

# El Sistema Universitario Ana G. Méndez mejora la productividad y optimiza los procesos de negocio

## El cliente

El Sistema Universitario Ana G. Méndez (SUAGM) es una institución educativa compuesta por tres universidades principales y trece centros universitarios en Puerto Rico, cuatro centros en Estados Unidos y un canal de televisión, y cuenta con un total de aproximadamente 42,000 estudiantes matriculados.

Con una cobertura tan amplia, es esencial que instituciones universitarias de la envergadura de SUAGM cuenten con procesos eficaces para gestionar la cantidad de información que deben manejar, el personal, los servicios que se ofrecen a los estudiantes, así como el área administrativa y financiera. El empleo de procesos manuales, basados en papel, puede ralentizar el flujo de trabajo y afectar negativamente la gestión de los procesos y el valor competitivo en el sector.

## El desafío

Todos los procesos en SUAGM se manejaban de forma manual, es decir, había una dependencia clara del papel. Esto incidía directamente en el tiempo que se invertía en la búsqueda de información y en el acceso a la misma, lo cual ralentizaba los procesos y el tiempo de respuesta.

Asimismo la confianza en el uso del papel generaba la necesidad de contar con espacio físico para almacenar todos los documentos.

## La trayectoria

El SUAGM reconoce la necesidad de buscar una solución sólida que permita convertir los documentos al formato digital para optimizar los procesos de negocio, ser más productivos y mejorar los servicios que se ofrecen a estudiantes y empleados. Asimismo identifica la necesidad de adoptar una cultura sin papel para reducir el uso de espacio de almacenamiento físico de la documentación.

El SUAGM elige OnBase, la solución de gestión de contenido empresarial (EMC) de Hyland Software, por su solidez y versatilidad, capaz de integrarse con otros sistemas en uso.

El SUAGM incorpora así una infraestructura de OnBase compuesta de 6 servidores virtuales que ejecutan los servicios de la plataforma. Se incluyen además varias herramientas y módulos, como Workflow, E-forms, Web Services, DDS, Virtual Printer, Outlook Integrator, Application Enabler, Automated Indexing, entre otros, lo que *“permite sacar el mejor provecho de esta tecnología”*, –declara *Walter Plaza Rey, Director de Sistemas de Información de la SUAGM.*

Se define también un grupo de apoyo técnico que junto con los consultores logran un verdadero trabajo en equipo. Los usuarios finales forman además parte del desarrollo y de la mejora de los procesos.

El departamento pionero fue el de Recursos Humanos. A continuación, la implementación de OnBase se extendió a Vicerrectorías y Escuelas Académicas. También se implementó en Finanzas. Y hay un proyecto en marcha para incorporarlo de forma gradual a áreas de servicio al estudiante como son Admisiones, Asistencia Económica, Tesorería y Registraduría. *“Nuestra meta es que en un futuro todas las áreas administrativas y de servicio al estudiante estén totalmente integradas con este beneficio”*, –afirma el Sr. Plaza Rey

**“OnBase facilita el acceso a expedientes y documentos sin necesidad de solicitar o buscar en áreas de archivo, eso es una mejora en tiempo y productividad.”**

– añade el Sr. Plaza Rey

## La solución

“OnBase ha traído un cambio radical en la forma en que operamos nuestros procesos y manejamos la documentación”, –indica Walter Plaza Rey. Los tres beneficios que destacan son:

- Se ha liberado espacio de almacenamiento físico.
- Se han mejorado los procesos.
- Y el objetivo más importante, se ha mejorado el servicio que se ofrece a los estudiantes.

Como resultado de la implementación de OnBase en distintos departamentos, el SUAGM ha experimentado considerables beneficios y mejoras en sus procesos:

**Centralización y administración integral de la seguridad y del proceso de digitalización:** en Tecnología de la Información se ha logrado la administración de la seguridad del sistema a través de DDS de OnBase y la integración de todos los servicios de OnBase en un solo paquete que maneja el proceso de digitalización a nivel administrativo y a nivel estudiantil.

**Digitalización de la información e integración de procesos:** en Recursos Humanos se han digitalizado el 100% de los expedientes de personal y se han integrado en las áreas académicas, de modo que se han fusionado el expediente de personal, el expediente de referencia académica y el proceso de contratación digital. Asimismo en las Vicerreorías y Escuelas Académicas, se han integrado de forma digital el expediente de referencia académica y las certificaciones de cada uno de los profesores. Esto ha sido posible gracias a la colaboración con Recursos Humanos.

**Gestión de procesos:** en Finanzas, OnBase se utiliza para gestionar las facturas y los pagos a proveedores. En un futuro cercano, los procesos de compra y recepción de mercancía también se gestionarán a través de OnBase.

**Optimización y automatización del flujo de trabajo con Workflow:** en áreas de servicio al estudiante, como son Admisiones y Asistencia Económica, se está implementando un flujo de trabajo a través de Workflow para identificar expedientes de estudiantes a los que les falta algún requisito y se está reforzando el plan de comunicación con los estudiantes. También se han integrado en los procesos de la beca federal Pell a los oficiales que verifican la documentación, de forma que los documentos que faltan se digitalizan en el momento de la entrega y al estudiante se le envía un recibo digital a su correo electrónico. Con Workflow, integrado con el sistema principal Banner del SUAGM para capturar los datos necesarios para la verificación de las listas de estudiantes, y con la función de equilibrio de carga (load balancing), que asigna equitativamente el trabajo a los oficiales, los estudiantes que no han cumplido los requisitos reciben llamadas automáticas desde los servidores de llamadas que los transfieren a un representante de servicio del centro de llamadas. Este puede ver en OnBase y en Banner los requisitos que les faltan y alimentar el sistema con la documentación digitalizada que reciban de los estudiantes.

**Integración con otros sistemas existentes y acceso en línea:** en Registraduría, se van a integrar los formularios de solicitudes de servicio con .NET, Banner, Web Services y Workflow, los dos últimos de OnBase, para hacer posible que los estudiantes soliciten servicios a través de Internet cómodamente desde su casa, sus teléfonos celulares o desde un iPad, sin tener que esperar a que los atiendan.

**OnBase**  
a Hyland Software solution