

INTA – Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria

Caso de Éxito – PECTRA BPM Savia



Resumen

País: Argentina

Industria: Agropecuario

Perfil de la Organización

El INTA (www.inta.gob.ar) es el organismo dependiente del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, cuya función es el desarrollo de acciones de investigación e innovación tecnológica para mejorar la competitividad y el desarrollo rural sustentable del país.

Situación

El proyecto de “modernización de la gestión administrativa” comprendía la implementación de un BPM paralelamente a la modificación de normativas internas y de la estructura con el fin de reducir la complejidad de los procesos, manteniendo la seguridad jurídica y mejorando el sistema de información.

Solución

El proyecto consiste en un Sistema Integrado de Gestión, como solución de integración de procesos y sistemas para la administración de trámites internos, a través de la implementación de PECTRA BPM Savia.

Beneficios

- Reducción de tiempos de trámites de semanas a minutos
- Reducción de costos en tiempos de gestión y uso de papelería.
- Incremento en la productividad: Reubicación del personal hacia tareas core de la organización.
- Transparencia de gestión y acceso a la información.

INTA: Hacia la Gestión por Procesos con PECTRA BPM Savia

“Claros objetivos hacia la informatización de la gestión por procesos llevaron al alineamiento de la estructura organizacional y a la creación de herramientas específicas que están dando sus frutos. Estamos logrando sistematizar el trabajo y enfocarnos en una gestión con calidad a largo plazo. PECTRA contribuye con el Sistema de Gestión Integrado, nos provee los cimientos para posicionar los perfiles de una compleja estructura institucional vinculando mediante procesos los diversos sistemas informáticos de las unidades”.

Raúl Kremer – Gerente de Procesos y Calidad (INTA)

El Instituto de Tecnología Agropecuaria optimizó su gestión administrativa a través de la implementación de PECTRA BPM Savia para la automatización de sus procesos y la integración de sus sistemas de gestión.



“El corazón del INTA son los proyectos. Alrededor de los proyectos se mueve la organización. Cualquier actividad tiene impacto directo o indirecto en la gestión de información para el productor”

*Juan Manuel Fernandez Arocena,
DNA de Sistemas de
Información, Comunicación y
Calidad (INTA)*

[Grupo Prominente](#), empresa de servicios y soluciones de IT, es especialista en Automatización de Procesos, con más de 30 años de experiencia en el mercado, y presencia en LATAM a través de su red de partners.

Contexto

El Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA) es un organismo dependiente del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentos de la República Argentina. Sus principales funciones son generar, adaptar y transferir tecnologías, conocimientos y procesos de aprendizaje para el ámbito agroindustrial, forestal y agropecuario. El INTA genera información y tecnologías aplicadas a procesos y productos, que luego son trasladadas a los productores.

Con el objetivo de optimizar la gestión institucional, se desarrolla en el marco de la gestión de Procesos y Calidad, el proyecto de “modernización de la gestión administrativa” que comprendía la implementación de un BPM paralelamente a la modificación de normativas internas y de la estructura con el fin de reducir la complejidad de los procesos, manteniendo la seguridad jurídica y mejorando el sistema de información.

“El corazón del INTA son los proyectos. Alrededor de los proyectos se mueve la organización. Cualquier actividad tiene impacto directo o indirecto en la gestión de información para el productor”- afirma Juan Manuel Fernandez Arocena –Director Nacional Asistente de Sistemas de Información, Comunicación y Calidad (INTA).

Situación

El INTA cuenta con aproximadamente 9400 empleados y tiene presencia en las cinco ecorregiones de la Argentina (Noroeste, Noreste, Cuyo, Pampeana y Patagonia), a través de una estructura que comprende: una sede central, 15 centros regionales, 5 centros de investigación, 50 estaciones experimentales, 16 institutos, más de 300 Unidades de Extensión.

Desde el área de Calidad y Procesos, cuyo objetivo era modernizar la gestión institucional, se detectaron serios problemas en cuestiones de generación de información derivados de profundas fallas estructurales.

No se contaba con una infraestructura de red en los diversos puntos operativos del país, las gestiones de las distintas unidades estaban descoordinadas operando como departamentos estancos y los procesos derivaban habitualmente en una gestión burocrática y engorrosa.

Previo a la implementación de PECTRA BPM Savia, las actividades se realizaban de forma manual y mediante documentos escritos, lo que redundaba en costos indirectos de seguimiento, validación y envío de la información.

Era muy complejo obtener visibilidad del status de un trámite. Las gestiones o trámites internos implicaban un extenso proceso de autorización. Generalmente cada uno de estos trámites era cargado en sistemas aislados y gestionado en papel, atravesando distintas instancias de aprobación en diversas oficinas en el país, demorando semanas en ser resueltos independientemente de la complejidad del mismo. Estas solicitudes solían generar un enorme tráfico de e-mails y llamados de seguimiento. Existían numerosos puestos administrativos por cada unidad abocados a estas gestiones, involucrados directamente en la gestión o bien asistiendo a los autorizadores en la revisión de la documentación.

Era necesario contar con una herramienta que integre las aplicaciones y las bases de datos de los sistemas, y les permita desarrollar un **sistema de gestión integrado** que involucre todas las actividades y sistemas, tanto los administrativos como los de proyectos.

“La misión y propósito era lograr que se trabaje bajo un sistema de normas que no implique una carga de trabajo innecesaria. La idea era que la gente pueda naturalizar la tecnología en el desempeño de sus actividades. Eso buscaba en PECTRA”.

*Juan Manuel Fernandez Arocena,
DNA de Sistemas de
Información, Comunicación y
Calidad (INTA)*

Solución

“El objetivo general era naturalizar el relevamiento de información, dibujar el mapa de creación de información para cambiar la realidad del sujeto rural.” - Explica Juan Manuel Fernandez Arocena –DNA de Sistemas de Información, Comunicación y Calidad (INTA) - “La misión y propósito era lograr que se trabaje bajo un sistema de normas que no implique una carga de trabajo innecesaria. Como estaban planteadas ciertas normas administrativas solo lograban burocratizar. La idea era que la gente pueda naturalizar la tecnología en el desempeño de sus actividades. Eso buscaba en PECTRA”.

El proyecto permitiría integrar y digitalizar la información proveniente de múltiples aplicaciones y procedimientos manuales. Para lograrlo fue necesario abordar el problema estructural, realizar una profunda reingeniería de los procesos, automatización de las tareas, y contar con una herramienta que integre los sistemas y aplicaciones.

Se realizó la implementación de PECTRA BPM Savia con el objetivo de reducir los tiempos y costos originados por la burocracia característica de los procesos administrativos. Particularmente se apuntaba a reducir el uso de mails y llamados en instancias de aprobación.

Inicialmente, se conformó un equipo interdisciplinario, compuesto por profesionales de diversas áreas: Procesos y Calidad, Dir. Gral. de Administración, RRHH y Sistemas (TI). El primer paso fue elaborar un listado de procesos automatizables a relevar y la fijación de objetivos a corto y largo plazo. Se dio de alta a más de 9000 usuarios al sistema, ya que todos los empleados tienen acceso al mismo, y se definieron rangos o niveles de perfiles del sistema para los procesos.

Para ingresar una solicitud o comenzar una gestión los empleados pueden ingresar por SharePoint o a través de la intranet, donde

se encuentra la sección de trámites electrónicos e información general y específica sobre procesos, instructivos, acceso a soporte, etc. Dada la magnitud del proyecto y el número de usuarios fue necesario realizar diferentes videos de capacitación por cada perfil y por proceso para lograr una participación eficaz de todos los usuarios.

Asimismo, puesto que la arquitectura de PECTRA BPM Savia permite interactuar con los procesos desde dispositivos móviles, los especialistas desarrollaron aplicaciones para que los usuarios puedan participar de los procesos sin necesidad de ingresar al portal, ya que a partir de las alertas configuradas es posible realizar aprobaciones y otras gestiones por celular. También fue posible desarrollar un generador de formularios acorde a las necesidades y a la estructura de procesos de la organización a partir de la posibilidad de integración del producto.

En la etapa de diseño de los procesos se detectaron y eliminaron instancias y la participación de usuarios y en algunos casos áreas completas, que no agregaban valor ya que intervenían innecesariamente en los procesos, en algunos casos con fines estrictamente informativos (para obtener datos que cargaban posteriormente en sus registros). A través de las Herramientas BAM de PECTRA BPM Savia se pudieron eliminar estas instancias, ya que se configuraron reportes y tableros de comando de todos los procesos para el los administradores de procesos, autorizadores y para la unidad con mayor injerencia para controlar cualquier variable.

Beneficios

“Claros objetivos hacia la informatización de la gestión por procesos llevaron al alineamiento de la estructura

“PECTRA contribuye con el Sistema de Gestión Integrado, nos provee los cimientos para posicionar los perfiles de una compleja estructura institucional vinculando mediante procesos los diversos sistemas informáticos de las unidades”.

Raúl Kremer – Gerente de Procesos y Calidad (INTA)

organizacional y a la creación de herramientas específicas que están dando sus frutos. Estamos logrando sistematizar el trabajo y enfocarnos en una gestión con calidad a largo plazo. PECTRA contribuye con el Sistema de Gestión Integrado, nos provee los cimientos para posicionar los perfiles de una compleja estructura institucional vinculando mediante procesos los diversos sistemas informáticos de las unidades”. Concluye Raúl Kremer – Gerente de Procesos y Calidad (INTA).

Con PECTRA BPM Savia, el INTA administra:

- ✓ 9300 usuarios
- ✓ Un promedio de 60.000 transacciones anuales
- ✓ Hasta 1000 transacciones diarias

Y reporta los siguientes beneficios:

- **Reducción de tiempos:** trámites que se tardaban semanas ahora se hacen en minutos.
- **Reducción de costos** en tiempos de gestión y uso de papelería.
- **Incremento en la productividad:** Reubicación del personal hacia tareas core de la organización. El administrador realiza la aprobación sin necesidad de asistencia, reduciéndose a necesidad de cubrir vacantes administrativas.
- **Simplificación y eficientización** de los trámites para los empleados.
- **Transparencia** en la gestión y acceso a la información.
- **Procesos de gestión eficaces:** integra los flujos de trabajo para crear procesos de gestión rápidos, productivos y rigurosamente organizados.
Calidad del servicio: proporciona las herramientas necesarias para convertirse en una administración orientada al core de su actividad: los proyectos.

- **Información estratégica:** la automatización y transparencia alcanzadas permiten acceder a información clave para tomar decisiones cruciales, permitiendo una planificación y un control preciso de los recursos y los costos.
- **Seguimiento de trámites online.**
- **Medición:** las herramientas BAM permiten contar con resultados cuantificables para un uso responsable de los presupuestos. Así como medir los tiempos y con ello identificar las áreas de oportunidad para su mejora.

Juan Manuel Fernandez Arocena –DNA de Sistemas de Información, Comunicación y Calidad considera que *“Los principales beneficios del proyecto son la obtención de información, la eficientización de la gestión, y la posibilidad de contar rápidamente con información para la toma de decisiones”.*

Actualmente el INTA cuenta con un centro de excelencia de BPM, compuesto por especialistas que transforman las necesidades de la organización y ayudan a incorporar la tecnología necesaria para automatizar los procesos. Operando principalmente desde el área de Procesos y Calidad, quienes administran el sistema de gestión integrado y brindan consultoría interna sobre la herramienta, y desde diversas unidades y direcciones, donde especialistas actúan como referentes de los procesos que las atraviesan.

El objetivo fijado para el 2014 fue la automatización de un proceso por mes, duplicándose el número para el 2015.