

# Análisis de los procesos universitarios

en el marco de la implantación de un nuevo SI

---

Jörg Hormann, Universidad del Sarre

Bogotá, 25 de Octubre 2013

# AGENDA

1. Gestión de procesos - introducción
2. Procesos y estrategia
3. Analisis de procesos en el marco del proyecto  
CMS
4. Etapas 1 - 4

# Introducción

La gestión de procesos incluye herramientas y prácticas para

- definición
- visualización
- medición
  - control
  - reporte
- mejoramiento

de los procesos,  
con el fin de cumplir con las exigencias de los clientes.

# Introducción

Por eso, se puede considerar la gestión de los procesos como un „proceso de la optimización de procesos“, que agiliza

- efectividad
- eficiencia
- innovación
- flexibilidad
- integración en tecnología

¿Como se puede definir ,procesos' ?

# Procesos

- ▣ „Un conjunto de actividades o eventos, que se realizan bajo ciertas circunstancias“

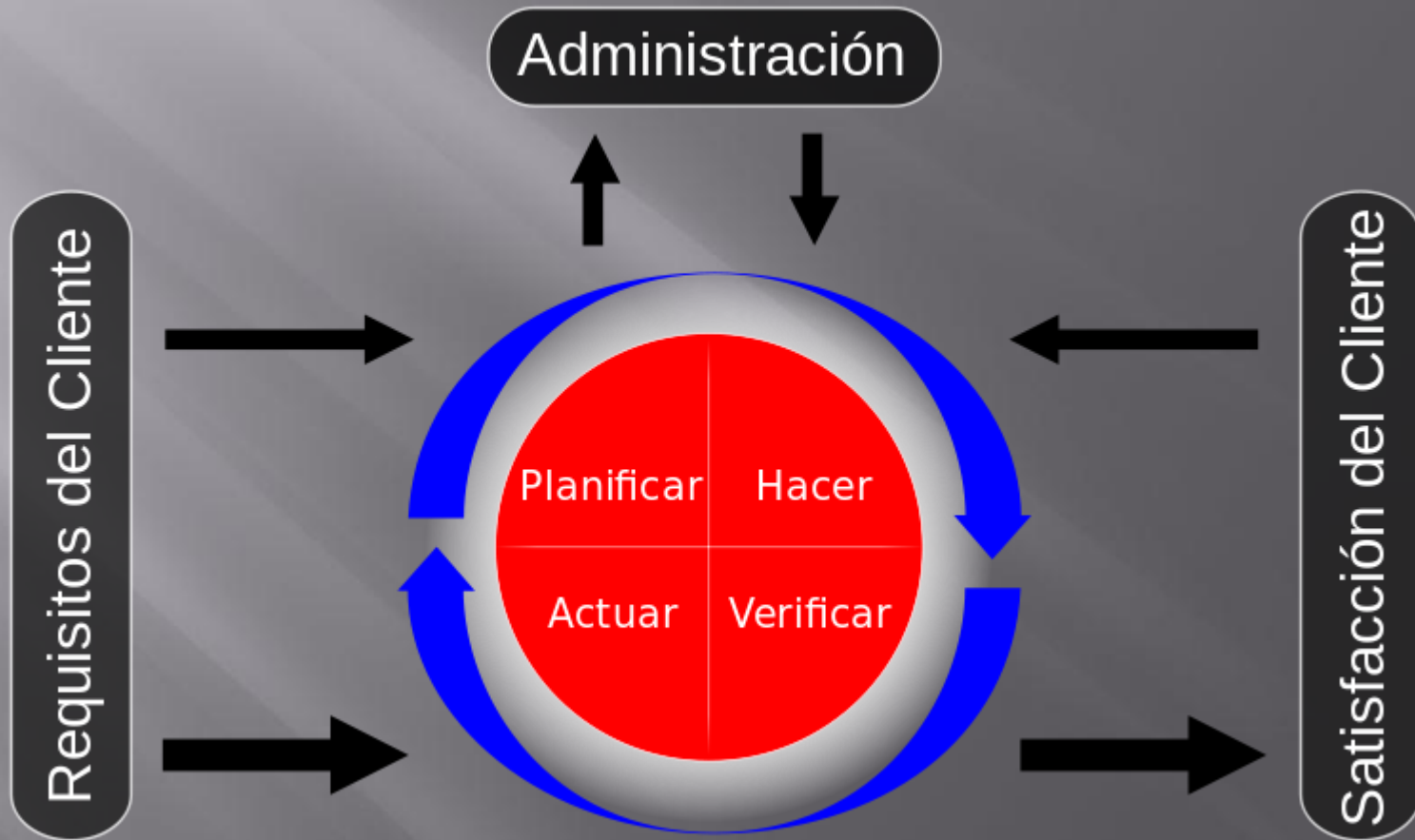
(Fuente: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org))

- ▣ Son el capital estratégico de una empresa / institución

# Procesos



# Gestión de procesos





# Gestión de procesos en el marco del proyecto CMS

Etapa 1: Inventariar los procesos

Etapa 2: Análisis de los procesos reales

Etapa 3: Definición de procesos nominales

Etapa 4: Definición de exigencias del SI

# Etapa 1: Inventariar los procesos

2 tipos:

- Procesos, que solamente afectan departamentos centrales de la administración
- Procesos, que afectan facultades y departamentos descentralizados

# Proyectos temáticos

1. Administración de estudiantes
  - Solicitud y admisión
  - Matriculación
  - Administración de tasas y becas
2. Administración de cursos y exámenes
  - Planificación del año académico
  - Organización de los cursos
  - Organización de exámenes / calificaciones
3. Administración de salas
4. Evaluación de los cursos
5. Administración de ex-alumni / recaudación de fondos

# Exemplo

## Procesos del grupo ,solicitud, admisión y matriculación'

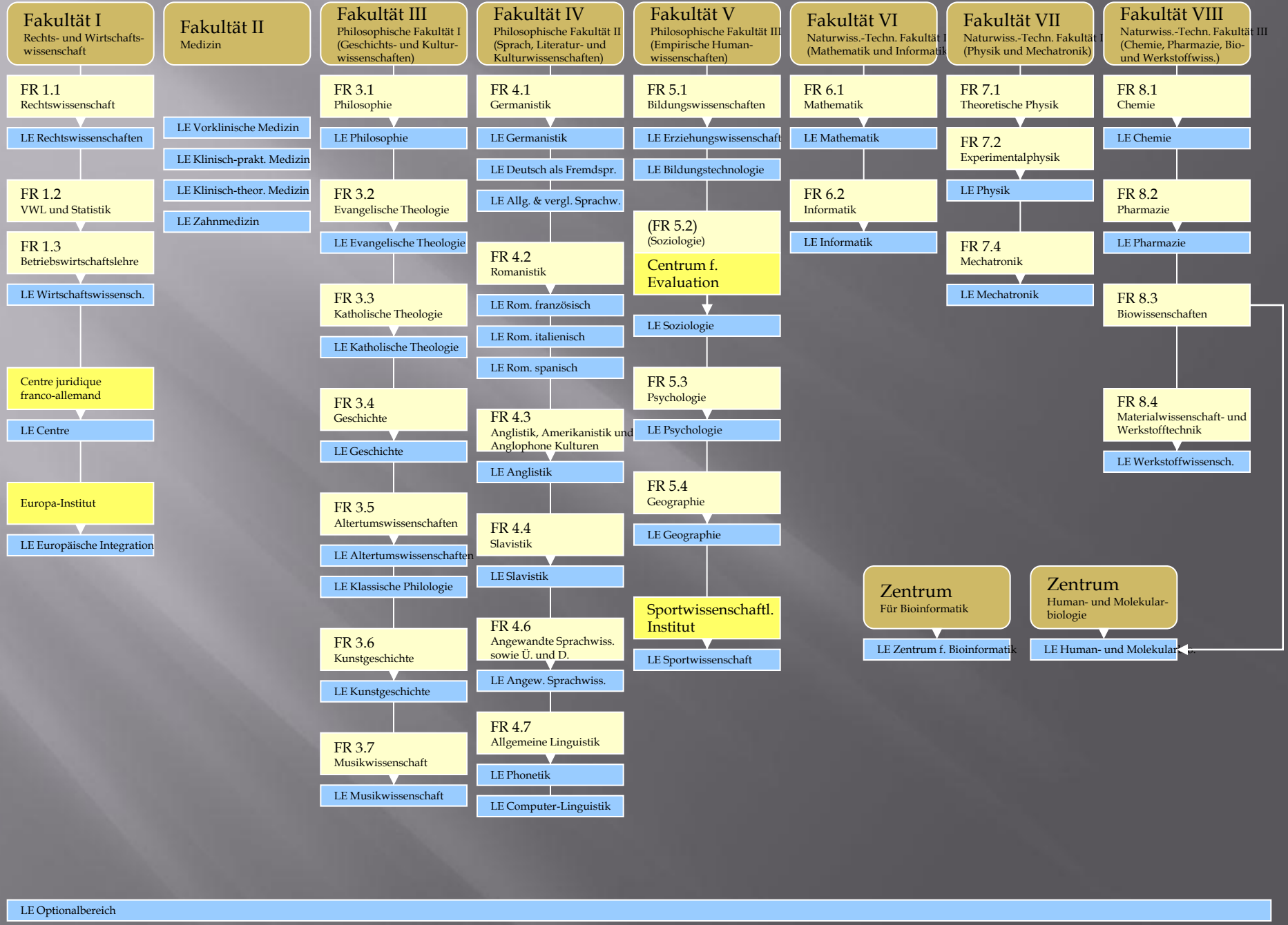
- Solicitud y admisión (general)
- Sol. & Adm. (estudiantes visitantes)
- Sol. & Adm. (programas ,Master')
- Sol. & Adm. (estudiantes extranjeros)
- Matriculación (general)
- Matriculación (joint degrees)
- Matriculación (estudiantes visitantes)
- Matriculación (alumnos oyentes)
- Conforme de la matriculación
- Dispensa
- Cambio de la disciplina
- Exmatriculación
- denegación de admisión
- conforme de admisión
- admisión - rifa

# Etapa 1: Inventariar los procesos

1. Número de procesos identificados (que afectan la administración central):

Solicitud, admisión, matriculación:	17
Organización de Estudios	18
Organization de exámenes	19
Otro:	26
<hr/>	
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

2. Número de procesos identificados: 20  
(que afectan las facultades):



# Etapa 1: Inventariar los procesos

Número total de procesos a analizar  
approx. 250 (!)

## Etapa 2: Análisis de los procesos reales

- Constitución de un equipo de especialistas en el departamento SI (3 personas)
- Análisis de los procesos a baso de entrevistas con las trabajadores, que son responsables para los procesos distintos.
- Mirar el staff tramitando el proceso
- Documentación del procesos
- Visualización



# Etapa 3: Definición de procesos nominales

- Revisión de los procesos visualizados
  - Con la ayuda de expertos para gestión de procesos
  - Involucrando el staff responsable
- Identificación de etapas innecesarias o complicadas
- Identificación de potencial de mejoramiento
- Incorporación del mejoramiento en el diseño del proceso nominal

## Etapa 4: Definición de exigencias del SI

- Derivación de exigencias del SI a baso de los procesos nominales
- Creación de un pliego de condiciones
- Utilización de este documento en la convocatoria de licitaciones, con el fin de encontrar un oferente, que cumple con las exigencias lo mejor posible

# Etapa 4: Definición de exigencias del SI

## Pliego de condiciones:

- Aprovechamiento de una fraseología clara y comprensible en la descripción de las exigencias
- La descripción de las exigencias debe ser:
  - íntegra
  - correcta
  - verificable
  - comprensible
  - realizable
  - priorizada

Muchas gracias por su atención!