



Casos de éxito

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión le permiten aprovechar y desarrollar el potencial existente en su organización y tienen como finalidad unificar la operación, aumentar la productividad, proporcionar un orden en las actividades y reducir costos de todas las áreas del negocio y organizar las evidencias de todos los elementos producidos a través del proceso, para alinearlas con los objetivos estratégicos de la empresa y en su caso, buscar una certificación ISO 9000.

Caso

Enfoque de Procesos en la Sistematización y Automatización de Flujos de Trabajo en una Universidad Privada

Resultados obtenidos:

En esta Universidad Privada como resultado de la sistematización y automatización de su proceso de creación y actualización de material didáctico, se alcanzaron los siguientes:

- Mejora en los tiempos de entrega de información
- Homologación de vías de comunicación e intercambio de información
- Un registro automático para las tareas de seguimiento e intercambio de información, traducéndose en información confiable y eliminación de errores
- Una mejor organización de los productos generados lo que permite ubicar con mayor facilidad información requerida
- Automatización de actividades repetitivas y eliminación de tareas manuales

Adicionalmente, se documentó el manual de procesos y los procedimientos vinculados, de acuerdo con la guía de la norma ISO 9001, a fin de dar cumplimiento a los requisitos de documentación y registros que plantea dicha norma, para contar con las primeras bases para la certificación.



Antecedentes:

Una universidad privada en su área de diseño y desarrollo instruccional realiza la creación y actualizaciones de material didáctico para sus programas académicos presenciales y en línea. Para ello, colaboran diversas áreas con tareas manuales que van desde la asignación de material, trazabilidad en el control de cambios, gestión de tiempo de las actividades, control de cambios en las versiones de los documentos electrónicos y la centralización de los diferentes productos generados en un repositorio único.

Áreas de oportunidad:

Cómo parte del análisis diagnóstico se elaboró el mapa de procesos, así como, un análisis FODA (Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Se identificó que la naturaleza de la situación se trataba de un proceso de gestión e intercambio de información entre personas de diversas áreas (actores), a través de documentos electrónicos en diversos formatos (word, pdf, video, imágenes etc.). Asimismo, se identificaron aquellas tareas susceptibles de automatizarse.

Adicionalmente, se identificaron las debilidades en la gestión y flujo, por ejemplo, la informalidad, la falta de registros, falta de control en la gestión de las versiones de los documentos, ciertos problemas de trazabilidad y retrabajo. Estas costumbres y hábitos que tenían en las áreas hacían que la universidad gastara más por lo que era necesario realizar un cambio en los procesos operativos, con el respaldo y el compromiso de la gerencia y el equipo involucrado.

Objetivo:

Optimizar el proceso de creación y actualización de material didáctico, a través de la sistematización y automatización de los flujos de trabajo entre las diversas áreas involucradas, lo anterior con la finalidad de mantener el control de versiones de los documentos, mantener los registros de tiempos, actores, acciones, evitar el retrabajo, reduciendo costos y aumentando la productividad, sentando las bases para buscar la certificación internacional de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001.

Solución:

Para el análisis y sistematización de las tareas, se utilizó el estándar de modelado de procesos BPMN1, construyendo el mapa del proceso de gestión e intercambio de información, que sirvió para identificar tareas que no generaban valor y aquellas susceptibles de automatizarse.

Considerando el tipo de documentos electrónicos que se gestionan en el proceso y las herramientas que comúnmente utilizaban para manipular los documentos, se recurrió al uso del ecosistema de Microsoft Office 365 y de manera específica la aplicación SharePoint, como único repositorio de almacenaje de los documentos electrónicos, a fin de llevar de forma automática el control de versiones, mantener la seguridad a través de la asignación de permisos y mantener la comunicación entre los diversos actores que trabajan sobre el documento en todo su ciclo de vida.

Para la automatización de las tareas manuales, se recurrió al uso de flujos de trabajo (workflows), que son miniaplicaciones preprogramadas, que pueden ir desde recopilar firmas, comentarios para un documento, hasta realizar el seguimiento del estado de una actividad, el objetivo de estos elementos es ahorrar tiempo y esfuerzo en las tareas diarias.