

# ITS PROCESOS

RESULTADOS INMEDIATOS



## GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

ITS Procesos es un software tipo workflow – BMP que facilita la administración de procesos de negocios o administrativos y la documentación asociada, de fácil uso, garantizando resultados inmediatos.

<http://www.its-solutions.net/its-procesos/>



## ¿QUÉ ES UN WORKFLOW BPM?

03

Un workflow es la automatización de procesos de negocio, totales o parciales, en los cuales, información, tareas y documentos, son enviados de un participante a otro para que realicen actividades planificadas, de acuerdo con unos procedimientos pre-establecidos.



## ¿POR QUÉ ITS PROCESOS?

05

Estaría interesado en evitar errores durante la ejecución de sus procesos, asegurando máximo cumplimiento sobre lo planeado y documentado mediante procedimientos...



## BENEFICIOS DE ITS PROCESOS

07

Incrementa la eficacia, productividad y la eficiencia al permitir gestionar de manera más rápida y consistente procesos manuales, garantizando un mínimo de errores...



## FUNCIONALIDADES

09

Soporta la generación de documentos de salida mediante formatos tipo .pdf a ser impresos en impresoras previamente configuradas o el envío de los mismos mediante correo electrónico...



## SERVICIOS

14

Consultoría para el levantamiento, análisis, rediseño y optimización de procesos; para la diagramación de procesos de acuerdo con el estándar BPMN, automatizamos un proceso para mostrar el funcionamiento y beneficios de ITS Procesos.

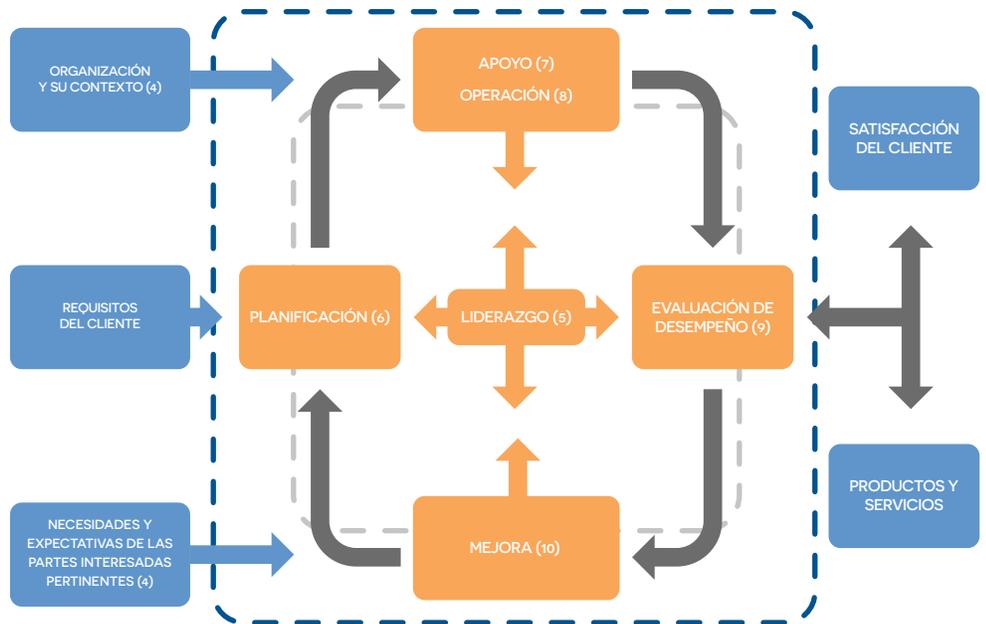
# ¿QUÉ ES UN WORKFLOW BPM?

ITS Procesos es un software tipo workflow BPM, tecnología también conocida en el mercado con el nombre de BPMS, que facilita la administración de procesos de negocio o administrativos, contemplando la gestión documental asociada y garantizando resultados inmediatos.

El éxito de la estrategia de cualquier organización pública o privada está sustentada en una adecuada planeación, la gestión de proyectos y la correcta administración de sus procesos por cuanto la productividad es factor crítico para la ejecución de la misma. Es por ésto que hoy en día cada vez mas organizaciones están automatizando sus procesos para: fortalecer las relaciones con sus clientes, ciudadanos y proveedores; garantizar consistencia en la ejecución de sus procesos y políticas; disminuir costos y probabilidad de errores; gestionar la documentación asociada orientándose a una organización cero papel; ganar visibilidad en la gestión de sus procesos y madurar el modelo de procesos de la organización.

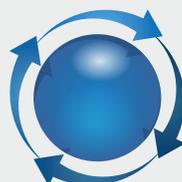


## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (4)



9001:2015

La automatización de procesos implica la ejecución de procesos y sus actividades, documentos y archivos al interior de la organización mediante procedimientos, empleando el software adecuado, de tal forma que se minimice el esfuerzo del talento humano. Las organizaciones cada vez se orientan a alcanzar mayores estándares de eficiencia y eficacia en sus procesos, a alinear sus procesos con la estrategia y a optimizar sus sistemas integrados de gestión y de gestión documental, y dichos retos son difícilmente superados si no se cuenta con el software workflow – BPM adecuado.

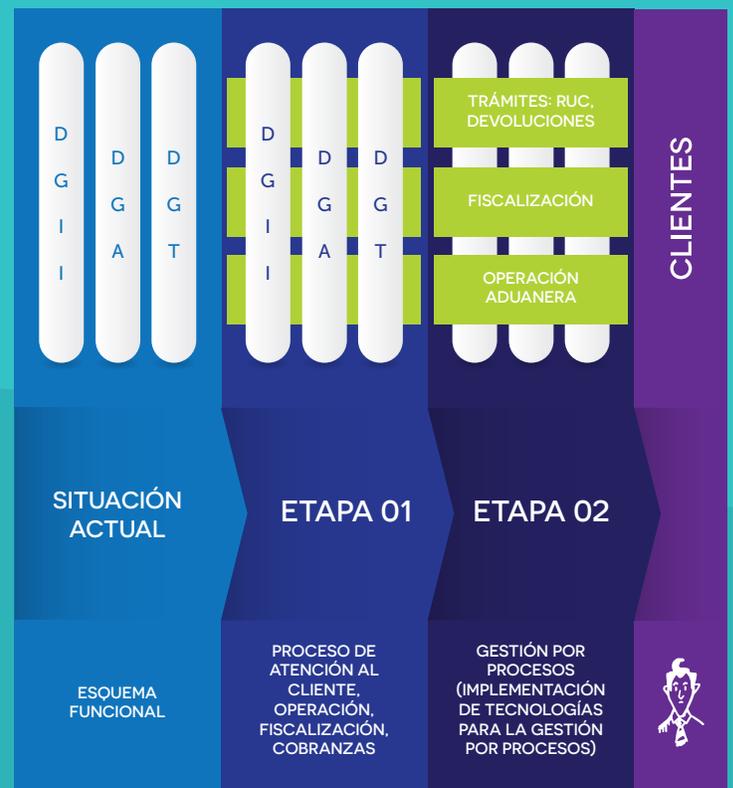


**ITS PROCESOS**  
RESULTADOS INMEDIATOS

La alineación de los procesos a la estrategia implica romper los espacios en blanco de las estructuras organizacionales o los denominados silos creados por las áreas o dependencias funcionales, la cultura arraigada en el papel y los archivos o documentos físicos, la eliminación de cuellos de botella y la optimización permanente de los procesos y procedimientos mediante la generación de reportes en tiempo real y consolidados, auditorías y la toma de acciones de mejora basadas en datos y hechos.



Hemos pensado en un software workflow – BPM soportado por ITS Procesos que facilite la comunicación entre los equipos de trabajo de las respectivas áreas o dependencias, con clientes e incluso con proveedores, cuando la organización a tercerizado total o parcialmente sus procesos. De esta forma la internet, se convierte en una extranet permitiendo hacer participe clientes actuales o potenciales, ciudadanos y proveedores con los equipos de trabajo de su organización que gestionan los diferentes procesos.



# ¿POR QUÉ ITS PROCESOS?

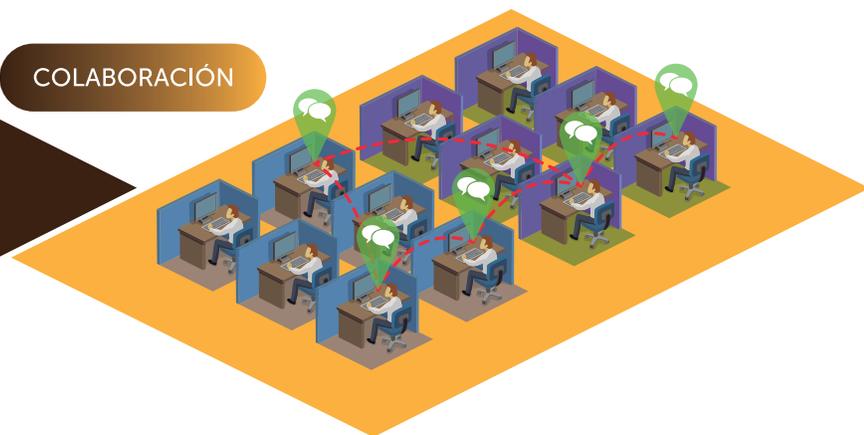
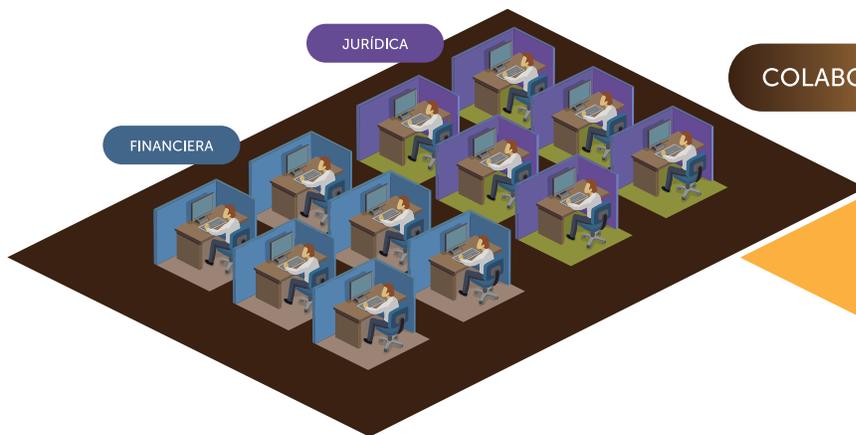
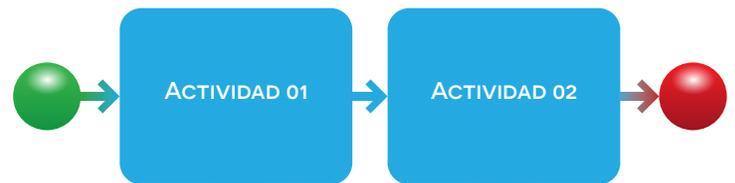
Estaría interesado en evitar errores durante la ejecución de sus procesos, asegurando máximo cumplimiento sobre lo planeado y documentado mediante procedimientos, instructivos y políticas operacionales?

Estaría interesado en aumentar la productividad de su equipo de trabajo?

Desea minimizar el uso de papel y administrar de manera más eficiente la documentación recibida y generada como resultado de la gestión de sus procesos?

Estaría interesado en una solución que inicie con algo básico y que crezca en línea con la satisfacción de sus clientes, usuarios y de su operación y negocio?

Y qué tal si todo lo anterior lo logra de manera automática...



## LA MEJOR OPCIÓN

ITS Procesos es un software workflow – BPM de automatización de procesos y de la documentación gestionada, que debe ser una opción para su organización por cuanto:

Es fácil de instalar y su uso es intuitivo facilitando el aprendizaje y por ende su adopción por parte de todos los actores que participan en el proceso. Su interface de jalar y dejar (“drag and drop”) significa que no se requiere un título de ingeniería para crear flujos de trabajo.

Factibilidad de implementar una estrategia CRM (Customer Relationship Management) por cuanto puede automatizar todos los procesos que tienen relación con sus clientes como pedidos, consultas, quejas y cuentas por cobrar, entre otros, todo esto soportado en funcionalidades del módulo de formularios que cuenta con campos que permite traer campos de la base de datos información relevante del proceso automatizado.

Minimiza la intervención del personal técnico para modelar sus procesos, requiriendo su asistencia únicamente para los desarrollos de “webservices” o actividades tipo servicio que faciliten la integración o interoperabilidad entre ITS Procesos con otros sistemas de información de su organización o la ejecución de actividades automatizadas.





Rápida implementación de procesos que involucran personas y documentos en muy corto tiempo se puede modelar un proceso en nuestra solución workflow – BPM.

Con el workflow – BPM de ITS Procesos, iniciar un proceso es muy simple, bien sea por un usuario o por un actor externo como un cliente actual o potencial, un proveedor o un ciudadano, mediante el diligenciamiento de formularios digitales.

Ofrece un único punto de acceso intuitivo, dando la posibilidad de integrar dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas para facilitar la ejecución de los procesos modelados.

Permite crear todos los procesos requeridos en la organización y soportados con formularios con campos necesarios para el proceso, de fácil configuración, facilitando el mantenimiento y actualización a través del tiempo de los procesos diseñados.

Contar con la trazabilidad de los flujos trabajo (workflow) generados mediante un módulo robusto y flexible de reportes para soportar auditorías en tiempo real.

Administrar documentos digitales o físicos y formularios electrónicos, facilitando su búsqueda o referenciación a partir de campos previamente indexados en el módulo de formularios de ITS Procesos

Permitir enrutar las actividades, documentos o registros, carpetas virtuales o formularios digitales, entre otros, a las áreas funciones o dependencias que ejecutan las diversas actividades que conforman sus procesos, soportando reglas de negocio, administrando colas, controlando tiempos, escalando alertas y asignando a los empleados o servidores competentes las responsabilidades planificadas en el modelamiento de los procesos, todo soportado en la facilidad de acceso a los usuarios y la administración de bandejas de entrada que permiten el filtrando de las tareas pendientes.

Finalmente, nuestra experiencia en el mundo de los procesos, nos permite ofrecer los servicios de una red de expertos en la materia muy competentes para sus necesidades.



# BENEFICIOS DE ITS PROCESOS

## LOS BENEFICIOS DE NUESTRO SOFTWARE WORKFLOW – BPM

Incrementa la productividad y la eficiencia al permitir gestionar de manera más rápida y consistente procesos manuales, garantizando un mínimo de errores.

Disminuye costos al orientar a sus empleados o servidores a través de procedimientos complejos automatizados con ITS Procesos, reduciendo ineficiencias asociadas con trabajos manuales, tiempos muertos, “ping pong-neo” entre áreas o dependencias, haciendo mejor uso de sus equipos de trabajo y de los sistemas de información, disminuyendo de igual forma, los costos de entrenamiento de su personal.

Mejora el servicio al cliente o al ciudadano al garantizar una mayor predictibilidad a los niveles o acuerdos de servicios planificados, soportando estrategias CRM de administración de relaciones con clientes.



Cumplimiento mejorado fortaleciendo el gobierno al interior de su organización, automatizando sus procedimientos (pasar del papel a la acción), incluyendo políticas, autorizaciones y todo soportado en funcionalidades de auditoría inmersas en ITS Procesos.

Asegura el cumplimiento de estándares obligatorios en su organización o bien por cuanto han sido definidos internamente o por cuanto existen obligaciones regulatorias. ITS Procesos asegura que sus procesos sean predecibles, repetibles, auditables y gestionados de acuerdo con sus obligaciones de cumplimiento.



Elimina el soporte en papel, soporta la gestión documental, reduciendo costos y riesgos asociados, y optimiza la administración de la documentación asociada con la ejecución de sus procesos en el día a día, mediante la centralización de documentos y formularios digitales (carpetas o expedientes digitales).

Mejora tanto la eficiencia como el ciclo de vida de los documentos al reducir la manipulación del papel y el enrutamiento manual.

Contribuye al mejoramiento permanente de los sistemas de gestión certificados bajo los estándares ISO.

**De igual manera resaltamos los siguientes beneficios operativos:**

**Parametrización – ejecución:**

Posee una interfaz sencilla de arrastrar y soltar (Drag and drop) que facilita el modelamiento de cualquier tipo de proceso, permitiendo automatizar cualquier proceso o trámite, facilitando la ejecución de sus procesos de forma más rápida y precisa con actividades claras y automatizadas.



Facilita el ajuste del organigrama, grupos o equipo de trabajo, usuarios, roles, permisos y flujos de trabajo, utilizando herramientas gráficas que no requieren programación

Entrega los asuntos o carpeta digitales a las personas correctas, siguiendo el orden de las actividades planificadas de manera inmediata, incrementando la consistencia y la visibilidad al integrar personas con actividades y con la información correcta.

Soporta la creación y gestión de todos los elementos propios de un sistema de gestión documental como cuadros de clasificación documental, tipos documentales, metadatos y tablas de retención documental, entre otros

Facilita la definición de prioridades de acuerdo con los tiempos de respuesta definidos para las diversas actividades de sus procesos, soportado con funcionalidades de filtrado de asuntos y notificaciones mediante correo electrónico o SMS, en caso que los indicadores de tiempo alcancen niveles críticos (escalamiento de alertas basadas en la estructura organizacional), reduciendo de esta forma, los tiempos de ciclo de sus procesos.



#### Verificación – control:

Permite obtener visibilidad y control sobre sus procesos automatizados en tiempo real (BAM) así como de la documentación asociada, permitiendo de esta manera, anticiparse a problemas como cuellos de botella, incumplimientos a acuerdos de servicios, bajas o altas cargas de trabajo de su personal y necesidades de capacitación requeridas y no satisfechas que repercuten en altos niveles de re-procesos.

Mejora la visibilidad de comienzo a fin al monitorear todos los procesos de negocio o administrativos automatizados, empleados o participantes externos, actividades y datos, mediante el modulo de reportes (BAM) y de auditoria propios del workflow – BPM de ITS Procesos.

Generación de datos para alimentar indicadores de gestión para sus procesos, los cuales puede visualizar directamente a través del módulo de reportes de ITS Procesos o a través de ITS BSC.



Asegura la calidad de la información al poder definir y establecer reportes a través de un módulo especializado, de tal forma que la información para soportar el proceso de toma de decisiones sea entregada de manera periódica, homogénea, confiable y comparable.

Facilita la implementar programas de mejoramiento continuo basados en la información estadística e indicadores de gestión de los procesos gestionados con ITS Procesos.

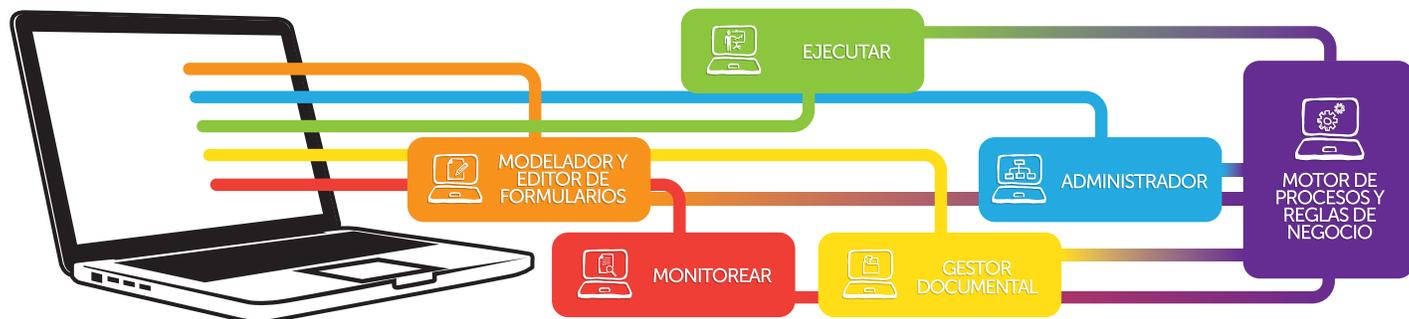
#### Técnicos:

Fácil instalación y puesta a punto, requiriendo muy baja demanda de servicios por parte de su equipo de tecnologías de la información (TI). El workflow de ITS Procesos es fácilmente integrable a la plataforma tecnológica de su organización, disminuyendo los costos asociados.



Nuestro BPM se puede integrar con el directorio activo o LDAP de su organización, facilitando la navegación entre sistemas de información que soporta un proceso de negocio o administrativo, sin necesidad de llevar a cabo desarrollos de integración entre dichos sistemas e ITS Procesos; no obstante, se tienen funcionalidades para facilitar el desarrollo de webservices para integrar otros sistemas de información.

# FUNCIONALIDADES DE ITS PROCESOS



## Administración

- Soportar el flujo de aprobación de los procesos modelados para que puedan ser ejecutados.
- Administrar el calendario de tal forma que los tiempos corran para los días considerados como hábiles
- Definir y administrar el consecutivo de la organización para todos los asuntos gestionados a través de los procesos automatizados o llevar consecutivo por proceso automatizado.

## Usuarios

- Administrar de manera eficiente los usuarios del workflow, lo cual contempla crear, modificar, eliminar, activar y desactivar usuarios de manera fácil y rápida, permitiendo de igual manera soportar licencias del personal y periodos de vacaciones.
- Cargar firmas escaneadas de los usuarios para soportar la generación de documentos con firmas mecánicas o firmas digitales durante la ejecución de los procesos.
- Asociar los usuarios a áreas o dependencias (un usuario puede estar asociado a una única área o dependencia) para definir la estructura organizacional.
- Asociar los usuarios a grupos o equipos de trabajo para designar actividades y tareas que garanticen el buen funcionamiento del flujo del proceso.
- Definir líderes de procesos, áreas o dependencias y de equipos o grupos de trabajo, lo cual soporta roles como por ejemplo, reasignación de asuntos y esquemas de notificación de alertas.



## Organigrama - Equipos de trabajo

- Permite diseñar la estructura organizacional de la organización, lo cual es indispensable para gestionar los usuarios que intervendrán en el proceso. De igual manera, soporta la creación de grupos o equipo de trabajo interfuncionales como de equipos o grupos de trabajo que se han definidos al interior de un área o dependencia funcional para facilitar la organización y especialización del trabajo.
- La creación y soporte de la estructura organizacional formal y de los grupos o equipos de trabajo, facilita la administración de los carriles o diagramas interfuncionales durante el modelamiento de los procesos a ser automatizados.

- El modelador del organigrama es totalmente “drag and drop”, con un área de trabajo amplia, lo cual permite plasmar de manera gráfica el organigrama, permitiendo asociar los usuarios y jefes de área o dependencia. Este tipo de asociación facilita el uso eficiente de las reglas preestablecidas en el software, como por ejemplo, enviar asunto o notificación al jefe inmediato, al jefe de área, al líder del equipo o grupo de trabajo y al líder del proceso, entre otros.



## Modelador

1. ITS Procesos permite modelar de forma flexible, rápida e intuitiva los flujos del proceso que se quieren automatizar. El modelador permite graficar el proceso de manera muy dinámica, puesto que esta soportado en funcionalidades de arrastrar y soltar (drag and drop) cada uno de los elementos que van a hacer parte del proceso que se está modelando.
2. Permite iniciar un proceso con diferentes opciones como es el caso de:
  - Eventos temporales: Inicia el proceso en una fecha u hora específica
  - Eventos mensaje: El tercero a través de la página de Internet de la organización, inicia un proceso.
  - Evento señal: La ocurrencia de un evento en un proceso, genera una señal que inicia otro proceso.
  - Eventos simples: Cualquier empleado o grupos de empleados puede iniciar un proceso.
3. El módulo del modelador tiene una interfaz amigable e intuitiva la cual se compone de dos áreas: el área de trabajo (diseñador) y el panel de administración que permite tener acceso a los distintos elementos empleados con frecuencia como parte de la notación BPMN.

4. Facilita la asociación de formularios y los campos respectivos a las diferentes actividades del proceso modelado.
5. Permite la generación automática de documentos o correos electrónico o mensajes de texto, mediante elementos tipo mensaje emisor configurados como parte del modelamiento del proceso.
6. Modele todo tipo de rutas requeridas mediante las funcionalidades de las compuertas implementadas en nuestro motor workflow.
7. Permite ajustar sus procesos en vivo en cualquier momento garantizando implementación de mejoras en tiempo real.
8. Asociar tiempos de respuesta para implementar acuerdos de niveles de servicio a nivel de actividades y de todo el ciclo de tiempo de ejecución del proceso, e igualmente soportar el motor de alertas de ITS Procesos.

## Formularios

- La mayoría de los usuarios piensan respecto a los procesos administrativos o de negocio en términos de formularios, por lo anterior hemos desarrollado un modulo de formularios comparable a productos comerciales especializados en el diseño y administración de formularios digitales, garantizando una muy buena usabilidad de tal forma que cualquier persona que use internet, fácilmente podrá usar el módulo de formularios.
- En el diseñador de formularios de ITS Procesos podemos encontrar diferentes tipos de campos que pueden estar asociados en secciones lo que repercute en formularios ordenados y estructurados, soportando paginación, con la posibilidad de desarrollar plantillas para mejorar la interfaz con el usuario final. Las características de cada uno de los campos del formulario puede ser definidas en las actividades que conforman un proceso automatizado como son los casos de campos visibles y estos a su vez de consulta o de creación o modificación.
- Los campos se pueden indexar para agilizar las búsquedas de documentos durante o posterior a la ejecución del proceso automatizado.
- Tiene una funcionalidad para realizar cargue y gestión de archivos en una actividad y asociarlos con el gestor documental de ITS Procesos.
- Permite hacer referencia a campos que son alimentados por bases de datos externas o administradas por otros procesos automatizados mediante ITS Procesos, lo cual permite, entre otros, administrar las relaciones con los clientes, cuando sea asociado un asunto gestionado a un cliente por un proceso.
- Facilita la articulación de los datos contenidos en un formulario con las reglas implementadas en las compuertas.
- Soporta la validación de los campos de un formulario y la creación de controles para la captura de datos de variables consideradas críticas para el negocio; por ejemplo, numero de cédula del cliente, exigiendo la doble digitación de un dato para garantizar consistencia y errores asociados con la digitación de datos.
- Generar documentos a partir de los datos capturados a lo largo de un flujo de proceso.

## Reglas

- Soporta la definición de reglas y condiciones que aseguran el enrutamiento y la asignación a un usuario o equipo de trabajo, ajustando acuerdo de niveles de servicios, para el soporte de casos especiales como los clientes muy importantes (VIP).
- Asignación de asunto a actividades basado en las reglas pre establecidas que ofrece la aplicación como son los casos de jefe inmediato, jefe del área funcional con mayor jerarquía, líder o dueño de proceso e intersecciones entre grupos o equipos de trabajo, entre otros. De igual manera, los campos contenidos en los formularios asociados con un proceso facilitan el enrutamiento de un asunto por un camino definido en el modelador de procesos.
- Permite la asignación directa por parte de un usuario de una actividad, a otro usuario habilitado para la siguiente actividad de acuerdo con el flujo de trabajo. De igual manera permite seleccionar los usuarios para varias actividades posteriores de acuerdo con el flujo de trabajo modelado.
- Al dar la posibilidad de crear grupos de trabajo y de asociar actividades a éstos (concepto de carril bajo la notación BPMN), se pueden asociar variables contenidas a un formulario para que un asunto específico sea asignado al grupo que tenga igualmente asociada dicha variable.

## Ejecución

- Ejecute su proceso que ha sido modelado y aprobado con hacer simplemente un clic.
- Provee a los participantes de los procesos una bandeja de entrada con los asuntos pendientes con funcionalidades para filtrar por proceso y actividad y administrar una lista de asuntos pendientes de acuerdo con su criticidad, por ejemplo, tiempo límite para incumplir el tiempo asociado con una actividad o con todo un flujo de proceso.
- La bandeja de entrada permite con un solo clic acceder a la actividad asignada para gestionarla, mostrando la bitácora sobre actividades previas.
- Notifica automáticamente a los participantes de un proceso sobre asunto asignados.
- Permite asignar asuntos de personas o grupos o equipos de trabajo, basado en roles y reglas previamente definidas.
- Permite la generación de reportes de acuerdo con los permisos asignados a un usuario de ITS Procesos.
- Soporta la administración de notas tipo memo para facilitar la colaboración entre los participantes de un flujo de trabajo.
- ITS Procesos maneja estados bajo la simbología del semáforo, facilitando la administración de prioridades y fechas límites para gestionar asuntos, y por ende repercutiendo en una mayor probabilidad de cumplimiento en los acuerdos de niveles de servicio.
- Soporta la re asignación de asuntos por parte del jefe de un área o dependencia o líder de un grupo o equipo de trabajo.
- El workflow – BPM de ITS Procesos genera documentos de salida mediante formatos tipo pdf y pdf/a o el envío de los mismos mediante correo electrónico, todo esto soportado en los elementos tipo mensaje emisor del estándar BPMN.
- Soporta el sistema de gestión documental de la organización bajo un enfoque por procesos.

## Gestión documental

- Soporta de manera integral y asociada con los procesos de la organización, todos los componentes y elementos propios de un sistema de gestión documental.
- Facilita la automatización de la correspondencia y la implementación de ventanillas únicas.
- Contiene funcionalidades de digitalización, OCR e indexado automático por medio de reglas semánticas.
- Soporta la gestión del archivo físico y la digitalización de grandes volúmenes de documentos mediante una funcionalidad de digitalización de escritorio.
- Permite la integración de firmas digitales, correos certificados y otros instrumentos para soportar organizaciones “cero papel”.





## Gestor de alertas

- La Gestión de alertas tiene presente los tiempos en cola por cada actividad, los tiempos en los cuales el asunto ha sido asignado a un usuario y los tiempos totales de ciclo.
- Soporta el escalamiento de alertas comenzando con notificaciones al mismo usuario responsable de la gestión del asunto, pasando al líder del equipo o grupo de trabajo, si aplica, y terminando con el jefe de la dependencia o área responsable de la actividad que está siendo monitoreada por el motor de alertas. El motor de alertas permite realizar escalamiento de acuerdo con la estructura organizacional.
- Tiene la posibilidad de personalizar los textos de los mensajes de aviso de escalamiento de alertas.
- ITS Procesos soporta alertas diferentes a las soportadas con la variable tiempo, al administrar un contador de asuntos que son re procesados en un punto de control.

## NUESTROS SERVICIOS



Consultoría para el levantamiento, análisis, rediseño y optimización de procesos.

Consultoría para la diagramación de procesos de acuerdo con el estándar BPMN.

Consultoría y capacitación para el modelamiento de procesos en el modelador de ITS Procesos.

Consultoría para la conexión con sistemas de información legados y propietarios (uso y desarrollo de web services).

Automatizamos un proceso a manera de piloto para mostrar el funcionamiento y beneficios de ITS Procesos.

# CONTÁCTENOS

+57 (1) 478 9209  
contactenos@its-solutions.net  
Calle 77 No. 16A-38, Of. 302  
Bogotá - Colombia  
its-solutions.net

