

Colpensiones, experiencia con la arquitectura intermedia

El Centro de Estudios e Investigación en Informática de la Facultad de Ingeniería, CIFI Informática, de la Universidad de Los Andes, estableció la arquitectura empresarial de Colpensiones, que nació cuando se fusionaron el Seguro Social, Caprecom y Cajanal.

Orlando Cuevas, director del CIFI Informática, fue el encargado del diseño de la arquitectura de la nueva empresa, más orientada al cliente, con nuevos productos, además de los heredados de las compañías que remplazaba. Él habló de los motivadores del proyecto, del enfoque y las lecciones aprendidas.

En su exposición dijo, por ejemplo, que cuando hay restricciones de tiempo y si la empresa es muy grande y complicada, es



Orlando Cuevas, director de CIFI Informática de la Facultad de Ingeniería de Los Andes.



En la estrategia de fusión del Seguro Social con Caprecom y Cajanal, el diseño de una arquitectura de TI fue crucial.

indispensable escoger aquellos aspectos en donde se profundizará en el diseño, ya que dependiendo del tamaño del análisis y del segmento de la organización que se escoja, así mismo será la complejidad de la arquitectura. La propuesta cobijó toda Colpensiones pero hizo énfasis en las funciones más problemáticas y críticas de negocio. Esta fue una de las decisiones que tomó el equipo encabezado por Orlando Cuevas luego de que vencieron el primer reto: entender, en medio de las dificultades humanas, cómo operaba el negocio del Seguro Social, un ente con más de 50 años en el país que se iba a cerrar, y sus reglas.

Una dificultad básica del ISS era el manejo de la información, de datos como las historias laborales, por lo cual se enfocaron en resolverlo para agilizar el servicio a los clientes. También trabajaron en la arquitectura de aplicaciones y "como no se podía hacer todo de un día para otro, había que dejar algunas de las herramientas existentes y diseñar un sistema para enlazarlas con las nuevas".

Con estos puntos definidos había que pasar de una empresa a otra. Para cruzar esa brecha estructuraron una serie de proyectos en los que la arquitectura intermedia es vital para la implementación, que estuvo a cargo de Ricardo Prieto, vicepresidente de Operaciones y Tecnología de Colpensiones.

La puesta en marcha: decidir y actuar

Ricardo Prieto había trabajado muy de la mano del CIFI Informática. Explicó que un modelo de arquitectura empresarial es, al final, el conjunto de iniciativas que se convierten en realidades luego de establecerlas como proyectos finitos, agrupados por afinidad de datos y de software.

Para comenzar, Colpensiones decidió que la estrategia de tecnología sería el motor central de la estrategia del negocio, hecho que lo diferencia radicalmente del Seguro Social, donde todos los procesos eran manuales. Además, para cumplir el compromiso con el ciudadano de entregarle un servicio y una respuesta en

Lecciones aprendidas en el diseño

- Metodología: se invierte mucho tiempo en definirla, pues no todos los *frameworks* son aptos o son idóneos para todos los problemas. Para escoger lo adecuado hay que tener experiencia.
- Alcance del problema: si hay que cubrir toda la empresa, escoger en qué áreas profundizar.
- Tener presente al cliente, el ciudadano, es fundamental en el tema de Gobierno. Es diferente un proceso en donde la persona se acerca a una empresa establecida, a cuando llega al mismo tiempo en que se acaba de crear. El cliente-ciudadano está en todo el ciclo de vida organizacional y eso hay que tenerlo en cuenta siempre: debería ser un orientador importante en el trabajo con el Gobierno.

- El modelo de negocio marca al derrotero, la estrategia, para entender los requerimientos y armar bien la arquitectura.
- Cuando se trabaja con el Gobierno es fundamental tener en cuenta el entorno de la organización, no encerrarse en ella sin considerar las normas, las definiciones sectoriales. El presupuesto y el tiempo imponen unas restricciones importantes: Si no se llega en la fecha prevista es posible que se muera el proyecto porque cambia la administración, el interés, la prioridad. La oportunidad es clave.
- Una cosa es la arquitectura deseable y otra la que se puede implementar hoy para avanzar en un proceso continuo. No es aconsejable que haya un trabajo cada cinco años, o cada vez que se crea una empresa. Debe ser una iniciativa permanente.

un tiempo determinado, todo el proceso se plasmó desde el punto de vista del cliente, de acuerdo con la forma en que este lo quería ver. Por eso, ahora en esta compañía donde todo gira alrededor de BPM (*Business Process Management*), es su corazón central. “La virtualización ha sido un elemento fundamental de la prestación del servicio, lo cual significa que estamos donde hay un motor de búsqueda. Esto facilita la seguridad, uno de los anillos fundamentales de la implementación de la arquitectura y nos permite garantizar que el usuario solo tiene acceso a lo que le está permitido a través del BPM”, controlando el estado de los requerimientos además de las debilidades de la organización. Lo anterior conlleva la integración de las bases de datos de las entidades heredadas del régimen de prima media y de las externas, un reto enorme si se tiene en cuenta que la información de las del Seguro Social estaba representada de 3000 formas diferentes.

Concluyó diciendo que la clave en este tipo de trabajos es decidir y actuar: “Determinamos cómo debe ser la organización,

la tecnología que la soporta, cuál es nuestro compromiso hacia los ciudadanos en Colombia. Nueve días después de empezar las operaciones, pensionamos personas en 23 minutos. En la primera semana atendimos a 2500 clientes pero nuestro promedio hoy es de 7000 y con la maduración de los procesos esperamos subir la productividad. Hemos hecho una transición y estamos en el proceso de alcanzar la estabilidad. El reto es terminar de formar la compañía, incorporar a los funcionarios en la cultura de Colpensiones y empezar a pensar en el futuro”.



Ricardo Prieto, vicepresidente de Operaciones y Tecnología de Colpensiones.

“Un modelo de arquitectura empresarial es el conjunto de iniciativas convertidas en realidades luego de establecerlas como proyectos agrupados por afinidad de datos y de software”.