

'Modelización' de procesos de negocio

Las actividades empresariales requieren de una buena documentación para ser comprensibles

José Ramón Puig Herraiz — La comprensión del funcionamiento de una empresa tiene el valor de ser un paso preliminar para asegurar la comprensión de la parte del negocio afectada por la aplicación que desarrolla antes de llevar a cabo el análisis de los requisitos.

La secuencia de actividades necesarias para llevar a buen término un proceso de negocio implica muchas veces a diferentes departamentos de una misma empresa. Hasta ahora, los enfoques tendían a quedarse en un análisis de lo que ocurría en un departamento concreto y, después de analizar los diferentes departamentos implicados, se cruzaban los datos. Con la *modelización* de procesos se efectúa el análisis de lo que ocurre en cada departamento, pero teniendo en cuenta que forman parte de un solo proceso empresarial. Para evitar problemas en el desarrollo de nuevos sistemas en la empresa, se debe tener una *modelización* de procesos que se pueda variar, ya que la rigurosidad extrema en este apartado no es recomendable. Se considera un error el análisis exhaustivo de los procesos de negocio ya instaurados, porque no son más que aspectos anticuados.



PROCESOS DE NEGOCIO

Un proceso de negocio es aquel por el que se transforma una actividad, sin beneficio inicial, en algo beneficioso para el cliente. No se valora si se recibe algún pago a cambio, simplemente el proceso.

Los procesos de negocio deben producir resultados significativos para las empresas, debiendo huir de los simples informes internos. Un segundo aspecto que tener en cuenta es que ese proceso describe, no una actividad requerida en algún punto, sino una secuencia de actividades necesarias para llevar a cabo un producto.

Así pues, es muy importante ver el proceso de negocio como un todo, para evitar particiones del mismo.

Estos son los pasos que debe incluir toda modelización de procesos de negocio:

Descubrimiento del proceso. Se debe analizar quién es el cliente y lo que demanda y qué servicio posee mayor valor para él.

Subdivisión de los procesos de negocio según la especialización en subprocesos.

Descripción de los procesos de negocio, detallando su naturaleza y las actividades asociadas. ■

La gestión documental, ¿un servicio profesional?

Es curioso observar como la evolución de la importancia creciente de la gestión documental no está acompañada por una mayor consideración empresarial en el momento de la toma de decisiones relativas a su implantación y desarrollo. Así, podemos observar que la evolución de los costes inmobiliarios, el aumento de los volúmenes de documentación, la aparición de las nuevas tecnologías han permitido el desarrollo de nuevas aplicaciones y funcionalidades, creando una importante área de servicios en el entorno empresarial que no siempre considera los factores intangibles de este nuevo servicio.

La gestión documental que reúne una enorme variedad de tareas, tales como la organización de series documentales, la custodia de documentos, la manipulación, el tratamiento electrónico o la recuperación histórica, adicionalmente incluye de forma indisoluble tres aspectos fundamentales que le distinguen de cualquier otro servicio del mercado. Estos son la *confidencialidad* requerida, la *protección* de la información y la *recuperabilidad* del contenido.

El tratamiento de la documentación, en sus múltiples y diversas posibilidades, exige para el logro de los principios citados de *confidencialidad*, *protección* y *recuperabilidad* los máximos niveles de rigor, calidad y formación en todas las estructuras organizativas de las

empresas que prestan estos servicios y, en consecuencia, el empresario debe evaluar, en primer lugar, en que medida le garantizan el cumplimiento los principios de *confidencialidad*, *protección* y *seguridad* antes de confiar la externalización de su documentación a un tercero.

Desde luego que no podemos olvidar la aplicación del criterio del coste con la máxima puntuación a la hora de identificar a nuestro proveedor de este servicio profesional. Pero creo que, en muchas ocasiones, olvidamos que la aplicación del principio de *confidencialidad* implica formación del personal, compromiso de continuidad del mismo y, sobre todo, capacidad para gestionarlo. El principio de *protección* de la información va más allá de la simple protección física en las correspondientes instalaciones, pues requiere de adecuadas técnicas de gestión que salvaguarden en todo momento los procesos de manipulación, transporte y acceso. El principio de *recuperabilidad* del contenido nos exige por un lado la aplicación de forma cada vez mas intensiva de técnicas que minimicen el riesgo de pérdida o deterioro del documento original, así como la protección adecuada que controle los riesgos derivados de su extravío o pérdida, denominados riesgos consecuenciales. ■

Javier Armenter Vidal,
consejero delegado de GADSA