

Propuesta para mejorar la gestión de procesos en la Universidad Metropolitana – Caso: Proceso Auditoría de Grado.

Sandra Da Silva

Universidad Metropolitana

Resumen

Aportes del Trabajo:

- Unificar la visión global de los procesos en la Universidad Metropolitana
- Diseñar plantillas estándar para realizar el levantamiento de procesos utilizando el enfoque de gestión de procesos de negocio (BPM: Business Process Management)
- Definir el estándar para el modelaje de procesos, incluyendo la selección de la herramienta que permita actualización y ajuste a cambios de manera sencilla
- Permitir la aplicación de reingeniería y mejora continua de procesos
- Mejorar la calidad y los tiempos del servicio así como Mejorar la gestión del conocimiento y facilitar la capacitación del personal
- Diseñar indicadores para monitorear y evaluar los procesos (KPI's: Key Performance Indicators)
- Lograr la visión integral de los procesos, sus relaciones e impactos
- Reducir el número de reclamos a atender así como el número de solicitudes de soporte interno
- Facilitar el enlace o integración con distintas plataformas tecnológicas como SAP mediante una arquitectura orientada a servicios (SOA: Service Oriented Architecture)
- Modelar el proceso actual y el proceso ideal de Auditoría de Grado en la UNIMET
- Identificar las brechas existentes entre el proceso actual y el proceso ideal.

Palabras clave:

1. Procesos
2. Estándares (levantamiento y modelaje)
3. Reingeniería

4. Mejora continua
5. Mejora calidad servicio

Propuesta para mejorar la gestión de procesos en la Universidad Metropolitana – Caso Proceso Auditoría de Grado.

Sandra Da Silva

Universidad Metropolitana

Introducción:

Debido a la creciente necesidad de adaptarse a los cambios y a las nuevas condiciones del mercado, las organizaciones están orientando el diseño de sus estructuras y métodos de trabajo al modelo organizacional enfocado a procesos de negocio (*BPM Business Process Management*). Esto trae como ventaja una mayor adaptabilidad, agilidad y flexibilidad para adecuarse rápidamente y seguir manteniendo o mejorar su posición en el mercado con un detalle innovador y robusto porque está respaldado por un enfoque aceptado internacionalmente.

Empresas como Gartner (2010) y Forrester (2010) evalúan constantemente soluciones de tecnología de información y en sus resultados destacan que las suites de gestión de procesos de negocio han crecido y cada día son más potentes, ayudando a las organizaciones a ser más flexibles y adaptables a los cambios.

Objetivos y aportes del trabajo:

- Unificar la visión global de los procesos en la Universidad Metropolitana
- Diseñar plantillas estándar para realizar el levantamiento de procesos utilizando el enfoque de gestión de procesos de negocio (*BPM: Business Process Management*)
- Definir el estándar para el modelaje de procesos, incluyendo la selección de la herramienta que permita actualización y ajuste a cambios de manera sencilla
- Permitir la aplicación de reingeniería y mejora continua de procesos

- Mejorar la calidad y los tiempos del servicio
- Mejorar la gestión del conocimiento y facilitar la capacitación del personal
- Diseñar indicadores para monitorear y evaluar los procesos (*KPI's: Key Performance Indicators*)
- Lograr la visión integral de los procesos, sus relaciones e impactos
- Reducir el número de reclamos a atender así como el número de solicitudes de soporte interno
- Facilitar el enlace o integración con distintas plataformas tecnológicas como SAP mediante una arquitectura orientada a servicios (*SOA: Service Oriented Architecture*)
- Modelar el proceso actual y el proceso ideal de Auditoría de Grado en la Universidad Metropolitana
- Identificar las brechas existentes entre el proceso actual y el proceso ideal.

Marco teórico:

Da Silva (2008) realizó una propuesta para documentar y levantar información de los procesos de la UNIMET, como una óptima estrategia para lograr el manejo del cambio efectivo dentro de la Universidad donde todo el recurso humano de la misma participe, logrando que el manejo del cambio dentro de la organización sea mejor recibido y generando una documentación formal; esta investigación servirá de guía para el levantamiento del proceso de Auditoría de Grado.

La norma ISO: 9000 (2005) define al proceso como las entradas que se transforman en salidas mediante un conjunto de actividades relacionadas. Los consultores AITIL (2010b) agregan a este concepto que esto ocurre mediante la utilización de recursos administrados eficientemente.

Existen varios tipos de procesos, según Peteiro (2005) los procesos se pueden clasificar en tres tipos: Procesos Estratégicos (permiten desplegar políticas, planificación y definir la estrategia de la organización); Procesos de Negocio (permiten añadir valor al cliente, definen la razón de ser de cada organización, son la cadena de valor de la organización); y

los Procesos de Apoyo (permiten sustentar la ejecución de los procesos estratégicos y de negocio).

El modelaje de procesos conforme a Camarena, Pedreschi y Rondón (2008) se trata de la generación de una representación gráfica de los procesos que permite visualizar con facilidad las interrelaciones existentes entre las actividades, visualizar roles o participantes involucrados, oportunidades de mejora entre otros aspectos.

Los consultores AITIL (2010b) agregan información sobre el ciclo de vida BPM mencionando que se divide en 6 fases: 1) Modelar, 2) Simular, 3) Implementar, 4) Ejecutar, 5) Monitorear y 6) Optimizar.

Entre las herramientas evaluadas tanto por Gartner como por Forrester utilizadas para modelar procesos bajo BPM y que a su vez recomiendan los consultores AITIL anteriormente citados encontramos ARIS Platform que referenciado en su enlace web (ids-scheer.com) es una solución integrada y completa para la estrategia, diseño implementación y control de procesos.

Resultados y discusión:

Se realizó una ardua investigación sobre la metodología BPM y el modelaje de procesos así como a las referencias documentales suministradas por los consultores para poder definir nuestros propios estándares.

Se ejecutó un amplio y detallado levantamiento de información para definir la base que apoyó la definición del proceso de Auditoría de Grado que forma parte de los procesos de negocio en la Universidad Metropolitana.

Se efectuaron una serie de entrevistas al personal que ejecuta las distintas actividades del proceso de auditoría de grado para poder documentar “levantar” y modelar el proceso actual y el proceso ideal de auditoría de grado.

Se elaboró la propuesta de proyecto factible para el modelado del proceso ideal de auditoría de grado, sentando las bases metodológicas y documentales para levantar y modelar cualquier otro proceso en la organización.

Se obtuvieron una serie de recomendaciones u oportunidades de mejora a aplicar en el proceso ideal modelado.

Conclusiones:

Se alcanzaron los objetivos planteados generando una serie de importantes aportes a la organización en relación a la definición de una forma o metodología para levantar y modelar procesos (incluyendo las plantillas estándar requeridas para efectuar esta labor).

La definición y el modelado de los procesos de negocio requiere gran dedicación de parte de las personas ejecutoras de sus actividades, debido a son la mejor fuente de información, así que es sumamente importante involucrarlos y empoderarlos con esta labor, permitiéndoles visualizar todas sus ventajas para ganarlos al logro de los objetivos planteados.

Al contar con el proceso de auditoría de grado levantado y modelado; la visualización de sus relaciones con otros procesos es muy clara y permite evaluarlo desde varios puntos de vista tales como: roles ejecutores, redundancia de actividades, puntos críticos, entradas y salidas, cuellos de botella entre muchos otros factores que permiten la aplicación de reingeniería de procesos así como la mejora continua de los mismos.

Referencias:

Camarena G., M., Pedreschi Núñez, Jackeline M. y Rondón, S., Sandro S (2008). Análisis, Diseño y Construcción de una Herramienta para Modelado de Procesos: MJS Process Designer. Trabajo Especial de Grado, Ingeniería Informática, Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Consultores AITIL (2010b, Junio). Proyecto de Modelado del Proceso de Inscripción de la Universidad Metropolitana. Taller de Homologación de Conocimiento. Trabajo presentado en la Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela

Da Silva, Sandra (2008). Estrategia para el Manejo del Cambio Organizacional: Levantamiento de Procesos – Caso MetroSAP. Trabajo especial de grado, Maestría en

Administración Mención Gerencia de Empresas, Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela.

Forrester (2010). The Forrester Wave: BPMS, Q3 2010.

Gartner (2010, octubre) Magic Quadrant for Business Process Management Suites, [en línea]. Recuperado el 03 de enero de 2011, de <http://www.bpm-spain.com/articulo/69880/bpm-general/otros/magic-quadrant-de-gartner-para-suites-de-business-process-management-2010>

ISO (2005). Norma ISO Internacional 9000. Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. (Trad. Miembros de ISO).Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.

Peteiro, Domingo (2005). Gestión por Procesos y Modelado de Procesos. [en línea]. Recuperado el 20 de octubre de 2010, de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>