



# Capacidades, Procesos y Flujos de valor

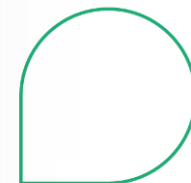
Mega Jueves

23 de Febrero 2023

Lucía Cantú - **Customer Success Manager**

Ruth Ramos - **Business Consultant**

Carlos Moctezuma - **Customer Success Manager**



# #MEGAJueves2023



No	Nombre Propuesto	Día propuesto
26	Capacidades vs Procesos vs Flujos de valor	jueves, 23 de febrero de 2023
27	Gobierno de información HOPEX	jueves, 27 de abril de 2023
28	TOGAF 10 con HOPEX	jueves, 29 de junio de 2023
29	Caso holístico en vivo	jueves, 31 de agosto de 2023
30	Entrevista a clientes	jueves, 26 de octubre de 2023
31	Valor agregado del APM	jueves, 7 de diciembre de 2023

# Capacidades vs Procesos vs Flujos de valor



Capacidades  
de negocio



Procesos



Team

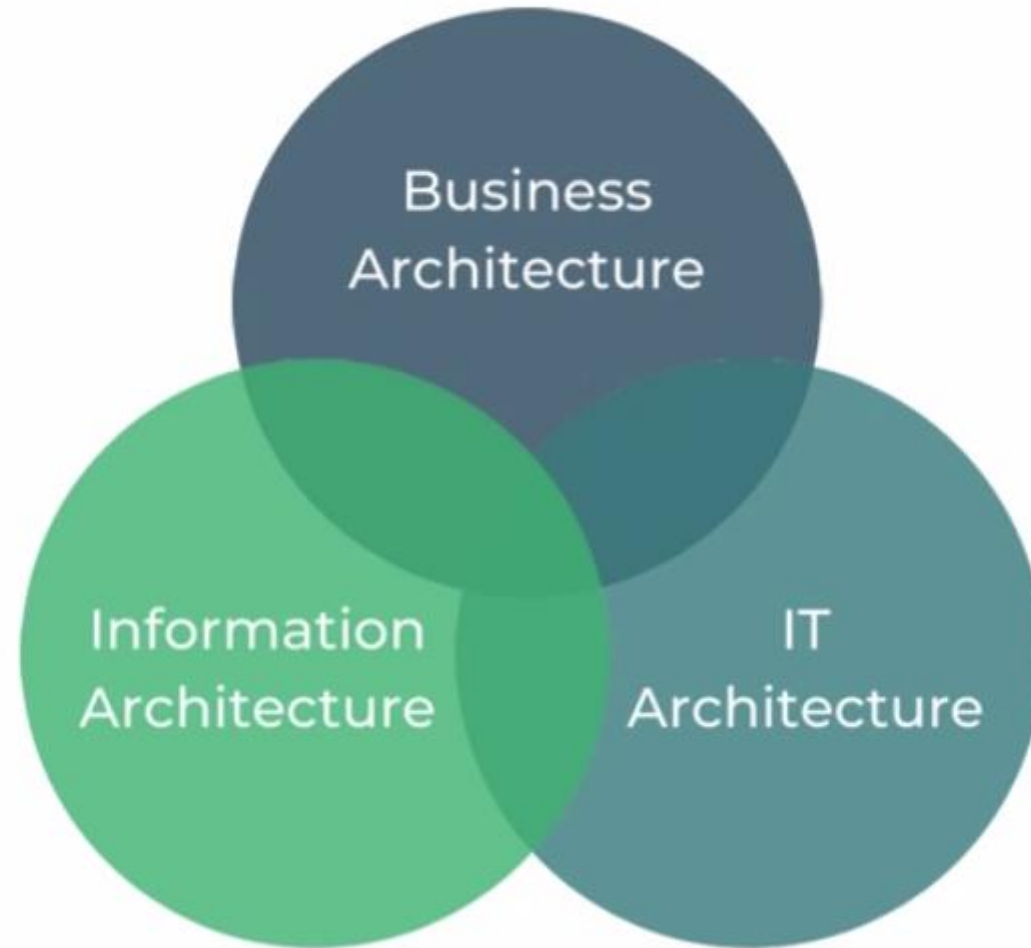


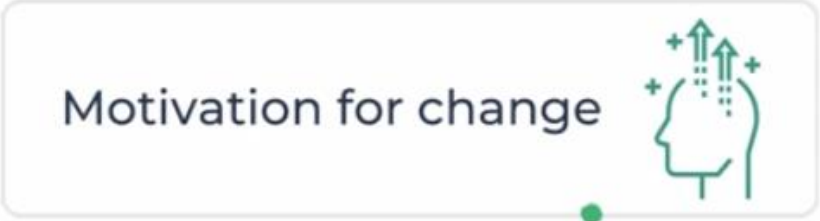
Flujos de valor



# Modelos de arquitectura empresarial

# Arquitectura Empresarial



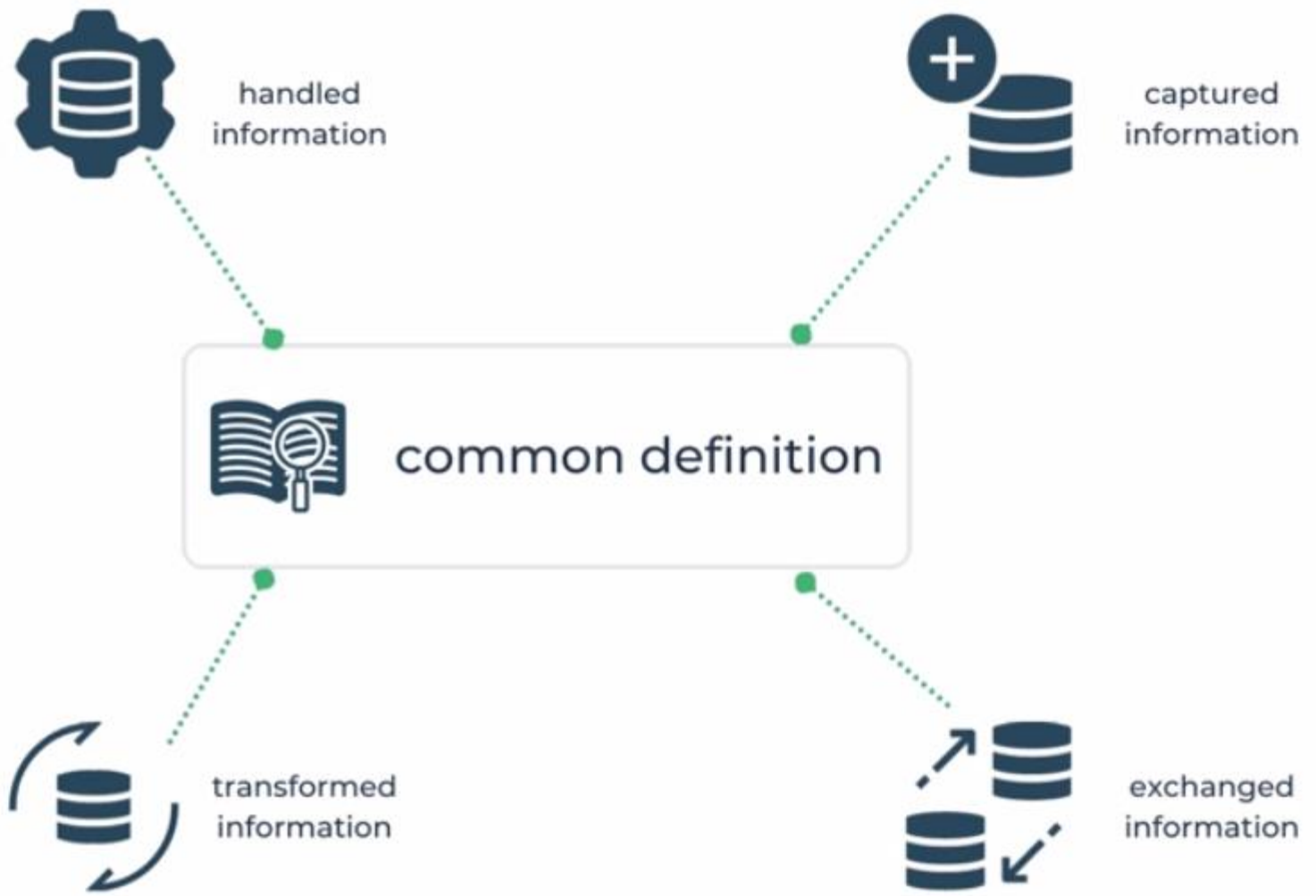




IT  
Architecture

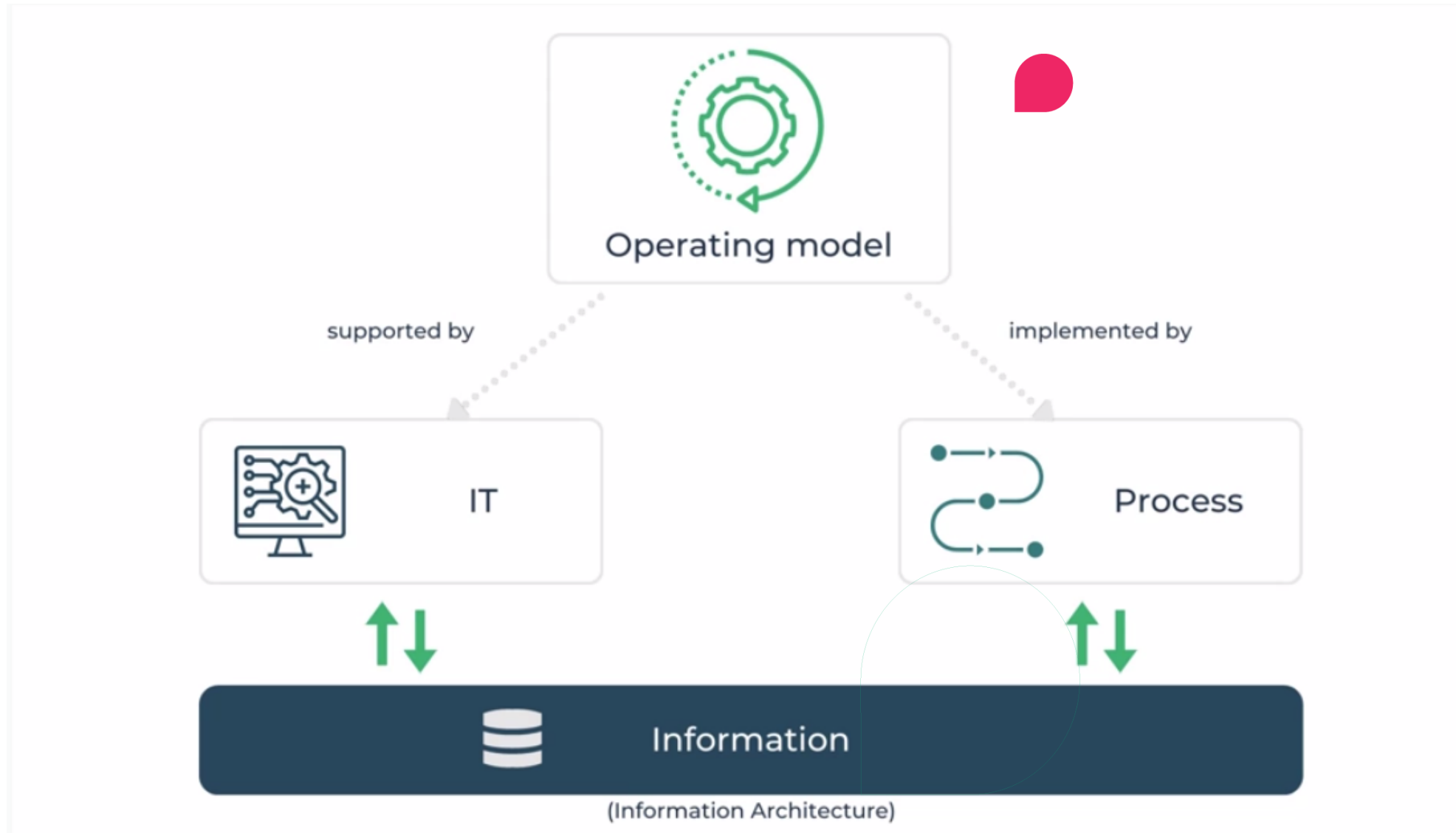


# Information Architecture

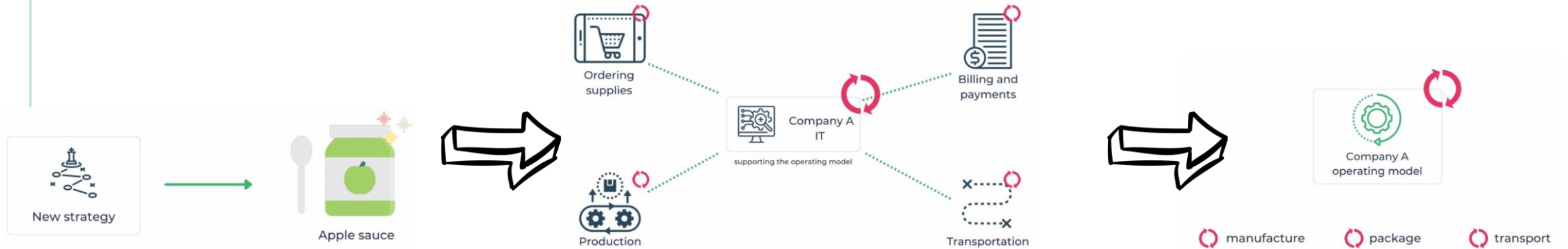




# Modelo Operativo



# Transformación



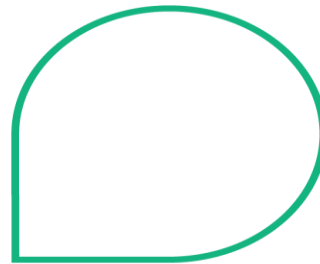


# Qué son las capacidades y para qué sirven?

# ¿Qué es "capacidad"?

Habilidad que un negocio tiene o debe de tener para poder llevar a cabo su intención.

"Habilidad" se refiere a ser capaz de ejecutar una acción concreta que produce un resultado.



# Características de las capacidades

- Es una acción, no un objetivo.
- Es neutra con respecto a su logro.
- No tiene información sobre su implementación.
- Son estables en el tiempo, no temporales.
- Se expresa desde el punto de vista de la empresa.
- En una misma capacidad se pueden incluir varias acciones cuando estas se ejecutan como una unidad.
- Es posible expresar las capacidades en singular o en plural, intentando eso sí mantener la uniformidad.
- No hay una relación 1-1 entre procesos y capacidades.
- Hay capacidades que son comunes a todos los negocios y que fácilmente se pueden reutilizar.

# Tipos de capacidades

## Estratégicas

- Permiten producir un valor al negocio en el future.

## Core

- Son las capacidades que son primordiales para que el negocio pueda funcionar.

## Soporte

- Capacidades que permiten la administración de la entrega y producción del producto.

# Nivel de granularidad de las capacidades

Una propiedad importante de una capacidad de negocio es su nivel de granularidad.

Ejemplos de capacidad de alto nivel (1):

- Transportar una carga entre dos ciudades.

Ejemplos de capacidad de bajo nivel (2):

- Cargar un camión con un contenido.
- Llenar la planilla de transporte.
- Definir la ruta para ir de una ciudad a otra.
- Descargar el contenido de un camión.

Ejemplos de capacidad de bajo nivel (3):

- Asignar un chofer a un camión.
- Activar el sistema de monitoreo de un camión.

# Mejores prácticas al definir las capacidades de negocio

- El modelo de capacidades de negocio es independiente de la estructura de la organización, los procesos, las personas o los dominios.
- Unas capacidades bien definidas no se traslapan, si no que son mutuamente exclusivas.
- Define el "Qué", no el "Cómo".
- Un modelo de capacidades definido propiamente es estable a través del tiempo, éste persiste durante cualquier cambio a cualquier cambio organizacional.
- Las capacidades deben permanecer iguales y ser independientes de cualquier estructura y cambios en la organización.
- El más alto nivel de capacidades debe ser una descripción completa del negocio. El primer nivel de capacidades se recomienda sea entre 7 a 10 capacidades.
- Las capacidades deben reflejar los aspectos clave de lo que se hace realmente en el negocio.





# El mapa de capacidades

Al construir un mapa de capacidades, se permite tener una estructura para poder manejarlas de forma adecuada.

Se define una jerarquía que permite clasificarlas para facilitar el uso y administración.

# Características del mapa de capacidades

No hay capacidades redundantes.

Deben tener uniformidad en el nivel de granularidad.

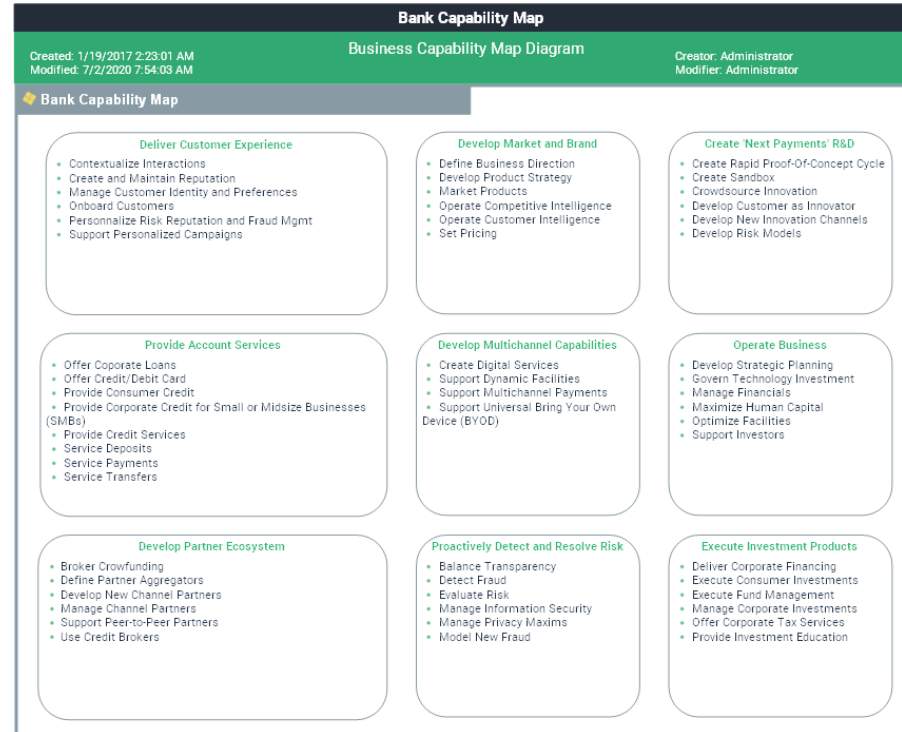
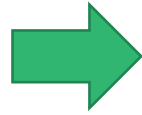
No es único.

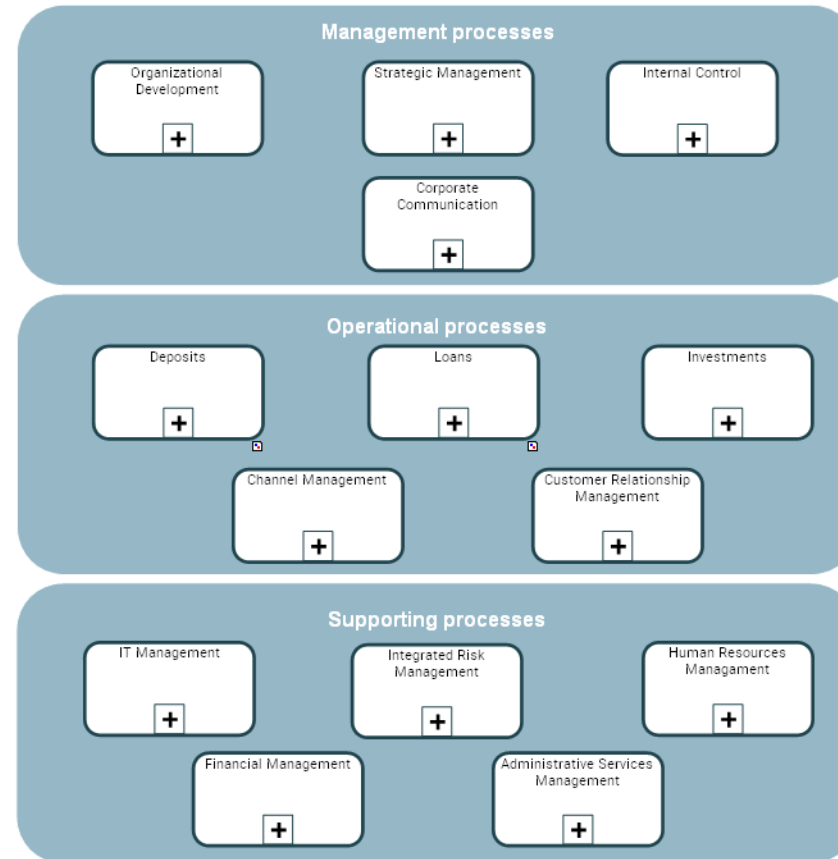
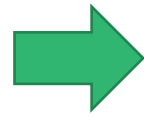
Hay diversas descomposiciones y clasificaciones posibles.

El número de niveles puede variar.

Tiene una relación con la cadena de valor.

# Modelos de referencia en Hopex







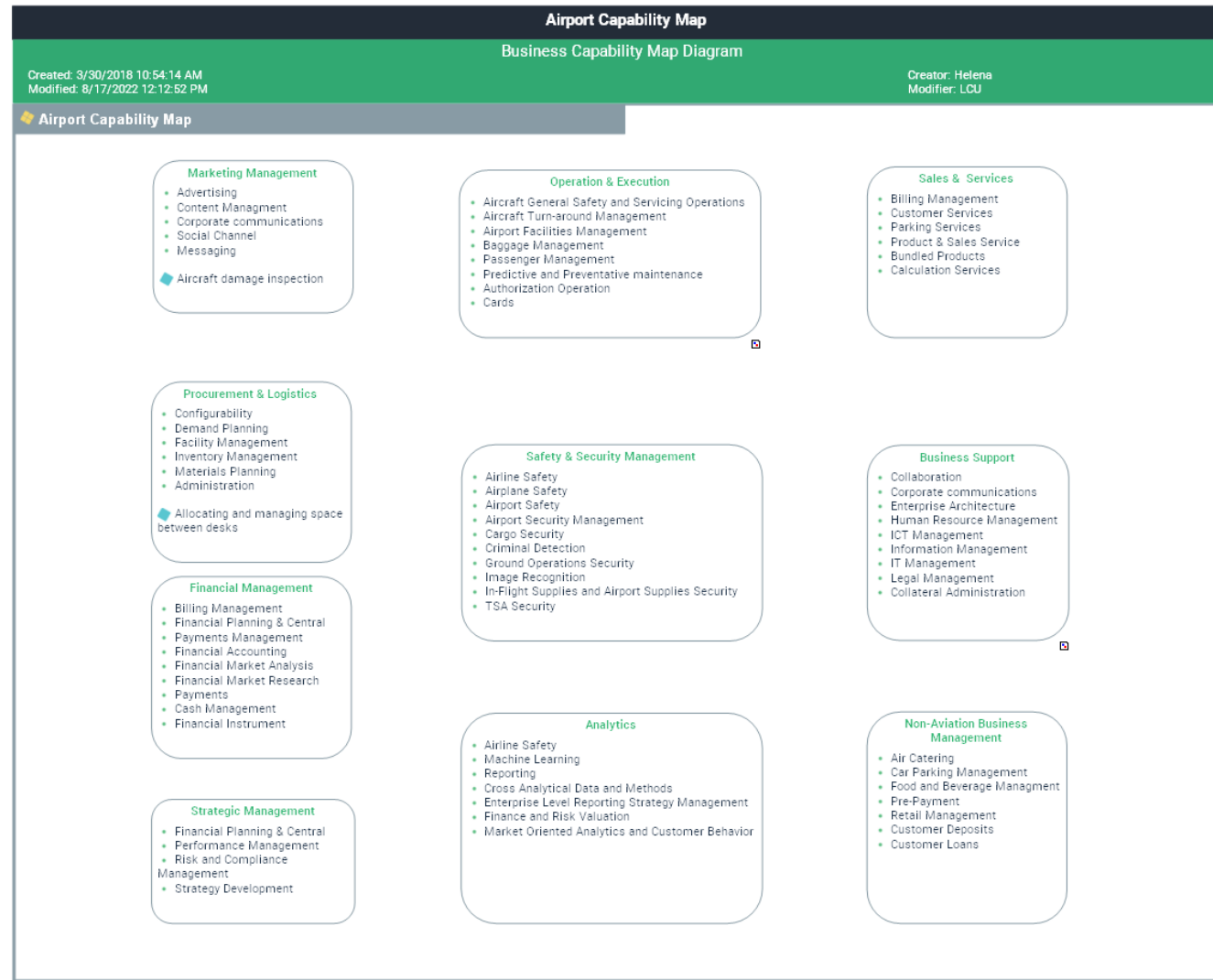
# Capacidades y procesos

# Relación entre las capacidades y los procesos

- Para tener más clara la relación entre los procesos y las capabilities es necesario pasar a través de los value streams
- Los principios de los Value Streams se convierten en la guía principal para modelar los procesos de alto nivel
- Los procesos de negocio habilitan las capacidades
- Los procesos pueden ser ejecutados exitosamente o no tan exitosamente, lo que repercute en la manera en la que se habilita una capacidad

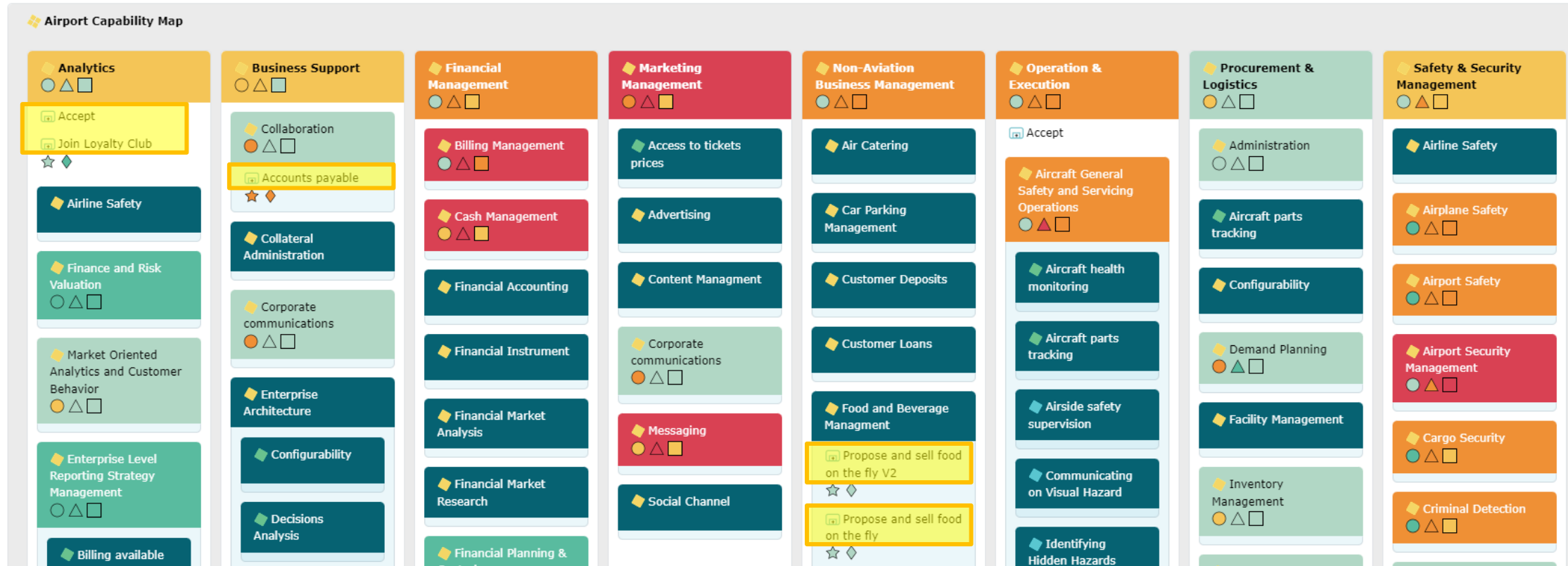


# Habilidades de negocio en las capacidades



# Relationship mapping

## Process mapping







**MEGA**  
SEE THE BIGGER PICTURE



# Procesos



# ¿Qué es un “proceso”?

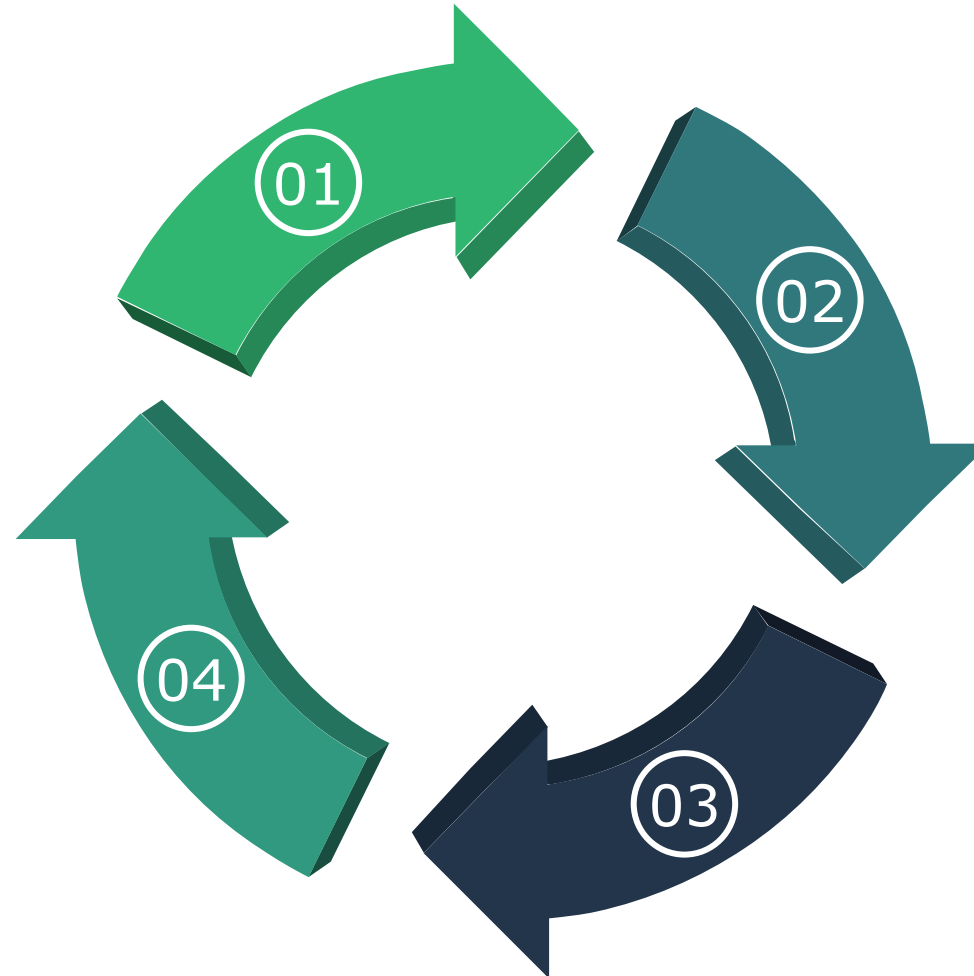
Gartner define el proceso de negocio como una ruta de procesamiento de extremo a extremo basada en eventos que comienza con una solicitud del cliente y termina con un resultado para el cliente.

Según la ISO 9001, un proceso es un conjunto de actividades que tienen relación entre sí o que interactúan para transformar elementos de entrada en elementos de salida.

# Ventajas de los Procesos

## Costos

Reduce costos internos innecesarios. Permite ahorrar recursos como el tiempo, el dinero y el esfuerzo humano



## Entrega

Se pueden acortar plazos o tiempos de entrega. Se agiliza el proceso.

## Calidad

Permite mejorar la calidad y servicio percibido por el cliente.

## Servicio adicional

Se pueden agregar más ventajas de servicios adicionales al cliente.

# Enfoque de documentación

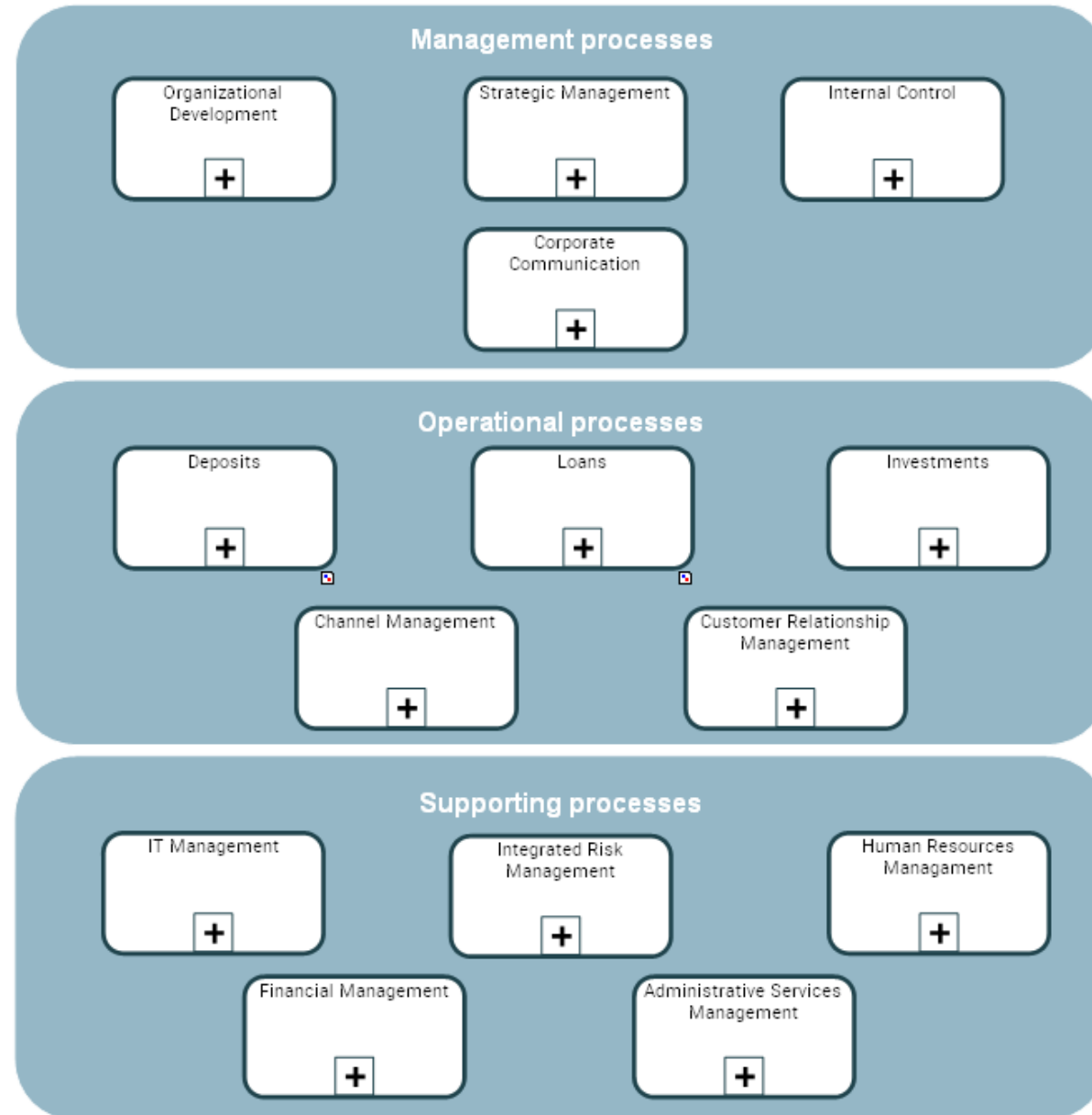
## Top-down

- Identificar los procesos de negocio mediante la identificación de los clientes de la organización y los productos o servicios que se les prestan
- Definir el organigrama con el nivel de detalle adecuado.
- Identificar los procesos organizacionales, describir sus operaciones y las unidades de la organización responsables de su ejecución.

## Bottom-up

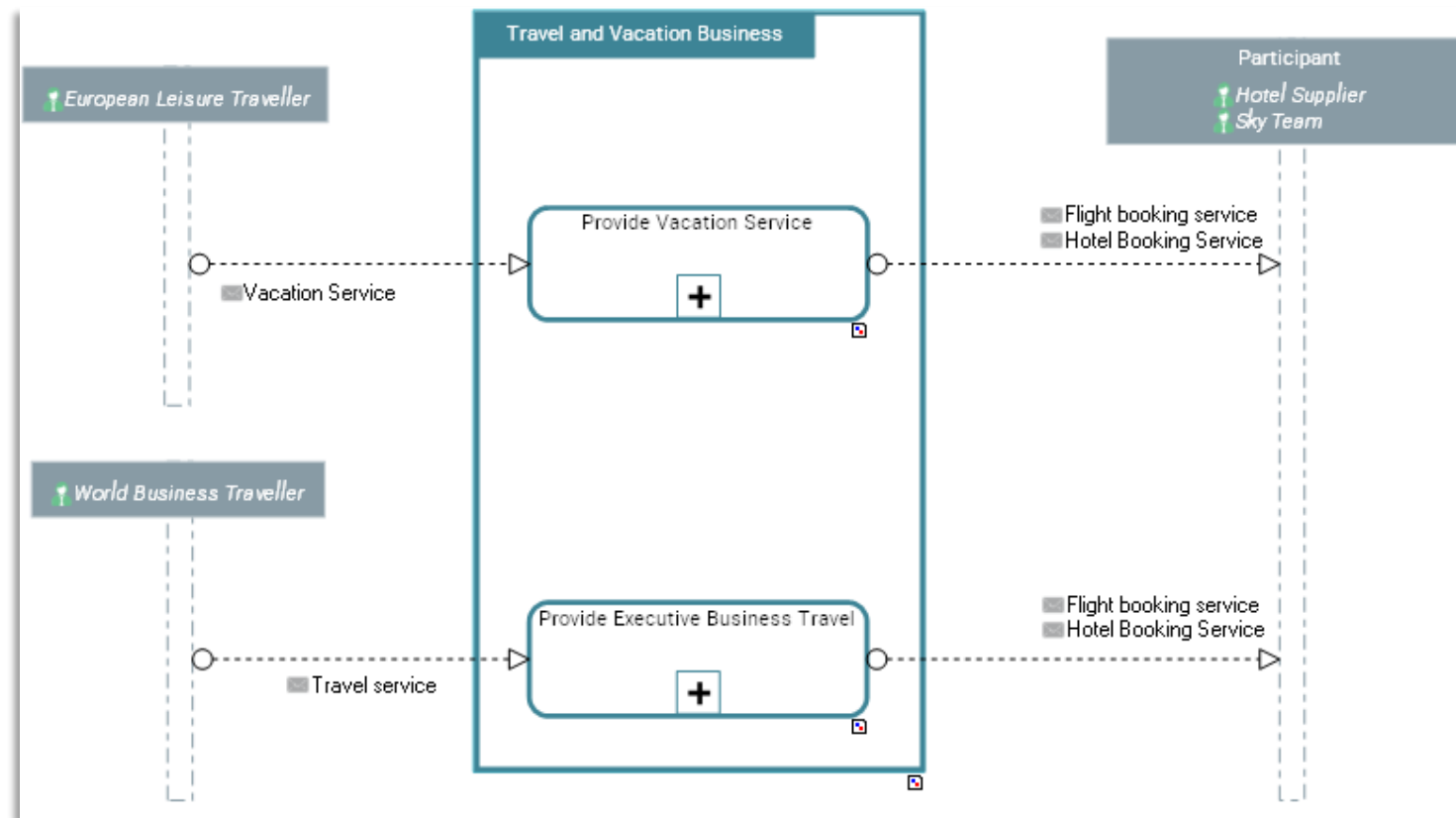
- Identificar y detallar los procesos organizacionales llevados a cabo por las entidades en el alcance
- Identificar cómo contribuyen a los procesos de negocio

# Mapa de Procesos



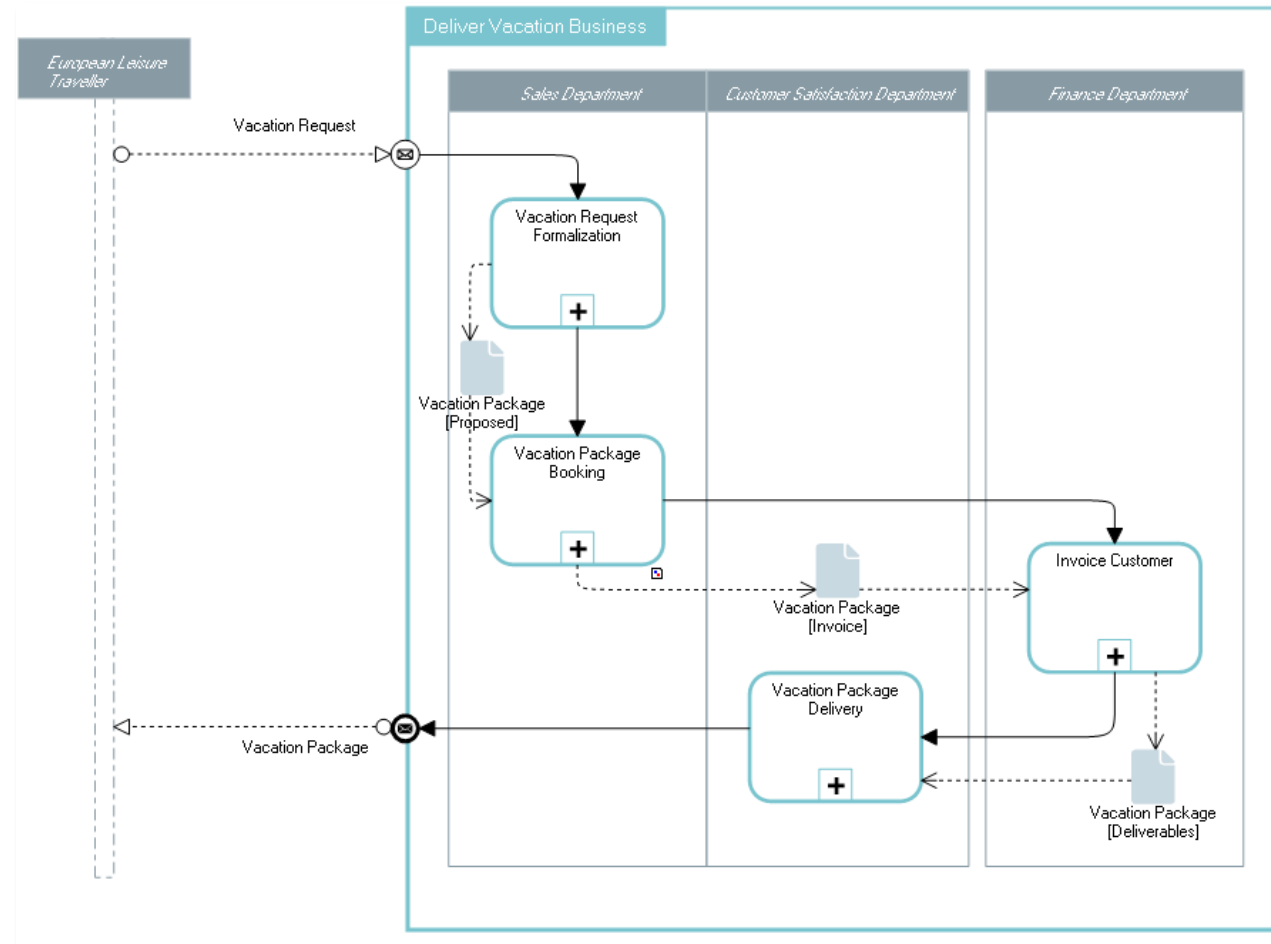
# ¿Cómo se describe un Proceso de Negocio?

Cada proceso de negocio de alto nivel puede describirse mediante un Diagrama de Procesos de Negocio para definir mejor la estructura del negocio.



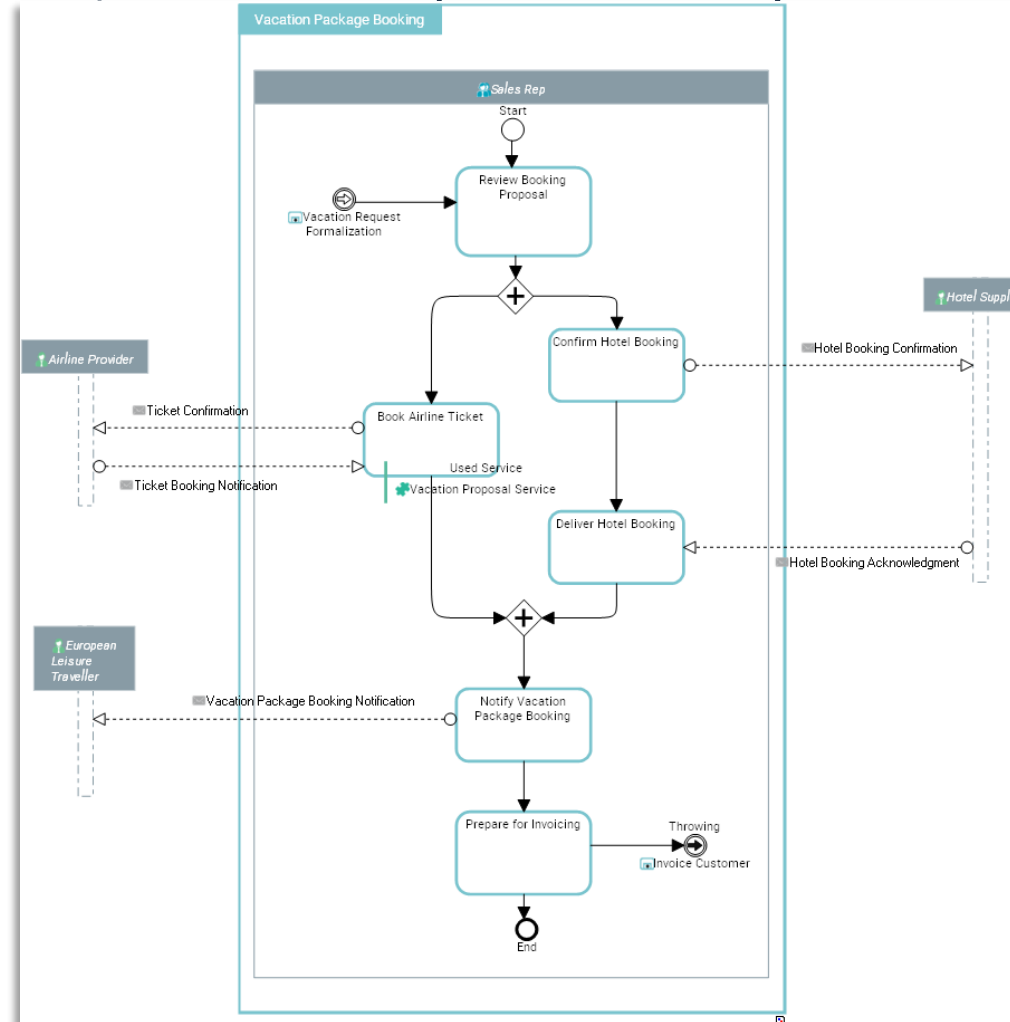
# ¿Cómo se define un Proceso Organizacional?

Cada proceso de negocio tiene procesos organizacionales conocidos también como Procedimientos.



# Detalle del Proceso Organizacional

Es un conjunto de operaciones realizadas por unidades organizacionales dentro de una empresa u organización para producir un resultado. Se representa como una secuencia de operaciones, controlada por eventos y condiciones.





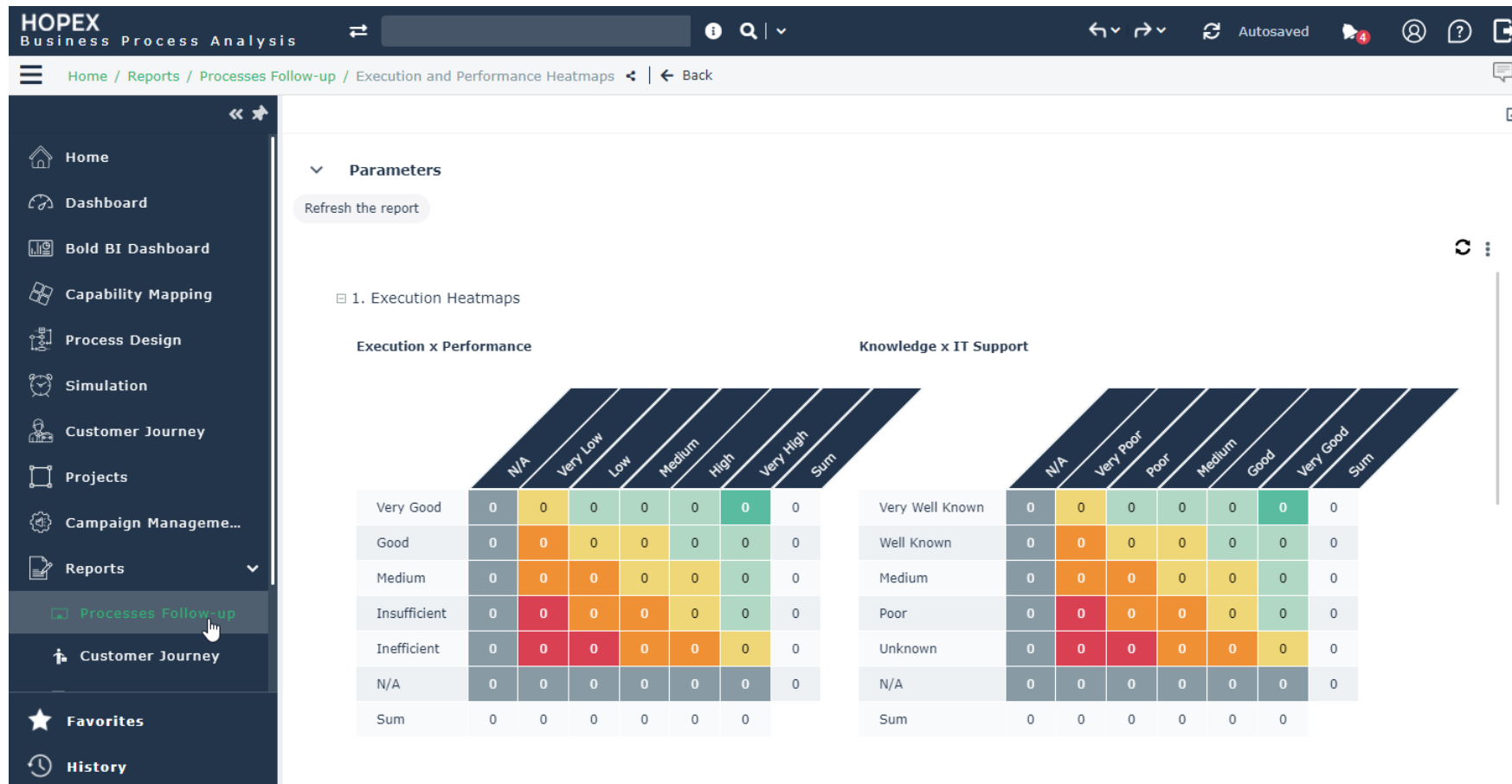
# Mejores prácticas al detallar el Proceso Organizacional

- Identificar las entradas necesarias y salidas de cada uno de los procesos de tu organización.
- Determinar las secuencias e interacción de todas las actividades.
- Establecer y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control.
- Abordar los riesgos y oportunidades de cada proceso.
- Definir los indicadores correctos para determinar que el proceso logra los resultados esperados.
- Evaluar, consiste en comprobar si el proceso cumple con lo previsto.
- Mejorar continuamente el proceso ya sea con costes más reducidos, optimización del tiempo, mayor satisfacción del cliente, etc.
- Conservar la información documentada para utilizarla de apoyo durante la realización de las operaciones en los procesos.



# Evaluación y Mejora del Proceso

- Evaluar el Proceso
- Identificar mejoras en el Proceso





# Flujos de Valor

# ¿Qué es un “flujo de valor”?

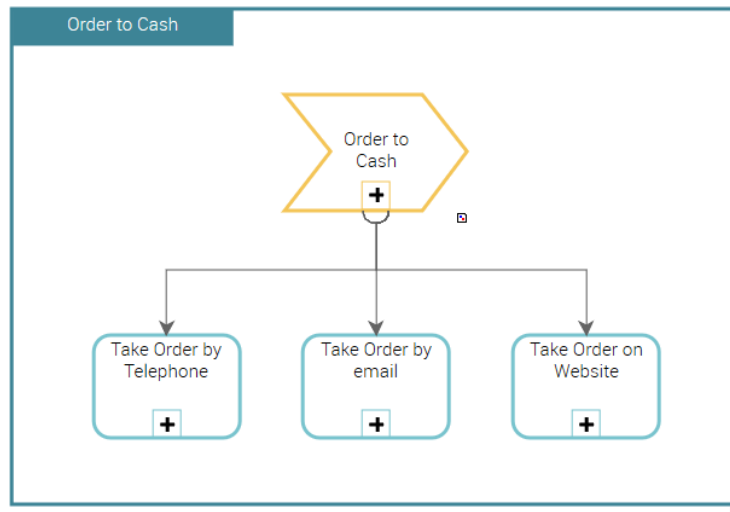
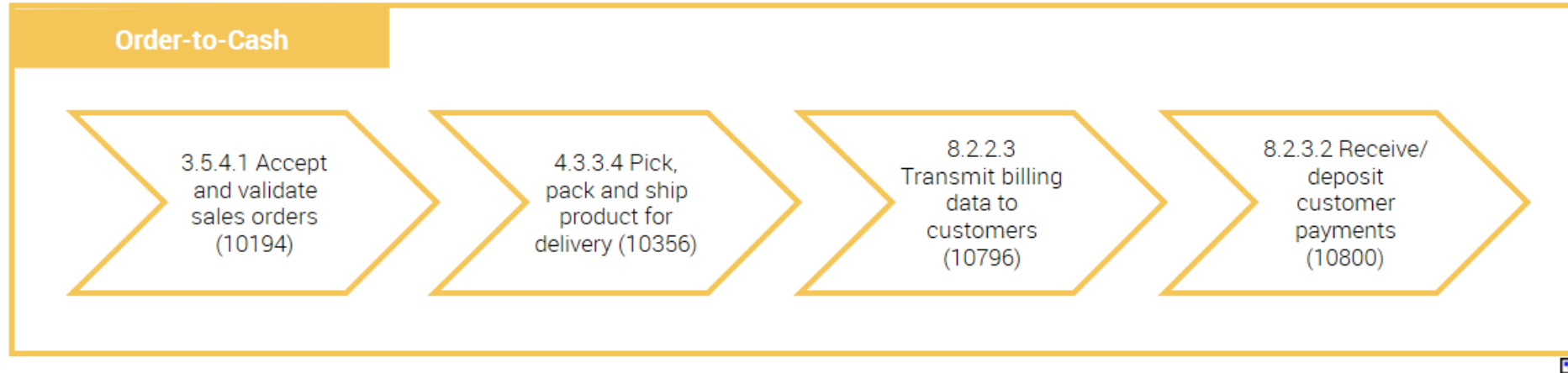
Una representación de una colección de actividades de extremo a extremo que crean un resultado general para un cliente, parte interesada o usuario final.

TOGAF 10

Etapa de valor. Una fase o paso distinto e identificable dentro de un flujo de valor que tiene un criterio de entrada único, un criterio de salida y una función comercial participante identificable o un área funcional comercial.

# Flujo de valor

- Una colección de etapas de valor de extremo a extremo que crea un resultado para un cliente, que puede ser el cliente final o un usuario final interno del flujo de valor.



*Procesos de referencia cruzada para los Flujos de Valor para mostrar cómo su organización entrega valor a los involucrados.*

# Enfoque y técnicas de uso

- En el pasado se han utilizado varios enfoques para modelar, medir y analizar el valor comercial. Tres técnicas bien conocidas.
  1. **Cadena de valor** adopta una perspectiva de valor económico
  2. **Redes de valor** se preocupan principalmente por identificar a los participantes involucrados en la creación y entrega de valor
  3. **Flujos de valor** ajustados tienen que ver con la optimización de los procesos comerciales





# Beneficios

- Los flujos de valor ayudan a los líderes empresariales a **visualizar y priorizar el impacto de los planes estratégicos**,
- Gestionar la participación de los stakeholders (internas y externas) e **implementar nuevas soluciones empresariales**.
- Ver las **capacidades a través de la lente de un flujo de valor** proporciona un contexto centrado en el cliente y basado en el valor.
- Los flujos de valor proporcionan un marco para un análisis de **requisitos empresariales**, una gestión de casos y un diseño de soluciones más eficaces.

# Describiendo un flujo de valor

1. **Nombre** : el nombre del flujo de valor debe ser claramente comprensible desde la perspectiva de los stakeholder. En contraste con la forma en que se nombran las capacidades comerciales, los flujos de valor utilizan un tiempo activo en lugar de pasivo. Eso generalmente significa una construcción verbo-sustantivo. Por ejemplo, los dos flujos de valor que usamos a lo largo de esta Guía son "Adquirir productos minoristas" y "Reclutar empleados".
2. **Descripción** : si bien el nombre del flujo de valor debe explicarse por sí mismo, una descripción breve y precisa puede proporcionar claridad adicional sobre el alcance de las actividades que trata el flujo de valor.
3. **Stakeholder** : la persona o función que inicia o activa el flujo de valor.
4. **Valor** : el valor (expresado en términos de partes interesadas) que la parte interesada espera recibir al completar con éxito el flujo de valor. Ese valor es una agregación de los elementos de valor incremental que se entregan en cada etapa del flujo de valor.

<b>Nombre</b>	Adquirir producto minorista
<b>Descripción</b>	Las actividades involucradas en la búsqueda, selección y obtención de un producto minorista deseado.
<b>Stakeholder</b>	Un comprador minorista que desea comprar un producto.
<b>Valor</b>	Los clientes pueden localizar los productos deseados y obtenerlos de manera oportuna.



# Ejemplo “matriz de flujo de valor”

<b>Etapas de flujo de valor</b>	<b>Descripción</b>	<b>Stakeholder</b>	<b>Criterios de entrada</b>	<b>Criterio de salida</b>	<b>Artículos de valor</b>
Canales de publicidad	El acto de dar a conocer a los clientes los productos de la empresa.	Marketing para propietarios de tiendas o sitios web	El cliente busca el producto	El cliente selecciona el canal	Canal minorista disponible para el cliente
Mostrar Mercancía	El acto de presentar productos en forma física o digital con capacidad de búsqueda.	Empleados de la tienda Gerente de inventario Diseñador web	El cliente selecciona el canal	Cliente ve productos	Opciones de productos proporcionadas al cliente

Dashboard

vm-rhz5033/hopecx/start

Options

- DEMO
  - Installation
  - Repository
  - Workspace
  - Tools
  - HOPEX Solutions
    - Common Features
    - IT Architecture
    - IT Portfolio Management
    - Privacy Management
    - Business Process Analysis**
    - Information Architecture
    - Compatibility
    - Technical Support
- Management of RACI in BPMN
- Automatic synchronization of RACI by means of participants
- Display of "Realized Steps" tab for a participant
- Risk modeling MEGA 2009
- Risk modeling HOPEX
- Quality modeling
- Business Function modeling
- Business process modeling
- Value streams modeling**
- System Process modeling
- Capability visibility
- Activate former BPMN data stores (HOPEX V3 and lower)
- Activate BPMN data stores for conceptual, logical and physical layers (from HOPEX V3.1)

1

1.0 Develop Bank Vision and Strategy - New Diagram

Choose the diagram type

Risk Diagram

Value Stream Diagram

Value Stream to Capability Diagram

Initialize Diagram

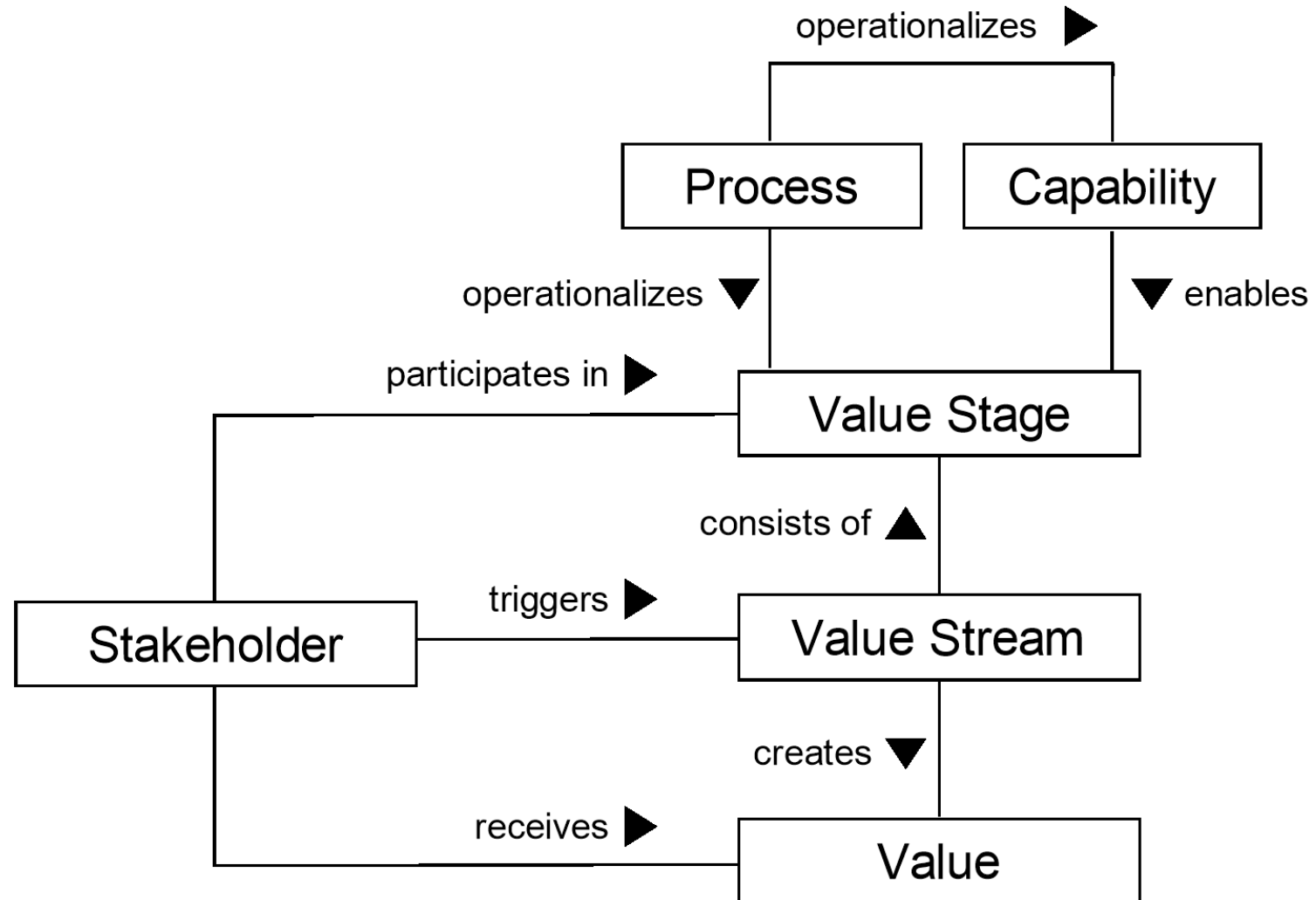
OK Cancel

2



3

# Metamodelo



# Conclusiones



**M E G A**

SEE THE BIGGER PICTURE