

TACTICA Manual del GESTOR

Documento Versión: 1 Nº de páginas: 27



TACTICA Manual del GESTOR

1 ALCANCE DEL DOCUMENTO	3
2 INTRODUCCIÓN	4
3 PROCEDIMIENTO DE TRABAJO Y FUNCIONALIDADES	5
3.1 AUTENTICACIÓN	6
3.2 SELECCIÓN DEL ENTORNO DE TRABAJO	
3.2.1 Recargar/actualizar	8
3.2.2 Rellenar formulario	
3.2.3 Anexos del procedimiento	8
3.2.4 Ver todos los expedientes	9
3.2.5 Documentos generales	
3.2.6 Notificaciones	
3.2.7 Procesos programados	
3.2.8 Diagrama de fases del procedimiento	
3.2.9 Gestión por fases	
3.3 GESTIÓN DEL EXPEDIENTE.	
3.3.1 Control del expediente actual	
3.3.2 Botonera de acciones FORMULARIO DE VALIDACIÓN	
AVANZAR FASE	
NOTIFICAR	
DOCUMENTACIÓN ADJUNTA	
EXPEDIENTES ASOCIADOS	22
GENERAR DOCUMENTO	23
HISTORIAL	24
DATOS POSTALES	25
ANOTACIONES	26
4 CONCLUSIONES	27



Manual del GESTOR

1 Alcance del documento

El objetivo de este documento es servir de primer manual para los usuarios objetivo de la plataforma T.actica: los usuarios gestores. Se define como usuario gestor aquel usuario que tiene la responsabilidad de tomar decisiones sobre los expedientes.

La plataforma T.actica en su conjunto, aglutina gran cantidad de componentes y utilidades. Los usuarios gestores desempeñan las tareas centrales de la plataforma: firmar, aceptar, rechazar, posponer y, en definitiva, tomar decisiones respecto a los expedientes.



Manual del GESTOR

2 Introducción

Un usuario que maneje T.actica, se encontrará con una rápida curva de aprendizaje y, en segunda instancia, un continuo aprovechamiento del conocimiento adquirido, ya que T.actica ha hecho confluir procedimientos de distinto tipo en una lógica común.

En T.actica identificaremos dos conceptos principales:

- PROCEDIMIENTO: Abarca cualquier estructura procedimental (tramitación, procedimiento, flujo de trabajo, gestión,...). Posee los componentes necesarios para reflejar el ciclo de vida que se defina: iniciador, fases, actividades, datos vinculados, reglas de negocio, documento, intervinientes, resultado final ...
- ITEM: Se incluye aquí al objeto vinculado a un tipo de procedimiento (expediente, instancia, solicitud,...), que estará condicionado por el ciclo de vida antes mencionado.

Otros aspectos, como son el análisis de la información de trabajo, las oportunidades de mejora derivadas del estudio de los puntos débiles o los posibles KPI's vinculados a este área, no forman parte de este documento.



Manual del GESTOR

3 Procedimiento de trabajo y funcionalidades

La aplicación intenta dar cobertura a tres aspectos principales, con complementos:

- I. Autenticación
- II. Selección del entorno de trabajo
- III. Gestión del expediente mediante un sistema común a todos los procedimientos/canales.
- IV. Utilidades complementarias.

El proceso general de gestión se resume en la siguiente imagen, tocando todos los aspectos de un gestor.

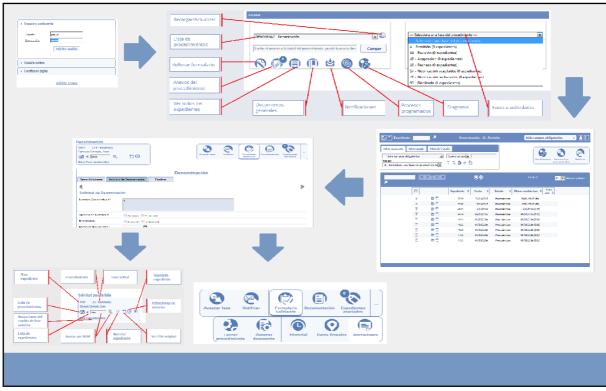


Ilustración 1: Todos los aspectos de la aplicación relacionados



Manual del GESTOR

3.1 Autenticación

La **autenticación** al sistema se realiza bien mediante uno de los tres sistemas suministrados por la herramienta (certificado electrónico, LDAP y usuario/contraseña), bien mediante la adaptación a un sistema de autenticación existente en la corporación (*single sign on* propio).



Ilustración 2: Pantalla de autenticación

Tras la autenticación, la información sobre el usuario es complementada con toda la información referente a su visibilidad de procedimientos y datos. Todo ello en base a los <u>perfiles</u> de opciones, <u>mapas</u> de transiciones de procedimientos autorizados al usuario y <u>sesgo</u> de información asociada al usuario (filtros restrictivos).



Manual del GESTOR

3.2 Selección del entorno de trabajo

El procedimiento de trabajo intenta simular el mundo real, facilitando el proceso de búsqueda de canal/<u>procedimiento</u> para, a continuación, poder seleccionar la <u>fase</u> o actividad sobre la que queramos actuar y, por último, poder seleccionar el expediente/<u>ítem</u> con el que queremos trabajar.

Las tareas de parametrización de las fases de un procedimiento, así como, los permisos, visibilidades, etc. forman parte de la construcción del procedimiento, y corresponden a los usuarios modeladores.

La pantalla de menú particularizada para cada usuario, le permite acceder a las distintas opciones a las que está autorizado.



Ilustración 3: Pantalla de inicio de gestión con los menús activos



Manual del GESTOR

Dentro del menú de **TAREAS**, podemos encontrar el centro unificado de trabajo. El sistema interroga al usuario sobre el procedimiento en el que desea trabajar y, en su caso, la fase o actividad en la que quiere intervenir. Solo tendrá posibilidad de hacerlo sobre aquellos procedimientos para los que haya sido autorizado.

Existe una primera pantalla que nos permite seleccionar el objeto y momento de nuestra gestión y, además, posee otras funcionalidades de utilidad a la gestión: notificaciones, anexos de procedimientos, etc. Tal y como puede verse en la anterior imagen.



Ilustración 4: Gestión de expedientes: selección de objeto y momento

A continuación se detallan las acciones de la imagen por apartados.

3.2.1 Recargar/actualizar

Esta acción se utiliza para cargar la lista de procedimientos disponibles para el usuario activo. Al seleccionar uno y pulsar el botón de "Cargar", automáticamente se cargarán las acciones y fases disponibles.

3.2.2 Rellenar formulario

En algunos casos, si se realiza un uso únicamente interno o mixto de la parte de Gestión de T.actica, aparecerá el icono de acción "Rellenar formulario" que dará acceso a la pantalla del formulario, listo para rellenar. La función de este botón es realizar una solicitud del procedimiento seleccionado.

3.2.3 Anexos del procedimiento

En los casos en los que el procedimiento conlleva la entrega de documentos adjuntos, aparece este botón con el número de anexos por el momento. Al hacer clic dirige a la pantalla de gestión de documentos anexos, en la que se listan todos los documentos anexos por expediente. Muestra exactamente todos los documentos anexos que han sido adjuntados al expediente con posterioridad al envío del formulario.



Manual del GESTOR



Ilustración 5: pantalla de gestión de anexos

También contiene accesos directos a cada expediente para facilitar la navegación, que dirige a la pantalla de **gestión del expediente**.

3.2.4 Ver todos los expedientes

Esta acción dirige directamente a la lista de expedientes en proceso del procedimiento seleccionado. La pantalla es altamente configurable, admite filtros, ordenación por campos visibles, selección de campos a visualizar, avance masivo de fase, notificación masiva, exportación a hoja de cálculo, etc.



Manual del GESTOR

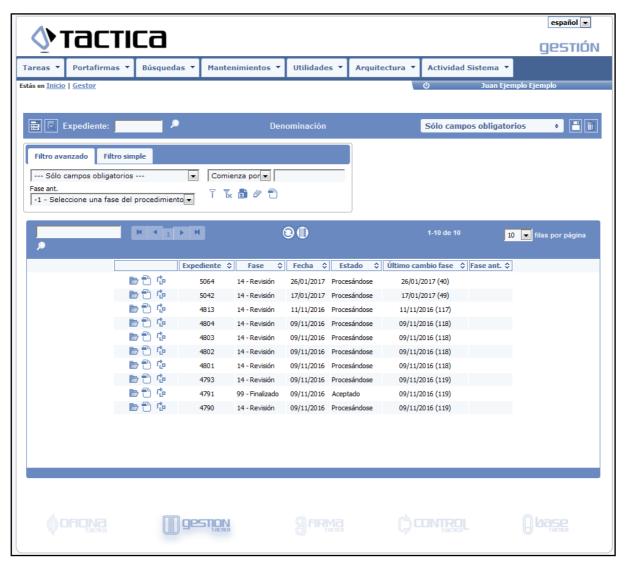


Ilustración 6: Gestión de expedientes de un procedimiento

Al seleccionar uno de los expedientes, se dirigirá a la pantalla de gestión del expediente.

3.2.5 Documentos generales

Esta opción muestra en una ventana todos los manuales o información relativa al procedimiento, que han sido colocados por un usuario modelador. Contiene normalmente el manual para el gestor del procedimiento, los significados de las fases, las pautas para rechazar o aceptar un expediente, etc.

3.2.6 Notificaciones

En esta vista se accede a la lista de notificaciones del usuario activo para el procedimiento seleccionado. Muestra en una tabla los datos de las notificaciones, los ficheros que contienen, y permite generar una hoja de cálculo con los datos de la tabla.



Manual del GESTOR



Ilustración 7: Notificaciones del procedimiento

3.2.7 Procesos programados

En algunos procedimientos, si se configura la opción por parte del modelador, es posible programar acciones que afectan a todos los expedientes. Si se dispone de uno y está habilitado, se mostrará una ventana con una lista de los procedimientos programados, con la opción para ejecutar uno.

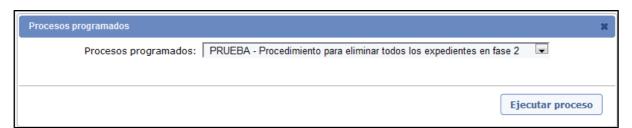


Ilustración 8: Ventana de procesos programados

3.2.8 Diagrama de fases del procedimiento

La siguiente pantalla posee una vista esquemática de las fases/actividades a las que el usuario tiene acceso, en función de sus permisos, quedando ocultas el resto de fases en las que no interviene.



Manual del GESTOR

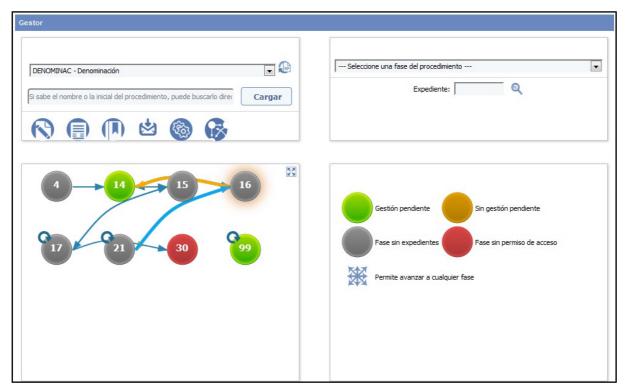


Ilustración 9: Diagrama de fases de un procedimiento

Si se hace clic sobre "ampliar", aparece la imagen con mayor detalle.

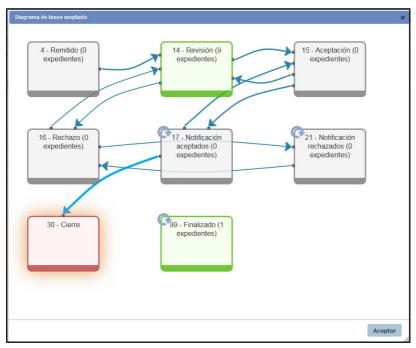


Ilustración 10: Diagrama de fases de un procedimiento ampliado



Manual del GESTOR

Una vez seleccionada una fase concreta, veremos una lista de los expedientes o ítems que se encuentran esperando para ser gestionados en esa fase. Esta acción envía a la pantalla de "gestión por fases".

3.2.9 Gestión por fases

Al seleccionar una fase de la lista, se muestra la pantalla de gestión por fases, que muestra una lista de expedientes que se encuentran en la fase seleccionada. Esta pantalla es similar a la pantalla de gestión de todos los expedientes, e incluye un par de funcionalidades más, señaladas en la imagen.

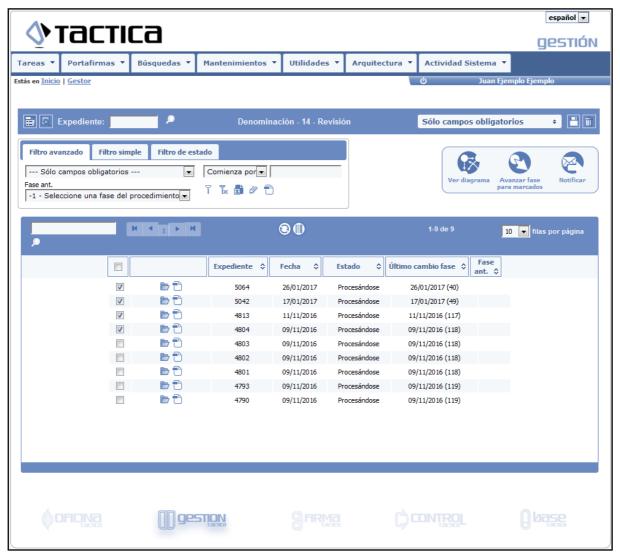


Ilustración 11: Gestión de expedientes por fase

En esta pantalla se puede visualizar un mapa del procedimiento para navegar entre fases pulsando el botón del mapa. También es posible avanzar rápidamente varios expedientes, seleccionando los deseados y pulsando el



Manual del GESTOR

botón de "Avanzar fase para marcados". Por último, es posible enviar notificaciones de la misma manera para cada expediente, seleccionando los deseados y pulsando el botón "Notificar".

En cualquier momento, si pulsamos sobre un expediente concreto (icono de carpeta), nos llevará a la pantalla de **gestión del expediente**.



Manual del GESTOR

3.3 Gestión del expediente

Si es nuestro propósito trabajar con un **expediente/ítem** específico, profundizaremos un nivel más y accederemos al "centro de trabajo" de un expediente, dotado de todas las funcionalidades de uso común para cualquier tipología de expediente.

Desde allí podremos consultar o cumplimentar información de la fase o actividad en que nos encontremos y activar las tablas de decisión tras el guardado, para que evalúe la información existente.

Además, podremos realizar multitud de tareas directamente, desde mover el expediente a otra fase/actividad (de las que el usuario esté autorizado), realizar una notificación al interesado, adjuntar documentos, realizar anotaciones internas o externas, etc.

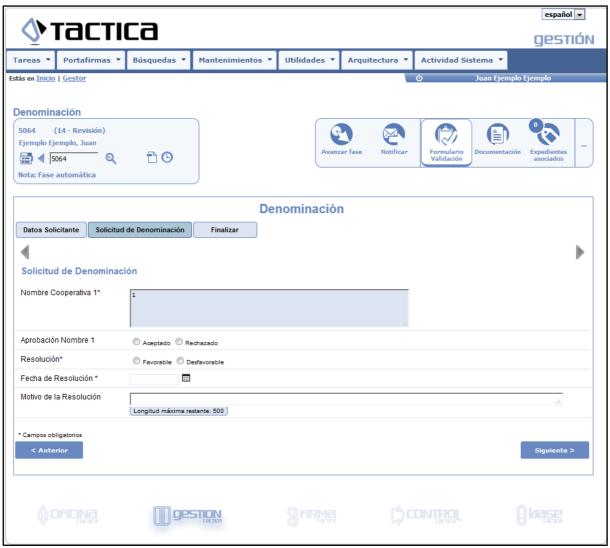


Ilustración 12: Gestión del expediente



Manual del GESTOR

Si hacemos clic sobre el botón [...], de la derecha de la botonera, se ampliará la botonera con operaciones adicionales.



Ilustración 13: Gestión del expediente con botonera ampliada

Profundizado en cada una de las partes podemos hacernos una idea de todas las posibilidades que tenemos, desde una única pantalla, para gestionar nuestro expediente.

3.3.1 Control del expediente actual

En la parte izquierda encontramos un conjunto de iconos con distintas funcionalidades:



Ilustración 14: Control del expediente activo

Como se puede ver, se reúnen en el mismo sitio una gran parte de las acciones de navegación entre expedientes. Especialmente, la vista de actuaciones de los usuarios está pensada para evitar colisiones en actuaciones entre distintos usuarios. Mostrará que usuario, cuándo, y qué actuación realizó sobre el expediente en el que estamos trabajando.



Manual del GESTOR



3.3.2 Botonera de acciones

A continuación se describen los botones de la botonera de acciones.



Ilustración 16: Botonera de acciones sobre el expediente



Manual del GESTOR



FORMULARIO DE VALIDACIÓN

Es el conjunto de datos (inputs) que están relacionados con un expediente/ítem. Hay que pensar en ellos como una nube de inputs, que el sistema nos dejará ver o no, y nos dejará editar o no, dependiendo de la fase en la que estemos y de la configuración que hayamos establecido para cada una de ellas. Además tendremos la posibilidad de decidir si en alguna fase no queremos mostrar el formulario por algún motivo.



Ilustración 17: Formulario de validación



Manual del GESTOR



AVANZAR FASE

Según se haya parametrizado y teniendo en cuenta el usuario que está accediendo, dicho usuario podrá o no realizar avances entre fases. Puede que sólo podamos acceder a consultar la información o puede que se tengan suficientes permisos para modificarla.

Además de mover el expediente a otra fase/actividad para que su ciclo de vida continúe en un sentido u otro, el sistema nos permite realizar observaciones al movimiento que se realice para que otros usuarios lo vean.

Esta funcionalidad está también disponible a nivel masivo en la pantalla previa, donde se muestra la lista de expedientes/ítems del procedimiento.

Podremos también someter a la firma de alguna autoridad orgánica o funcional, un documento que podemos seleccionar de entre los existentes para ese expediente, o añadir en ese momento.



Ilustración 18: Cambio de fase modal

El control "exige firma" utiliza el Plug-in de portafirmas. El portafirmas es una funcionalidad más de la plataforma: sus características y funcionalidades no son objeto de este documento.



Manual del GESTOR



NOTIFICAR

Si en el ámbito de nuestra gestión, tenemos necesidad de notificar al interesado iniciador del expediente, alguna circunstancia de una manera formal, T.actica contempla esta posibilidad, y facilita el trabajo, permitiendo de manera sencilla el inicio de una notificación que a criterio del usuario, puede paralizar o no el ciclo de vida del expediente/ítem.



Ilustración 19: Ventana modal de notificación

El procedimiento de notificación, nos permite indicar una fecha límite en la que ésta puede ser atendida, adjuntar un documento, o bien usar uno de los documentos que ya formen parte del expediente. También ofrece la posibilidad de introducir un texto como observaciones, que T.actica transformará en un documento formal y remitirá como notificación.



Manual del GESTOR



DOCUMENTACIÓN ADJUNTA

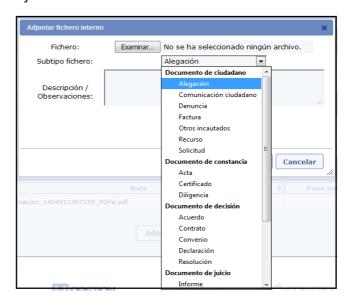
El botón de Documentación Adjunta, permite acceder a una pantalla que se divide en tres bloques:

- **Documentación Recibida**: Se compone de los documentos incluidos en la apertura del expediente junto con aquellos otros documentos que puede haber añadido el usuario posteriormente desde su *Sitio Personal*.
- **Documentación de expedientes asociados**: Donde se mostrarán los documentos pertenecientes a expedientes relacionados, como puede ser, la respuesta a una notificación.
- **Documentación Interna**: Donde se mostrará la documentación adjuntada por el gestor más la generada por la propia aplicación.



Ilustración 20: Ventana de documentación adjunta

Adicionalmente, el gestor puede asociar documentos al expediente/ítem, mediante una pantalla que le requerirá la tipología del documento, en base a lo indicado por las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Esquema Nacional de Interoperabilidad.





Manual del GESTOR



EXPEDIENTES ASOCIADOS

En el manejo de los procesos de negocio pueden existir porciones de trabajo que son comunes a más de un procedimiento. Si así se desea, estos sub-procedimientos pueden ser creados de manera que, cualquier otro canal/procedimiento los cree "al vuelo" en cualquier momento de la gestión. Para ello se usará el primer botón de la cabecera: "Lanzar Procedimiento".



Ilustración 22: Ventana modal de lanzar procedimientos

Para consultar, en cualquier momento, los expedientes asociados a un expediente puede usarse el segundo de los botones de la cabecera "Expedientes Asociados". Se incluyen por un lado, los expedientes de otros procedimientos que dependen de este expediente, y por separado aquellos que son expedientes de notificación.



Ilustración 23: Ventana de expedientes asociados



TACTICA Manual del GESTOR



GENERAR DOCUMENTO

En el diseño de las fases de un procedimiento, puede determinarse que en la llegada a una fase/actividad desde otra, deba generarse un documento vinculado a los datos del expediente/ítem.

El botón "Generar Documento", nos permitirá previsualizar cual sería el aspecto de ese documento.



Ilustración 24: Ventana modal de generación de documento

Esta opción puede servir para revisar la información introducida o ver el aspecto que presentará el documento.

En el ejemplo de la figura anterior, sólo hay tres documentos maquetados para su generación en el proceso.

Es importante resaltar, que en la fase de construcción puede determinarse que, tras la generación de un documento, se pueda enviar éste a la firma de determinada autoridad funcional u orgánica, enlazando, de esta manera, con el subsistema de portafirmas digital que incorpora la plataforma T.actica.



Manual del GESTOR



HISTORIAL

A medida que la gestión de un expediente/ítem avanza, el sistema deja constancia de quien y en qué momento ha realizado los cambios. Esta bitácora puede ser consultada desde la pantalla que se muestra al pulsar el botón "Historial".



Ilustración 25: Ventana modal del historial del expediente



Manual del GESTOR



DATOS POSTALES

En previsión de que haya que realizar notificaciones y que el iniciador del expediente o interesado haya indicado que no admite sistemas telemáticos para ello, el sistema le habrá solicitado los datos postales. Dichos datos son los que serán mostrados mediante este botón.



Ilustración 26: Datos postales



Manual del GESTOR



ANOTACIONES

T.actica provee también un sistema de anotaciones, para situaciones que no exijan la formalidad de una notificación pero que necesitan la intercomunicación entre el gestor y el iniciador o bien, simplemente, para intercambio de información entre los gestores. Se trata del sistema de "Anotaciones" al que se puede acceder desde este botón.

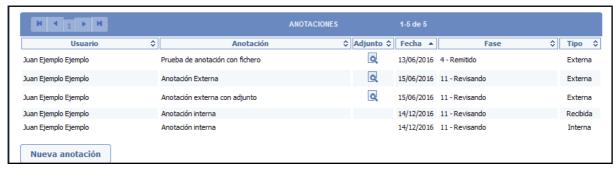


Ilustración 27: Anotaciones del expediente

Las anotaciones pueden ser internas, lo que significa que solo serán visibles entre los usuarios del sistema. Pueden referirse a circunstancias o hechos detectados que deban ser tenidos en cuenta a lo largo de la tramitación o gestión por otros usuarios. También pueden ser recordatorios para uno mismo, o incluso para aclarar actuaciones para un futuro.

Las anotaciones también pueden ser externas y quedar visibles para el iniciador, solicitante o interesado.

También cabe la posibilidad de adjuntar un documento a las anotaciones.



Manual del GESTOR

4 Conclusiones

Con esto concluye el manual del gestor de la plataforma T.actica, dirigido a los usuarios por antonomasia de la aplicación. Desde el equipo de INFORMANCE deseamos que la experiencia con la plataforma sea útil y efectiva.

Tenga en cuenta que la plataforma T.actica es un software en continuo crecimiento: aprende con el tiempo tal y como aprenden los desarrolladores que lo crean. Por esto es posible que este mismo manual no contenga todas las características o actualizaciones de la plataforma.