

## La Gestión por Procesos en la Armada. Ministerio de Defensa

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

Todo se origina a partir del año 1997, fecha en la que se crea en la Armada la Comisión de Estudios de la Armada (COMESAR) que comenzó a establecer los Fundamentos y Conceptos Generales de la Organización que posteriormente fueron recogidas en una Instrucción del Almirante Jefe de Estado Mayor de la Armada en el año 2001.

#### Objetivos específicos

- Mejorar las actividades repetitivas y habituales de la Armada o de aquellas críticas en relación con el cumplimiento de la misión.
- Sistematizar el modo de trabajar. A través de la Gestión por Procesos se permite documentar no solo, QUE hay que hacer

#### Recursos empleados

- RR.HH: Desde el año 2005 han trabajado en el desarrollo del proyecto 5 consultores de INDRA. A partir del año 2010, con la potenciación de la automatización, se ha aumentado el personal en 3 personas.
- SOFTWARE: Se emplea ARIS (desarrollo de procesos)

#### Implementación

La automatización se ha implementado a partir de Junio de 2009.

#### Resultados

- A través de los Procesos se ha conseguido hacer a la Armada más eficiente, pero sobre todo MAS COHERENTE.
- La Armada es más objetiva y sistemática en su manera de trabajar.
- La automatización ha permitido acelerar tareas que antes se hacían manualme

#### Lecciones aprendidas y conclusiones

- Gran parte de la actividad de la Armada se gestionará por Procesos de Trabajo.
- Se necesita un gran esfuerzo en divulgación y formación para que la Gestión por Procesos llegue a todos los niveles de la Organización.
- El esfuerzo en desarrollar los p

## DATOS ESPECÍFICOS

### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Permite tener acceso a todos los Procesos de Trabajo desarrollados a través del Portal de Procesos creado dentro de la página Web de la Armada.
- Permite tener acceso a toda la documentación de referencia relativa a Procesos de Trabajo a través del Por

### Aspectos de accesibilidad del servicio

- Automatización: Solo accesible a los usuarios de los Procesos automatizados (en torno a las 200 personas).
- Portal de Procesos: Accesible a todo el personal de la Armada.

### Aspectos de usabilidad del servicio

El servicio solo está disponible para personal de la Armada.

### Datos de utilización del servicio

Automatización: Aproximadamente 200 usuarios.  
Gestión por Procesos: Prácticamente toda las unidades de la Armada tienen algún tipo de implicación con la Gestión por Procesos.

### Datos del grado de satisfacción del servicio

- Automatización: Aproximadamente 170 usuarios.
- Gestión por Procesos: Prácticamente toda las unidades de la Armada tienen algún tipo de implicación con la Gestión por Procesos.

### Aspectos de reingeniería del servicio

Se han utilizado el concepto de Procesos de Trabajo para conseguir una mejora drástica en la eficacia, el servicio y los resultados que obtiene la Armada en su trabajo diario.

### Aspectos de simplificación del servicio

La utilización de la herramienta informática ARIS permite reutilizar su base de datos para ser aplicada en los distintos procesos de trabajo que se van desarrollando, simplificando sustancialmente el trabajo.

#### **Aspectos de integración del servicio**

La herramienta TIBCO (automatización) permite integración con otros sistemas.

#### **Características de eficacia del servicio**

- Con la automatización se consigue mayor rapidez en la tramitación y acortar los tiempos de ejecución de actividades.
- Se simplifican las tareas a realizar.
- Mayor control de los Procesos de Trabajo a través de la automatización.

#### **Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio**

A través de los Procesos de Trabajo se consigue aumentar el rendimiento de la Organización disminuyendo el coste en Recursos de Personal, material y financiero.

La automatización ahorra tiempos de gestión que garantizan mejores resultados al mismo coste.

#### **Características de reutilización del servicio**

La base de datos de ARIS permite reutilizar la información existente en nuevos Procesos de Trabajo que se desarrollen.