

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

qProcesos: la aplicación de la UNED de Tudela que modeliza procesos complejos mediante diagramas de flujo interactivos

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA: El Centro Asociado de la UNED en Tudela, y particularmente su Cátedra de Calidad, habían detectado una serie de necesidades de automatización y formalización de procesos de gestión. No obstante, una primera indagación tendente a encontrar en el mercado aplicaciones o sistemas informáticos que pudieran subvenir por sí solos a aquellas necesidades no consiguió arrojar un resultado positivo. Por ello, se planteó la posibilidad de desarrollar, con los medios propios del centro asociado, y en coordinación con la Oficina de Calidad de la Sede Central de la UNED, una herramienta que agilizase los procesos de gestión internos del centro y que estuviera, al mismo tiempo, dotada de un entorno accesible y confortable para sus usuarios.

SOLUCIÓN GLOBAL: Al cabo del proceso de diseño, desarrollo e implantación de la herramienta qProcesos, el Centro Asociado de la UNED en Tudela puso a punto una aplicación de modelización de procesos complejos mediante diagramas de flujo interactivos que no solamente permitía automatizar una serie de procesos que debían efectuarse repetidamente, sino que además lo hacía mediante unas pautas accesibles y con una aplicación dotada de un entorno amigable.

COSTE APROXIMADO: Con independencia del cómputo de los gastos comprometidos en el diseño y puesta en marcha de la herramienta, el ahorro neto estimado derivado de la automatización de acciones se cifra, por parte del Centro Asociado, en 161.315€.

TERRITORIO:

Estatal – Universidades.

PÚBLICO DESTINATARIO: Entidades del sector público encargadas de procesos de gestión compuestos por acciones repetitivas susceptibles de ser automatizadas.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO: Centro Asociado de la UNED en Tudela (Navarra).

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA: Cualquier organización de gran tamaño precisa de técnicas y herramientas que faciliten la gestión de un alto volumen de información compleja. Por ello, la gestión de esa información se canaliza mediante procesos pautados que coadyuvan a simplificar y racionalizar las funciones del personal de la organización. Sin embargo, es común que esos mismos procesos alcancen altos grados de complejidad, de modo que ellos mismos deben también estar sujetos a una serie de pautas y recurrir a sistemas de calidad que faciliten la labor.

La aplicación qProcesos, desarrollada por la delegación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia en Tudela, se crea en ese contexto con el objetivo de contribuir a simplificar y racionalizar los procesos internos de gestión de esa organización.

qProcesos es una aplicación que tiene por objeto principal automatizar el mayor número posible de acciones o pasos que se efectúan en el marco de un determinado proceso interno de gestión. Para ello, modeliza los procedimientos de tal modo que un gran número de aquellas acciones quedan automatizadas. Además, y a diferencia de otras herramientas análogas, la aplicación se caracteriza por un diseño y funcionamiento intuitivo y amable que resulta accesible para cualquier trabajador de la organización.

En definitiva, la gestión de la información relevante a efectos del desarrollo y la culminación de un determinado procedimiento resulta significativamente facilitada gracias a qProcesos, que mediante la modelización de procesos basado en diagramas de flujo interactivos, presta un apoyo encomiable a la labor de los trabajadores de la UNED de Tudela y al servicio que reciben sus usuarios.

OBSTÁCULOS SUPERADOS :

Los responsables del proyecto señalan como principal obstáculo la inercia de trabajo que se observa en cualquier organización, así como la correlativa dificultad en la adaptación a nuevos métodos y herramientas

de trabajo. Sin embargo, indican que la colaboración y participación del personal del centro en la concepción y puesta en marcha de *qProcesos* fue activa y fructífera, permitiendo así una correspondencia entre la herramienta y los conocimientos medios del personal, lo cual redundaba en la efectividad de aquella.

IMPACTO: entre los elementos disponibles para medir el impacto de esta buena práctica, el Centro Asociado destaca el alto grado de automatización de acciones de gestión que la misma ha inducido. Estos efectos tangentes pueden medirse, entre otros, mediante los premios de innovación y calidad recibidos, entre los que se cuentan el Premio de Oro Iberoamericano a la calidad correspondiente al año 2017, otorgado por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno y gestionado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ).

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

1. Planificación y desarrollo inicial: desde 2010 hasta comienzos de 2011.
2. Pruebas, pilotaje y ajustes: 2011.
3. Despliegue en el Centro Asociado de Tudela: marzo de 2012.
4. Expansión al conjunto de la UNED: 2013.
5. Expansión externa: 2014.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO: la documentación detallada respecto de los orígenes, la concepción, el desarrollo y las características del proyecto están disponibles en: mptfp.gob.es/dam/es/portal/funcionpublica/gobernanza-publica/calidad/reconocimiento/premios/premiosXII/UNED_de_Tudela_Gestion_por_procesos_basado_diagramas_flujo.pdf.