

### Colaboración negocio-tecnología

Julián Delgado, especialista en transformación digital de Bizagi, señaló que una iniciativa de transformación digital debe basarse en tres pilares: agilidad para generar iniciativas con rapidez, personalización para cautivar a los clientes y a los empleados y conexión para capturar información externa como la que proveen las redes sociales.

Por eso, la conexión entre negocios y tecnología es vital. “Los problemas son diversos; hay dispositivos totalmente des-

conectados y sistemas legado o *core* muy difíciles y costosos de modernizar”.

Con el fin de enfrentar el reto y modernizar sistemas legados como CRM (*Customer Relationship Management*), no se quedan en la automatización tradicional, sino que trabajan en generar una capa de agilidad que conecte empleados, proveedores, socios y dispositivos; así, al analizar y monitorear el desempeño se pueden hacer cambios con velocidad. Su plataforma también permite registrar nuevas situaciones de negocio, como la

que se presenta cuando un cliente pide una póliza para su tractor, pero el vehículo no está dentro de los productos habituales que cubre la aseguradora. ■



Julián Delgado



Juan Manuel Mogollón

Fotografías: Angie Silva

## Un BPM particular para la justicia en Panamá

Henry Pulido, director operativo de Xoftix, se refirió a cómo han implementado una solución tecnológica a la medida del Sistema Penal Acusatorio (SPA) en el país centroamericano.

**E**n un proceso penal pueden intervenir la policía, la aduana, el sistema penitenciario, Medicina Legal, el Ministerio Público, los defensores, las víctimas y los jueces, entre muchos actores, pero cada uno maneja dominios de información diferentes. Por eso lo que es interesante para unos, es irrelevante para los otros.

De ahí que un proyecto de Sistema Penal Acusatorio (SPA) como el que ejecuta el Gobierno de Panamá desde el 2011 tiene particularidades ajenas a los instrumentos habituales de *Business Process Management* (BPM).



Fuente: Presentación Henry Pulido

En el 2015, Xoftix se unió al equipo para diseñar las nuevas herramientas con un *software* de BPM (BPMS) especial, pues, según explicó Henry Pulido, hasta ese momento el modelo se ajustaba a un BPM que no consideraba dominios diferentes.

El sistema propuesto tiene en cuenta aspectos como la entidad a la que pertenece un participante en un proceso y logra que, por seguridad, solo pueda acceder a los datos a los que está autorizado.

## El tamaño del proyecto

“Panamá es un *hub* mundial de paso y también de tráfico de personas y de drogas —dijo Pulido—. Se ubica entre Colombia (por el lado del Darién ingresa la droga) y Costa Rica (por allí sale). Eso ha generado delitos nuevos”.

Para enfrentar la situación y lograr una administración de justicia ágil, transparente y confiable, se está desarrollando el proyecto SPA, en el que hay 15 instituciones con modelos de negocio y de procesos

totalmente diferentes: 130 roles, 30 grandes módulos, 163 macroprocesos y 11.376 usuarios. Hasta el momento, se han procesado 119.567 casos.

Ahora se concentran en predecir ciertos tipos de delitos para mejorar la eficacia del sistema judicial. “Ya tenemos reportes geográficos con mapas de calor, en donde podemos identificar tendencias o *modus operandi*”, dijo Pulido. Para ello utilizan modelos de *machine learning* y *business intelligence*, que, por ejemplo, le permiten

a un fiscal buscar y cruzar información de conductas delictivas, pues los mismos criminales suelen actuar en varias ciudades, pero mantienen el patrón. ■

Henry Pulido explicó que en el SPA el dominio principal está en la persona, que puede ser víctima o acusada/indiciada de un hecho.



Foto: Angie Silva

# Una escuela para generar comunidad en BPM

Entre el 27 y el 30 de junio del 2017, la Universidad de los Andes fue sede de la 2.ª Escuela Latinoamericana en BPM (LAS-BPM, por sus siglas en inglés), iniciativa liderada por Oscar González Rojas y coorganizada con Mario Sánchez Puccini, ambos profesores del DISC. En la organización también participaron Lucineia Thom (Universidad de Rio Grande do Sul de Brasil) y Pablo Villarreal (Universidad Tecnológica Nacional de Argentina).

La idea se concretó en el 2016 durante la conferencia internacional en BPM en Brasil, donde los expertos Thom y Villarreal, organizadores de la primera Escuela en el 2015, le propusieron al profesor González darle continuidad con el objetivo de fortalecer la comunidad en *Business Process Management* (BPM). Su propósito es hacer más visible la investigación que se desarrolla en la academia y su aplicabilidad en proyectos y necesidades de la industria. El interés de fondo es fortalecer los grupos regionales a través de la colaboración para luego empezar a trabajar con aquellos cuya trayectoria está bien establecida en BPM.

El programa se desarrolló con profesores invitados en cinco cursos (tres de día completo y dos de medio día) para abordar varias preocupaciones relacionadas



Pablo Villarreal, Mario Sánchez, Oscar González y Lucineia Thom, profesores de la Escuela Internacional en BPM. El propósito es que el evento académico se vuelva anual y se hacen gestiones para que la próxima sede sea Chile o Uruguay.

Foto: Angie Silva

con BPM, una disciplina en la que las organizaciones colombianas poco a poco han ido madurando. Estos fueron:

**Business Process Concepts and Modeling.** con Lucineia Thom, trató sobre preocupaciones de modelamiento intraorganizacional de procesos.

**Inter-Organizational Business Process Management: Methods and Tools.** Pablo Villarreal se encargó de cómo modelar y gestionar la colaboración entre procesos de diferentes organizaciones.

**Process Simulation.** Mario Sánchez presentó cómo analizar el desempeño esoperado de los procesos para ejecuciones actuales y futuras.

**Process Mining.** Marlon Dumas mostró diferentes métodos y herramientas para hacer minería y monitoreo de procesos basado en log de datos.

**Process Analysis and Governance.** Oscar González abordó los desafíos que existen en las anteriores temáticas cuando no se tiene uno sino varios procesos y, por ejemplo, la asignación de recursos debe hacerse en función de todos. “Hay que mirar los riesgos que trae, cómo optimizo los costos asociados al modelamiento y la automatización y cómo estandarizo las tecnologías para las diferentes iniciativas en BPM”. ■