

# Caso de Éxito INTA

## Hacia la Gestión por Procesos

### 1. DESAFÍOS

El INTA es un organismo público, con más de 9000 empleados, 15 centros regionales y más de 300 unidades de extensión, cuya función es el desarrollo de acciones de investigación e innovación tecnológica para mejorar la competitividad y el desarrollo rural sustentable del país.

Con el objetivo de optimizar la gestión institucional, el INTA desarrolló, en el marco de la gestión de Procesos y Calidad, el proyecto de "Modernización de la gestión administrativa" que comprendía 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.

Desde el área de Procesos y Calidad se detectaron serias dificultades en cuestiones de generación de información derivados de la complejidad de la estructura organizacional. 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 solían derivar en una gestión burocrática y engorrosa.

Era muy complejo obtener visibilidad del status de un trámite. Las gestiones o trámites internos se realizaban manualmente e 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.

Era necesario entonces 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.

### 2. SOLUCIÓN

Se implementó PECTRA BPM Savia con el objetivo de reducir los tiempos y costos originados por las características inherentes de los procesos adminis-

#### Ciente

Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria ([www.inta.gov.ar](http://www.inta.gov.ar))

#### Industria:

Agropecuaria

#### País:

Argentina

#### Solución

PECTRA BPM Savia

trativos. "La idea era que la gente pueda naturalizar la tecnología en el desempeño de sus actividades. Eso buscaba en PECTRA", explica Juan Manuel Fernandez Arocena –DNA SICyC (INTA).

El proyecto permitió integrar y digitalizar la información proveniente de múltiples aplicaciones y procedimientos manuales. En la etapa de diseño se logró optimizar los procesos puesto que se detectaron y eliminaron actividades que no agregaban valor. A través de las Herramientas BAM de PECTRA BPM Savia, se configuraron reportes y tableros de comando de todos los procesos para eliminar instancias de los procesos meramente informativos. Asimismo, puesto que la arquitectura de PECTRA BPM Savia permite interactuar con los procesos desde dispositivos móviles, los usuarios puedan participar de los procesos desde distintos puntos de acceso.

### 3. BENEFICIOS

"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 automatizar 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 y hasta 1000 transacciones diarias, y reporta los siguientes beneficios:

- 1. Reducción de tiempos:** trámites que se tardaban semanas ahora requieren horas o minutos.
- 2. Reducción de costos** en tiempos de gestión y uso de papelería.
- 3. Incremento en la productividad:** Reubicación del personal hacia tareas core.
- 4. Simplificación y eficientización** de las tareas.
- 5. Transparencia** en la gestión y trazabilidad.
- 6. Calidad del servicio:** foco en el core de su actividad: los proyectos.
- 7. Acceso a información estratégica y métricas** para la toma de decisiones
- 8. Seguimiento** de trámites online.

Actualmente se automatizaron más de 20 procesos y el INTA cuenta con un centro de excelencia de BPM, compuesto por especialistas que trabajan para transformar las necesidades de la organización.