

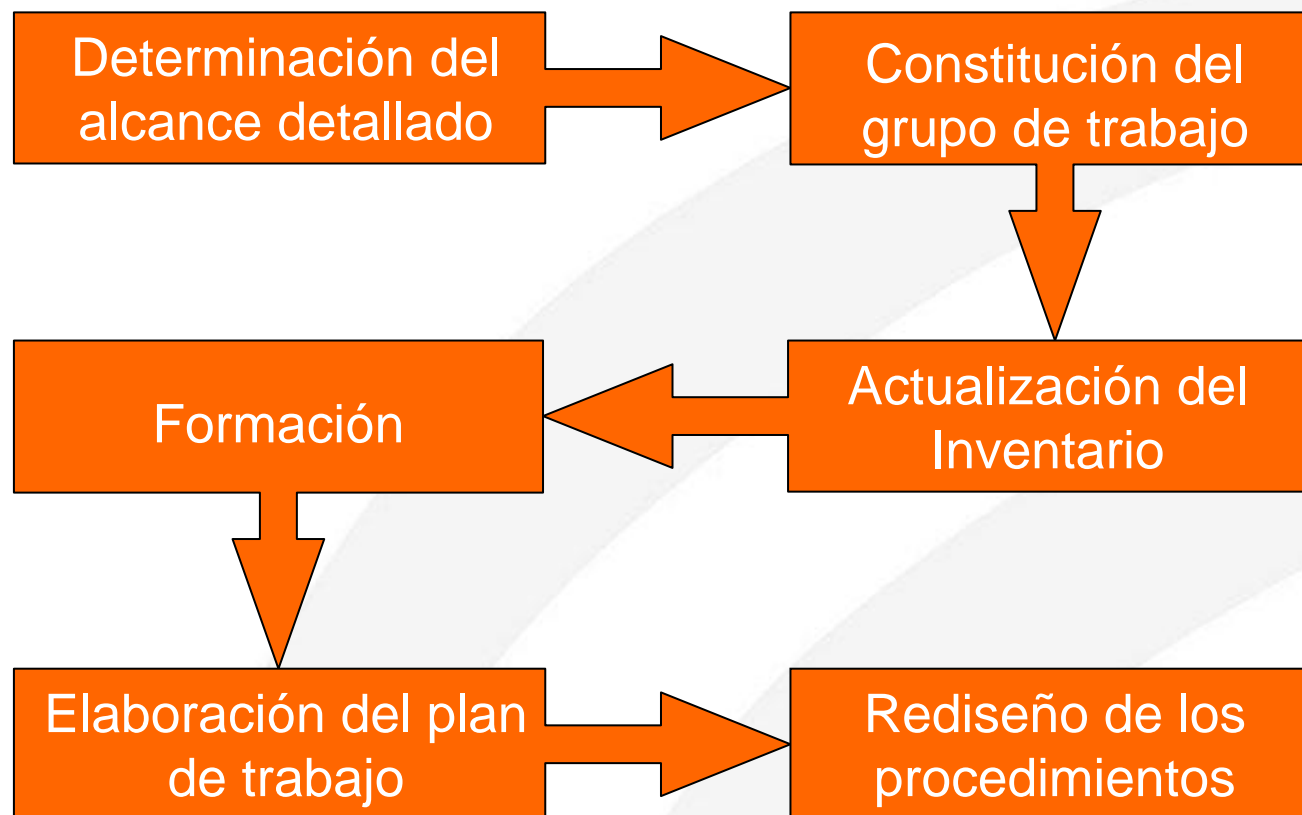
Dominio Semántico para el Diseño de Procedimientos Administrativos

Sevilla, 27 de Junio de 2.007

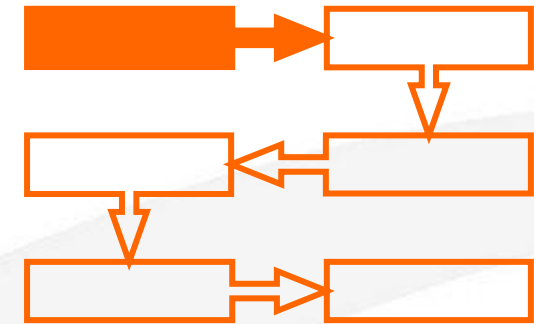
Manuel Escobar Montes

Servicio de Coordinación Administración Electrónica
D.G. Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería de Justicia y Administración Pública
Junta de Andalucía

Metodología para el rediseño de procedimientos



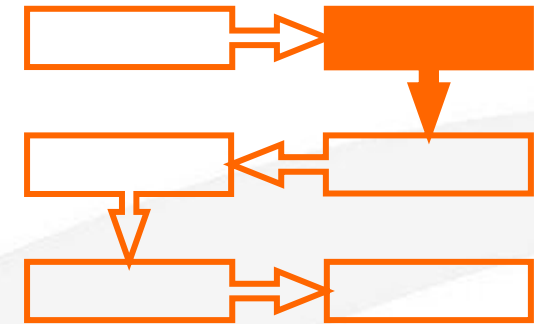
Determinación del alcance detallado



Contestar a las siguientes interrogantes:

- ¿Qué procedimientos queremos simplificar?
- ¿En qué D.G. / servicio / unidad?
- ¿Cuántos procedimientos?
- ¿Qué tipo de procedimientos (familia)?
- ¿Se han priorizado de algún modo?

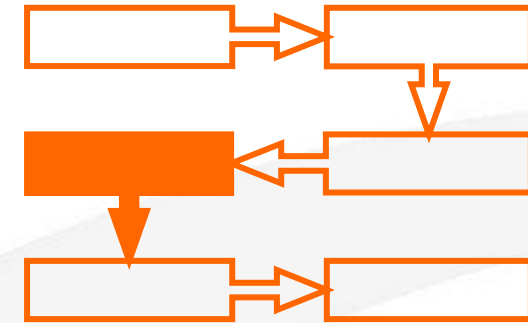
Constitución del grupo de trabajo



Conformar un grupo de trabajo para realizar el rediseño:

- Involucrar al personal del área de IT
- Involucrar a personal de formación jurídica
- Identificar claramente la dirección del proyecto

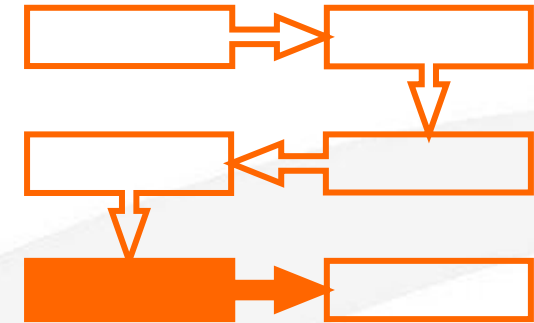
Formación



Formación en rediseño de procesos a todos los miembros del equipo de trabajo:

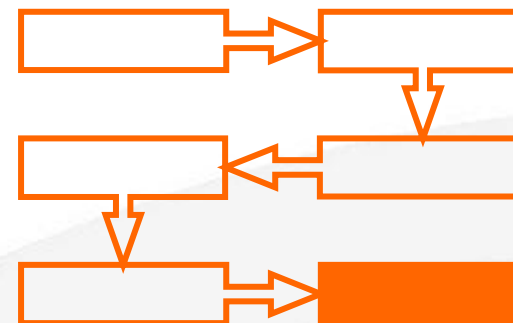
- w@ndA
- Procedimiento administrativo
- Rediseño y simplificación
- Familias
- Modela

Elaboración del plan de trabajo



Establecer un cronograma con la estimación temporal para llevar a cabo el proyecto de rediseño.

Rediseño de los procedimientos



Ejecutar el plan establecido realizando reuniones con los gestores de los procedimientos y elaborando las Guías de Tramitación de Procedimientos.



Instrumentos para el análisis de un proceso

¿Qué se hace?
¿Por qué se hace?
¿Qué pasaría si no se hiciese?
¿Qué otra cosa podría hacerse?
¿Qué debería hacerse?

¿Quién lo hace?
¿Qué otra persona podría hacerlo?
¿Quién debería hacerlo?
¿Está suficientemente cualificado y preparado?
¿Está demasiado cualificado?

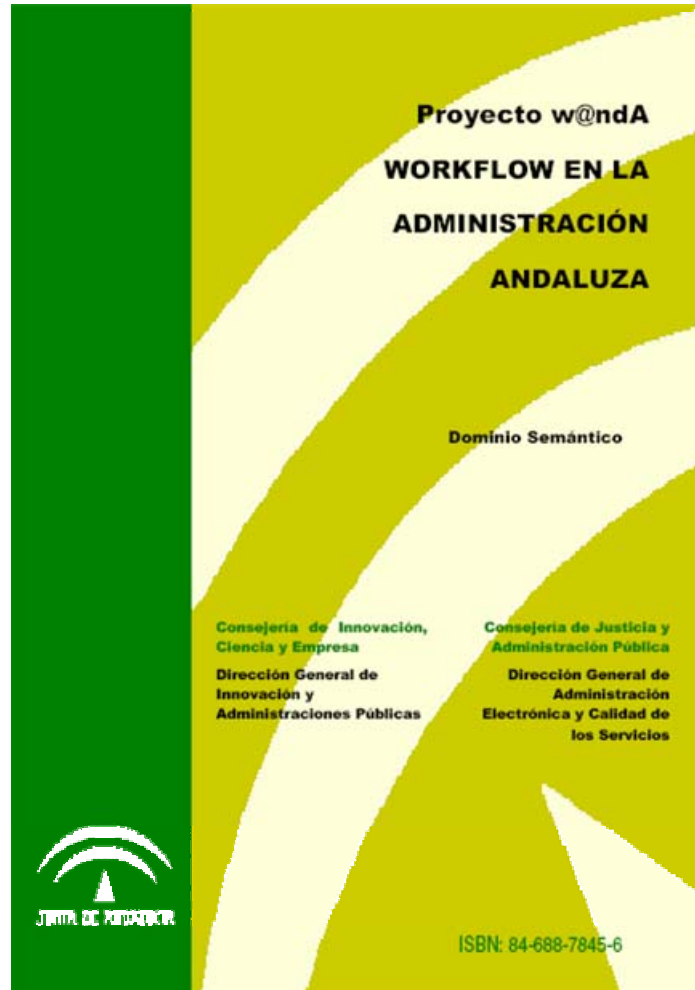
¿Cuándo se hace?
¿Por qué se hace entonces?
¿Puede hacerse en otro momento?
¿Cuándo debería hacerse?

¿Dónde se hace?
¿Por qué se hace allí?
¿Puede hacerse en otro lugar donde sea más fácil?
¿Dónde debería hacerse?
¿Qué debería hacerse?

¿Cómo se hace?
¿Por qué se hace de ese modo?
¿Es esta la mejor manera de hacerlo?
¿Cómo debería hacerse?

¿Grado de Satisfacción del cliente?
¿Se cumplen las Expectativas del Cliente?

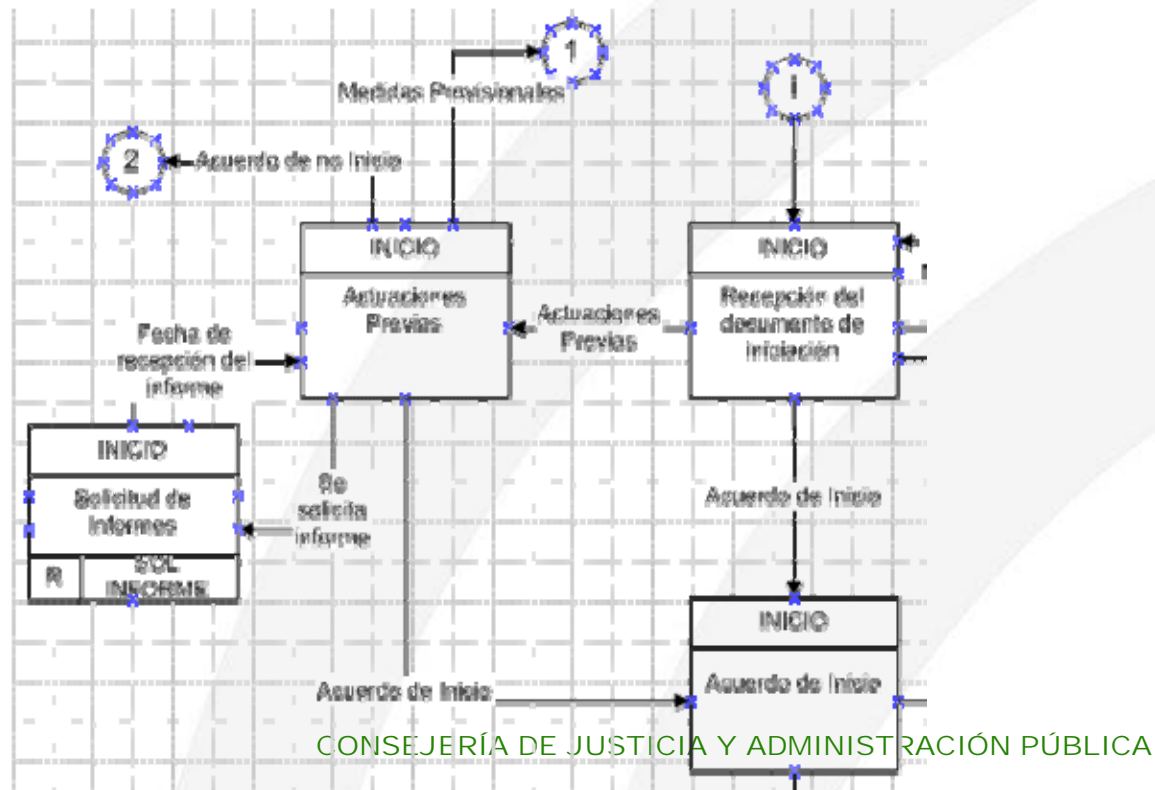
Dominio Semántico



La Junta de Andalucía elabora el Dominio Semántico con el fin de “definir los elementos que nos permitan identificar, definir y automatizar procedimientos dentro del ámbito del Proyecto w@ndA e intercambiar información de tramitación entre ellos, entendido como un conjunto de términos muy concretos, su representación gráfica y un lenguaje de intercambio basado en XML”

Dominio Semántico

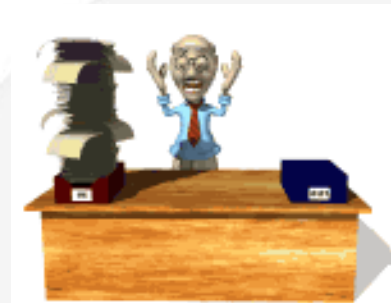
En el dominio semántico se establecen las reglas fundamentales para representar gráficamente los procedimientos administrativos de la Junta de Andalucía.



Conceptos Básicos (1)

Procedimiento:

- Conjunto de actividades relacionadas.
- Conforme a unas reglas preestablecidas.
- Ejecutadas por uno o varios agentes.
- Cada instancia de un procedimiento es lo que denominamos “expediente”.



Conceptos Básicos (2)

Tramitador:

- componente software que permite definir, implementar e instanciar procedimientos.



Perfil de usuario:

- usuario o conjunto de usuarios participantes en un procedimiento.

Conceptos Básicos (3)

Modelado de procedimientos:

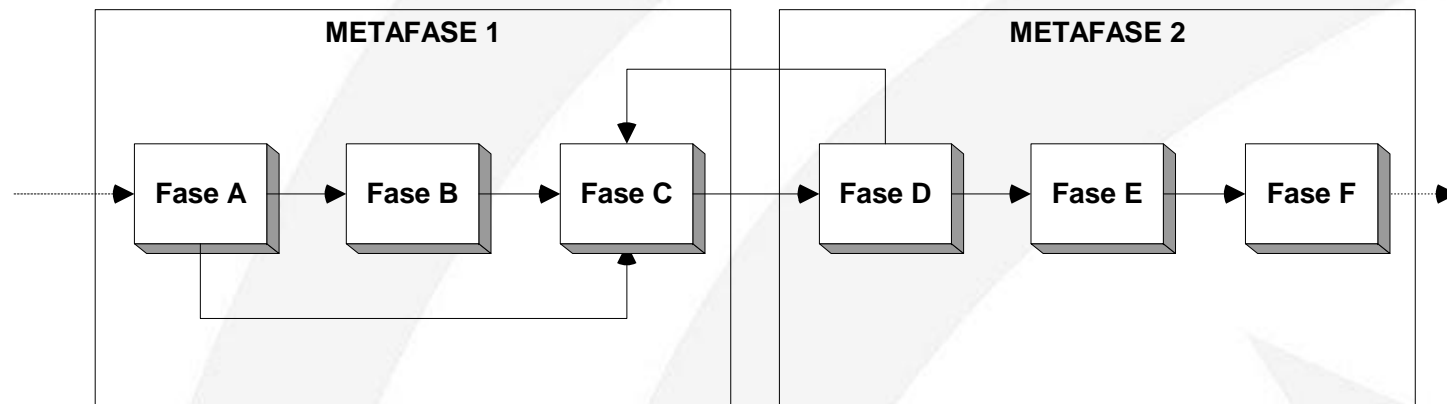
- consiste en traducir un procedimiento “real” a un modelo que pueda ser interpretado por un tramitador.



Conceptos Básicos (4)

Metafases:

- es una agrupación de fases homogéneas desde el punto de vista administrativo.
- se facilita la visión global



Conceptos Básicos (5)

Fase:

- Cada una de los pasos que componen un procedimiento.
- Unidad elemental de tramitación
- Tienen duración en el tiempo
- El expedientes “esta en...”
- Tipos: Tramitación, entrada/salida, externas

FASE A

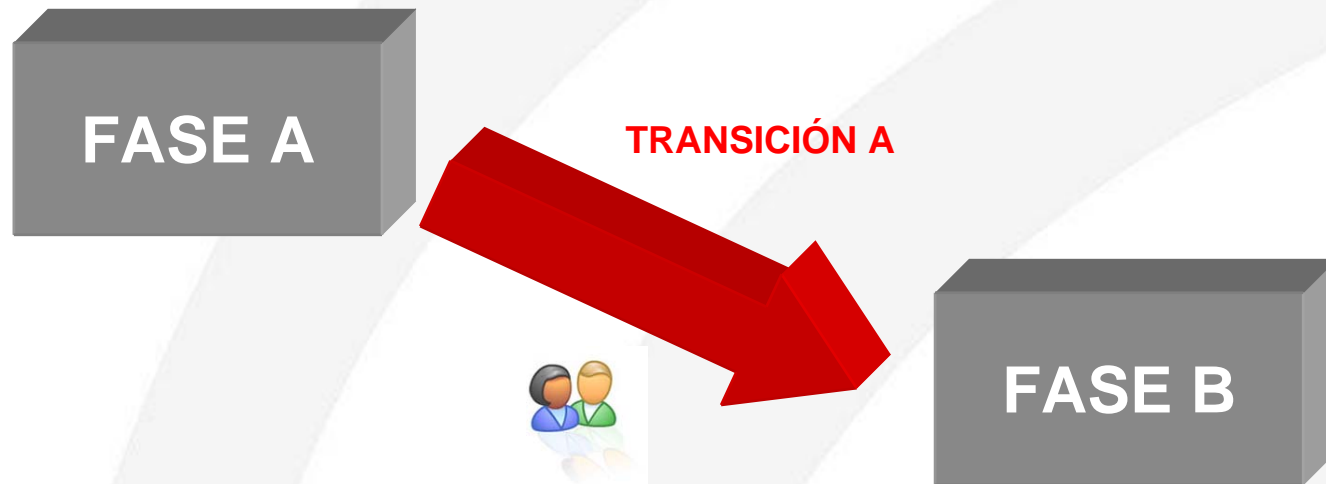
FASE C

FASE B

Conceptos Básicos (6)

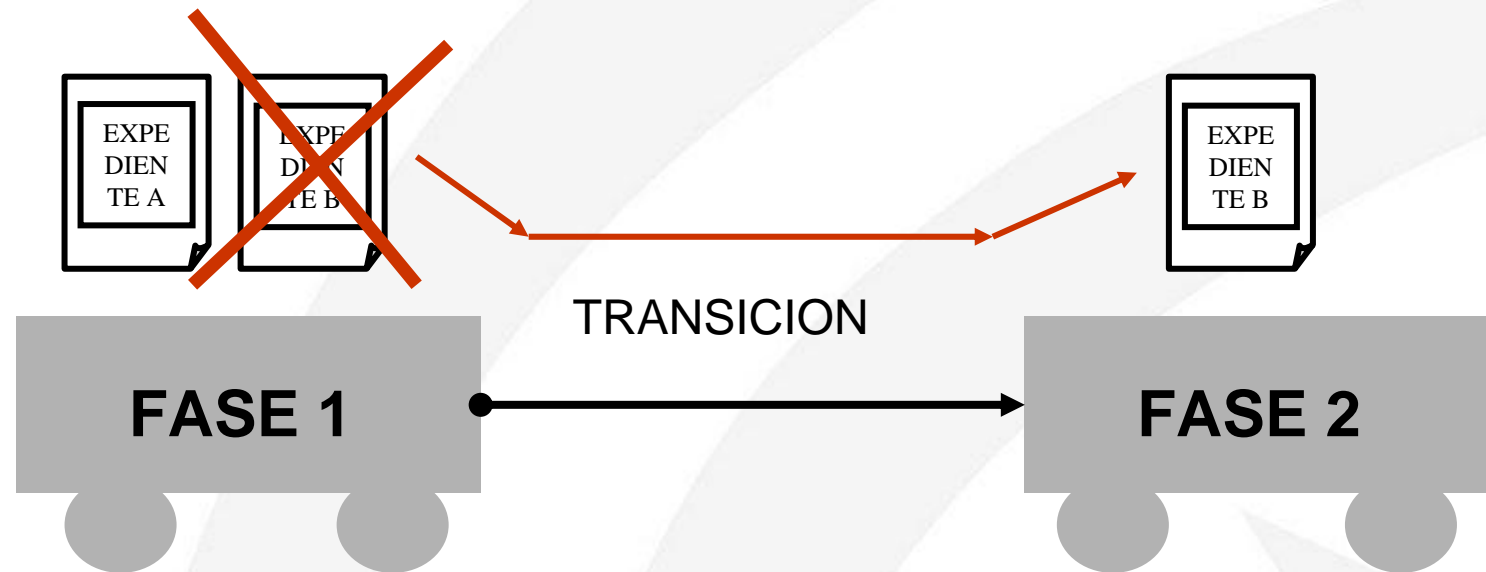
Transición:

- Hito que provoca el paso de una fase a otra
- Tienen duración “cero”
- Existen varios tipos: entrada/salida, actos, decisiones...



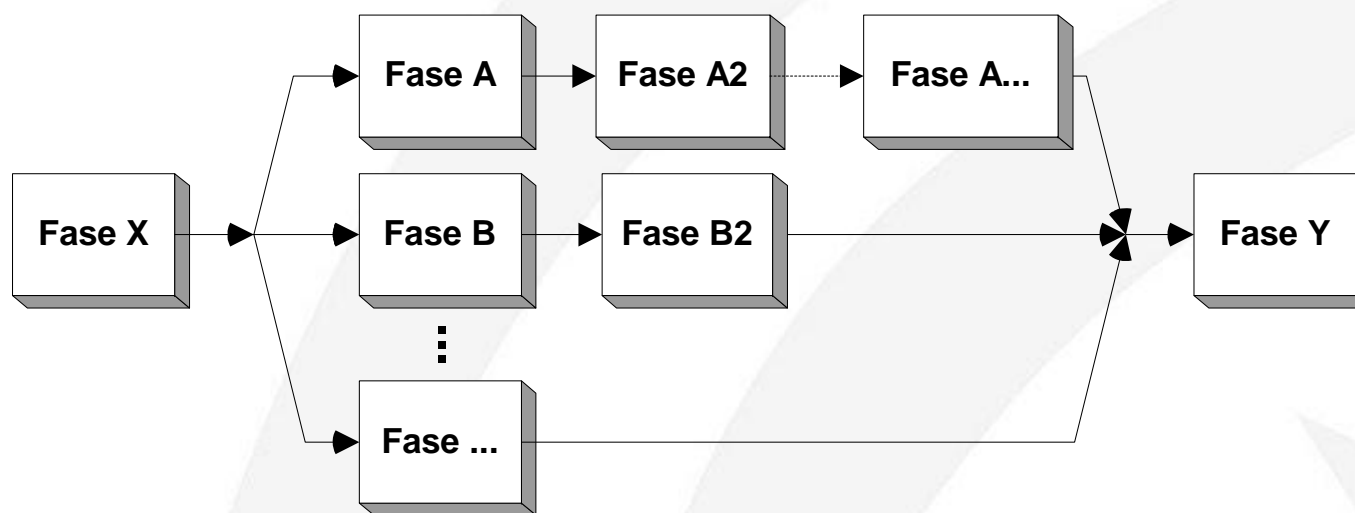
Conceptos Básicos (7)

En Trew@ un expediente es una instancia de un procedimiento que puede encontrarse en una o varias **FASES** y que evoluciona de una a otra mediante **TRANSICIONES**.



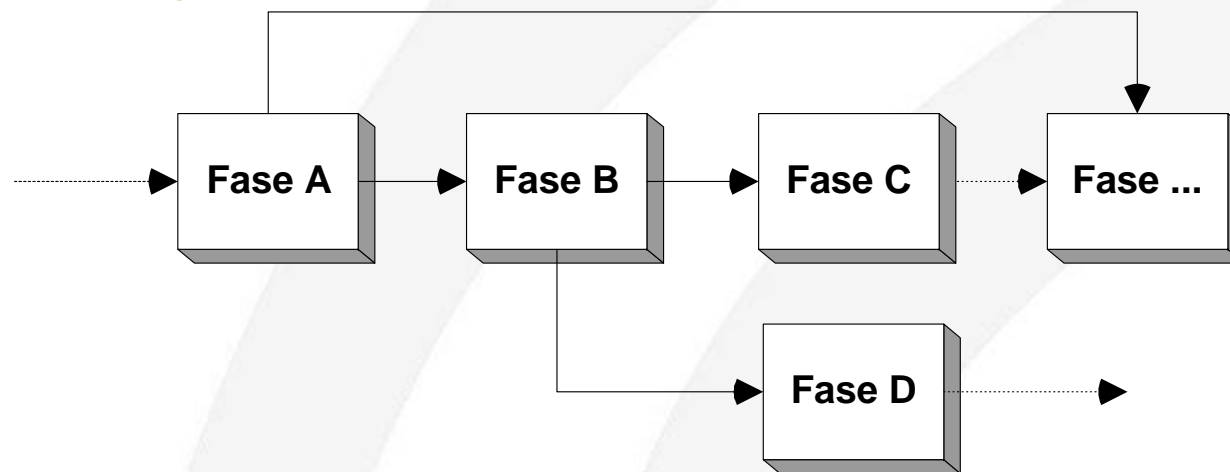
Conceptos avanzados: flujos paralelos

- un expediente está en varias fases simultáneamente
- en los “puntos de división” el expediente pasa a estar en más de una fase
- se une en los “puntos de unión”



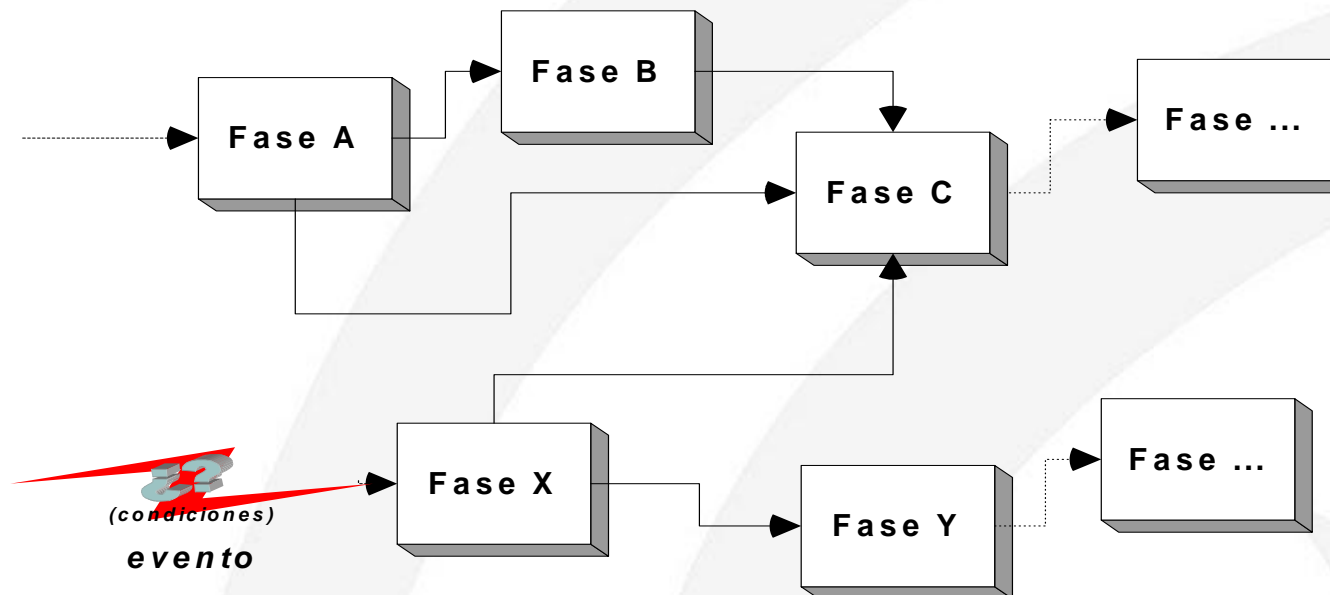
Conceptos avanzados: flujos secuenciales

- un expediente pasa de una fase a otra
- cuando hay más de una transición de salida posible: “puntos de decisión”
- más de una transición de entrada: “puntos de convergencia”



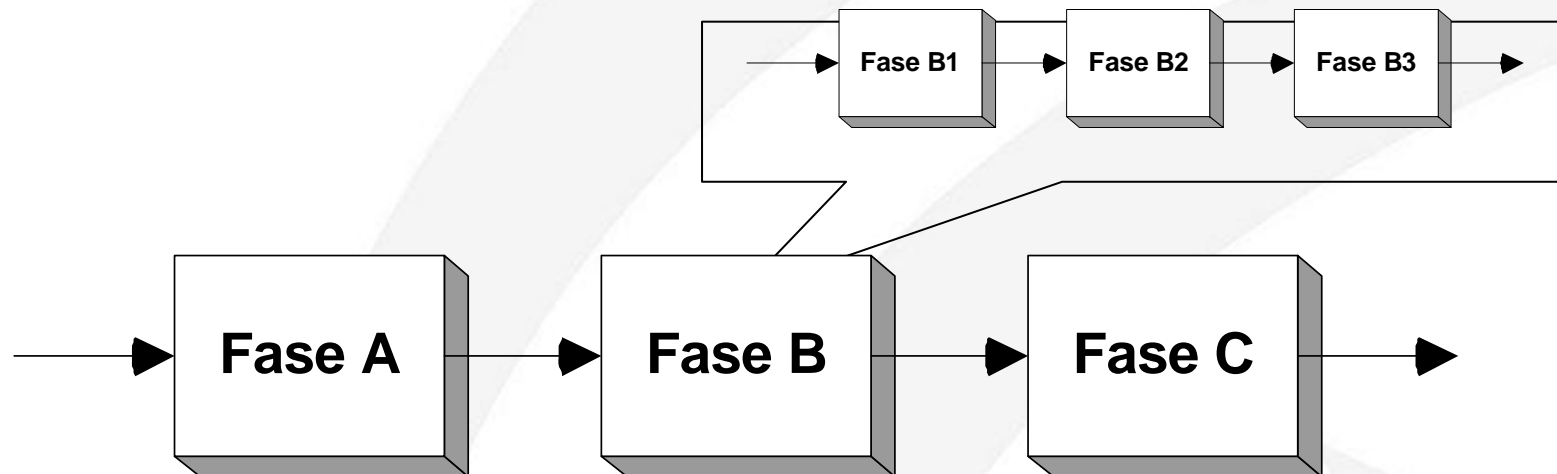
Conceptos avanzado: evento

- Aparición de circunstancias que permiten entrar en una fase concreta del procedimiento
- No se sabe en qué momento aparecerán



Conceptos avanzados: módulos reutilizables

- conjunto de fases ejecutadas con las mismas reglas en diferentes partes del procedimiento



Técnica de modelado (resumen)

1. Identificar metafases, fases y transiciones
2. Determinar perfiles de usuario para transiciones
3. Identificar tareas en cada fase y perfiles
4. Determinar condiciones de cada transición y de cada documento
5. Identificar acciones en cada transición y cada documento
6. Identificar plazos máximos
7. Revisión de elementos



Muchas Gracias

Manuel Escobar Montes
manuel.escobar@juntadeandalucia.es



Model@ v2.1.0

Model@ en Trew@

COMPONENTES DE DEFINICIÓN

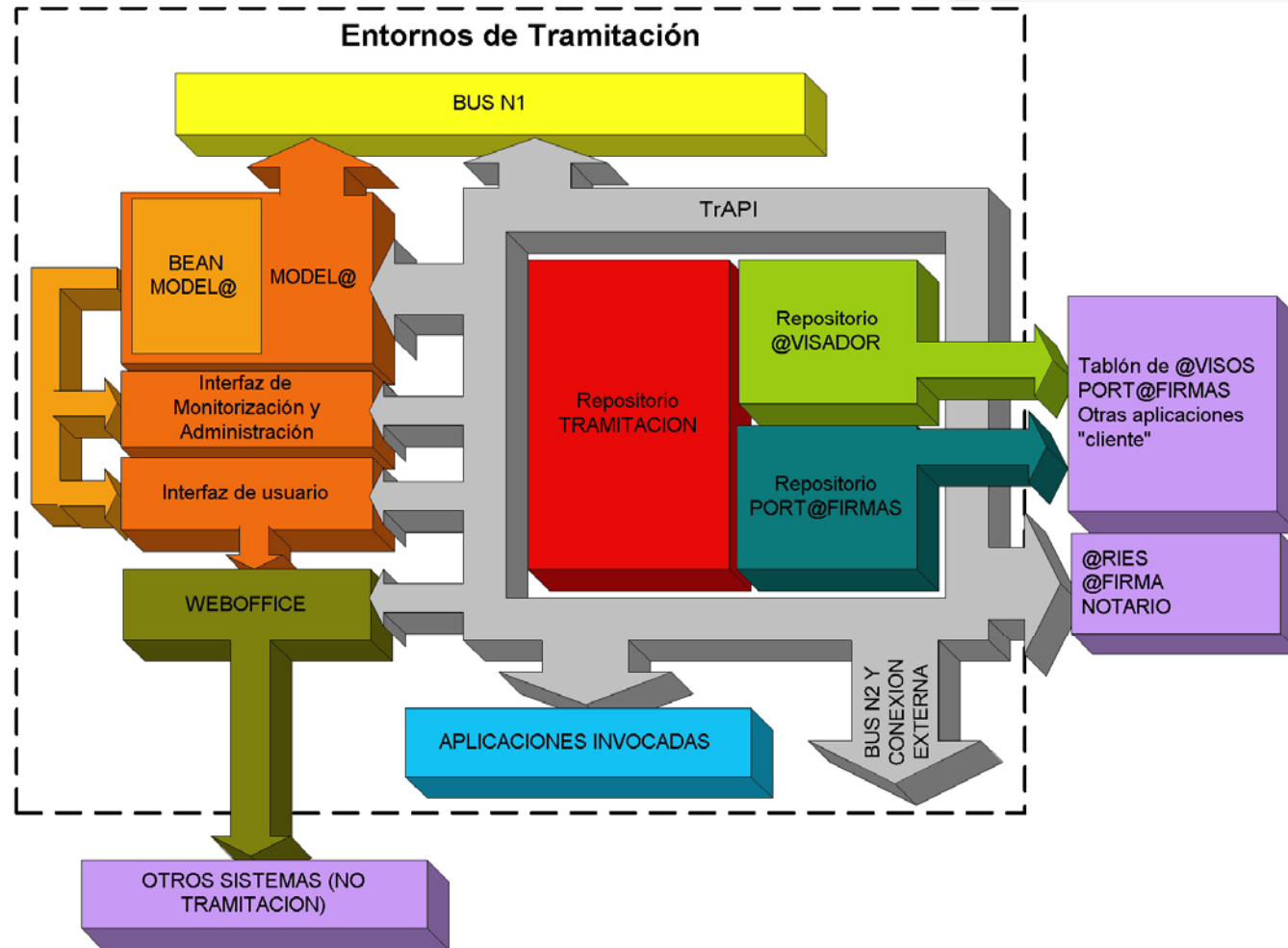
- **Herramienta gráfica: Model@.**
- Herramienta alfanumérica de administración Trew@ (Forms de Oracle o J2EE).

COMPONENTES DE TRAMITACIÓN

- Motor Trew@ (Oracle o PostgreSQL) .
- TrAPI (PQ-TrApi y J-TrApi) .
- Interfaces de usuario de ejemplo (agenda y escritorio de tramitación)
-
- Web Office.
- Port@firmas.
- @visor.
- Notific@dor.



Esquema general de componentes



Componente de definición Model@

Model@: Características principales de la aplicación

- Interfaz gráfico + Mantenimiento alfanumérico.
 - Con herramientas típicas como **zoom**, **localización de gráficos**, **personalización de gráficos**, **salidas impresas**, **salidas gráficas**, etc.
- Fuera de línea.
- Ficheros XML de intercambio.
- 100% JAVA
- Con soporte a los conceptos del dominio semántico w@ndA.
- Deriva en un *Bean* de monitorización:
 - XML Definición de Procedimiento + XML Datos de Expediente concreto = Visualizar la situación actual del expediente en el procedimiento que lo rige.
 - Información de tramitación del expediente recogida en Trew@
- Versión actual: **2.1.0**. No requiere proceso de instalación (sólo copiar y ejecutar).

Model@: dominio semántico

- Identificación y definición de **metafases** y sus **fases** (así como representación gráfica de las mismas).
- Identificación, definición y representación gráfica de **transiciones entre fases**. *Tipos*: transiciones de *inicio* y *fin* de procedimiento (I y F), *normales*, de *división* (D), de *unión* (U) y *eventos* (ES y EN).
- Definición de **tareas** en las fases del procedimiento.
- Identificación y definición de **perfiles de usuarios** en *transiciones* y en *tareas*.
- Definición de **acciones, condiciones y avisos** y asignación de estos elementos a *tareas* y *transiciones*.
- Identificación y definición de **plazos simples** y **plazos compuestos**.
- Definición de **módulos reutilizables**.
- Definición de otros conceptos para un entorno **w@ndA** (*ficha del procedimiento, normativas, etc.*).

Model@ v2.1.0: mejoras y novedades

- Función Copiar/Pegar para determinadas propiedades de uso común en transiciones: perfiles de usuario, condiciones, acciones y avisos.
- También en tareas, permitiendo copiar tareas con su información de una fase a otra.
- Funcionalidad de búsquedas rápidas sobre las listas de elementos en las pantallas de mantenimiento, así como la posibilidad de ordenación alfabética de los elementos de la lista (ascendente o descendente).
- Acceso rápido a últimos ficheros abiertos.
- Información visual del número de ocurrencias máximo para las transiciones.
- Información visual sobre el número de instancias gráficas de una misma fase en un procedimiento.
- Previsualización de plantillas y ficheros asociados al procedimiento. Permite, por ejemplo, abrir desde el propio Model@ las plantillas Open Office asociadas a los tipos de documentos en este tipo de tareas.
- Otras mejoras relacionadas con el entorno gráfico, impresión y documentación.