

Guía Integral de Arquitectura de Procesos y Modelado BPMN

Alineación entre el Marco de Clasificación de Procesos (APQC PCF) y el Estándar de Notación BPMN

1. Visión General: Del Catálogo al Flujo Operativo

La gestión eficiente del trabajo en una organización requiere dos dimensiones complementarias: la **clasificación estructurada** de lo que la empresa realiza (su taxonomía o arquitectura de procesos) y el **modelado dinámico y secuencial** de cómo se ejecuta operativamente cada flujo de trabajo. Esta guía combina los conceptos del **Process Classification Framework (PCF)** de **APQC** con el estándar de notación **BPMN (Business Process Model and Notation)**.

Deslinde de Conceptos Organizacionales

- **Proceso de Negocio:** Trabajo realizado para producir un resultado o entregar valor ('¿Qué hacemos?').
- **Arquitectura de Procesos:** Mapa o catálogo maestro que clasifica y organiza todos los procesos en niveles jerárquicos.
- **Política:** Directrices, reglas y normas que el proceso debe cumplir obligatoriamente ('¿Bajo qué reglas?').
- **Procedimiento:** Instrucciones paso a paso detalladas para la ejecución técnica de una tarea ('¿Cómo lo hacemos?').
- **Rol / Área:** Personas, departamentos o sistemas responsables de ejecutar el trabajo ('¿Quién lo hace?').

2. La Jerarquía del Process Classification Framework (APQC PCF)

El **Process Classification Framework (PCF)**, desarrollado por el *American Productivity & Quality Center (APQC)*, es un marco taxonómico universal no secuencial. Sirve como un lenguaje común para organizar, gestionar y comparar las operaciones de negocio mediante un código numérico de identificación único para cada elemento.

Nivel	Nombre de Elemento	Descripción y Alcance	Ejemplo Práctico
Nivel 1	Categoría (Category)	Agrupación de mayor nivel dentro del marco de la organización.	Manage Information Technology
Nivel 2	Grupo de Procesos	Conjunto de procesos interrelacionados en una misma categoría.	Desarrollar y gestionar soluciones de TI
Nivel 3	Proceso (Process)	Proceso individual específico para producir un resultado de valor.	Gestionar incidentes y soporte técnico
Nivel 4	Actividad (Activity)	Paso clave o conjunto de tareas para ejecutar un proceso.	Clasificar y evaluar la incidencia
Nivel 5	Tarea (Task)	Elemento de trabajo granular y detallado que compone una actividad.	Asignar nivel de prioridad al ticket

3. Glosario Básico y Elementos de BPMN

Mientras la arquitectura de APQC ordena el trabajo de forma estática, **BPMN** provee la simbología estándar para representar el flujo de trabajo en el tiempo, identificando los participantes, las reglas de decisión, los tiempos y el intercambio de información.

Categoría BPMN	Elemento	Símbolo / Definición	Función Operativa
Estructura	Pool (Piscina)	Contenedor principal	Representa a una entidad, empresa u organización completa.
Estructura	Lane (Carril)	Subdivisión del Pool	Especifica el área, rol o sistema responsable de ejecutar el trabajo.
Trabajo	Proceso / Subproceso	Rectángulo / Rectángulo con +	Conjunto de actividades interrelacionadas o agrupadas.
Trabajo	Tarea (Task)	Rectángulo de bordes suaves	Unidad de trabajo individual e indivisible en el diagrama.
Eventos	Evento de Inicio	Círculo de borde delgado	Marca el punto exacto donde se desencadena el flujo.
Eventos	Evento Intermedio	Círculo doble (Temporizador/Mensaje)	Representa esperas de tiempo (plazos) o recepción/envío de mensajes.
Eventos	Evento de Fin	Círculo de borde grueso	Indica la conclusión o resultado final del proceso.
Compuestas	Exclusiva (XOR)	Rombo con 'X' o vacío	Toma de decisión: evalúa condiciones para elegir exactamente UN camino.
Compuestas	Paralela (AND)	Rombo con signo '+'	Abre o sincroniza múltiples caminos que se ejecutan simultáneamente.
Compuestas	Inclusiva (OR)	Rombo con círculo interno	Habilita uno o varios caminos según se cumplan las condiciones.
Conexiones	Flujo de Secuencia	Línea continua con flecha	Muestra el orden de ejecución de las actividades dentro de un mismo Pool.
Conexiones	Flujo de Mensaje	Línea discontinua con círculo y flecha	Representa la comunicación entre participantes de distintos Pools.
Datos & Simulación	Objeto / Almacén de Datos	Hoja doblada / Cilindro	Muestra la información utilizada, creada o guardada (ej. bases de datos).
Datos & Simulación	Token	Concepto teórico de simulación	Elemento conceptual que avanza por los flujos para simular la ejecución.

4. Caso Práctico: Flujo de Soporte Técnico en BPMN

Para ejemplificar cómo se operacionalizan los procesos clasificados en la arquitectura, el diagrama de **Soporte Técnico** modela el ciclo de vida de una incidencia desde su detección hasta su cierre formal:

1. Organización en Carriles (Lanes): El proceso se ubica en el Pool *Empresa* y se distribuye en tres carriles funcionales: **Usuario**, **Mesa de Ayuda N1** y **Soporte N2**.

2. Detonación y Registro: El proceso inicia con el evento *Incidencia detectada*. El Usuario ejecuta la tarea *Reportar incidencia*, permitiendo a la Mesa N1 *Registrar ticket* y *Clasificar ticket*.

3. Regla de Negocio (Compuerta Exclusiva XOR): Se evalúa la condición *¿N1 puede resolver?*:

- **SÍ:** N1 ejecuta *Resolver incidencia* y pasa directamente a *Solicitar validación* al usuario.
- **NO:** Se realiza el escalamiento a N2 mediante la tarea *Escalar ticket a N2*. Soporte N2 ejecuta *Analizar incidencia* y *Aplicar solución*, convergiendo luego en *Solicitar validación*.

4. Gestión de Plazos y Cierre (Temporizador): Desde la solicitud de validación, el proceso contempla dos salidas posibles:

- **Flujo Normal:** La recepción del evento de mensaje *Respuesta del usuario* lleva al evento final *Ticket cerrado*.
- **Flujo Excepcional (Timeout):** Un evento intermedio de **Temporizador (48 horas sin respuesta)** activa automáticamente la tarea *Cerrar ticket por falta de respuesta*, concluyendo el proceso sin dejar casos colgados.

Síntesis Metodológica

Conclusión y Articulación:

- La **Arquitectura de Procesos (APQC)** proporciona el marco estático para inventariar y jerarquizar los procesos de la empresa.
- El **Modelado BPMN** da vida operativa a esa arquitectura, añadiendo tiempo, secuencias, roles, compuertas lógicas y controles temporales.
- Las **Políticas** gobiernan las decisiones (ej. reglas de escalamiento y SLA de 48h) y los **Procedimientos** detallan el saber técnico ejecutable.