

Descripción visual de sistemas de gestión integrados con enfoque basado en procesos

PURATA, Omar*† y LÓPEZ, Jesús

Recibido 5 de Julio, 2015; Aceptado 24 de Septiembre, 2015

Resumen

Se muestran modificaciones a una metodología de descripción gráfica de procesos para lograr un alto nivel de eficacia durante la integración de sistemas de gestión cuyo enfoque esté basado en procesos. Se aborda el problema mediante la aplicación de las modificaciones en los tres modelos descritos en la metodología original. La aplicación práctica y directa logra comprobar la hipótesis de que el uso de un descriptor gráfico de procesos facilita el proceso de integración de sistemas de gestión. Aun cuando el enfoque basado en procesos es totalmente compatible con la unidad básica de comunicación en el lenguaje gráfico, su modificación reforzó su utilidad como vehículo para la integración de los sistemas de gestión. La importancia de desarrollar nuevas herramientas que favorezcan la integración de sistemas de gestión reside en la creciente demanda que afrontan las organizaciones respecto de contar con certificaciones que brinden confianza a las distintas partes interesadas de las mismas, entre las que se cuentan los clientes, accionistas, la sociedad y el medio ambiente, entre otros posibles.

OSSAD, sistemas de gestión integrados, enfoque basado en procesos

Abstract

Modifications to a methodology of graphical description of processes are shown, in order to achieve a high level of effectiveness during the integration of management systems with process-based approach. The approach to the problem is through the application of the amendments in the three models described in the original methodology. Through practical and straight application the hypothesis that the use of a graphic process descriptor facilitates the integration of management systems has been proved. Although the process approach is fully compatible with the basic unit of communication in the graphical language, modification of language reinforced its suitability as a vehicle for the integration of management systems. The importance of developing new tools to promote the integration of management systems is the growing demand encountered by organizations on having registers that provide trust to the various interested parties they usually have, including customers, shareholders, society and the environment, among others.

OSSAD, integrated management systems, process-based approach.

Citación: PURATA, Omar y LÓPEZ, Jesús. Descripción visual de sistemas de gestión integrados con enfoque basado en procesos. Revista de Administración y Finanzas 2015, 2-4: 822-826

* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: opurata@ugto.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

La calidad, las tecnologías de la información y las comunicaciones, la seguridad y salud en el trabajo, el medio ambiente y la responsabilidad social, entre otras dimensiones, tienen hoy por hoy un papel principal en el desarrollo rentable y sostenible de las organizaciones. Para cumplir los requisitos de cada una de esas dimensiones, los sistemas de gestión (SG) basados en normas internacionales (o las nacionales equivalentes) son algunos de los esquemas más utilizados. Prueba de ello son los más de 1.5 millones de certificados emitidos a las organizaciones por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en alguno de los sistemas de gestión normalizados (ISO, 2014).

Desafortunadamente, muchas empresas tienden a certificar sus sistemas de gestión de manera individual, como si fuesen ajenos uno al otro, con políticas, objetivos, indicadores y estrategias individuales, lo que ocasiona cargas de trabajo innecesarias, ineficiencias y documentación duplicada, sin llegar a lograr la interdependencia sinérgica de los SG.

Para lograr la integración de sistemas de gestión que presentan una enfoque basado en procesos (EBP), se han establecido normas como UNE 66177 (AENOR, 2005) y PAS 99 (BSI, 2012). Existen además numerosos trabajos de investigación relativos a la integración de sistemas de gestión. Un buen resumen al respecto se puede consultar en Asif, Joost de Bruijn, Fisscher y Searcy (2010).

En lo que respecta a la metodología OSSAD (Office Support System Analysis and Design) y su aplicación en la documentación de sistemas de gestión, se pueden mencionar los trabajos de García (1990), relativo a la aplicación de OSSAD en el control de toda la documentación de una organización, sin orientación a lo visual;

Berger y Guillard (2001), que establecen las bases para utilizar OSSAD como metodología y lenguaje de descripción gráfica para un SG de la calidad exclusivamente; y Purata (2014), que aplicó la metodología OSSAD como herramienta en la integración de SG. Sin embargo, en todos estos trabajos, la metodología OSSAD se ha aplicado sin adaptarse o modificarse de forma alguna.

En este trabajo se mostrarán algunas modificaciones propuestas para incrementar la capacidad de OSSAD como herramienta de integración de SG. Primero se muestra en forma concisa el lenguaje OSSAD y su aplicación en los SG (se remite al lector a la obra de Berger y Guillard (2001) para un análisis más a detalle del tema). Luego, se presenta la metodología utilizada en el desarrollo de modificaciones de OSSAD. Enseguida se presentan los resultados de la aplicación de estas modificaciones en fragmentos de documentación de un SG integrado. Finalmente se discuten los resultados y se muestran las conclusiones relativas al trabajo.

Lenguaje OSSAD

El lenguaje OSSAD permite analizar y rediseñar una organización mediante la descripción gráfica de sus procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo. La estructura que propone es: Un Sistema es un conjunto de Procesos; un Proceso es un conjunto de Procedimientos; un Procedimiento es un conjunto de Instrucciones de Trabajo; y una Instrucción de Trabajo es un conjunto de Actividades Básicas (Berger y Guillard, 2001). La unidad básica del lenguaje OSSAD se muestra en la Figura 1. Una instrucción convierte una entrada en una salida, diferente de la entrada, con lo que agrega valor al procedimiento. La instrucción es ejecutada por una entidad (rol o equipo), valiéndose de herramientas o documentos asociados.

OSSAD permite tener a golpe de vista las relaciones cliente-proveedor de los distintos actores involucrados en los SG, con lo que es fácilmente distinguible saber quién hace qué, con qué y a quién le entrega el resultado.

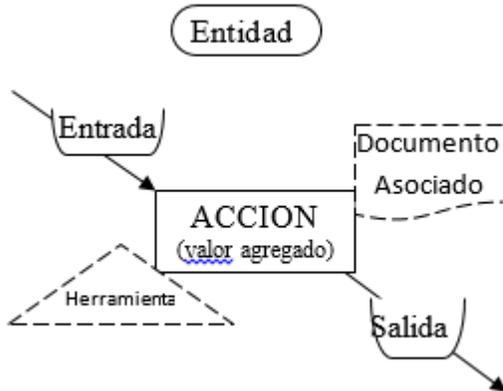


Figura 1 Unidad básica del lenguaje OSSAD.

Metodología

Este trabajo se basa en aplicaciones prácticas, y la metodología utilizada consiste en:

Generar alternativas, con características puramente visuales: colores o tonalidades de gris, tipos de línea (punteadas, continuas, o con guiones), formas, iconografía, etc., que pudieran ser utilizadas dentro de la estructura documental propuesta por la metodología OSSAD.

Determinar a qué nivel de la pirámide documental de OSSAD pudiera ser aplicada cada una de las ideas generadas, cuidando de no violar las reglas de sintaxis del lenguaje visual.

Resultados

Las Figuras 2 a 6 presentan algunas de las alternativas propuestas para utilizarse dentro de la estructura documental OSSAD. La Figura 2 permite indicar cuáles SG se ven involucrados en el conjunto de procesos descritos en el gráfico.

La Figura 3 muestra una alternativa para agrupar instrucciones que implican requisitos de un SG común. Se muestra la aplicación en un Procedimiento, pero la misma estrategia se puede aplicar a nivel Procesos. Las Figuras 4 y 5 muestran alternativas para indicar si una instrucción o actividad básica se relaciona con algún requisito particular de algún SG (ambas figuras muestran ejemplos para calidad, seguridad y medio ambiente). Nótese que ambas alternativas pueden aplicarse en procesos, procedimientos o instrucciones de trabajo.

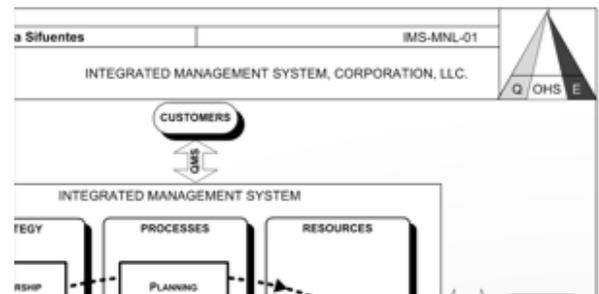


Figura 2 Triángulo superior con los SG's involucrados.

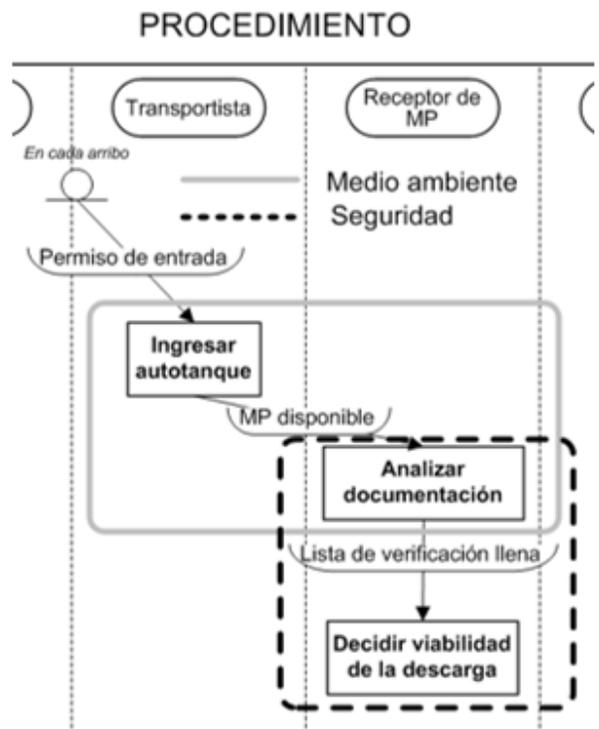


Figura 3 Áreas delimitando los diferentes campos de acción de los SG.

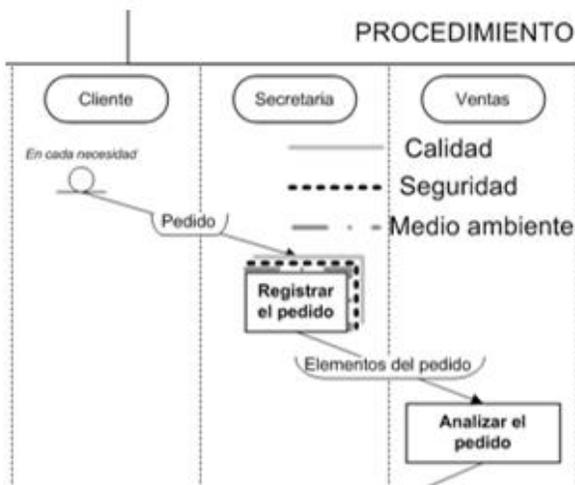


Figura 4 Uso de sombras en las instrucciones.



Figura 5 Íconos indicando presencia de requisitos específicos de calidad, seguridad y medio ambiente.

Finalmente, la Figura 6 ilustra una alternativa más para indicar, en una actividad básica o instrucción, qué punto de qué norma se relaciona con la acción descrita. Al igual que con las Figuras 4 y 5, esta alternativa podría ser aplicada a procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Discusión

Aun cuando la unidad básica del lenguaje OSSAD (Figura 1) permite documentar de forma visual los distintos procesos de una organización, no posee de forma inherente la capacidad de reflejar la presencia de requisitos específicos de distintos SG normalizados.

Tal como lo recomienda PAS 99 (BSI, 2012) como estrategia para la integración de SG.

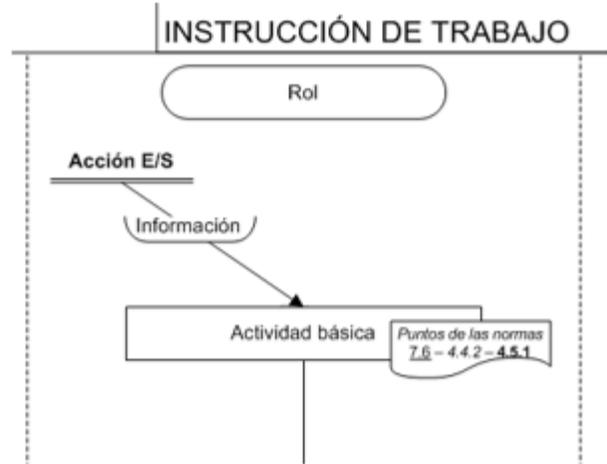


Figura 6 Uso de símbolo de documento asociado a una actividad: un tipo de letra para cada punto de la norma de cada SG involucrado.

Las alternativas de modificación a OSSAD propuestas brindan la oportunidad de conservar la capacidad visual de OSSAD para documentar de forma gráfica los SG, mientras se mejora la facilidad para señalar en los tres niveles de documentos (sistema-procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo), los requisitos particulares a cubrir respecto de los SG particulares que forman el sistema de gestión integrado. Varias de las alternativas propuestas son aplicables a más de un solo tipo de documento, lo que las vuelve versátiles e idóneas para facilitar la capacitación en su uso. Sin embargo, no se recomienda utilizar solamente un par de modificaciones en todo el sistema documental, pues se perderían las ventajas que da la diversidad de las modificaciones sugeridas.

Se han mostrado únicamente cinco de las quince alternativas desarrolladas en el presente proyecto. En general, se ha buscado cubrir toda la pirámide documental de OSSAD y se han clasificado las aplicaciones y restricciones de las modificaciones propuestas.

Además, varias de las alternativas utilizan colores para señalar los requisitos específicos de los SG, así como los grados de importancia de los mismos.

Conclusiones

Se han presentado varias alternativas, a manera de ejemplo, para adecuar la metodología OSSAD de modo que se facilite la descripción visual de la integración de varios SG que presenten un EBP. Todas son perfectamente aplicables en los documentos con los que obligatoriamente debe contar un SG. Las alternativas propuestas mejoran la eficacia de la integración, convirtiendo un posible conjunto de SG independientes en un solo sistema de componentes interdependientes, que permite satisfacer los requisitos de diversas partes interesadas.

Dentro de las actividades por venir en este trabajo de investigación aplicada, se propone ampliar el catálogo de modificaciones para que se contemple el enfoque basado en riesgos, que será la tendencia futura inmediata dentro de los SG normalizados. Además, es posible contemplar la opción de agregar componentes (hipervínculos, multimedia) que permitan la inclusión de las nuevas tecnologías de e-business en la documentación de SG normalizados.

Agradecimiento

Los autores agradecen a la Secretaría de Educación Pública el financiamiento de esta investigación a través del programa PRODEP, con el que fueron beneficiados.

Referencias

AENOR (2005). Sistemas de gestión – Guía para la integración de los sistemas de gestión. UNE 66177:2005. Madrid: AENOR.

Asif, M., Joost de Bruijn, E., Fisscher, O.A.M. y Searcy, C. (2010). Meta-management of integration of management systems. *The TQM Journal*, 22(6), pp. 570-582.

Berger, C. y Guillard, S. (2001). Descripción gráfica de procesos. Madrid: AENOR.

BSI (2012). PAS 99 Specification of common management system requirements as a framework for the integration PAS 99:2012. London: The British Standards Institution, BSI.

García, M. A. (1998). Metodología para abordar un proyecto documental en la empresa. *Documentación de las Ciencias de la Información*. (21). pp. 143-156.

International Organization for Standardization, ISO (2014). The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2013. Obtenido el 9 de marzo de 2015 desde ISO: http://www.iso.org/iso/iso_survey_executive-summary.pdf?v2013

Purata, O. J. (2014). Implementación de un descriptor gráfico de procesos como herramienta en la integración de sistemas de gestión normalizados. En J. Díaz y C. Gaona (Coord.) *Creatividad e innovación en el espacio universitario*. pp. (533-553). Madrid: ACCI.