

RESUMEN

Maule: Una Metodología para el Descubrimiento, Documentación y Modelamiento de Procesos de Negocio.

Alfredo Contreras Richaud¹

Contexto de la Investigación y Planteamiento del Problema.

Todas las Organizaciones del mundo sin considerar su tamaño ni cantidad de personas que laboran dentro de ella cuentan con tareas y con flujos por los cuales la información pasa. El conjunto de tareas, el camino que siguen y la información que se va generando en cada tarea se denomina “Proceso”. El área de Gestión de Procesos de Negocio hace referencia a la metodología cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de su administración sistemática.

Los Procesos de Negocio son series de tareas y flujos a seguir que se utilizan dentro de las organizaciones para el desarrollo de sus labores diarias, estos Procesos de Negocio, desafortunadamente, muchas veces no se tienen claros ni bien definidos y en algunos casos son implícitos, no hay nada que los respalde. La complejidad de estos demanda la necesidad de contar con herramientas que ayuden a su correcta gestión, el éxito de una Organización no solo dependerá de la buena implementación y ejecución de los Procesos de Negocio, si no ante la pronta respuesta por parte de las Organizaciones para crear nuevos Procesos de Negocio y adaptar los ya existentes ante un cambiante ambiente de negocios, donde se deben aprovechar el uso de nuevas tecnologías, eventos y tendencias.

Debido a que los Procesos de Negocio no siempre son fáciles de comprender y de seguir en su correcta ejecución se ha determinado realizar una propuesta Metodológica llamada “Maule” la cual apoya a solventar esta situación.

Objetivos y Alcance de la Investigación.

Los objetivos que se buscan dentro de este trabajo son:

- La generación de una propuesta Metodológica para mejorar la comprensión y eficiencia de los Procesos de Negocio.
- Crear conjuntos de normas e instrucciones (directrices) para el descubrimiento, modelamiento y documentación de información del Proceso de Negocio.
- Crear Plantillas para la Documentación de Información asociada al Proceso de Negocio.
- Validar la propuesta presentada a través de un caso de estudio.

Los alcances que contempla el trabajo son el desarrollo de la Propuesta Metodológica junto con el material de apoyo para la aplicación de la misma a través de guías y asesoramiento.

¹ Magíster en Ciencias de la Computación – Universidad Católica del Maule (arichaud66@hotmail.com)

La correcta administración y gestión de la información del Proceso y los Modelos correspondientes del Proceso en estudio en situaciones “as – is”.

Breve Descripción de la Metodología Maule.

Para solucionar las problemáticas antes mencionadas se ha elaborado la Metodología, llamada “Maule”, dicha propuesta está compuesta de tres (3) fases y cinco (5) subprocessos que acompañan a las fases, trabajando de forma bidireccional, enfocando la atención principal hacia la correcta administración y documentación de la información. La primera fase es la Organización y estructuración del trabajo. La segunda fase es la identificación y validación de las informaciones de un Proceso a través un lienzo propio que está basada en el lienzo del modelo de negocio de Osterwalder. La tercera fase es el modelamiento de las informaciones en 3 diagramas y 2 modelos que está basado en la segunda fase. La elaboración de los diagramas y modelos en un contexto “as - is” de la Organización.

Los subprocessos que acompañan a las fases se describen a continuación. El primer subprocesso, llamado “Descubrir Información”, identifica dos tipos de información: informaciones relacionadas con el plan estratégico de la organización e informaciones relacionadas con el proceso principal. Toda la información descubierta es registrada en plantillas propias de la Metodología. Con respecto a las informaciones relacionadas con el proceso principal, se deben identificar y registrar con la finalidad de apoyar la elaboración de tres vistas que tienen diferentes grados de abstracción. La primera vista consiste en presentar el proceso principal y sus relaciones con otros procesos. La segunda vista es una introspección sobre el proceso principal, es decir, consiste en representar los principales subprocessos (con el rol/unidad responsable) y las dependencias entre ellos mismos. La tercera vista es una documentación detallada del proceso principal.

El segundo y tercer subprocesso, llamado “Macroprocesos” y “Elaborar Diagramas del Nivel Descriptivo”, consiste en la elaboración de tres diagramas de alto nivel de abstracción. Los nombres de los diagramas son: diagrama de Macroproceso, Diagrama de Colaboración y Diagrama Descriptivo. Los dos últimos modelos están basados en las informaciones registradas en las plantillas entregadas por la Metodología y cada uno de ellos provee una vista diferente del Proceso Principal.

El cuarto subprocesso, llamado “Elaborar Modelos del Nivel Detallado”, consiste en la elaboración del Modelo de Participantes y Modelo Detallado. La elaboración de los modelos está basada en las informaciones descubiertas en el primer subprocesso. A partir de esas informaciones se extraen y registran informaciones en tablas (plantillas) que, como se ha mencionado, la Metodología Maule provee para organizar.

Finalmente el quinto subprocesso, llamado “Identificar Reglas de Proceso”, se ejecuta en forma paralela a todos los otros subprocessos para asegurar que las reglas de proceso sean cumplidas. Todas las reglas se documentan empleando la plantilla que entrega la

metodología. La Metodología trabaja en un estilo “Top-Down” donde se parte de lo general a lo particular dentro de la Organización alcanzando el máximo detalle posible en el Proceso de estudio.

Síntesis de los resultados

La Metodología Maule se encuentra aplicándose en dos importantes sectores de la Región del Maule, el sector financiero a través de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Oriencoop” y el sector salud a través del Hospital Regional de Talca, en ambos casos se encuentra la Metodología apoyando y mejorando los procesos específicos y logrando eficientar los indicadores de ambas Organizaciones.

Principales conclusiones

- Se ha podido aislar al Proceso en torno a la Organización.
- La Metodología ha demostrado ser una herramienta para el fortalecimiento en la mejorar y comprensión de los Procesos de Negocio.
- La Documentación de los Procesos apoya a la capacitación del personal dentro de la Organización.
- Se han mejorado los indicadores relacionados a los Procesos en Estudio.

Palabras clave: Procesos de Negocio, BPM, Modelamiento BPMN.

Número de palabras: 971 palabras.