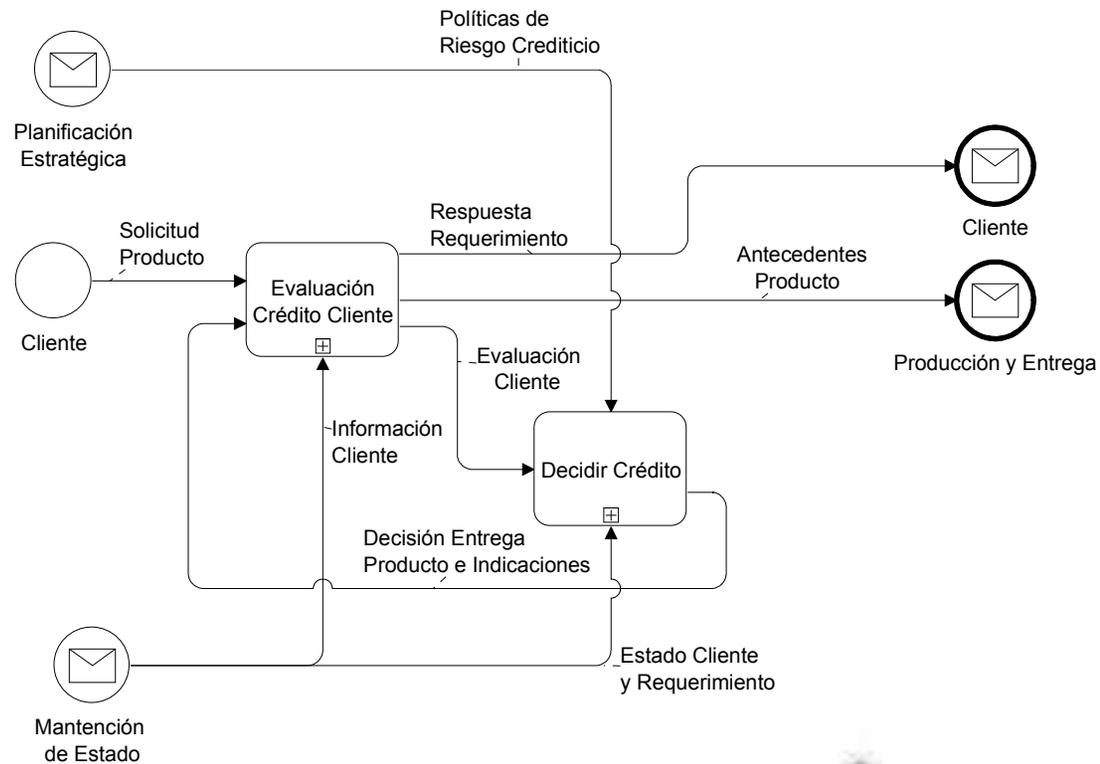
- Utilizaremos las convenciones de IDEF0 para modelar los procesos no procedurales, usando la notación BPMN.

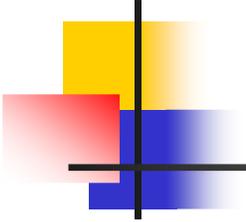


# Ejemplo Modelamiento IDEF0

## ■ Solicitud Crédito Cliente

- Tipos de Entrada
- Origen Mensaje
- Asincronía Procesos

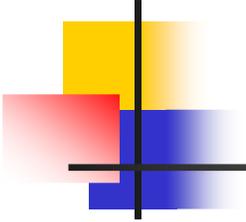




# Arquitectura de Procesos

---

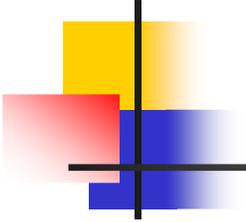
- Es la estructura y relaciones de los grandes procesos que deberán soportar el modelo de negocio con el cual la empresa busca lograr su estrategia. Por lo tanto, soportan la propuesta de valor para el cliente.
- Luego, el primer desafío es definir la mencionada estructura y relaciones de los macroprocesos de la empresa.
- Una vez definida la arquitectura, se procede a modelar los siguientes niveles de abstracción de cada uno de los macroprocesos involucrados.



# Macroprocesos

---

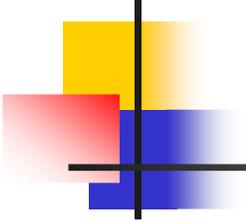
- Todas las empresas poseen (de forma implícita o explícita) 4 grandes procesos fundamentales para su funcionamiento (macroprocesos):
  - Cadena de Valor (Macro 1)
  - Desarrollo Nuevas Capacidades (Macro 2)
  - Planificación Estratégica (Macro 3)
  - Gestión de Recursos Habilitadores (Macro 4)



# Macroprocesos (2)

---

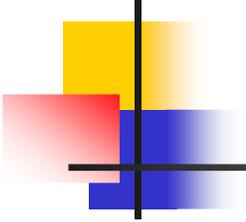
- Cadena de Valor (Macro 1): Conjunto de procesos que ejecutan la producción de los bienes y/o servicios de la empresa, desde que se interactúa con el cliente hasta que su requerimiento ha sido satisfecho.
  - Una Empresa puede tener una o más cadenas de valor
  - Ejemplos:
    - Línea de Servicio de Urgencias (Hospitales)
    - Línea de Negocio Banca Personas (Bancos)
    - Consultoría financiera (Consultora Finanzas)
    - Línea de desarrollo de soluciones TI (Consultora TI)



# Macroprocesos (3)

---

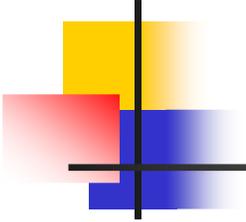
- Desarrollo Nuevas Capacidades (Macro 2):  
Conjunto de procesos que desarrollan las nuevas capacidades que la empresa requiere para ser competitiva.
  - Ejemplos:
    - Desarrollo de Nuevos Productos o Servicios (permite mantenerse vigente en el mercado) -> Crédito Fácil y Créditos por internet.
    - Desarrollo Nuevos Procesos (que aumenten valor a los clientes; efectividad operacional) -> Nuevo procesos para disminuir tiempo en líneas de producción
    - Desarrollo Nueva Infraestructura (para producir y operar los productos) -> Nuevos pabellones



# Macroprocesos (4)

---

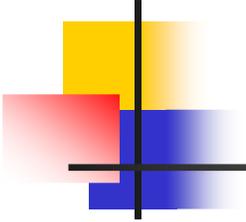
- Planificación del Negocio (Macro 3): Comprende el conjunto de procesos necesarios para definir el futuro de la organización en forma de estrategias, que se materializan en planes y programas.
  - Ejemplos:
    - Crecimiento esperado y mercado objetivo en los próximos 5 años.
    - Objetivos operacionales y KPI's asociados.
    - Análisis y control del cumplimiento de la estrategia.



# Macroprocesos (5)

---

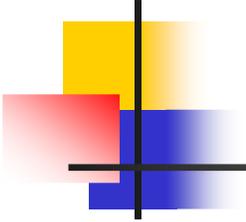
- Gestión de Recursos Habilitadores (Macro 4):  
Conjunto de procesos de apoyo, que manejan los recursos necesarios para que los otros operen.
  - Ejemplos:
    - Gestión de Recursos Humanos
    - Gestión de Recursos Financieros
    - Gestión de Recursos Tecnológicos
    - Gestión de Materiales



# Macroprocesos (6)

---

- Para diseñar cada uno de los Macroprocesos (procesos, subprocesos y relaciones) utilizaremos los patrones de procesos de negocios.
- Los Patrones de Procesos de Negocio:
  - Establecen cómo los procesos deberían estructurarse y funcionar, de acuerdo a las mejores prácticas. Son normativos, en el sentido que establecen cómo los procesos “deberían ser”.
  - Nos proporcionan un punto de referencia para realizar el diseño de los procesos. No se parte desde “cero”.
  - Existen para distintos niveles de abstracción.



# Patrones de Procesos

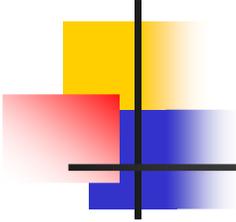
---

Planificación del  
Negocio

Desarrollo  
de Nuevas  
Capacidades

Cadena  
de Valor

Procesos de Apoyo  
(RR.HH,  
Financieros, etc.)



# Patrones de Procesos

Administración  
Relación con el  
Cliente

Incluye los procesos de análisis y marketing para inducir y guiar las ventas; los procesos para vender el producto y/o servicio y contactar al cliente; y el procesamiento de órdenes, incluyendo la decisión de aceptarlas o no.

Administración  
Relación con  
Proveedores

Incluye los procesos para determinar requerimientos de abastecimiento, encontrar proveedores adecuados y planificar y programar sus entregas, incluyendo la gestión de inventario

Incluye los procesos para la planificación, programación y control requeridos para la planificación y entrega de los productos

Gestión de  
Producción y  
Entrega

Incluye los procesos que llevan a la práctica los planes y programas del proceso anterior, realizando las actividades físicas de generación y distribución de los productos y servicios

Cadena  
de Valor

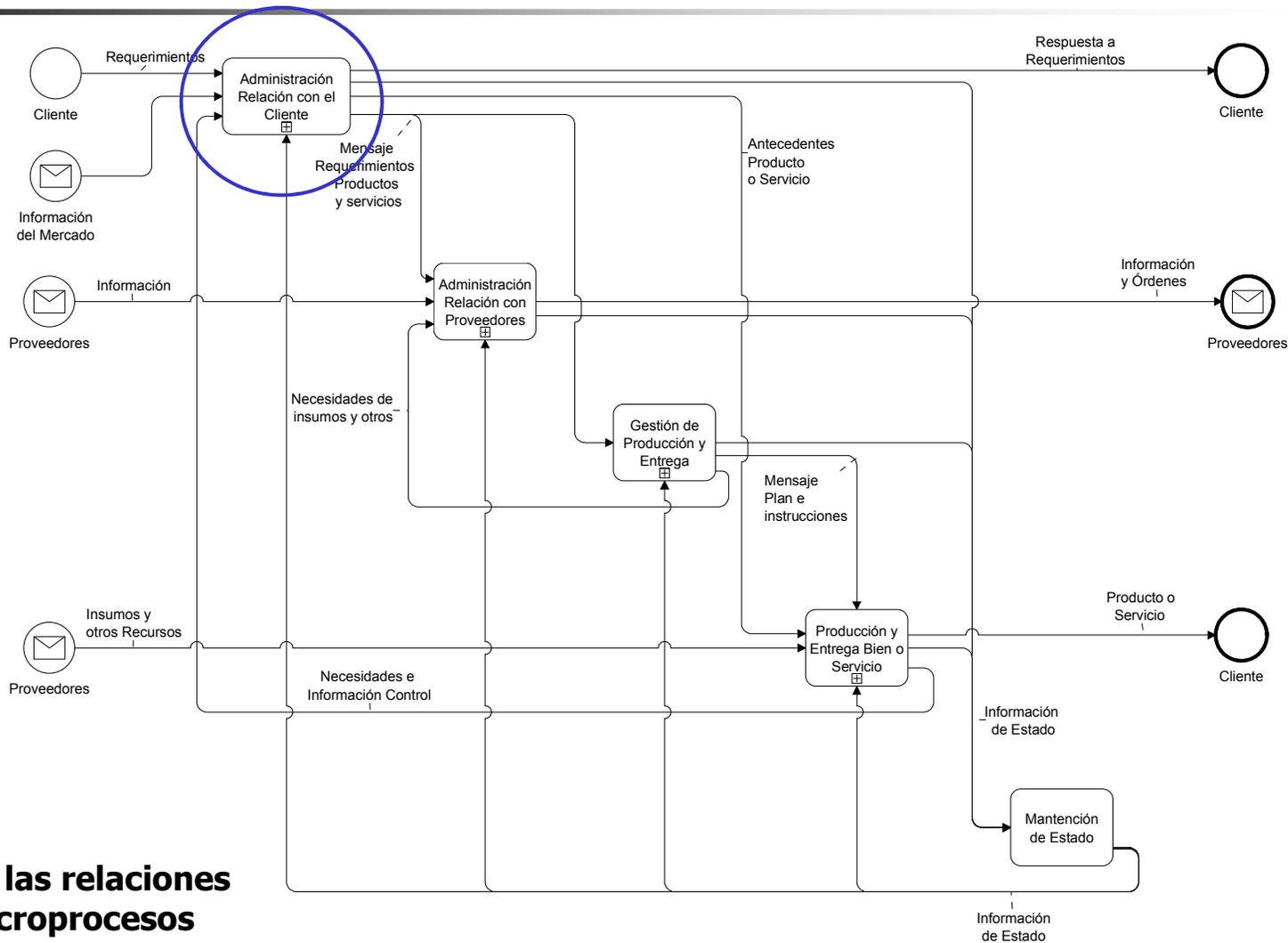
Producción y  
Entrega Bien o  
Servicio

Está presente en todos los macroprocesos, y contiene la información del estado de todos los procesos que los componen.

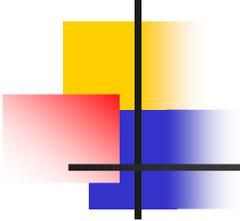
Mantenimiento  
de Estado



# Patrones de Procesos



**\*\*No incluye las relaciones con otros macroprocesos**



# Patrones de Procesos

---

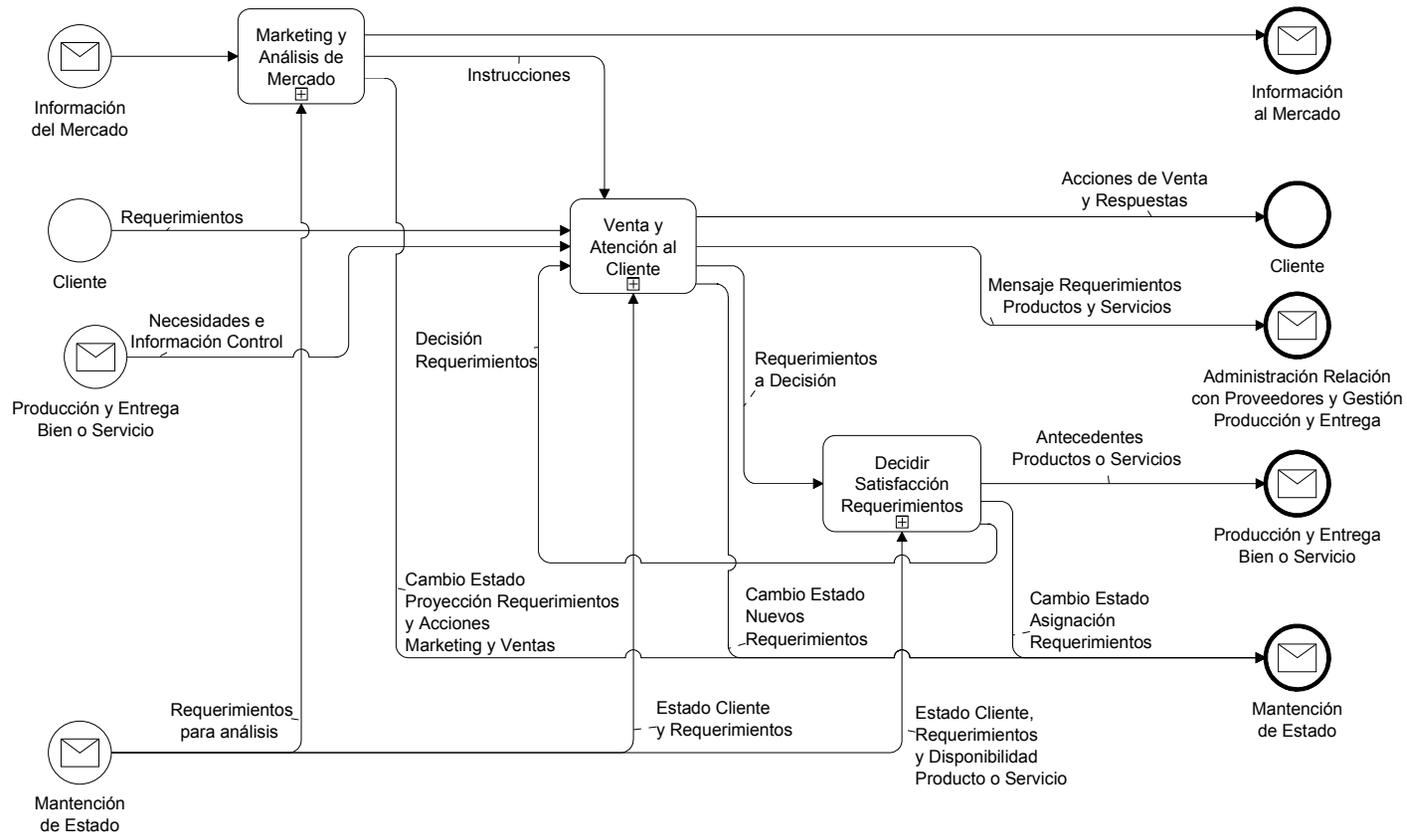
Administración  
Relación con el  
Cliente

Marketing y  
Análisis de  
Mercado

Venta y  
Atención al  
Cliente

Decidir  
Satisfacción  
Requerimientos

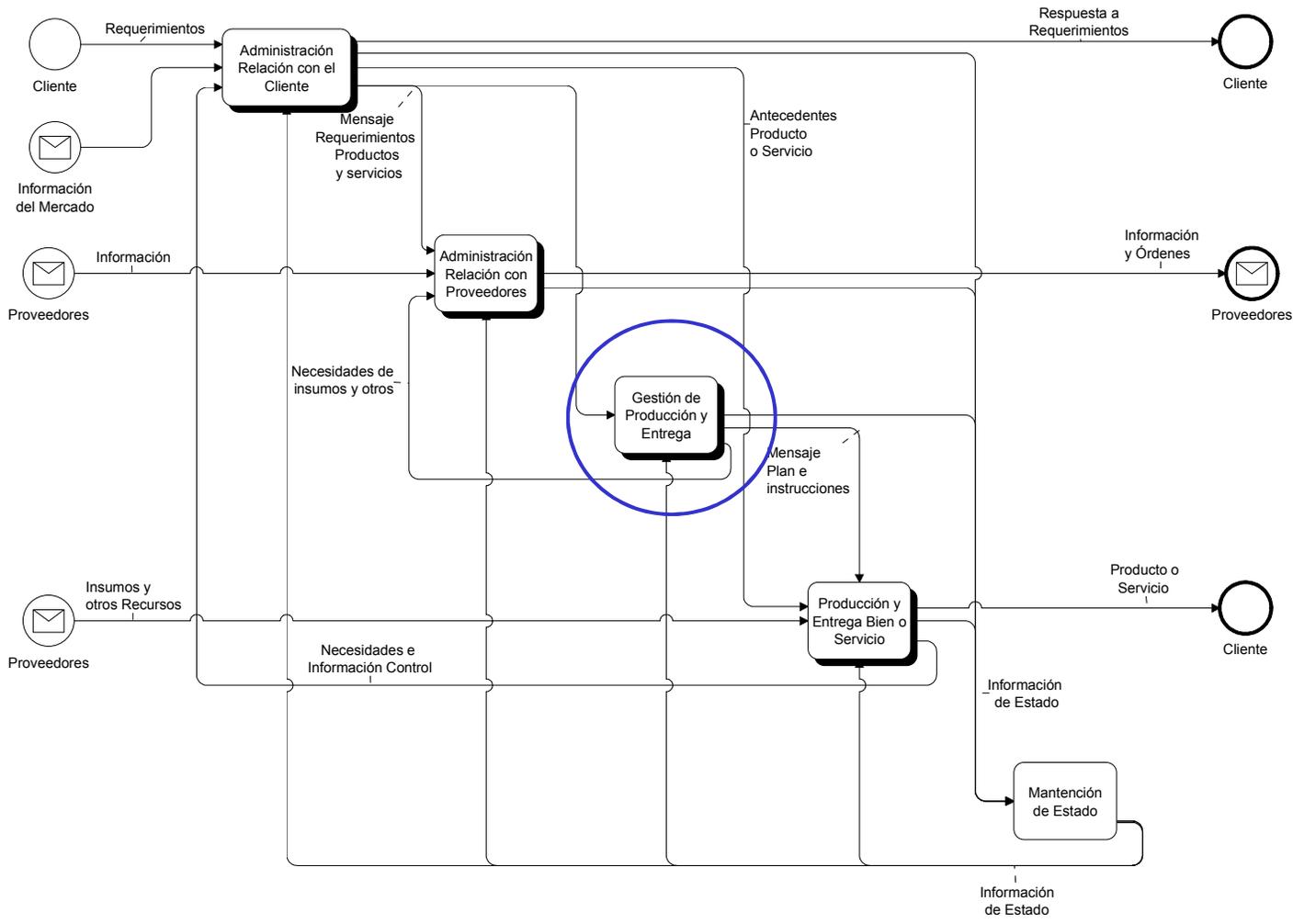
# Patrones de Procesos



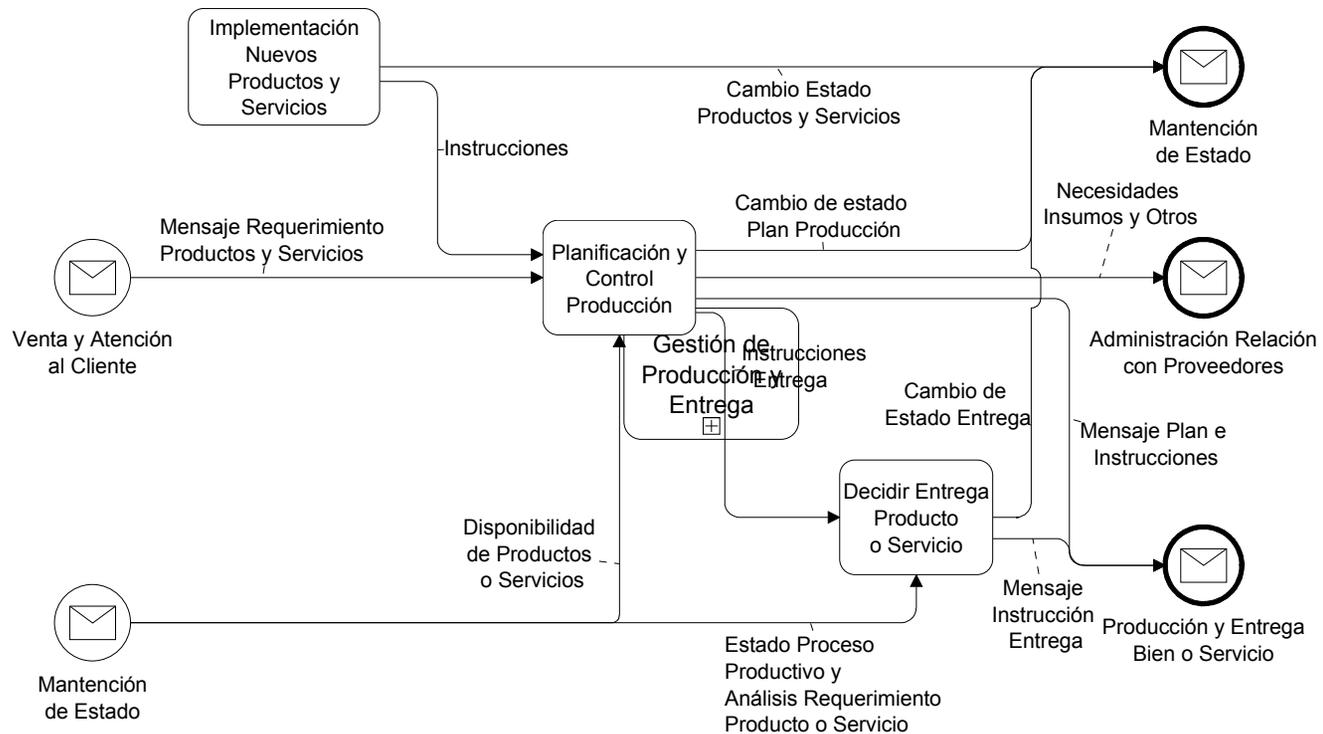
**\*\*No incluye las relaciones con otros macroprocesos**

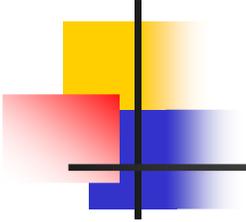


# Patrones de Procesos



# Patrones de Procesos

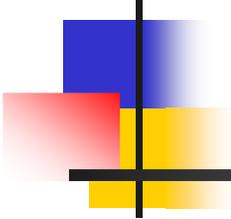




# Uso Patrones de Procesos

---

- ¿Cómo se usan los Patrones para el diseño de los procesos?
  - Si los procesos NO existen, entonces nos proporcionan un punto de partida para su diseño. Recordemos que los patrones contienen el conocimiento de las mejores prácticas de muchas empresas.
  - Si los procesos existen, entonces se deben instanciar los patrones de procesos especificando las características de la empresa en particular, teniendo siempre en cuenta cómo las cosas deberían ser. Es decir, se debe responder:
    - ¿Qué contraste existe entre la realidad de mi empresa y los patrones?
    - ¿Cuánto puedo “acercarme” a los patrones, en términos de estructura de procesos y sus relaciones?
    - ¿Qué restricciones tengo para hacerlo?



# Macroprocesos, Patrones y Arquitectura

---

IN78Ñ – Arquitectura Empresarial

Cristian Julio A.  
cjulio@ing.uchile.cl