

e-sijad

reingeniería de procesos

Con la reingeniería de procesos se logra simplificar los mismos, dotarlos de flexibilidad para promover cambios que faciliten la evolución de la organización y se adapten a la modernización. Hacerlos más eficaces y eficientes con el fin de que se puedan cumplir las expectativas de los usuarios tanto internos como externos. e-gim apuesta por la incorporación de las nuevas tecnologías dentro del concepto de reingeniería, que permiten redefinir los procesos que tienen oportunidades de mejora alcanzando un alto grado de eficacia y eficiencia para la organización.

Objetivo de la reingeniería

- Agilizar los trámites en todas las áreas municipales.
- Aumentar la satisfacción de la ciudadanía.
- Reducir costes innecesarios.
- Reelaboración de los servicios públicos municipales.
- Aumentar la calidad.



Beneficios de la reingeniería

La reingeniería de procesos, no sólo es la propuesta de cambios puntuales al procedimiento actual, sino la creación de un nuevo procedimiento.

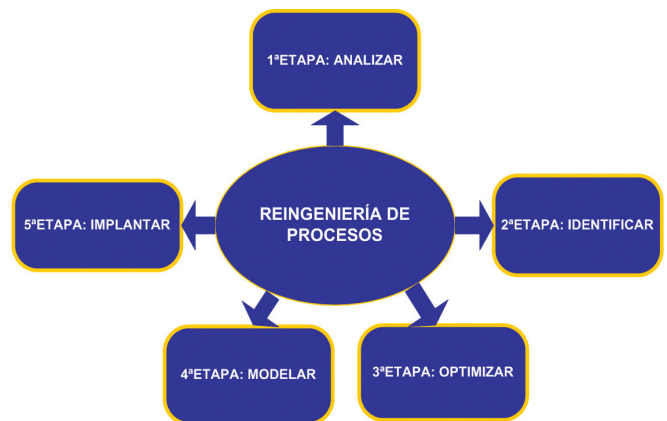
Aquellas entidades que opten por el rediseño de sus procesos administrativos obtendrán ventajas competitivas consiguiendo:

- Optimización de procesos.
- Acceso a información fiable, precisa y oportuna.

- Posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
- Eliminación de datos y tareas innecesarias.
- Reducción de tiempos y costos.

Etapas de la reingeniería

Para llevar a cabo la reingeniería de procesos e-gim propone una metodología formada por las siguientes etapas:



- **Análisis de la situación actual.** En esta etapa se realiza:
 - Recopilación de información.
 - Identificación de procedimientos.
 - Representación a través de diagramas de flujo de los procedimientos actuales.
- Determinar cuales son los **puntos críticos o clave del procedimiento**, que presentan deficiencias o necesidades de mejora, en base a:

e-sijad reingeniería de procesos

- Adecuación a los nuevos recursos tecnológicos.
- Recursos consumidos.
- Cuellos de botella.
- Tiempos.
- Servicios aportados.



■ **Optimización de procedimientos.** El objetivo de esta fase es generar, evaluar y seleccionar soluciones factibles para optimizar los procedimientos existentes aprovechando las nuevas tecnologías.

- Se proponen soluciones a cada uno de ellos.
- Se eliminan los pasos innecesarios de la tramitación.
- Se disminuyen y optimizan los tiempos de resolución con el uso de las nuevas tecnologías.
- Se elabora un documento con el nuevo procedimiento que contiene: alcance, normativa aplicable, indicadores, diagrama del nuevo procedimiento y el modelo de datos.

■ **Modelización del procedimiento.** Dentro de esta etapa se realiza:

- El modelado del procedimiento en la herramienta informática que corresponda: trámites on line, flow, Mode@, SIGEM o W4.
- Se comprueba el correcto funcionamiento de la herramienta informática.
- Validación por parte del cliente.

■ La **Implantación** sería la última etapa. Donde:

- Se forma a los usuarios en la nueva metodología de trabajo y sobre el uso de las herramientas informáticas que se vayan a utilizar o de cualquier medio electrónico introducido.
- Puesta en producción de la herramienta informática.
- Se realizan pruebas en las que se hacen tramitaciones de principio a fin utilizando las nuevas formas organizativas y técnicas.

Resultados

- Simplifica tareas.
- Agiliza la realización del procedimiento, tanto por parte de la ciudadanía como del Ayuntamiento.
- Mejora el control en la tramitación.
- Disminuye el tiempo de tramitación.
- Reduce papel.
- Facilita la tramitación, elimina desplazamientos y tiempos de espera.

