

**RENATO DE LAURENTIIS**

DIRECTOR Y COFUNDADOR DEL CLUB BPM

# *En busca de la excelencia en procesos y servicios en la e-Administración*

Las tecnologías orientadas a la automatización y gestión de procesos, reglas de negocio y servicios están alcanzando un alto grado de madurez tanto en el sector privado como en la Administración Pública. El e-gobierno se perfila como un gobierno ágil, flexible y bien gestionado. Entre sus retos se encuentra llegar a ser una administración automatizada y sin papeles, que al mismo tiempo asegura la privacidad a través del control y gestión estrictos de los datos de los ciudadanos. Algunos de estos retos se conseguirán mediante la puesta en marcha de aplicaciones BPM, como las contempladas en los proyectos de la Ley de Administración Electrónica y el Programa Pyme Digital dentro del plan Avanza.

Ahora es el turno de que las instituciones extraigan el máximo provecho a este tipo de tecnologías y dar así otro salto cualitativo en agilidad, eficiencia e innovación. El impacto positivo del BPM que conllevará importantes beneficios a las AAPP, incluye empleados más productivos y satisfechos, reducción de los plazos de resolución de sus trámites o expedientes, mejoras en el servicio al ciudadano y optimización en la calidad y la seguridad, entre otros tantos beneficios.

Pero, ¿está preparado el mercado BPM para hablar de Excelencia en Procesos y Servicios?

Quizás el término “Excelencia”

pueda confundir porque el mercado BPM está en un estado maduro en cuanto a tecnología, pero aún no está tan maduro en cuanto a negocio se refiere. Lo que sí podemos afirmar es que el BPM se encuentra en el camino para llegar a la excelencia, ya que ésta no es algo que se pueda conseguir en un tiempo determinado, sino que hay diferentes niveles de madurez a superar.

En este largo camino hasta la excelencia, para que las organizaciones puedan ser más competitivas, deben marcarse objetivos en cada paso. El primer objetivo a alcanzar es conocer la propia institución, sus necesidades y qué es lo que se puede mejorar y

conseguir en cada fase del BPM. A partir de aquí y teniendo en cuenta que hablar de procesos y servicios es hablar de negocio, habrá que buscar las mejores prácticas con las herramientas más adecuadas, capaces de automatizar todo el ciclo de vida de los procesos dentro del ámbito del BPM (identificación y diseño del proceso, hasta su automatización, monitorización y mejora continua).

Desde la experiencia del Club BPM, lo primero que habría que hacer es extraer de los procesos “la esencia” de los mismos, elevándolos a una visión conceptual y lógica sin restricciones, definiendo qué se debe hacer y por qué en una primera eta-

pa de modelización. En concreto, aquí es donde la Administración ha de hacer un importante esfuerzo, ya que los procedimientos de gestión de información en las organizaciones son excesivamente lentos y burocratizados. Se emplean muchos recursos para realizar tareas reiterativas y sin valor añadido (como la distribución de documentos).

Los procesos deben ser monitorizados con el fin de saber cuáles son sus resultados, su rendimiento y comportamiento. Sólo de esta manera podremos implementar en la empresa u organización un ciclo permanente de Mejora Continua y tener realmente dominados nuestros procesos de negocio. Igualmente, es recomendable contar dentro de la estrategia de BPM con una estrategia de reglas de negocio (BRMS), ya que hay que automatizar tanto los procesos como las políticas (las reglas dan las políticas, el cómo se hace).

En España estamos en un momento maduro en cuanto a software, pero habría que superar algunos handicaps para acelerar el paso en este camino a la Excelencia en procesos y servicios, como eliminar la brecha entre negocio y TI, que el BPM se percibiera como una tecnología facilitadora y una inversión y no como un conflicto o un coste más para la institución. Igualmente, el apoyo de los fabricantes y proveedores de BPM y asesoramiento a los clientes en cada paso será un acelerador.

En concreto, las AAPP españolas se encuentran en una etapa donde el ciudadano pasa a ser cliente en vez de solicitante, donde el reto de mejorar los servicios se encuentra estancado por la necesidad de bajar costes, con los presupuestos cada vez más ajustados. Esto implica una necesidad de incrementar la eficiencia



### **CLUB BPM** **Quiénes somos**

El Club-BPM ha sido creado con el fin de intercambiar experiencias e información entre sus miembros, y difundir las grandes ventajas del BPM (Business Process Management - Gestión de Procesos de Negocio) y de los BPMS (Business Process Management Systems) a todo el tejido empresarial y administración pública. El Club-BPM es una organización española, y con una amplitud de difusión a todos los países de habla hispana y Portugal.

La misión del Club es la promoción, difusión y la enseñanza del BPM y los BPMS (BPM Systems), dinamizando así el mercado de estas tecnologías, estándares y enfoques metodológicos en el tejido empresarial y Administración Pública. Además de su carácter de club, de centro de encuentros, actúa como centro de formación oficial, de investigación y desarrollo, y de apoyo a empresas y organismos.

**Más información:**  
**[www.club-bpm.com](http://www.club-bpm.com)**

de los procesos internos para poder cumplir con el creciente número de normativas y ofrecer un servicio mejorado y completo al ciudadano. Por ello, la tendencia principal es ir hacia un gobierno abierto al ciudadano, ofreciendo nuevos canales de comunicación entre los cuales destaca la ventanilla única 7/24 y la oficina digital.

Podemos concluir afirmando que, un primer proyecto piloto BPM, ya sea en procesos, SOA o reglas de negocio, puede conllevar una innovación que ofrece a su vez un primer paso a la excelencia en procesos y servicios. La Administración y la Banca están impulsando y apostando fuertemente por optimizar y automatizar sus procesos y las implantaciones BPM, ocupando una posición avanzada dentro de este camino hacia la Excelencia. El reto, como comenta Gartner: “la racionalización de procesos internos será el verdadero valor de las aplicaciones de e-Gobierno”.

