

## ***CALIDAD TOTAL Y WORKFLOW: UN NUEVO RETO PARA EL PROFESIONAL DE LA DOCUMENTACIÓN***

MARÍA ANTONIA GARCÍA MORENO

Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación  
Universidad Complutense de Madrid  
mantonía@mad.servicom.es

**Resumen:** Se presenta la aplicación de un sistema de workflow a un proceso de un préstamo bancario en el que intervienen datos y documentos en soporte electrónico y donde solamente circula y se conserva un documento en papel desde el principio al final del citado proceso. Se relaciona la tecnología workflow con la gestión de archivos y el enrutamiento de documentos.

**Palabras clave:** Workflow, Procesos de Negocio, Archivo Electrónico, Sistemas de Información.

**Abstract:** This paper shows a practical implementation of workflow to a bank lending process with data and documents transactions in electronic support. There is only one document in paper form flowing from the beginning to the end of the process. This will be the document to be preserved by the archive. The text relates workflow technology with archive management and document routing.

**Keywords:** Workflow, Business Process, Electronic Archive, Information Systems.

Puesto que los desarrollos en tecnologías de la información no paran de crecer y de momento parece que van a continuar haciéndolo, muchas profesiones se enfrentan constantemente a los retos que éstas traen consigo. Las repercusiones son mayores para aquellas en las que la tecnología se ha convertido en algo consustancial a la propia profesión. Es el caso de quienes nos dedicamos al tratamiento, organización, localización y gestión de la información (datos y documentos).

En nuestro caso, la mayor parte de los nuevos desarrollos tecnológicos además de darnos quebraderos de cabeza también nos dan la posibilidad de cambiar esa idea que subyace sobre la figura y función de los profesionales de la documentación. O somos invisibles en muchas ocasiones o la sociedad nos asocia con un lugar físico (biblioteca, archivo y centro de documentación) donde se custodian y distribuyen libros y documentos, y no tanto como verdaderos expertos en la gestión de información y de documentos de cualquier tipo.

La *tecnología del workflow* es uno de esos desarrollos tecnológicos que constituyen una vez más un reto para los profesionales de la documentación y que puede darnos la posibilidad de mejorar nuestra posición dentro de las organizaciones.

## ¿QUÉ ES EL WORKFLOW?

El término *workflow* apareció en los años 80 para resolver las necesidades que tenían muchas empresas con respecto al movimiento de sus documentos dentro de las compañías. En aquel momento el término *workflow* fue asociado a productos de gestión de imágenes (todo el mundo quería eliminar el papel y se produjo el boom del escaneo de documentos). Pero estos productos de entonces requerían un hardware y un software propietario, algo muy distinto a lo que ocurre ahora, que las herramientas de *workflow* son abiertas e integradoras de cualquier producto.

En la actualidad el *workflow* se encarga de guiar y controlar de forma automática a todos los componentes de un proceso de negocio: personas, tareas, documentos, normas y ordenadores, gracias a la ejecución de un software instalado en una red y cuyo orden de ejecución lo controla una representación automatizada del proceso de negocio.

El *workflow*, cuya traducción literal sería flujos de trabajo, es una herramienta de software pensada para automatizar procesos de trabajo. Está compuesta por una serie de aplicaciones informáticas abiertas que van guiando a los usuarios (trabajadores de una organización) a través de los pasos necesarios para realizar todas o parte de sus tareas.

Un sistema de *workflow* automatizado se encarga de decir a cada persona lo que tiene que hacer en cada momento. Incluso controla el tiempo que debe emplear para hacerlo, es decir, que si una tarea no se cumple en el plazo establecido el sistema de *workflow* le avisa. En un sistema de este tipo cuando un usuario enciende su ordenador obtiene información detallada sobre la tarea que debe realizar y cómo debe hacerlo.

Pero además, como en los procesos de trabajo intervienen datos y documentos, es decir, información, el workflow se ocupa también de la circulación de los datos y de los documentos electrónicos dentro de una organización. Da igual que la información esté en formatos distintos (en word, excel, access, knosys, un ged, html) porque el sistema tiene capacidad para integrarlos y relacionarlos.

### ¿QUÉ REQUISITOS PRECISA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE WORKFLOW?

La tecnología del workflow se aplica en organizaciones con una sólida infraestructura de ordenadores, redes, servidores, bases de datos y correo electrónico. Es decir, que para que un sistema de workflow triunfe es importante que la organización en la que se implante tenga una madurez tecnológica, que sus responsables estén sensibilizados con respecto al valor de la información, que sus integrantes estén familiarizados con la circulación electrónica de la información y donde los trabajadores acepten el sistema.

A diferencia de otros sistemas, el workflow no es una herramienta informática que se entrega al departamento de sistemas de información (informática) para que la aplique sin más. La implantación de sistemas de workflow debe considerarse más como un proyecto de gestión que como un proyecto informático, lo que supone un esfuerzo previo de análisis de la situación de la organización, de manera que se estudie la circulación de los documentos, su naturaleza y tratamiento, así como la asignación de normas y tareas y el orden de ejecución.

### ¿QUIÉNES ESTÁN IMPLANTANDO SISTEMAS DE WORKFLOW?

Gracias a los últimos desarrollos tecnológicos, es posible encontrar numerosos ejemplos de grandes empresas que trabajan con herramientas de workflow para conseguir enlazar los procesos de negocio con los sistemas de información de forma más eficaz y que les permitan:

- Trabajar en una organización sin papeles
- Conocer los costes de cada proceso de trabajo
- Reducir tiempos en las tareas
- Evitar la pérdida del «conocimiento» de la organización
- Acercarse a la Calidad Total

En la actualidad, estos sistemas se están implantando en organizaciones de gran tamaño y muy competitivas: bancos, compañías de seguros, sociedades financieras, turismo y gran industria. Otros sectores como el sanitario o la administración pública, aunque son clientes potenciales de los sistemas de workflow, tienen que salvar todavía algunas barreras tales como su organización jerárquica, excesivos niveles gerenciales, una informatización escasa y desigual, excesiva circulación de papel, y otra muy importante, la validación de los documentos electrónicos.

Para implantar sistemas de workflow las organizaciones deben ser conscientes de que tienen que enfrentarse a un proceso relativamente largo y complejo que requiere, no sólo el convencimiento y apoyo de la alta dirección, sino además la aceptación de ciertos cambios por parte de los trabajadores implicados.

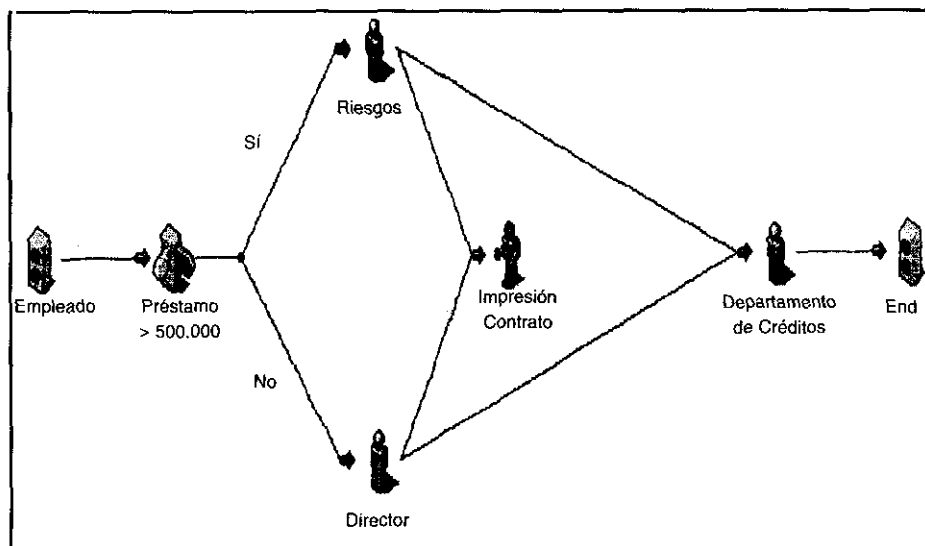
Si nos paramos a pensar, son muchos los procesos de trabajo que son susceptibles de automatizar con una herramienta de workflow. Desde los más sencillos, como son los procesos administrativos a los más complejos, como son los de fabricación de un producto. Pero también se aplican sistemas de workflow a procesos en los que intervienen trabajadores del conocimiento, estos son procesos que requieren un sistema más flexible y normalmente están relacionados con otros procesos.

## UN EJEMPLO DE WORKFLOW

Un ejemplo de un sistema de workflow podría ser el aplicado a un proceso de un préstamo bancario, un préstamo personal. Imaginemos a un cliente de un banco muy innovador que dispone de un sistema de workflow. Este cliente quiere comprarse un coche y necesita pedir un préstamo personal de 1 millón de pesetas, pero necesita el dinero rápidamente porque el coche que quiere comprarse es una oferta muy apetecible que podría perder si tardan mucho en concederle el crédito.

El cliente acude a su sucursal bancaria y le expone el tema al empleado que le atiende. El empleado le explica las condiciones para un crédito de ese tipo, al cliente le parece bien y queda a la espera de una llamada telefónica del banco que le confirme la concesión del crédito. El sistema de workflow actuaría de la siguiente manera (Figura 1).

**Figura 1**  
**Ejemplo de Workflow**



- El empleado entra en su ordenador y activa una tarea: solicitud de préstamo.
- Automáticamente el sistema de workflow le abre un formulario donde el empleado tiene que teclear primero el nombre del cliente.
- Inmediatamente el sistema llama a la *base de datos de clientes*, comprueba los datos e incorpora al formulario otros datos de interés del cliente: dirección, teléfono, n.º de cuenta etc.
- A continuación el sistema le pide que teclee la cantidad de dinero que pide el cliente.
- Automáticamente los datos pasan a formar parte de una *base de datos de solicitudes de crédito*.

Como la cantidad es superior a 500.000 pesetas, el sistema sabe que tiene que dirigir esa petición no al Director de la sucursal sino al Director de Riesgos que está ubicado en otro edificio. Lo que hace el sistema de workflow es:

- Enviarle un *mensaje de correo electrónico* urgente.
- El director de riesgos recibe un aviso en su ordenador con una orden urgente de ejecución de una tarea.
- Al abrir el mensaje de correo electrónico el sistema le adjunta una *guía de procedimientos* en un *documento de word*. En esa guía el Director de Riesgos tiene los pasos que debe dar y el tiempo de ejecución:
  - En primer lugar debe abrir una *base de datos de morosos*, a la que tiene acceso el banco, para comprobar que el cliente que pide el préstamo no tiene ningún conflicto con otra entidad financiera. Si es así, pasa al siguiente paso
  - En segundo lugar debe abrir la *base de datos contable* y pedir los ingresos y movimientos bancarios del cliente. Captura los datos bancarios del cliente, valida la operación y el sistema llama a una *hoja de cálculo* que hace unas estimaciones de riesgo. El Director de Riesgos comprueba las estimaciones y da el visto bueno a la operación.

En el momento que el Director de Riesgos da el visto bueno a la operación ésta se incorpora a la *base de datos de solicitud de préstamos* (a través de ella se podrá saber qué préstamos de los solicitados han sido concedidos).

- Acto seguido el sistema de workflow da la *orden de impresión de un contrato de crédito*.
- El Director de Riesgos firma el contrato y da la orden de aviso telefónico al cliente.
- El cliente que está pendiente de la llamada del banco acude a la sucursal, comprueba los datos del contrato y lo firma.

En el momento que el Director de Riesgos valida la operación el sistema envía un *mensaje de correo electrónico* al Departamento de Créditos en Curso con los datos del cliente y con la orden de quedar a la espera de recibir el contrato firmado.

El empleado que recoge el contrato firmado por el cliente activa la orden de inicio de créditos y automáticamente el sistema le abre una guía de procedimientos donde le dice que en primer lugar debe teclear los datos del cliente. El sistema invocará a la *base de datos de solicitudes de crédito*, comprobará que el crédito está aprobado y dará la orden de incorporación del resto de los datos del cliente.

El sistema le asigna un código y pasa los datos al Departamento de Créditos en Curso, mediante *correo electrónico*. El empleado del Departamento Créditos en Curso recoge el mensaje de correo electrónico, solicita el contrato original y activa la tarea de inicio de créditos. Teclea el nombre del cliente y el sistema le abre una guía de procedimientos en word que le dice:

- 1.º Debe escanear el contrato
- 2.º Debe incorporar el documento escaneado a una *base de datos de créditos en curso*, con los datos procedentes de la *base de datos de solicitudes de préstamo*, la cual le asignará un código.
- 3.º Debe enviar el contrato original al archivo, con el mismo código asignado por el sistema.

Si el cliente paga puntualmente todos y cada uno de los plazos, al finalizar el período del crédito el sistema enviará los *datos* de este crédito junto con el *contrato escaneado* a una *base de datos histórica* y hasta que no se resuelva la legalización de la firma electrónica el archivo guardará el contrato original que debe conservar por si hubiera algún litigio.

Con este sistema de workflow el banco ha conseguido:

- Satisfacer al cliente, dándole un servicio de calidad.
- Se ha evitado al máximo la utilización del papel (el contrato firmado es el único papel en circulación).
- Se ha evitado la duplicación de documentos y datos.
- Se ha evitado la pérdida de documentos.
- El banco puede saber cuánto tiempo se emplea en cada tarea.
- Puede detectar posibles cuellos de botella en alguna tarea o empleado.
- Puede saber donde faltan o sobran empleados.
- Puede saber cuánto le cuesta cada tarea y el proceso en su conjunto.
- Se ha definido desde el principio la naturaleza de los documentos y su movimiento. No necesita una reorganización posterior en el archivo.
- Cualquier empleado autorizado puede saber cual es el movimiento de créditos del banco y el tipo de clientes que tiene

- Puede rentabilizar el capital intelectual de sus miembros. Este proceso estará relacionado con otros en los que intervengan trabajadores del conocimiento. El sistema evitará que se pierda el conocimiento de sus empleados, de lo que sus empleados saben sobre sus clientes.

Para que la herramienta de workflow pueda guiar y controlar todo este proceso es necesario que previamente se haga el diseño del proceso. Aquí está una de las claves del éxito del workflow. Hay que contar con que el workflow suele llevar asociado un trabajo previo de consultoría. Si la organización está semiautomatizada el workflow es prácticamente imposible. Por mucho que guste este sistema, si la organización donde se quiere implantar *no tiene una buena infraestructura informática y de comunicaciones*, el workflow fracasará. Asimismo, si los trabajadores que intervienen en un proceso se niegan a trabajar con un sistema de workflow, éste es fácilmente boicoteable. Como se trata de controlar el trabajo y el tiempo, no suele ser muy bien recibido por la mayoría de los trabajadores.

Es fundamental, por tanto, que la alta dirección esté involucrada en un proceso de implantación de workflow y que cuente con personal cualificado que pueda hacer un análisis exhaustivo del funcionamiento de la misma, así como diseñar un proyecto piloto que sea la base del futuro sistema de workflow. La fase piloto es fundamental porque es la que dará las pistas sobre la viabilidad o inviabilidad de la automatización de procesos en una organización.

La tecnología del workflow aunque no sirve para la gestión de archivos, sino para el enrutamiento de documentos, sin embargo, brinda una oportunidad a los archiveros/as. En lugar de estar en el último eslabón del camino de los documentos en una organización, el archivero/a podría participar en la fase inicial de consultoría y análisis de la organización, lo que le daría un mayor protagonismo dentro de las instituciones. De igual forma, bibliotecarios/as y documentalistas tenemos con esta tecnología la posibilidad de participar en las fases iniciales de diseños de procesos, pudiendo aportar nuestra experiencia en el tratamiento y movimiento de los documentos.

¿Participaremos archiveros/as, bibliotecarios/as y documentalistas en el diseño de sistemas de workflow? Dependerá bastante de nosotros. Lo que sí ocurrirá en breve espacio de tiempo es que el workflow será consustancial al software que manejemos, lo mismo que ha ocurrido primero con el correo electrónico y después con la integración en Internet.