



## ÍNDICE

Presentación	9
1. Objetivos	11
2. Metodología	12
3. Datos generales	13
4. Modelo de madurez	16
5. Diagnóstico del estudio	19
5.1. Factor de los facilitadores del proceso	19
5.2. Factor de las capacidades de la empresa	22
6. Habilitadores del proceso	25
6.1. Diseño del proceso	25
6.2. Usuario del proceso	29
6.3. Dueño del proceso	31
6.4. Infraestructura del proceso	34
6.5. Métricas del proceso	38
7. Capacidades de la empresa	42
7.1. Liderazgo	42
7.2. Cultura	45
7.3. Experiencia o competencias	48
7.4. Gobernabilidad	51



8. Análisis de los procesos de implementación BPM	55
8.1. Análisis de los requerimientos del proyecto BPM	55
8.2. Resultados logrados con los proyectos de implantación de BPMS	62
9. Sistemas de BPM para lograr la agilidad que el negocio necesita	69
9.1. Automatización e integración de procesos	69
9.2. La arquitectura orientada a servicio con BPM	74
9.3. Automatizar y mejorar las decisiones con un sistema de reglas de negocio	75
Conclusiones y recomendaciones	76
Glosario	85