

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS Y ARQUITECTURAS TECNOLÓGICAS EN SECTORES DE LA FR ROSARIO-UTN EN EL MARCO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Eduardo Amar*, Fabiana María Riva, Ezequiel Porta, Vilma Martín

Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Rosario. Zeballos 1341 (2000), Rosario, Argentina

** Autor a quien la correspondencia debe ser dirigida
eduardoamar000@gmail.com*

Palabras clave: especificación de procesos, modelado de procesos de negocios, gestión de contenidos

Introducción

En el presente trabajo se exponen contenidos relacionados con la continuación del proceso de construcción de un Modelo de Gestión por Procesos en Instituciones Universitarias Públicas.

Antecedentes del mismo se pueden verificar en el artículo que forma parte de la publicación de la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la UTN-Facultad Regional Avellaneda en la Revista “Rumbos Tecnológicos”, bajo el título “DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS ENFOCADO EN CADENAS DE VALOR EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS PÚBLICAS. CASO FR ROSARIO-UTN”, Setiembre de 2013.

Una vez cumplimentado las etapas previas de análisis del estado del conocimiento de las temáticas involucradas en el proyecto para definir un marco conceptual y metodológico, se llevó adelante el análisis de herramientas actuales para el modelado de procesos de negocio, definición del Proceso de Documentación de Procedimientos y construcción de la primera versión del Manual de Documentación. Habiendo cumplimentado los primeros pasos de concientización, capacitación y relevamiento preliminar, que forman parte del modelo y son imprescindibles para avanzar en el desarrollo del mismo, es que llegamos a presentar los avances logrados en la siguiente etapa del Plan de trabajo, relacionada directamente con la implementación de herramientas y arquitecturas tecnológicas sobre un caso de estudio particular.

Estado de Avance

En forma sistemática y continua, junto con distintos sectores, se trabajó en la formulación de preguntas y desarrollo de estrategias de relevamiento. Se incorporó la información obtenida en Minutas de Relevamiento, que permiten describir lugar, fecha, duración de la entrevista, participantes de las reuniones, temas tratados, compromisos a asumir por cada una de las partes, conclusiones y observaciones. Se ha efectuado un control interno de las mismas y a partir de allí se avanzó en el desarrollo de los Documentos de Especificación de Procesos, que incluye la definición de los objetivos del proceso, alcance, roles y responsabilidades, iniciadores del proceso, responsables de la calidad del proceso, descripción de términos y definiciones, flujo del Proceso, tareas, normativa

aplicada, documentos, indicadores de rendimiento e historia de versiones. Finalmente se incluyó el modelado gráfico de los procesos, bajo la notación BPMN.

En todos los casos se fue realizando un control y revisión con el área afectada, atendiendo a la necesidad de hacer correcciones generales y/o la formulación de nuevas propuestas.

A continuación se detalla el estado de avance de los procesos relevados y los sectores involucrados:

Imprenta

SAD-IMPR-001-Trabajos Imprenta, cuyo objetivo es realizar los trabajos solicitados mediante orden de trabajo (Solicitud trabajo de Imprenta).

SAD-IMPR-002-Planificación de Compra Anual, a través del cual se piden los elementos necesarios para cumplir con la demanda anual de los trabajos solicitados a Imprenta.

Servicios Generales

SAD-SERG-001- Registro De Entrega Y Devolución De Llaves, que permite llevar un registro de quién retira y devuelve las llaves de las diferentes aulas del establecimiento.

SAD-SERG-002-Registro De Guardias, se encarga de llevar un registro de las eventualidades que ocurren durante el horario de cada guardia.

SAD-SERG-003-Registro Bienes Patrimoniales, que registra y controla el ingreso y salida de bienes que pertenecen a la Facultad.

SAD-SERG-004-Planificación Anual Compras, con la función de realizar la solicitud de compra de insumos e indumentaria de trabajo.

Biblioteca

SDA-BIBL-001-Confeccion_Solicitud_LibrosCompra, realiza la confección del listado de libros para la compra.

SDA-BIBL-002-Confeccion_Solicitud_EquipamientoCompra, refleja el Proceso de confección del listado para la solicitud de compra de equipamiento.

SDA-BIBL-003-Clasificación y Catalogación Bibliográfica, se ocupa de clasificar y catalogar los ejemplares de los libros ingresados en el Departamento de Biblioteca, dejándolos a disposición de los estudiantes.

SDA-BILB-004-Prestamos Libros, se encarga de administrar la Gestión de Préstamos de libros y el seguimiento y control de usuarios Morosos.

Alumnado

SAC-ALU-001-Registro de ingreso y egreso de alumnos, con el objetivo de reflejar el ingreso y egreso de alumnos de la Facultad Regional Rosario.

Planeamiento Edificio

SAD-OPE-001-Proyecto enviado por Rectorado, cuya función es idear, documentar mediante planos, elegir los materiales necesarios y realizar una estimación de costos de las propuestas de Proyectos solicitados mediante Solicitud trabajo de Planeamiento Edificio.

SAD-OPE-002-Proyecto chico o urgente abastecido por caja chica, se ocupa de solucionar problemas en la estructura de la facultad o urgencias que impiden el normal funcionamiento de un área o de todo el edificio, realizando un proyecto abastecido económicamente por caja chica.

SAD-OPE-003-Destino de fondos para libre uso por proyectos propios de la Facultad, refleja la incorporación de nuevos proyectos para la facultad mediante fondos que provee Rectorado y que a su vez le fueron entregados del Ministerio de Educación.

Compras y Contrataciones

SAD-COMP-001-Compra Directa Régimen Simplificado, con el fin de llevar adelante una compra directa con régimen simplificado.

SAD-COMP-002-Compra Directa, proceso de compra directa.

SAD-COMP-003-Licitación Privada, proceso de licitación privada.

Patrimonio

SAD-PATR-001-Registros Patrimoniales por Compras, registra el alta patrimonial de bienes muebles, inmuebles y valores financieros (intangibles).

SAD-PATR-002-Registros Patrimoniales por Descargos, gestiona y registra las bajas de bienes.

SAD-PATR-003-Donaciones, gestiona y registra la donación de bienes.

SAD-PATR-004-Transferencias, gestiona y registra la transferencia de bienes.

SAD-PATR-005-Elevaciones, eleva el resumen de información de las operaciones realizadas.

Posgrado

Se está trabajando en el relevamiento de los procesos de Contratación Docente, Gestión de Título Analítico, Inscripción a Carrera, Pagos de Alumnos, Registro de Asistencia, Registro de Notas de Examen

Personal

Se relevó documentación que responde a procesos ya definidos por niveles superiores a los que responden distintos sectores de la Institución

Ejemplos de estas actividades se muestran en Figuras 1, 2 y 3, que se presentan a continuación:

MINUTA DE REUNIÓN - RELEVAMIENTO DE PROCESOS			
Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Rosario			
Lugar:	Biblioteca	Fecha:	25/10/2012
		Duración:	1,30HS
Asistentes y apellidos		Participantes	
1. Anahí Picotini	Jefe de Departamento		
2. Ingrida Cruz ADK	Analista de Sistema		
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
Temas Tratados			
<p>Proceso de Negocio: Préstamo de libros.</p> <p>El proceso de Préstamo de Libros comienza cuando un usuario se presenta en biblioteca para solicitar el préstamo de uno o dos ejemplares, especificando el número de ejemplares. Para cada libro solicitado, el bibliotecario de turno busca el libro en el sistema y verifica el estado de cada ejemplar y su característica (Sólo para sala o préstamo para domicilio).</p> <p>Después por semana se genera una planilla de usuarios nuevos que registra en 2 días la fecha límite de devolución. Desde una copia se le SYSCACAD para consultar los préstamos activos (ejemplares no devueltos). El sistema genera número, fecha, fecha entrega, fecha devolución y libro, ordenados por fecha. Los préstamos que superan la fecha de devolución en 2 días hábiles se ingresan en la planilla. El bibliotecario para evaluar el libro, primero llama por teléfono al usuario. De no obtener respuesta, se manda un e-mail al usuario, si el mismo no responde electrónico. Luego se envía una carta por correo. Si sigue sin tener respuesta, se envía la comisión de cobro y se le informa al fondo como pendiente para que actúe como administrador. Cuando el bibliotecario se pueda comunicar con el alumno, se le solicita la reposición del mismo, por un nuevo o en el domicilio que no sea usado. Y en el caso de que dicho alumno no tenga la posibilidad económica de hacerlo, automáticamente el ejemplar será dado de baja y se generará una carta a Secretaría Académica, con los datos del usuario, el libro prestado y las causas de dicha pérdida. Si un alumno de la Facultad no responde en la biblioteca a un correo del SYSCACAD.</p> <p>Los libros muy costosos y las metodologías, se se involucran en el servicio de préstamo a domicilio, debido a que la pérdida de alguno de ellos, podría ser muy difícil de recuperar. En el caso de que el usuario devuelva un libro en su estado, se procede con el mismo criterio que se aplica para una pérdida.</p>			
Tareas a realizar		Nombre y Apellido de los responsables	Fecha estimada del cumplimiento
Conclusiones			
<p>Observaciones:</p> <p>El estado de un Ejemplar puede ser Disponible, No Disponible o Prestado.</p> <p>Un Ejemplar Disponible puede ser prestado de acuerdo a su característica, la misma puede ser: préstamo a domicilio o sala-comun.</p> <p>Cuando un Ejemplar se encuentra Prestado, se muestra por sistema por sistema la fecha límite de devolución del préstamo.</p>			

Figura 1. Minuta de Reunión del proceso Préstamos de libros

ESPECIFICACIÓN DEL PROCESO: SDA-BIBL	
Préstamos de libros.	
Version:	1.1
Fecha:	03/11/2012

OBJETIVOS DEL PROCESO
Administrar la gestión de préstamos de libros y el seguimiento y control de usuarios Morosos.

ALCANCE
Secretaría Académica y Dto. Biblioteca.

ROLES Y RESPONSABILIDADES
INCIAADORES DEL PROCESO:
El Usuario se presenta en biblioteca para la solicitud de un préstamo de un libro.
ROLES QUE INTERVIENE:
Jefe de Dto. Biblioteca.
RESPONSABLES DE LA CALIDAD DEL PROCESO:
Departamento Bibliotecario.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES
FLUJO DEL PROCESO
SDA-BIBL-004

TAREAS
Recibe solicitud de Libro: el bibliotecario recibe de un Usuario, una solicitud de préstamo de Libro.
Busca Libro en SYSCACAD: el bibliotecario de turno busca el Libro en el sistema, y verifica que el mismo exista en Biblioteca.
Verifica estado de Ejemplares del Libro: el bibliotecario verifica el estado de cada Ejemplar y su característica (Sólo para sala o préstamo para domicilio).
Si existe el libro
Si por lo menos un Ejemplar está disponible
Solicita Identificación: el bibliotecario solicita una identificación al Usuario.
Recibe Identificación: el Usuario entrega la identificación al bibliotecario. El bibliotecario recibe la misma, y verifica que sea correcta.
Si la identificación es correcta y la característica es Consulta en Sala
Entrega Ejemplar para consulta en sala: el bibliotecario retira del Libro la Ficha de Préstamo, y la entrega junto con la identificación del solicitante hasta su devolución. Se le entrega el Ejemplar para que el Usuario disponga del mismo dentro de la sala, y lo deberá devolver antes del horario de cierre de biblioteca.
Recibe Ejemplar: el Usuario realiza la devolución del Ejemplar al bibliotecario. En este

Figura 2. Especificación del proceso Préstamos de libros

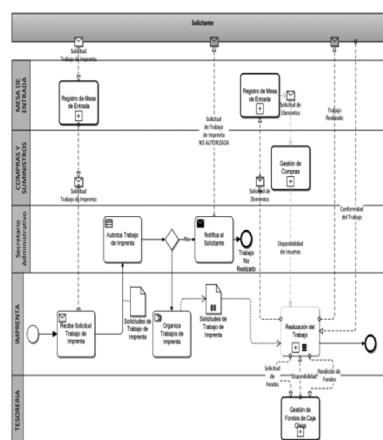


Figura 3. Modelado BPMN del proceso Trabajos de Imprenta

Asimismo se ha comenzado con la implementación de la herramienta Drupal que, utilizada como Gestor de Contenidos, nos permite ir construyendo un reservorio de la documentación obtenida, evitando así la generación de copias impresas desactualizadas y permitiendo el acceso de todos los actores involucrados.

Conclusión

Podemos considerar que, en líneas generales, el avance logrado ha sido satisfactorio. Durante el desarrollo del proyecto se detectaron además procesos que son transversales a toda la Institución (Ej: Solicitudes de Compras, Seguridad de la Información). Se relevó documentación que responde a procesos ya definidos por niveles superiores a los que responden distintos sectores. Finalmente, se comprobó que las herramientas modeladas son de gran utilidad, de aplicación general, utilizables y entendibles por los distintos actores, tanto para las tareas de Especificación, como para los usuarios finales.