

# Estudio Nacional sobre Gestión de Procesos de Negocio

## ENBPM 2013

**CETIUC**



Área de Excelencia de Procesos

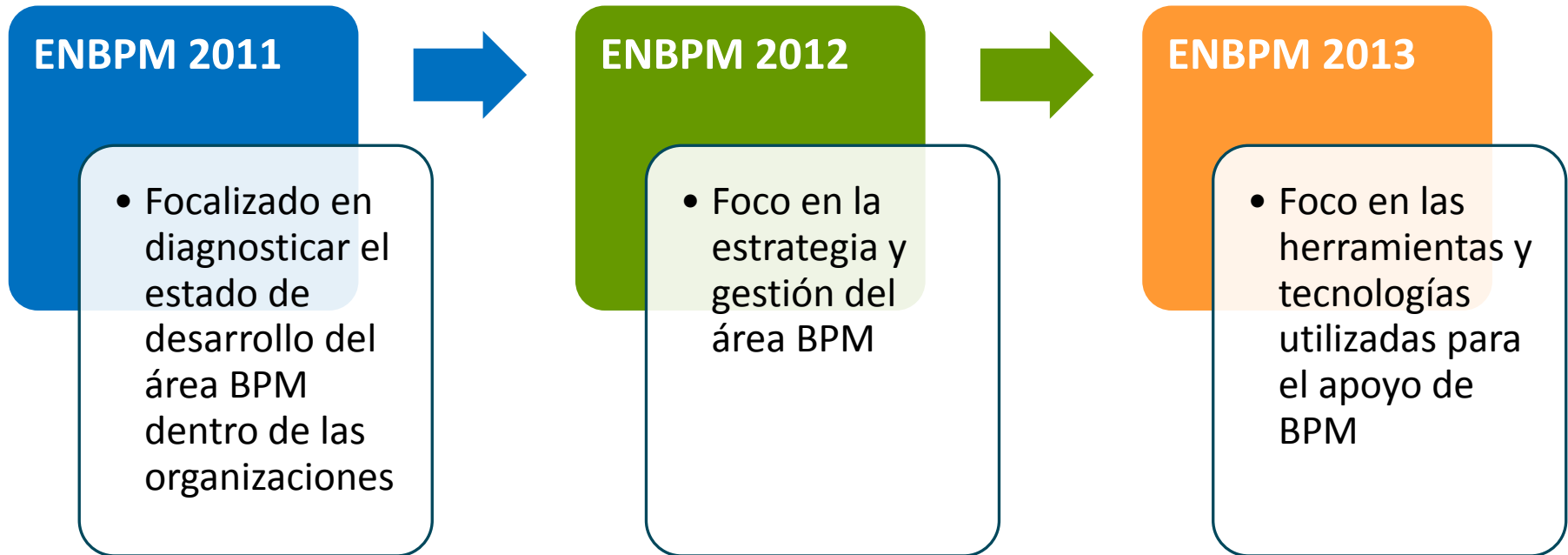
# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ Resultados
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores

# Área de BPM

- ❑ **BPM: *Business Process Management*** (Gestión de Procesos de Negocio)
  - ❑ Paradigma de enfoques y técnicas, con foco en el flujo de actividades y eventos que ejecutan las organizaciones para cumplir sus objetivos.
- ❑ Consideramos que una organización tiene un área de BPM cuando existe **al menos un empleado con dedicación exclusiva** a estos temas específicos.

# Introducción - historia



# Introducción – ENBPM 2013

- ❑ Estudio orientado a las herramientas y técnicas de apoyo a la gestión de procesos de negocio (BPM)
  - ❑ Se enfoca en generar un marco de referencia en el uso de técnicas y herramientas en el área de procesos de negocio
  
- ❑ Madurez del área BPM
  - ❑ Se busca mostrar el nivel actual de la madurez de las actividades del área BPM en las organizaciones

# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ **Datos metodológicos**
- ❑ Resultados
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores

# Datos metodológicos

- ❑ Universo: 84 organizaciones que cuentan con un área BPM
- ❑ Muestra: 35 organizaciones con operaciones en Chile
- ❑ El universo aumentó cerca del 83% y la muestra un 35% respecto del estudio del 2012
- ❑ Encuesta Online de hasta 30 preguntas

# Contenidos

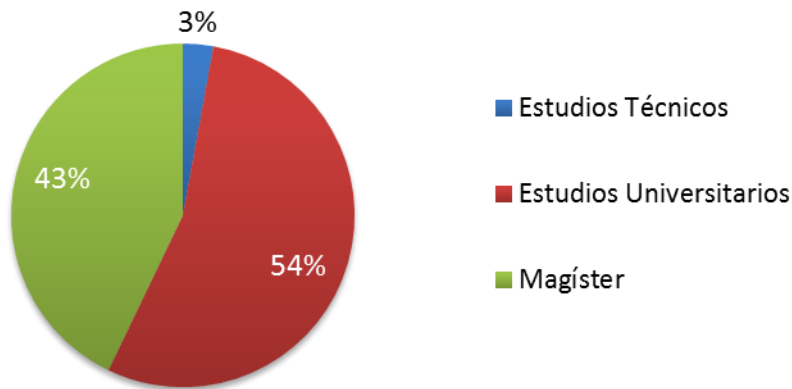
- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ **Resultados**
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores



# Perfil del CPO

## Grado académico CPOs

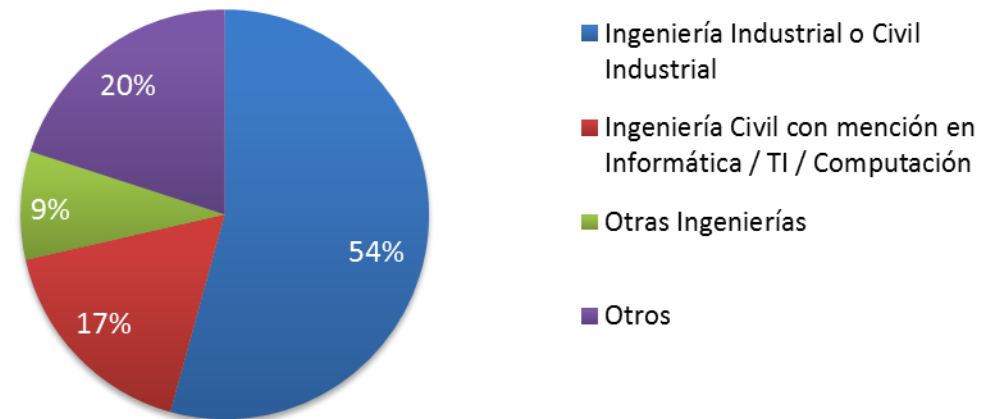
n=35



Los encargados de proceso alcanzan un grado de preparación muy alto para la ejecución de las actividades BPM

## Programa cursado en Pregrado

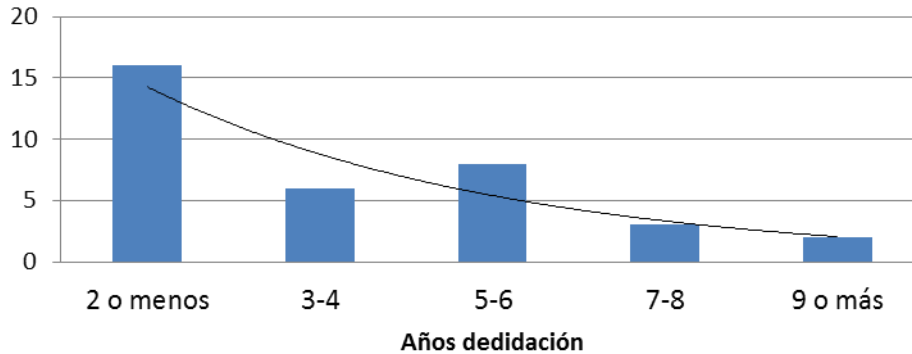
n=35



# Perfil del CPO

## Tiempo dedicado a BPM en organización actual

n=35

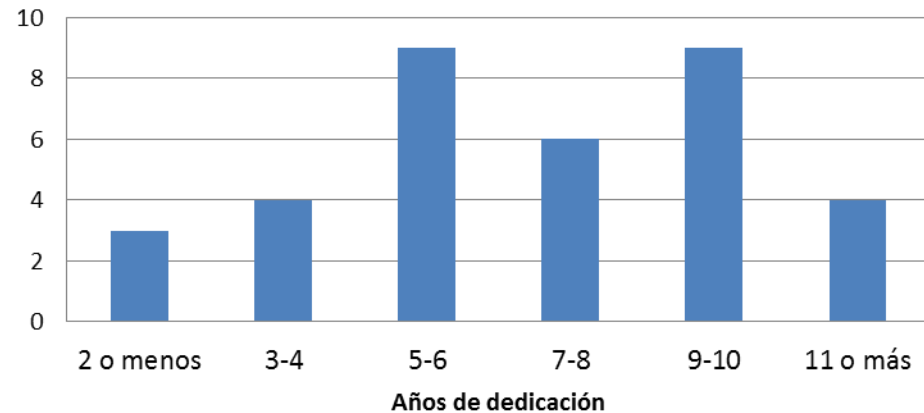


La mayoría de los CPO lleva poco tiempo trabajando en BPM dentro de su organización

Sin embargo, la mayoría tiene al menos 5 años dedicado al tema

## Tiempo dedicado a BPM

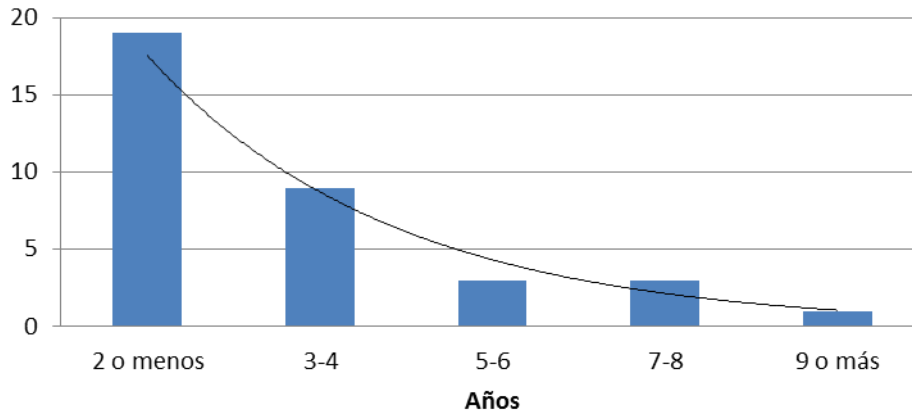
n=35



# Perfil del CPO

## Tiempo como líder en BPM

n=35

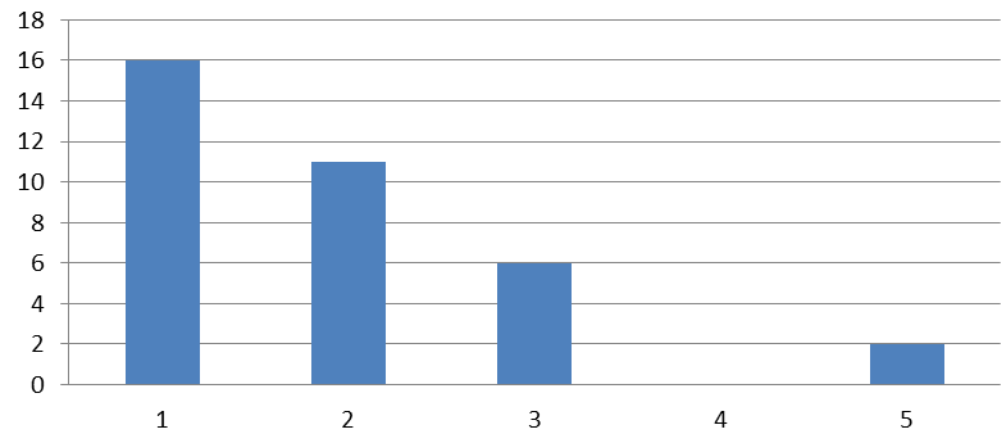


La mayoría de los CPO ha asumido este rol recientemente.

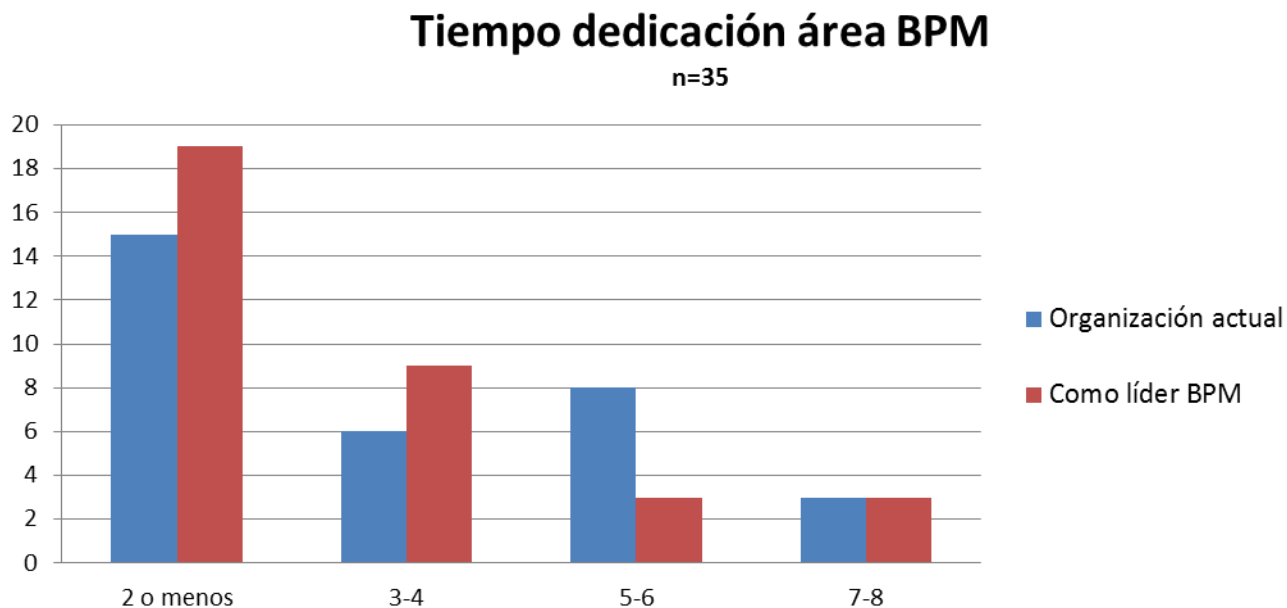
Y han ejercido el rol de BPM en pocas empresas.

## Empresas ejerciendo como líder de BPM

n=35



# Perfil del CPO



Las organizaciones que están liderando la gestión de procesos de negocio en Chile, no lo hacen desde hace muchos años, y los líderes tienen una experiencia aún incipiente.

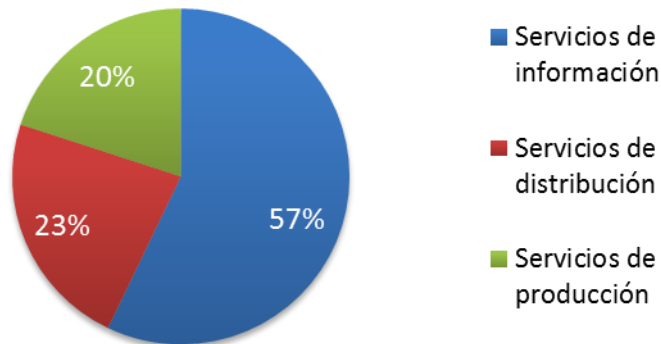
# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ **Resultados**
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ **Perfil de las organizaciones**
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores

# Perfil de las organizaciones

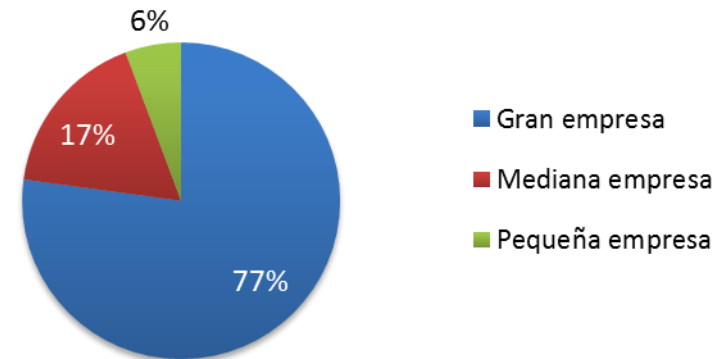
## Rubro de las organizaciones

n=35



## Tamaño organizaciones con área BPM

n=35



### Clasificación SOFOFA 2013

Microempresa:

Pequeña empresa:

Mediana empresa:

Gran empresa:

### Facturación anual

0 – 1400 UF

1401 – 25000 UF

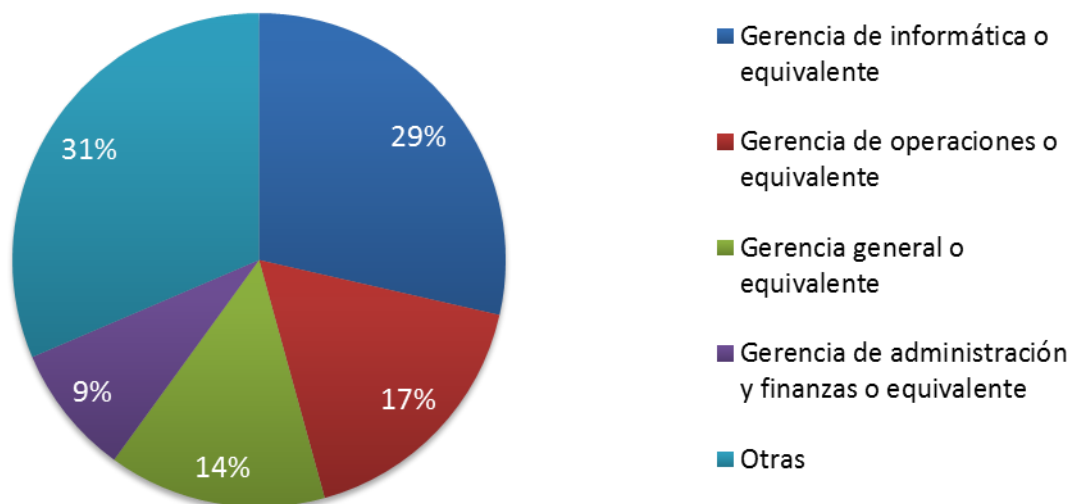
25001 – 100000 UF

Más de 100000 UF

# Perfil de las organizaciones

## Dependencia organizacional del área BPM

n=35



Las áreas de BPM dependen en mayor medida de gerencias de informática (29%).

Ha aumentado la proporción de áreas de BPM que dependen de la gerencia general (14%)

- En 2012, el área BPM dependía de la gerencia de informática en un 38,5% y de la gerencia general en un 7,7% (según ENBPM 2012).

# Contenidos

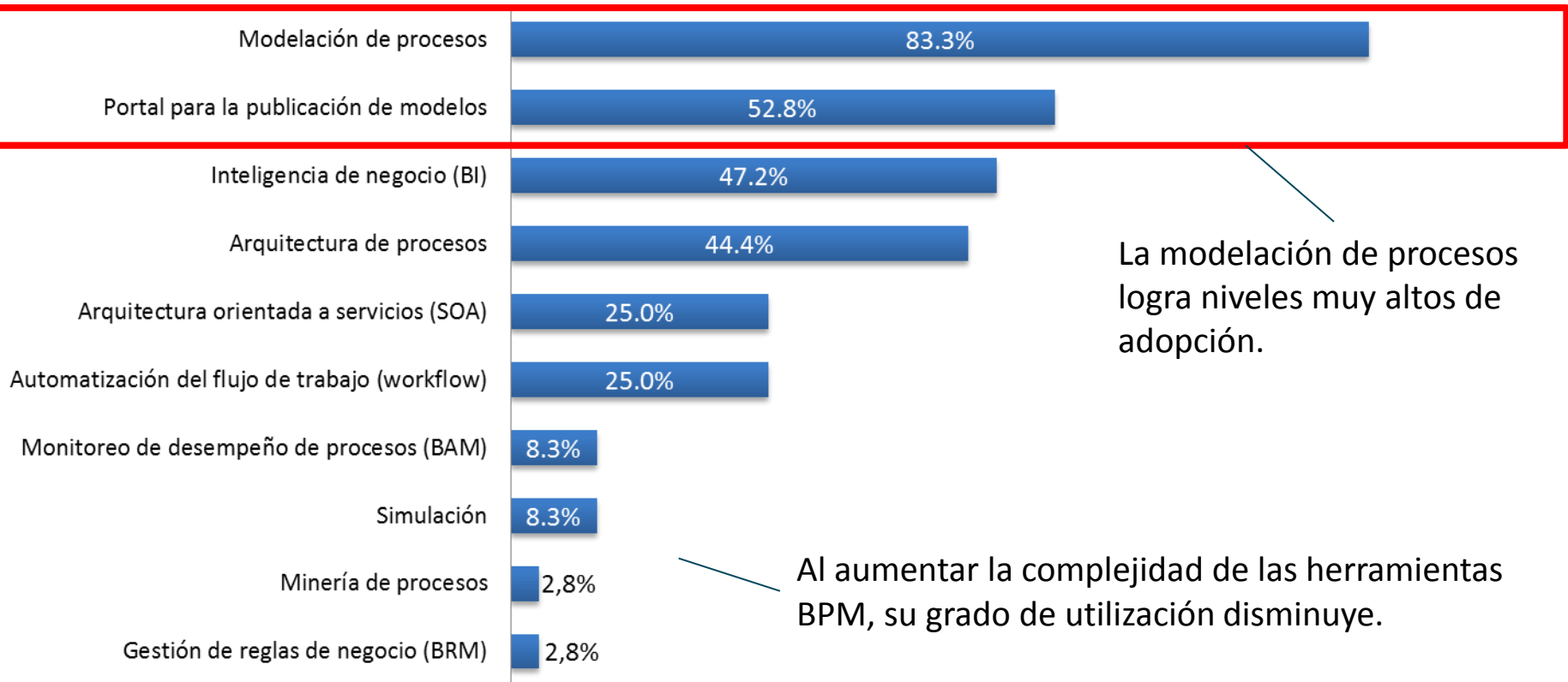
- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ **Resultados**
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ **Herramientas para BPM**
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores



# Herramientas para BPM

## Uso de herramientas BPM

n=35

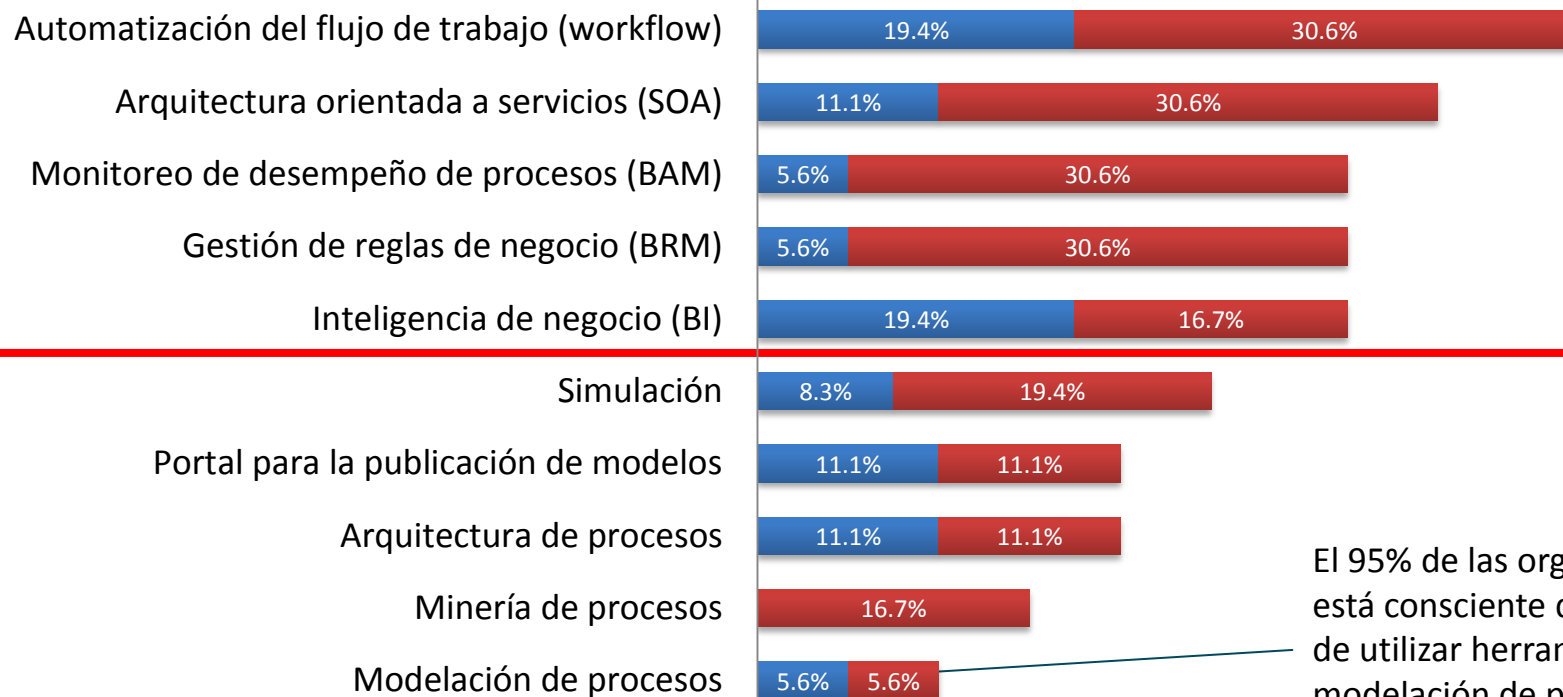


# Herramientas para BPM

## Planes a implementar herramientas de BPM

n=35

El siguiente paso en las organizaciones es la automatización de procesos y la inteligencia de negocio



El 95% de las organizaciones está consciente de la necesidad de utilizar herramientas para la modelación de procesos (83,3% en el gráfico anterior).

■ Planes a concretarse durante el 2013

■ Planes a concretarse a partir del 2014

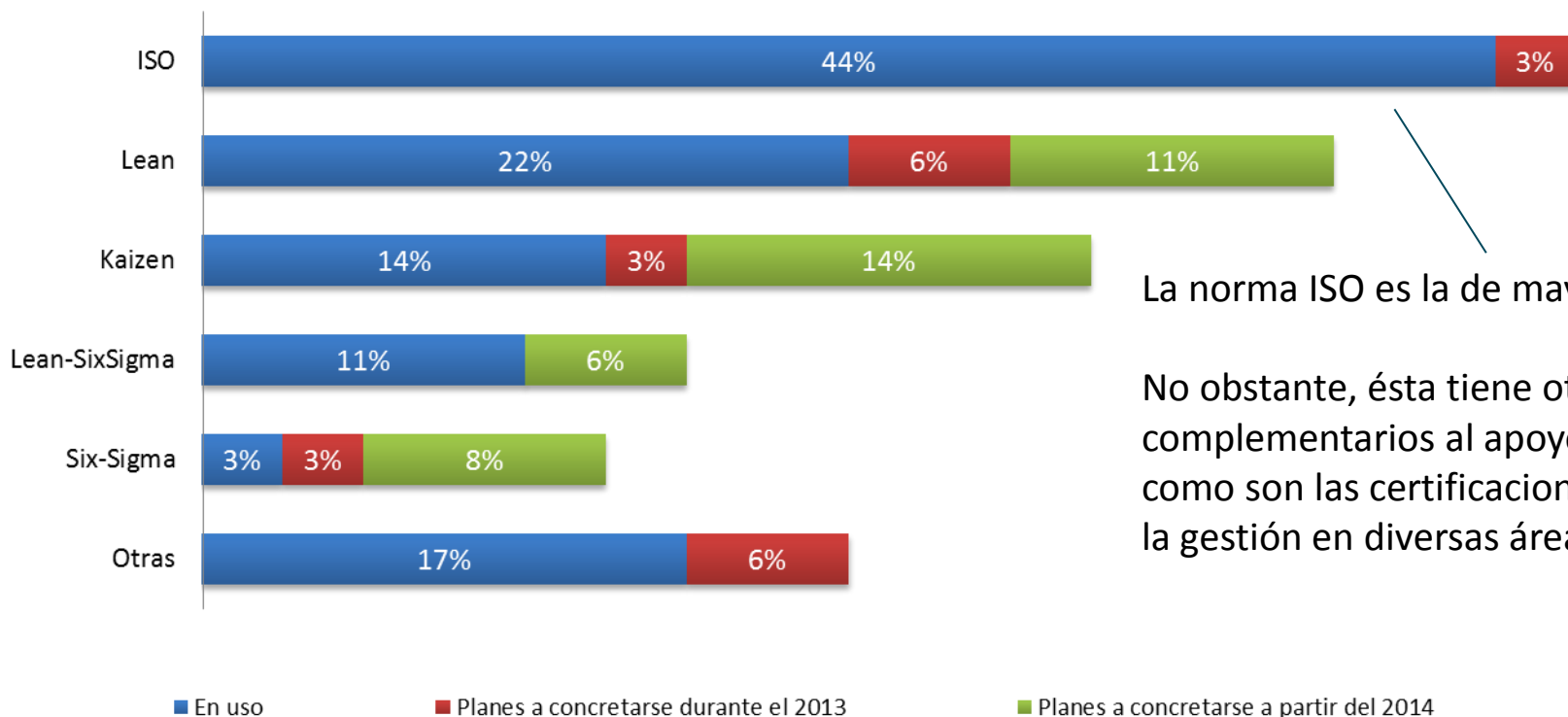
# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ **Resultados**
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ **Técnicas de apoyo a BPM**
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ Proveedores

# Metodologías de apoyo a BPM

## Técnicas de apoyo a BPM

n=35



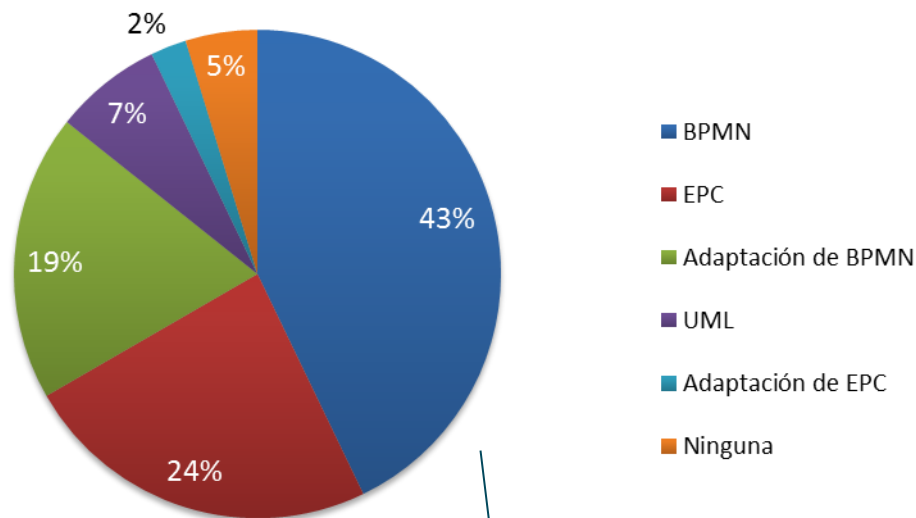
La norma ISO es la de mayor utilización.

No obstante, ésta tiene otros fines complementarios al apoyo en BPM, como son las certificaciones, que validan la gestión en diversas áreas.

# Técnicas de apoyo a BPM

## Notación para la modelación de procesos

n=35



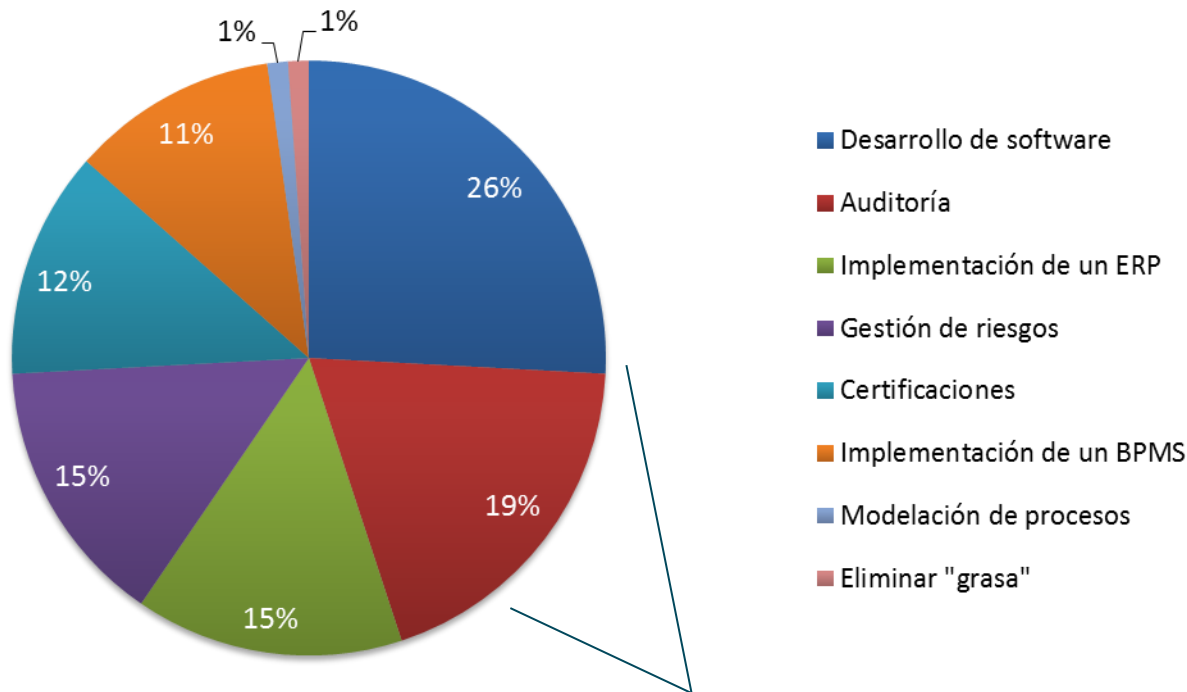
Los estándares internacionales más comunes son también los más adoptados a nivel nacional.

BPMN y EPC alcanzan alrededor del 67% de adopción.

# Técnicas de apoyo a BPM

## Fines de la utilización de modelación de procesos

n=35



Apoyar el desarrollo de software y auditorías son los principales fines para los que se utiliza la modelación de procesos

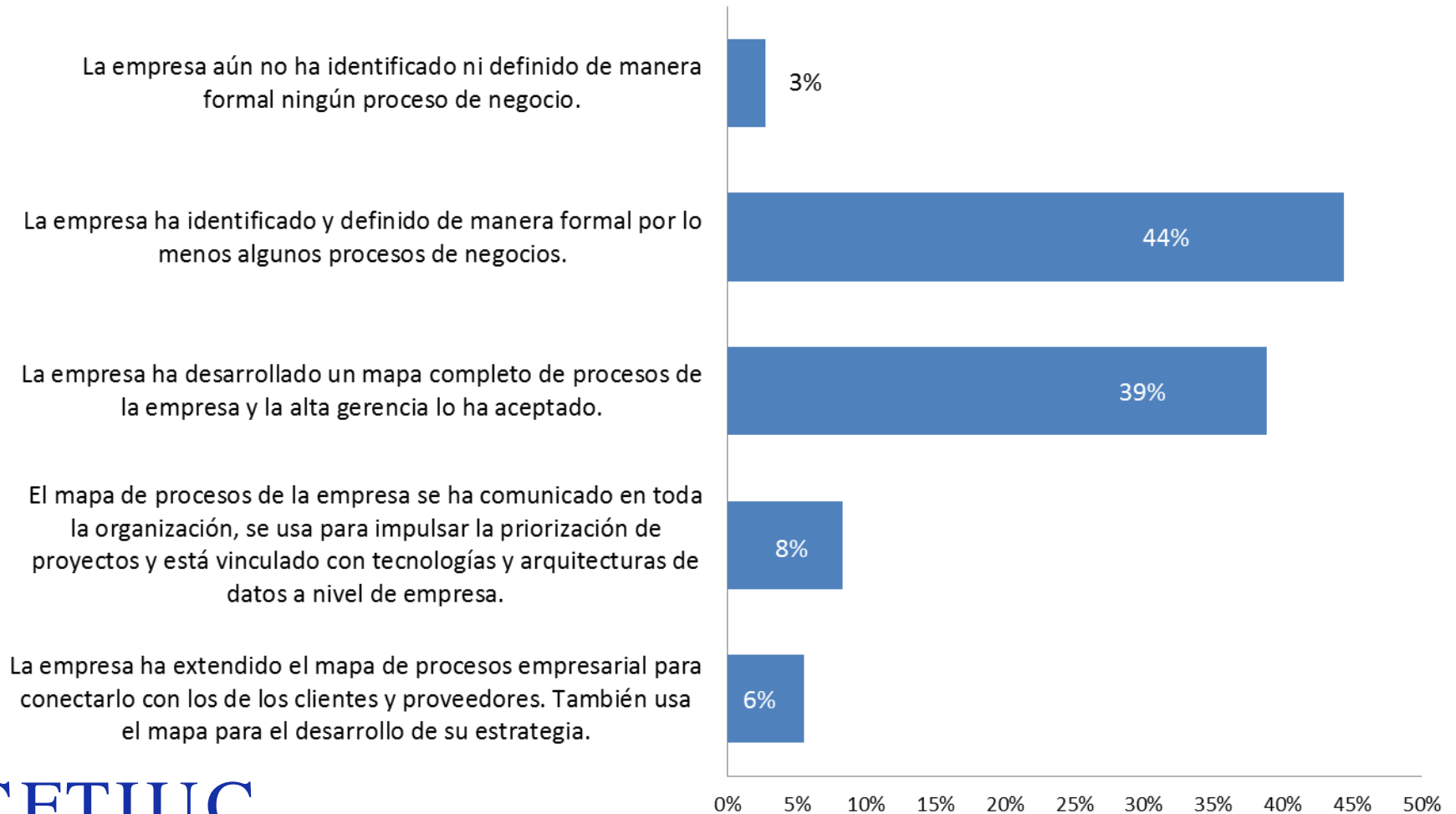
# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ **Resultados**
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ **Madurez en BPM**
- ❑ Proveedores

# Madurez en BPM

## Madurez de la Arquitectura de Procesos

n=35

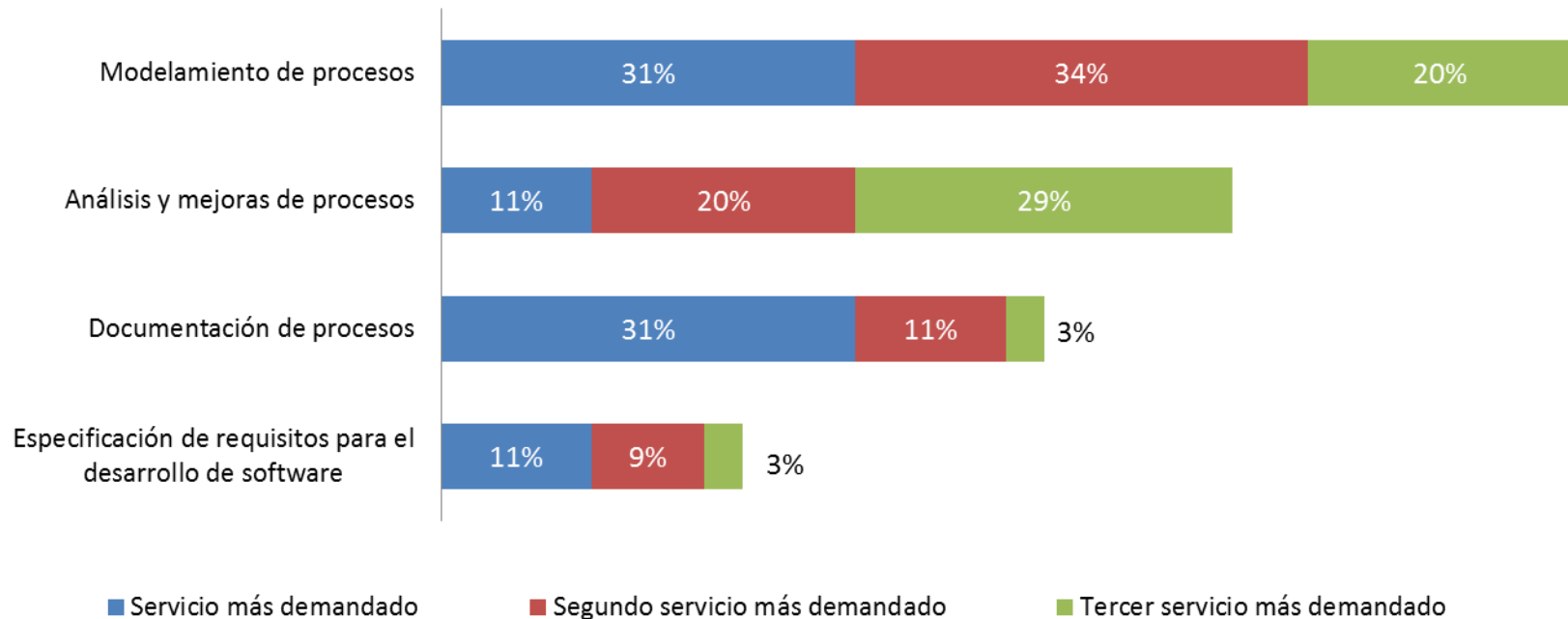




# Demanda por BPM en las organizaciones

## Servicios más demandados por el negocio

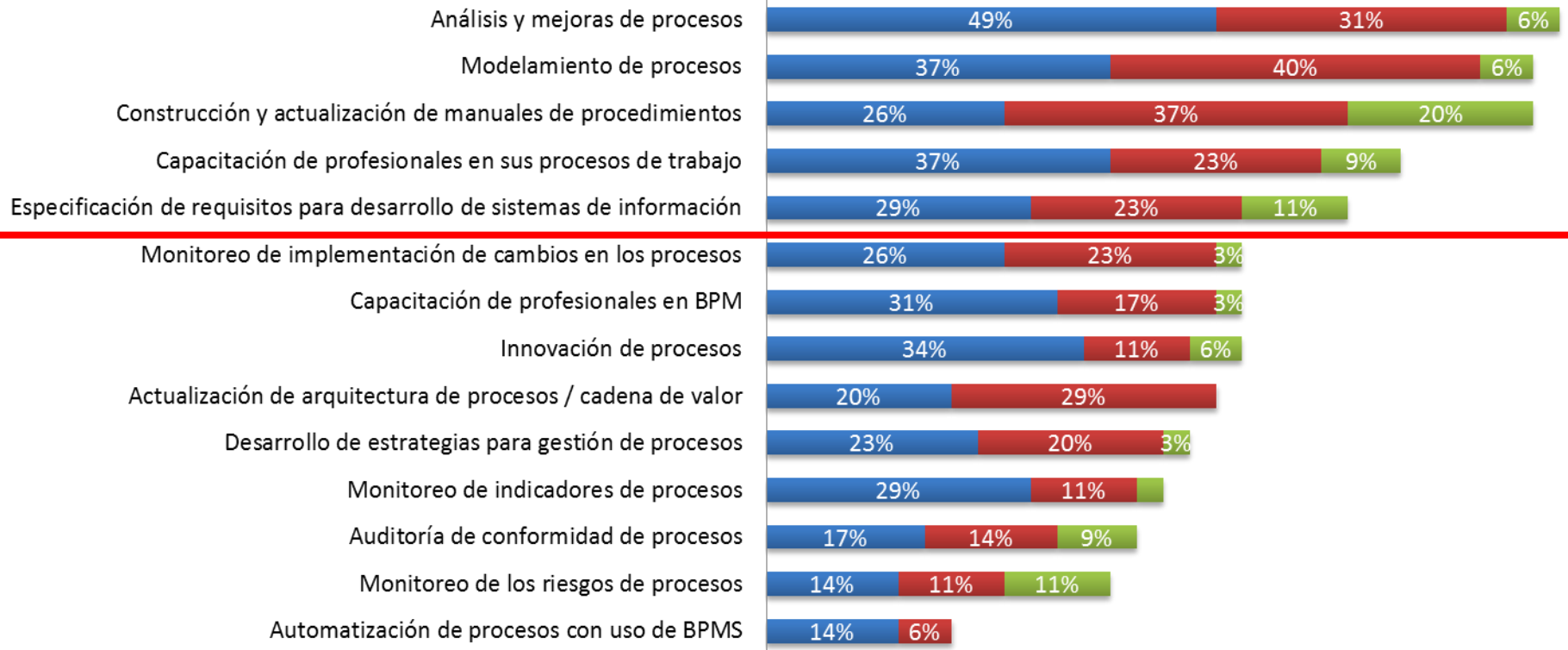
n=35



# Oferta de servicios BPM

## Madurez de actividades de BPM realizadas actualmente en la organización

n=35

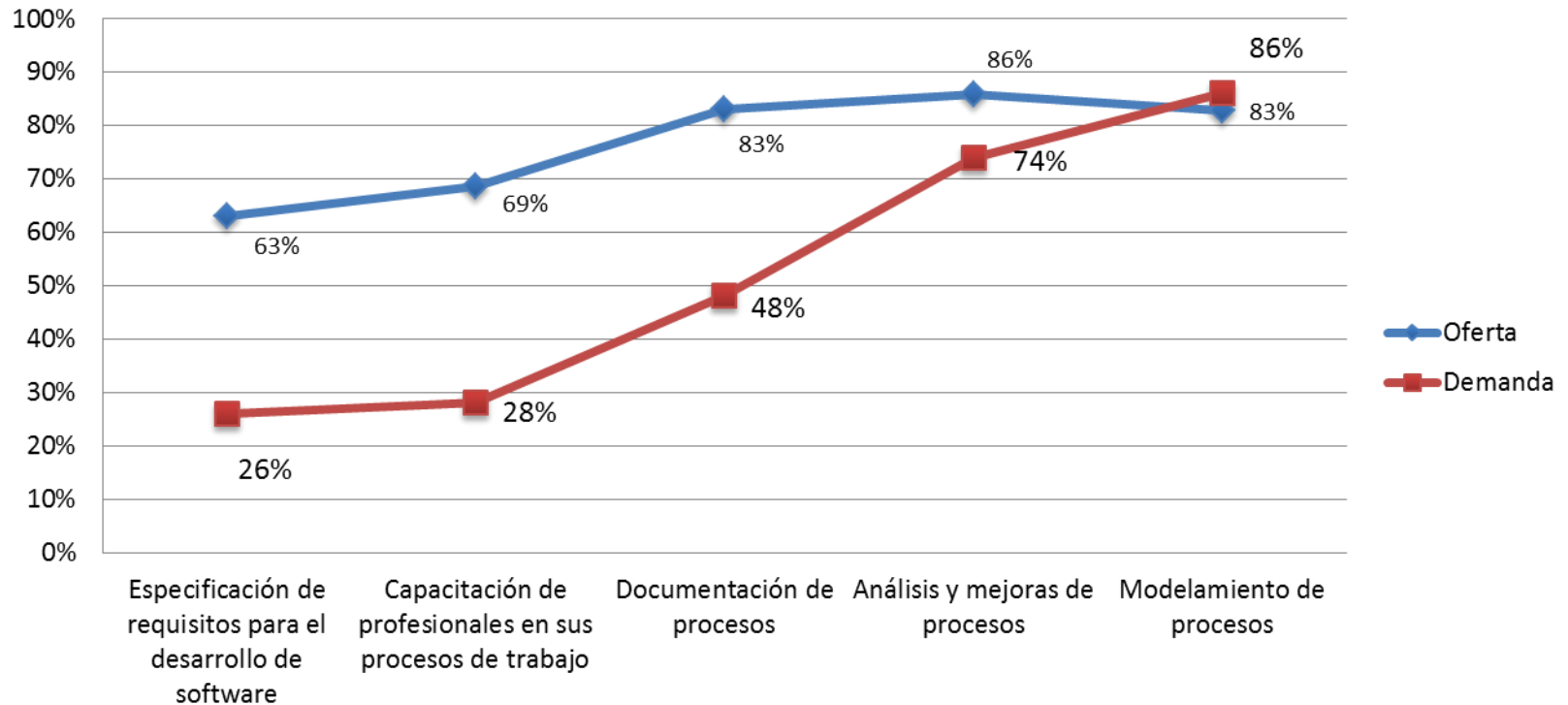


■ En aplicación formal hace menos de un año ■ Maduro, prestado por más de un año ■ Totalmente difundido e interiorizado por organización

# Demanda versus Oferta BPM

## Demanda vs Oferta servicios BPM

n=35



# Conclusiones

- ❑ El área de BPM sigue siendo un área incipiente en Chile
- ❑ Pese a lo anterior, se ha ganado un espacio como un área de relevancia para la organización con diversos propósitos y para distintas gerencias.
- ❑ La modelación de procesos es el servicio de BPM que más demanda alcanza y que más se está utilizando.
- ❑ El mayor desafío es transferir al negocio la oferta de servicios desarrollada.

# Contenidos

- ❑ Introducción
- ❑ Datos metodológicos
- ❑ Resultados
  - ❑ Perfil del CPO
  - ❑ Perfil de las organizaciones
  - ❑ Herramientas para BPM
  - ❑ Técnicas de apoyo a BPM
  - ❑ Madurez en BPM
- ❑ **Proveedores**

# Proveedores

- A continuación se presenta una lista de los proveedores mencionados por los CPO como sus principales colaboradores:

## Proveedores Herramientas

- Modelación de procesos de negocio
- Publicación de procesos
- Arquitectura de procesos
- Automatización de procesos de negocio / BPMS
- Simulación

## Proveedores Servicios

- Levantamiento y modelación
- Arquitectura de procesos
- Consultoría estratégica
- Capacitación en procesos

# Modelación de procesos de negocio

- ❑ ARIS:
  - ❑ <http://www.softwareag.com/corporate/products/aris/default.asp>
- ❑ AuraPortal:
  - ❑ <http://www.auraportal.com>
- ❑ Bizagi:
  - ❑ <https://www.bizagi.com>
- ❑ Corporate Modeler:
  - ❑ [http://www.casewise.com/es/products/corporate\\_modeler\\_suite.html](http://www.casewise.com/es/products/corporate_modeler_suite.html)
- ❑ Dia:
  - ❑ <http://dia-installer.de>
- ❑ Enterprise Architect:
  - ❑ <http://www.sparxsystems.com/products/ea>
- ❑ MS Excel y MS Visio:
  - ❑ <http://office.microsoft.com/es-mx/products>
- ❑ Marel innova:
  - ❑ <http://marel.com/innova>
- ❑ QPR:
  - ❑ <http://www.qpr.com/products/qpr-processdesigner.htm>

# Publicación de procesos

❑ ARIS:

❑ <http://www.softwareag.com/corporate/products/aris/default.asp>

❑ QPR:

❑ <http://www.qpr.com>

❑ MS SharePoint:

❑ <http://office.microsoft.com/es-es/sharepoint>

❑ Corporate Modeler:

❑ <http://www.casewise.com/products>

❑ Alfresco:

❑ [www.alfresco.com/es](http://www.alfresco.com/es)



# Arquitectura de procesos

❑ ARIS:

❑ <http://www.softwareag.com/corporate/products/aris/default.asp>

❑ Bizagi:

❑ <https://www.bizagi.com>

❑ Enterprise Architect:

❑ <http://www.sparxsystems.com/products/ea>

# Automatización de procesos de negocio / BPMS

Bizagi:

<https://www.bizagi.com>

AuraPortal:

<http://www.auraportal.com>

Oracle:

<http://www.oracle.com/es/technologies/bpm/index.html>

IBM:

<http://www-03.ibm.com/software/products/es/category/BPM-SOFTWARE>

C-Flow:

[http://procesos.colabra.cl/opensite\\_20100415104649.aspx](http://procesos.colabra.cl/opensite_20100415104649.aspx)

SAP:

<http://www.sap.com/index.html>

MS SharePoint:

<http://office.microsoft.com/es-es/sharepoint>

# Simulación

❑ Marel innova:

❑ <http://marel.com/innova>

❑ MS Excel:

❑ <http://office.microsoft.com/es-mx/products>

❑ Arena:

❑ [http://www.arenasimulation.com/Arena\\_Home.aspx](http://www.arenasimulation.com/Arena_Home.aspx)

# Levantamiento y modelación

❑ CETIUC:

❑ <http://www.cetiuc.cl>

❑ Accenture:

❑ <http://www.accenture.com/cl-es/Pages/index.aspx>

❑ SCI:

❑ <http://www.sciconsultores.cl>

❑ Deloitte:

❑ [https://www.deloitte.com/view/es\\_CL/cl/index.htm](https://www.deloitte.com/view/es_CL/cl/index.htm)

# Arquitectura empresarial o de procesos

❑ CETIUC:

❑ <http://www.cetiuc.cl>

❑ Grupo ASSA:

❑ <http://www.grupoassa.com/es>

# Consultoría estratégica

❑ CETIUC:

❑ <http://www.cetiuc.cl>

❑ Accenture:

❑ <http://www.accenture.com/cl-es/Pages/index.aspx>

❑ SCI:

❑ <http://www.sciconsultores.cl>

❑ Deloitte:

❑ [https://www.deloitte.com/view/es\\_CL/cl/index.htm](https://www.deloitte.com/view/es_CL/cl/index.htm)

# Capacitación en procesos

❑ CETIUC:

❑ <http://www.cetiuc.cl>

❑ Accenture:

❑ <http://www.accenture.com/cl-es/Pages/index.aspx>

❑ SCI:

❑ <http://www.sciconsultores.cl>

❑ SOAint:

❑ <http://www.soaint.cl>

❑ Grupo ASSA:

❑ <http://www.grupoassa.com/es>

# Estudio Nacional sobre Gestión de Procesos de Negocio

## ENBPM 2013

**CETIUC**



Área de Excelencia de Procesos