

IV. BPM y Record Management: combinación perfecta



En los últimos años asistimos a un crecimiento espectacular de las soluciones electrónicas de gestión documental que son capaces de integrar en sus funcionalidades:

- La gestión electrónica de documentos de archivo o “records management” (EDRMS)
- La modelización y automatización de procesos de negocio (BPM)

Sistemas de Gestión Electrónica de Documentos de Archivo (SGEDA)

Los **SGEDA** son un tipo avanzado de sistema de gestión de contenidos que combina las tecnologías de gestión documental y de “records management” en una misma plataforma.

El objetivo de los SGEDA es permitir a las organizaciones gestionar sus documentos y evidencias documentales a través de todo su **ciclo de vida**, desde su creación o aparición en la compañía hasta su destrucción o conservación total.

Típicamente consideran los documentos como tareas pendientes a través de los distintos procesos archivísticos que deben surtir, como radicación, indexación, distribución, revisión, aprobación, publicación, cierre y archivo.

Los documentos que llegan al archivo se consideran “records” y se guardan en un formato de larga duración (p.ej. PDF/A), que permite aplicar las políticas de retención y disposición final de los mismos. Estas políticas dependen de la legislación archivística del país, las cuales dictaminan los tiempos en que estos documentos de archivo deben estar disponibles o pueden ser destruidos.

Hoy día, los SGEDA deben ser capaces de gestionar eficientemente documentos en formatos físicos y electrónicos, facilitando su digitalización, búsqueda y captura automatizadas, con independencia de su origen o su ubicación real. Por tanto, constituyen las herramientas indispensables para implementar una “**Estrategia Cero Papel**”.

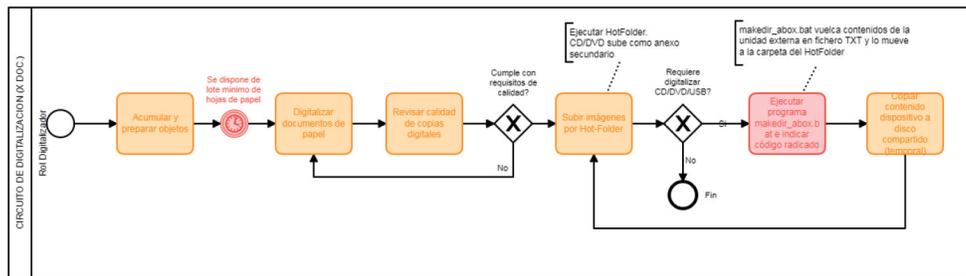
La producción y trámite de los documentos forma parte integral del ciclo de vida de los documentos, pero tiene unas implicaciones técnicas y una complejidad operativa, en parte debida a la colaboración entre distintos roles de usuarios, que obliga a los SGEDA a disponer de herramientas tipo **workflow** muy potentes para permitir cualquier flujo de trabajo.

Los trámites de todas las organizaciones dependen de los procesos de negocio que se hayan establecido dentro de las organizaciones, deben ser flexibles, son muy variables porque dependen de factores muy diversos y deben permitir un análisis cuantitativo y cualitativo y una optimización de los mismos.

Entramos entonces en un área que no pueden cubrir ni siquiera los SGEDA más potentes del mercado...

Sistemas de Gestión de Procesos de Negocio (BPM)

La Gestión de Procesos de Negocio o BPM es un área de gestión operativa que aspira a la mejora continua del rendimiento empresarial mediante la optimización de los procesos de negocio de la compañía. BPM es en sí mismo un proceso de optimización continua de los negocios, muy similar a otras políticas de mejora continua (como **TQM** – Total Quality Management, Six Sigma, modelo **EFQM**, etc).



BPM empezó con el empleo de tecnologías de la Información para automatización de procesos industriales, donde la intervención de las personas era un caso menor. Desde entonces se aplica a los procesos de negocio en los que las acciones humanas, las decisiones que ellos toman y la interacción entre actores distintos son esenciales para el éxito del proceso. Es lo que también se ha denominado “sistemas de gestión por workflow”.

El **ciclo de vida** de un sistema BPM debe permitir:

- El **diseño** de los procesos (empleando técnicas y lenguajes específicos, como el BPMN).
- La **modelización y documentación** de los procesos.
- La **simulación** de los procesos (antes de ponerlos en marcha en la realidad)
- La **ejecución** o puesta en operación de los procesos definidos (se requiere una interfaz amigable y una capacidad de acceso múltiple y colaborativo al sistema).
- El **monitoreo** de la ejecución de los flujos, incluyendo la medición de parámetros clave.
- La **optimización** de los procesos, mediante una capacidad de ajuste y modificación de los parámetros utilizados durante el trámite de los procesos.
- La **reingeniería** de los procesos.

Los sistemas BPMN ofrecen resultados muy impactantes en cualquier organización, pues permiten evidenciar los **cuellos de botella** internos y realizar rápidamente los ajustes necesarios para solucionarlos.

Sin embargo, consideran los documentos como variables internas de los procesos, por lo que carecen de una estructura para organizar la documentación que ellos incorporan o generan mediante formularios. Es muy frecuente la situación en la que un BPM logra automatizar un proceso complejo, pero es incapaz de brindar una visión de los **documentos** y los **metadatos** generados a lo largo de dicho proceso. De ahí que muchos sistemas BPM dispongan de pasarelas de integración con otros sistemas tipo ECM para el intercambio de archivos.

Por tanto, los BPMs no están pensados para la **organización y gestión de los documentos** que ellos pueden generar o incorporar en sus flujos de trabajo.

Integración de SGEDAs con BPMs:

Analizada la situación, la conclusión que podemos extraer es que solamente una **combinación de tecnologías SGEDA y BPM** puede proporcionar los resultados óptimos para las organizaciones que requieran sistematizar sus procesos aplicando una política de gestión documental adecuada.

Los **beneficios** que conseguimos de todo ello son:

- Simulación y modelización de los procesos de negocio.
- Medición y optimización de los procesos.
- Aplicación de una gestión documental profesional con todas las prestaciones asociadas.

Obviamente existirán **retos** que cualquier organización deberá ponderar, como son la forma de uso de dos plataformas que por sí solas pueden trabajar y el licenciamiento conjunto que ello signifique.

Nuestra recomendación es que ciertos procesos de negocio que estén muy ligados a la gestión de la correspondencia o del archivo de expedientes se realicen a través de la **interfaz del SGEDA** y que aquellos procesos o trámites más complejos que impliquen colaboración entre varios empleados, multiplicidad de resultados, niveles de aprobación o supervisión, tiempos críticos, etc. se realicen a través de la **interfaz del BPM**.

No obstante, cualquier usuario deberá tener **acceso al SGEDA** al menos para consultar los expedientes que se hayan conformado directamente en el gestor documental o indirectamente a través de los sistemas BPM.

Dado que los trámites gestionados en los BPM pueden durar días, semanas o incluso meses (pensemos en un proceso de contratación o de venta) es necesario que el SGEDA disponga a su vez de mecanismos de workflow que se integren perfectamente con los “estados del trámite” que determinen los procesos de negocio correspondiente. No es lo mismo un contrato pendiente de aprobación por el Comité Directivo, que un proceso a punto de concluir pendiente de la revisión de las pólizas.

En consecuencia, se requiere una interacción perfecta entre los flujos gestionados en el BPM y el estado de los expedientes que se van completando en el SGEDA a partir de documentos generados en el BPM o radicados directamente en el SGEDA. Un SGEDA debe disponer de mecanismos (genéricamente **API basadas en SOAP**) capaces de proporcionar una integración milimétrica con cualquier BPM del mercado, proporcionando a los usuarios y administradores una visión integral de la documentación asociada a cualquier proceso de negocio manejado desde un BPM.