Análisis y mejora de procesos orientados a la gestión documental electrónica

Jordi Serra Serra

Asociación de Archiveros de Navarra
Pamplona, 7 de Marzo de 2014

CC BY NC ND

ANÁLISIS Y MEJORA DE PROCESOS

Métodos de análisis y mejora

- Lean & Six Sigma
- UN/CEFACT's Modeling Methodology (UMM)
- Administrative Process Study (APS)

cc BY NC ND

Lean & Six Sigma

Lean

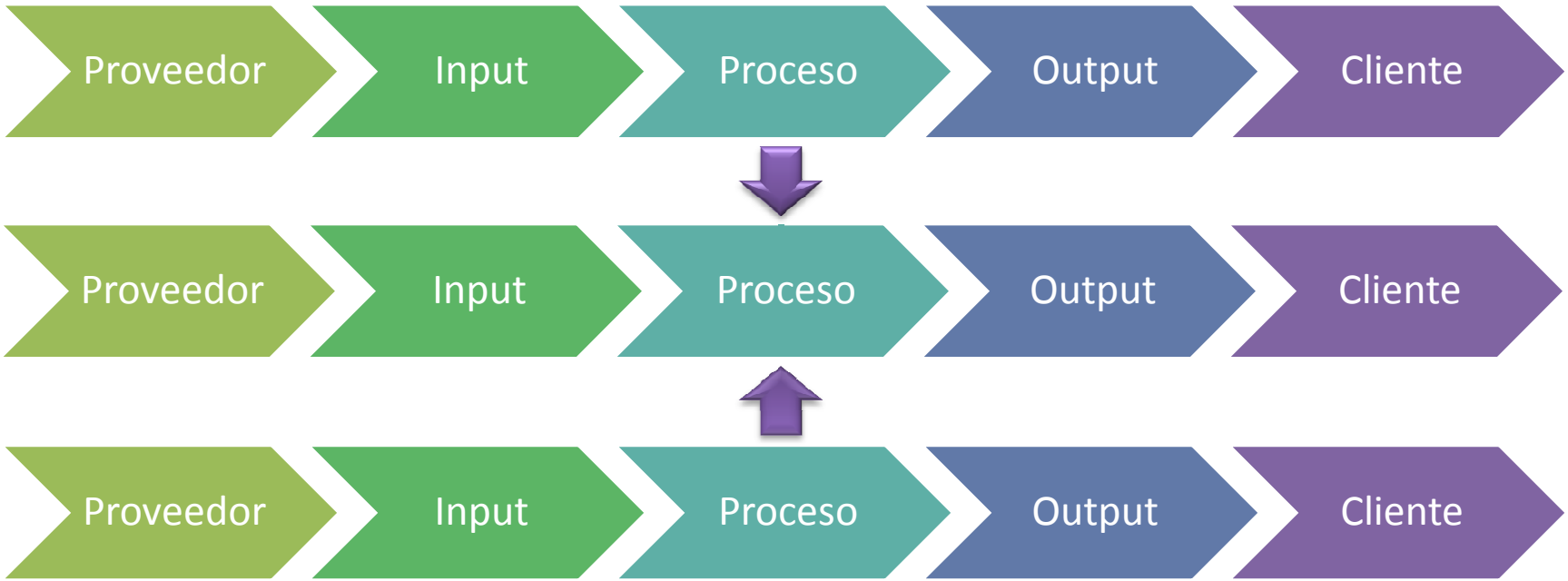
- Desarrollado en Toyota entre 1948 y 1975
- Incrementar la velocidad y agilidad de los procesos, identificando y eliminando aquello que no aporta valor

Six Sigma

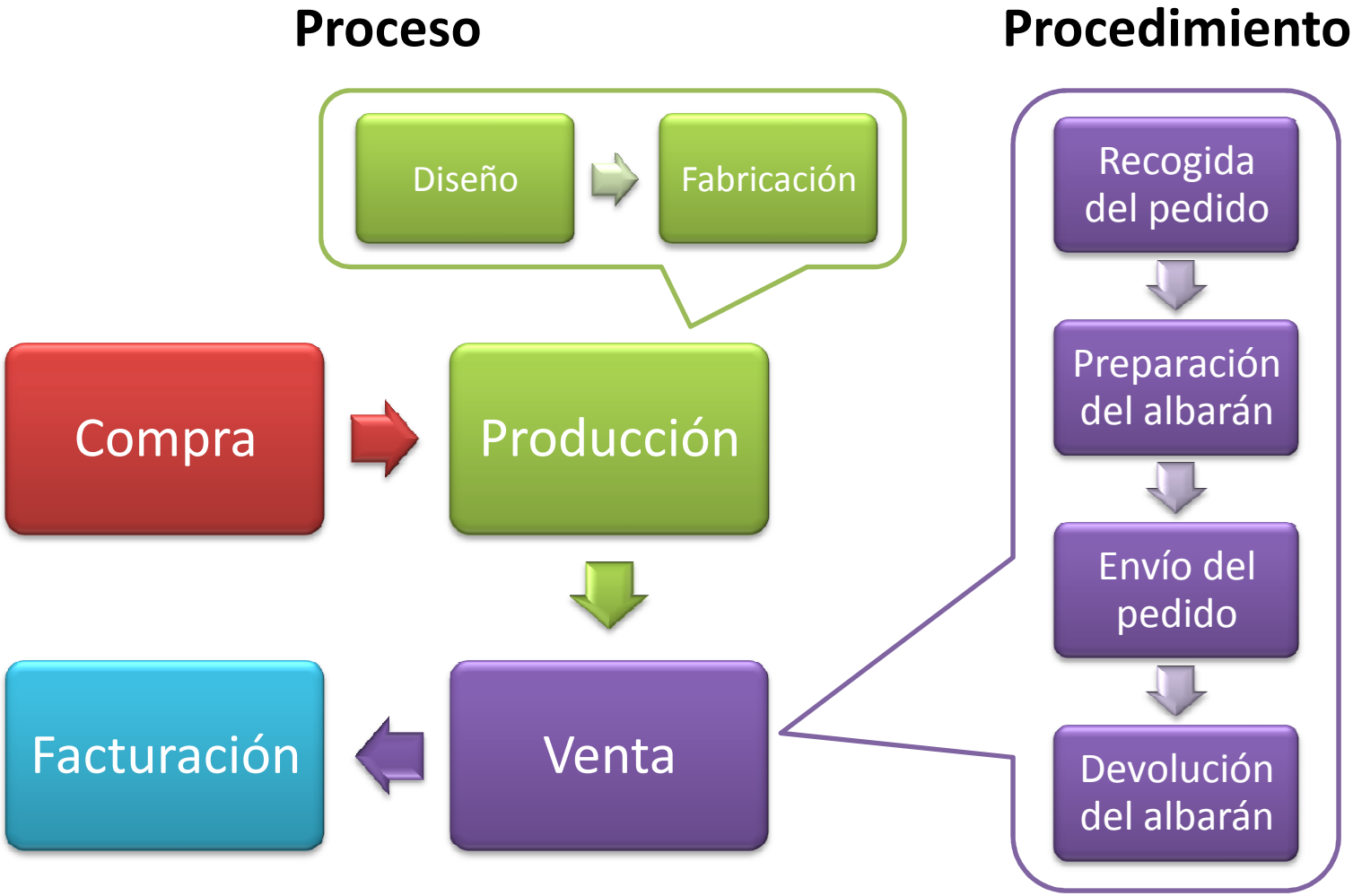
- Desarrollado inicialmente en Motorola en 1982, y posteriormente en General Electric
- Mejorar los procesos a través de la medida y análisis estadístico de los factores que contribuyen a su funcionamiento y rendimiento

cc BY NC ND

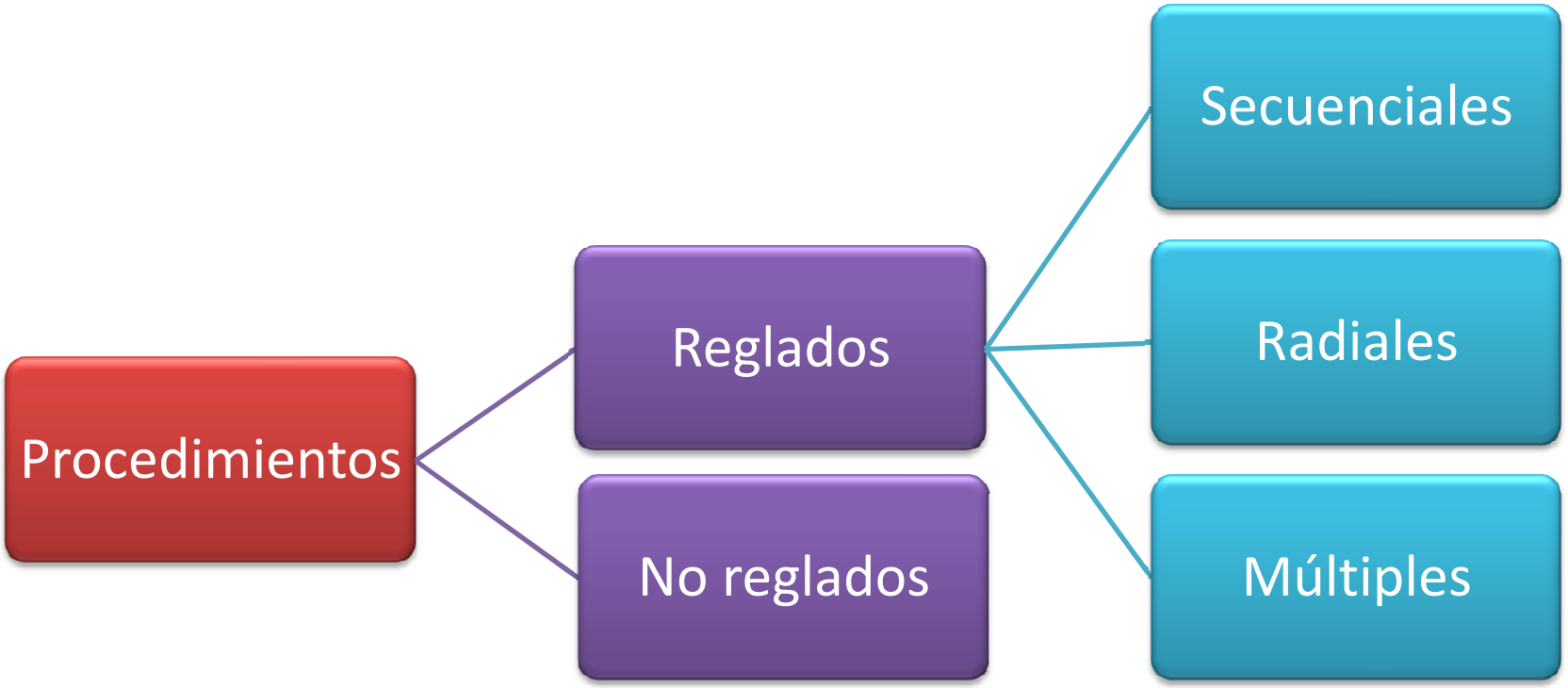
Los procesos en la organización



Proceso vs. Procedimiento



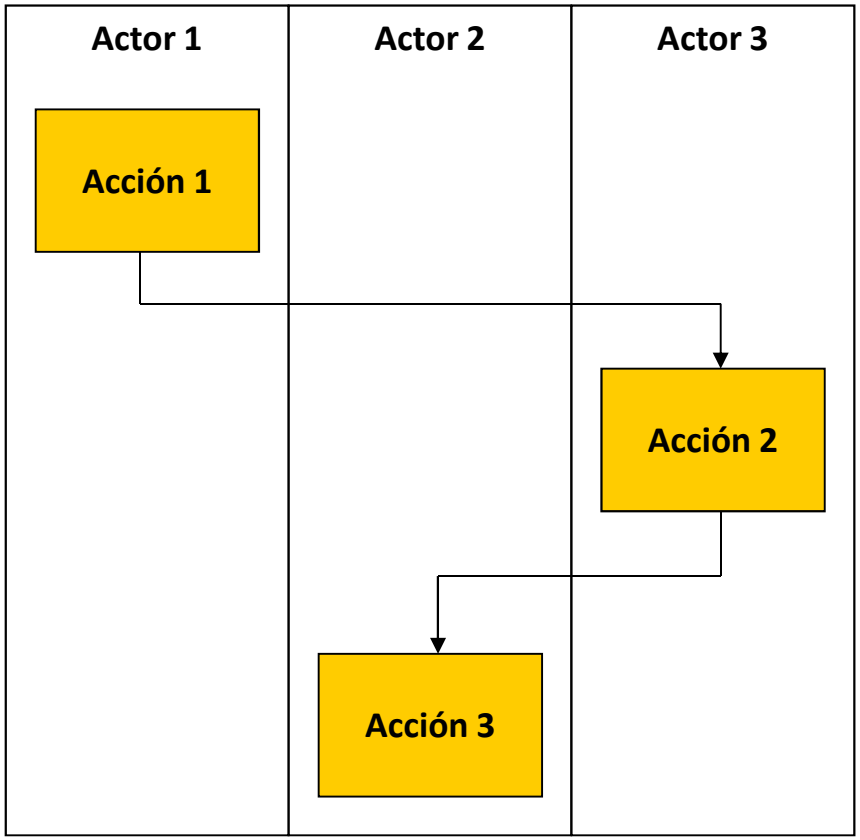
Tipos de procedimientos



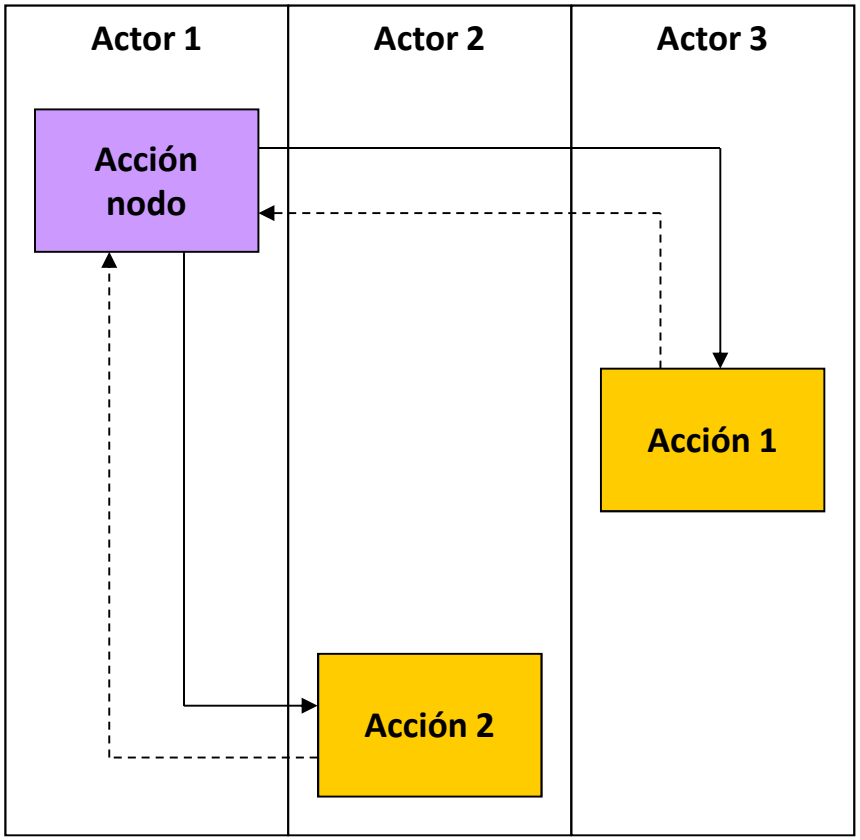
cc BY NC ND

Tipos de procedimientos reglados

Proceso secuencial



Proceso radial



SERRA, Jordi. "La gestión y conservación de documentos electrónicos mediante el sistema BAULA". Ponència escrita. A: *I Congreso sobre gestión y conservación del documento electrónico*. Universitat Jaume I, Castelló, 13 de novembre de 2007.

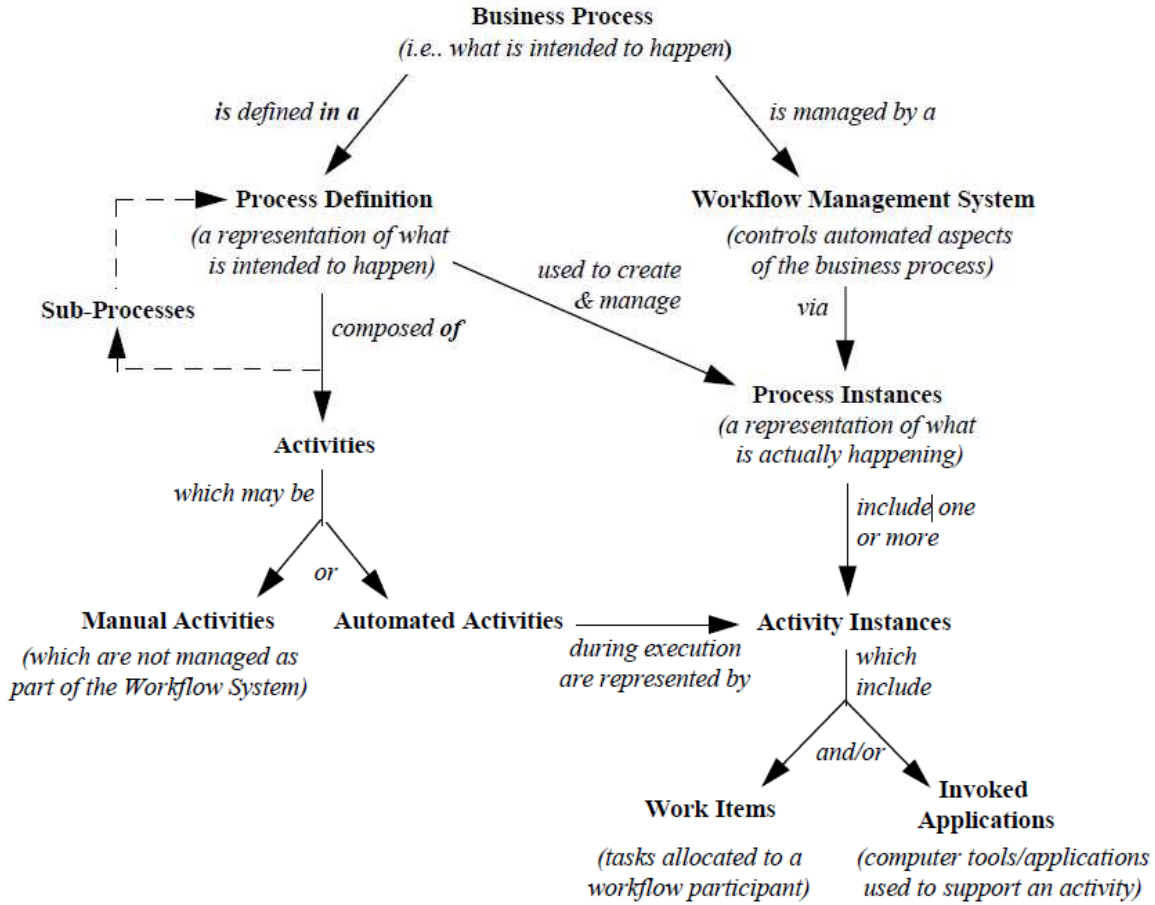
Workflow

- Automatización íntegra o parcial de un **proceso de negocio**, durante la cual los documentos, la información o las tareas pasan de un participante a otro con el fin de llevar a cabo una acción, siguiendo una serie de **reglas de procedimiento**.

Workflow Management Coalition (WfMC)

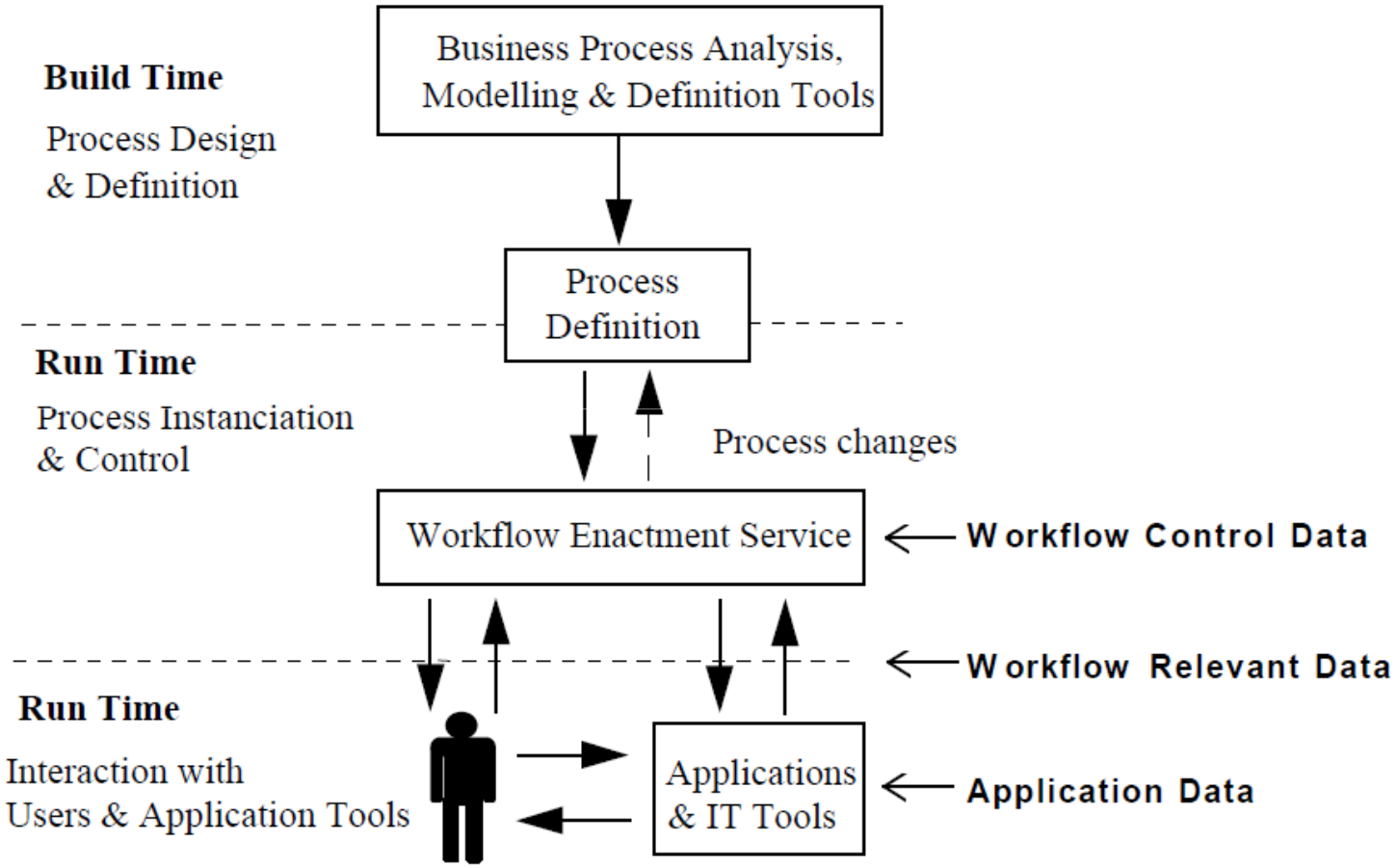
cc BY NC ND

Terminologia básica



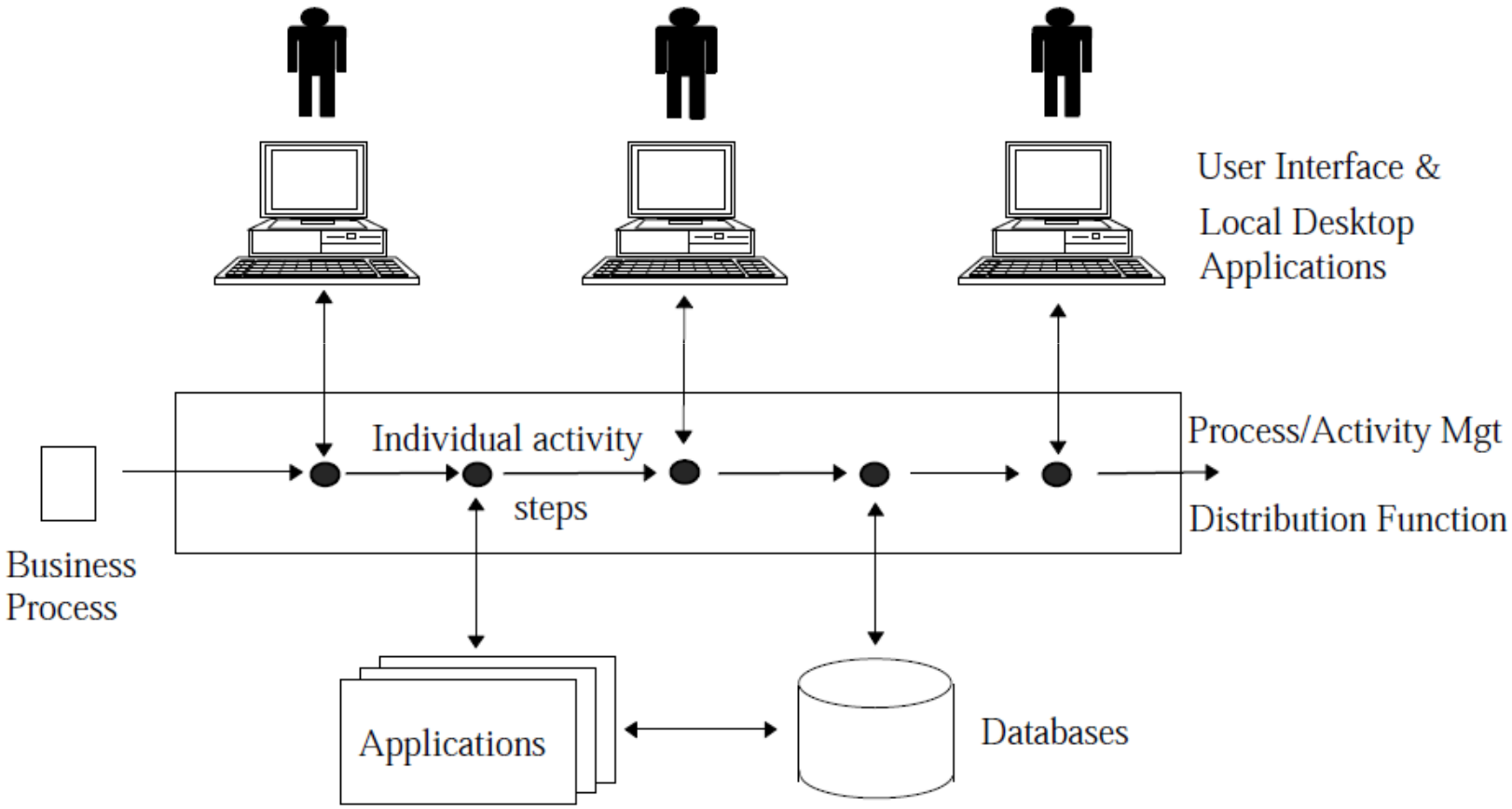
Workflow Management Coalition. *The Workflow Reference Model*. Gener de 1995.

Workflow management system



Workflow Management Coalition. *The Workflow Reference Model*. Gener de 1995.

Interacciones entre agentes



Workflow Management Coalition. *The Workflow Reference Model*. Gener de 1995.

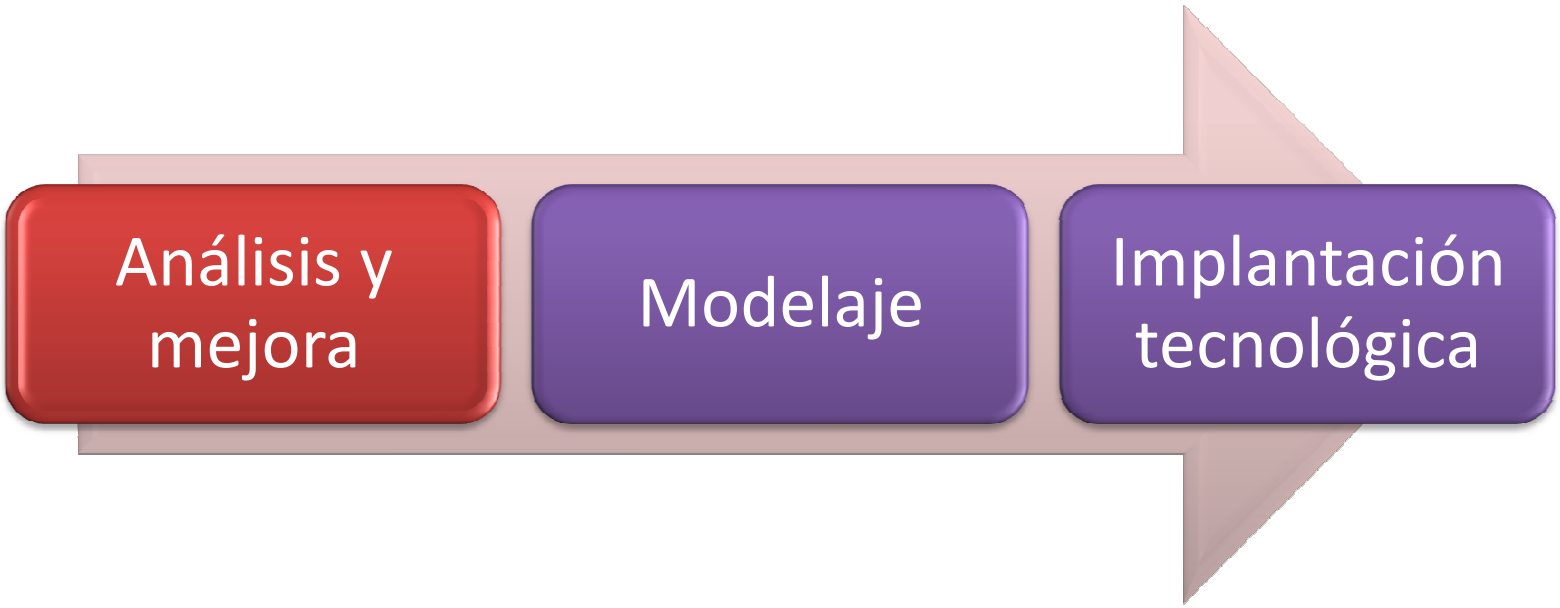
Estándares de modelaje y parametrización

- Unified Modeling Language (UML)
- Business Process Modeling Notation (BPMN)
- XML Process Definition Language (XPDL)

CC BY NC ND

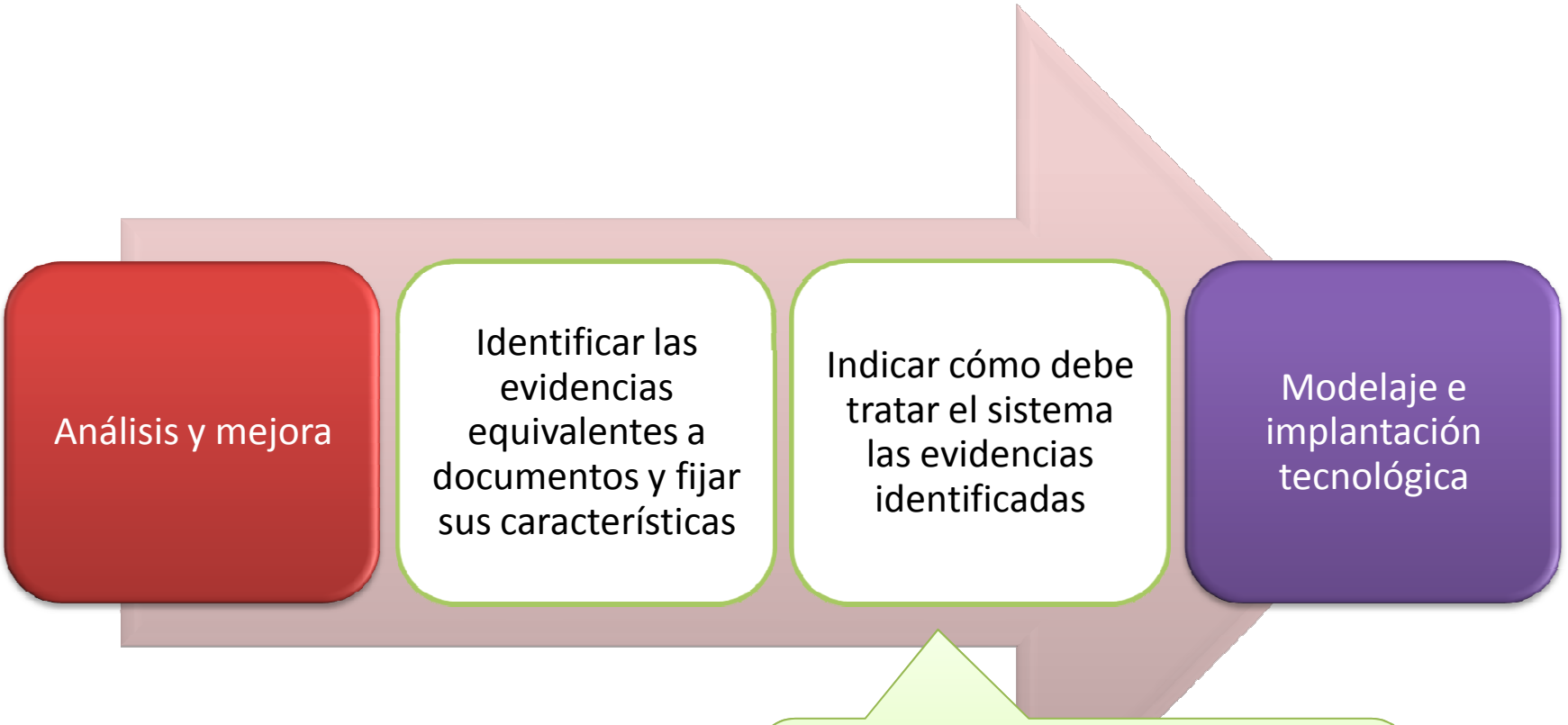
Business Process Management (BPM)

- *Business Process Management (BPM) is a means to study, identify, change and monitor business process.*



CC BY NC ND

El vínculo con la gestión documental



Aportaciones documentales

- A la definición del procedimiento (BPM/Aplicaciones)
    - Identificación del sustrato documental (evidencias)
    - Definición y mejora del circuito documental

- A la definición de funciones de gestor documental(DM)
    - Criterios de clasificación (identificación de series)
    - Criterios de descripción y herencia de metadatos
    - Representación de las entidades supertipo (expediente-documento)
    - Normalización documental (tipos vinculados a las fases del procedimiento)
    - Procedimientos de gestión de documentos integrados en los procedimientos de negocio

- A la definición de funciones de gestor documental (RM)
    - Ciclos de vida y políticas de retención y preservación
    - Definición del régimen de acceso y protección de datos
    - Definición de riesgos (carácter vital)

- A la definición del sistema de archivo permanente
    - Procedimiento de generación del paquete de información de transferencia

cc BY NC ND

EL SUSTRATO DOCUMENTAL DE LOS PROCESOS

¿Documento o dato? Dos modelos

Docucéntrico

- Orientado al documento-objeto.
- Basado en la gestión de ficheros.
- Autenticación por firma electrónica o equivalente.

Datacéntrico

- Orientado a los datos.
- Basado en la gestión de cadenas de bytes.
- Autenticación por pista de auditoría o metadatos.

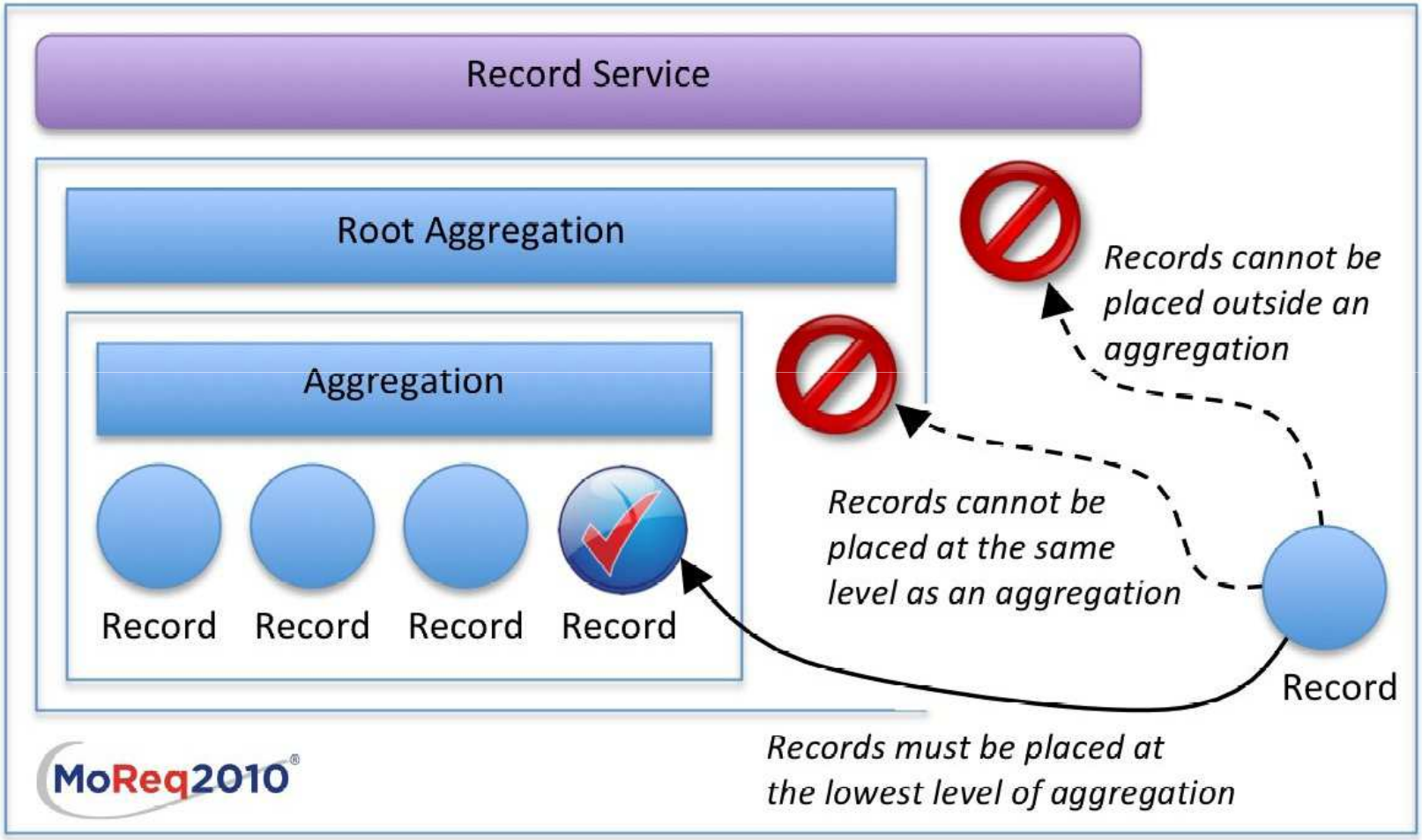
CC BY NC ND

El documento puede ir solo?

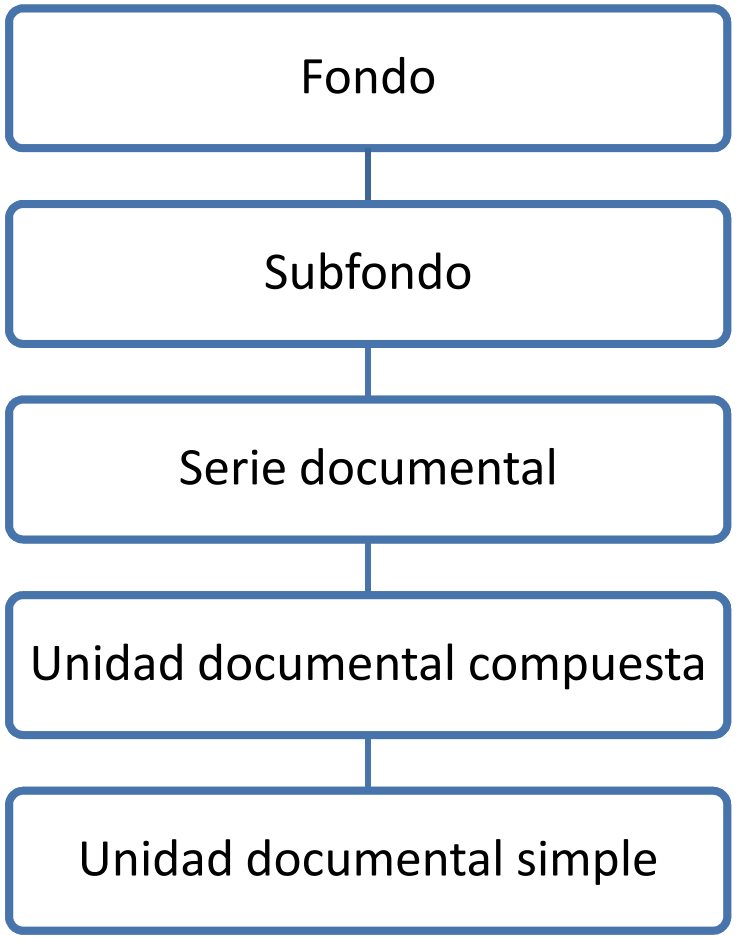
- *The record of a single step (or sub-step) may be of little significance in its own right. It acquires meaning when combined with the records of other steps, to form a record of the activity as a whole.*

cc BY NC ND

El documento puede ir solo?

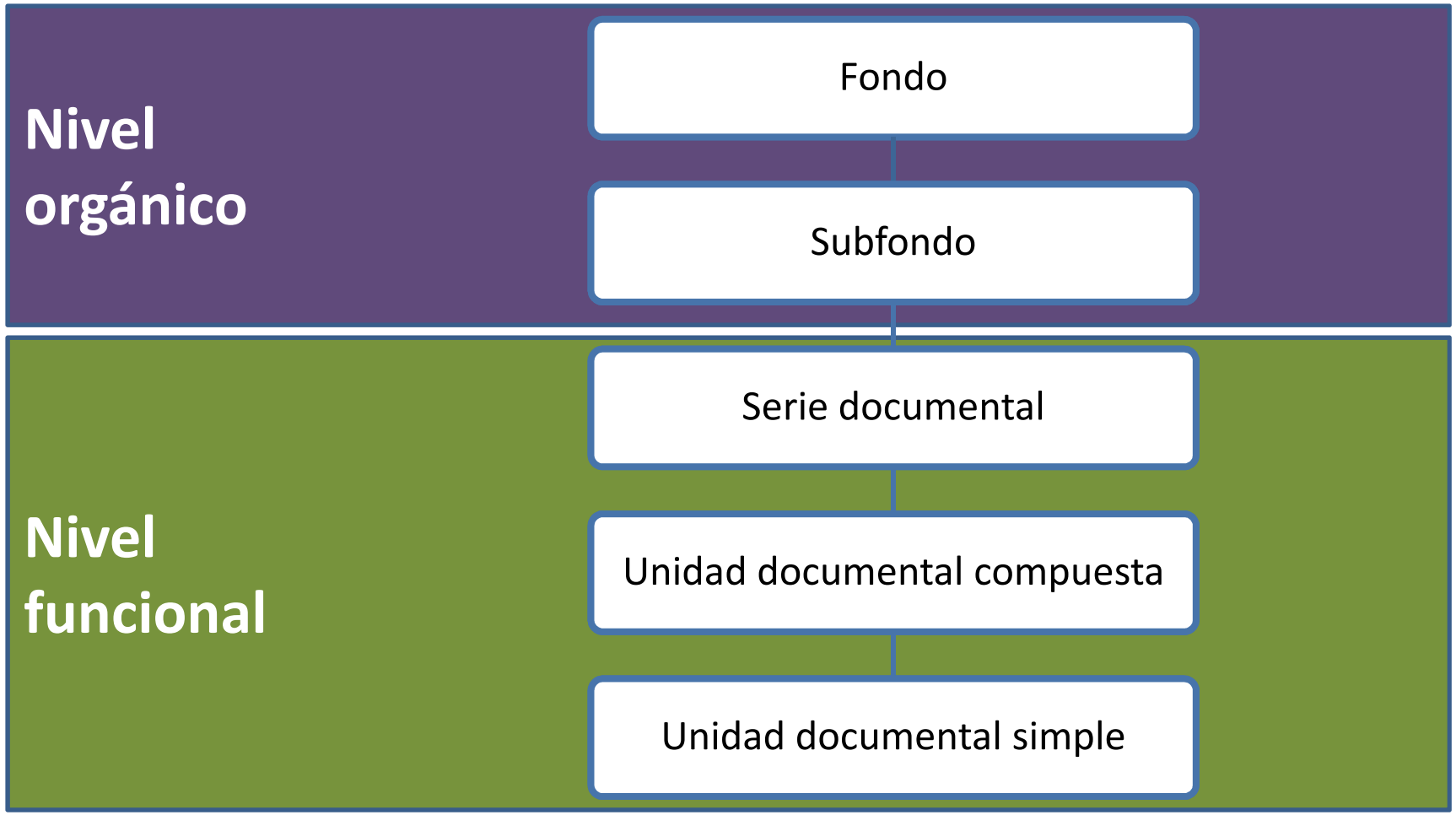


Las agrupaciones documentales "naturales"

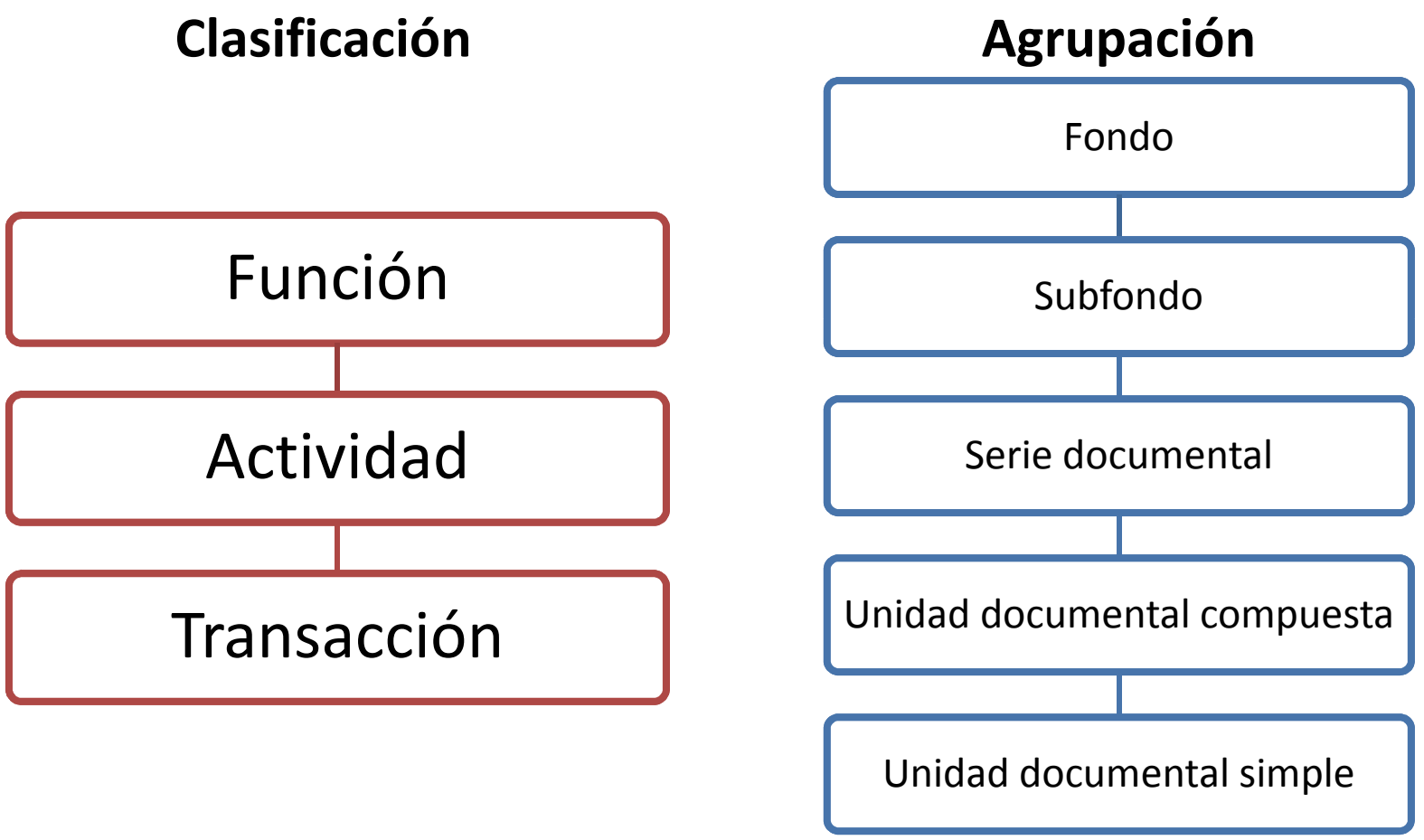


CC BY NC ND

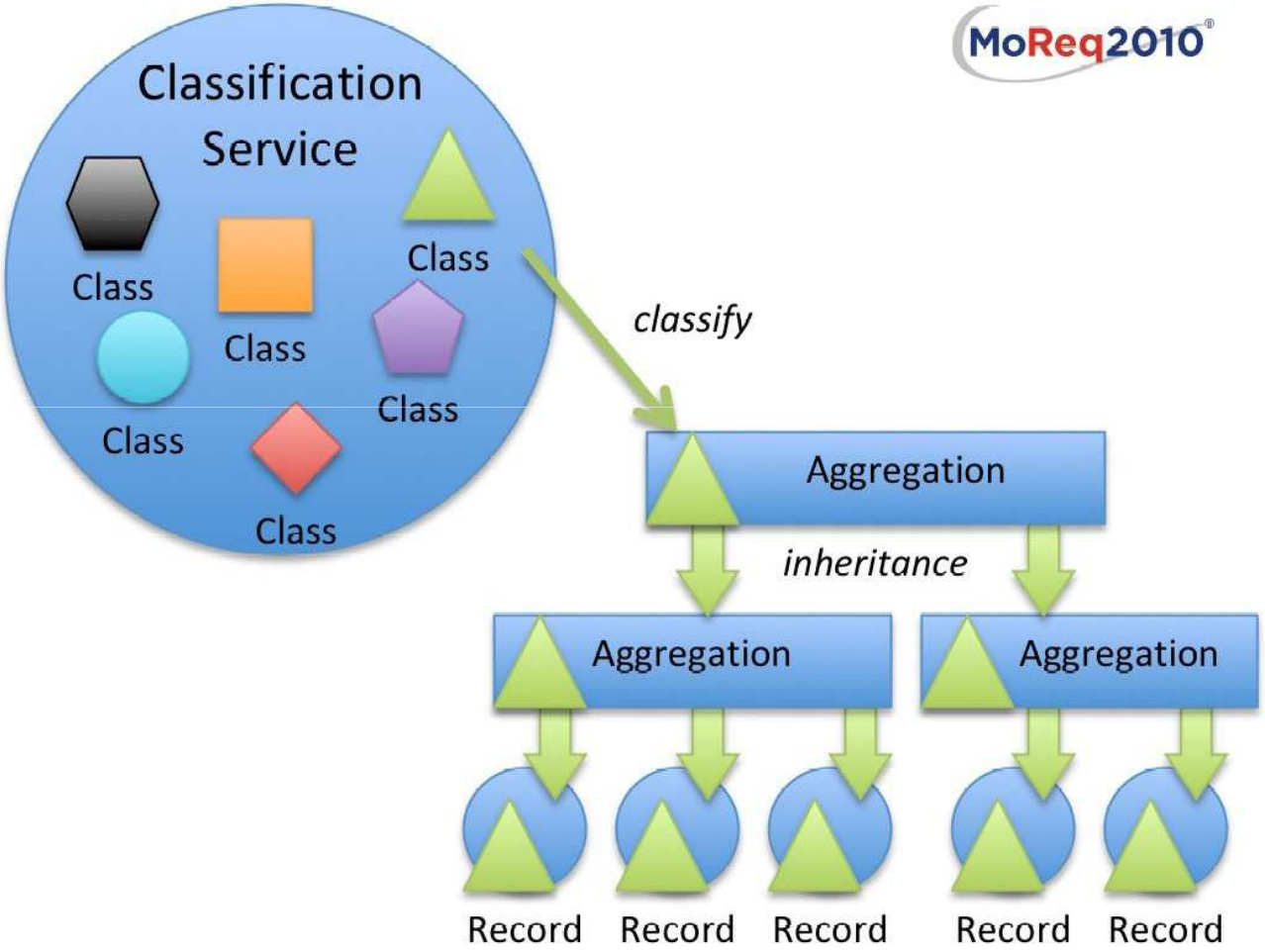
Las agrupaciones documentales: niveles



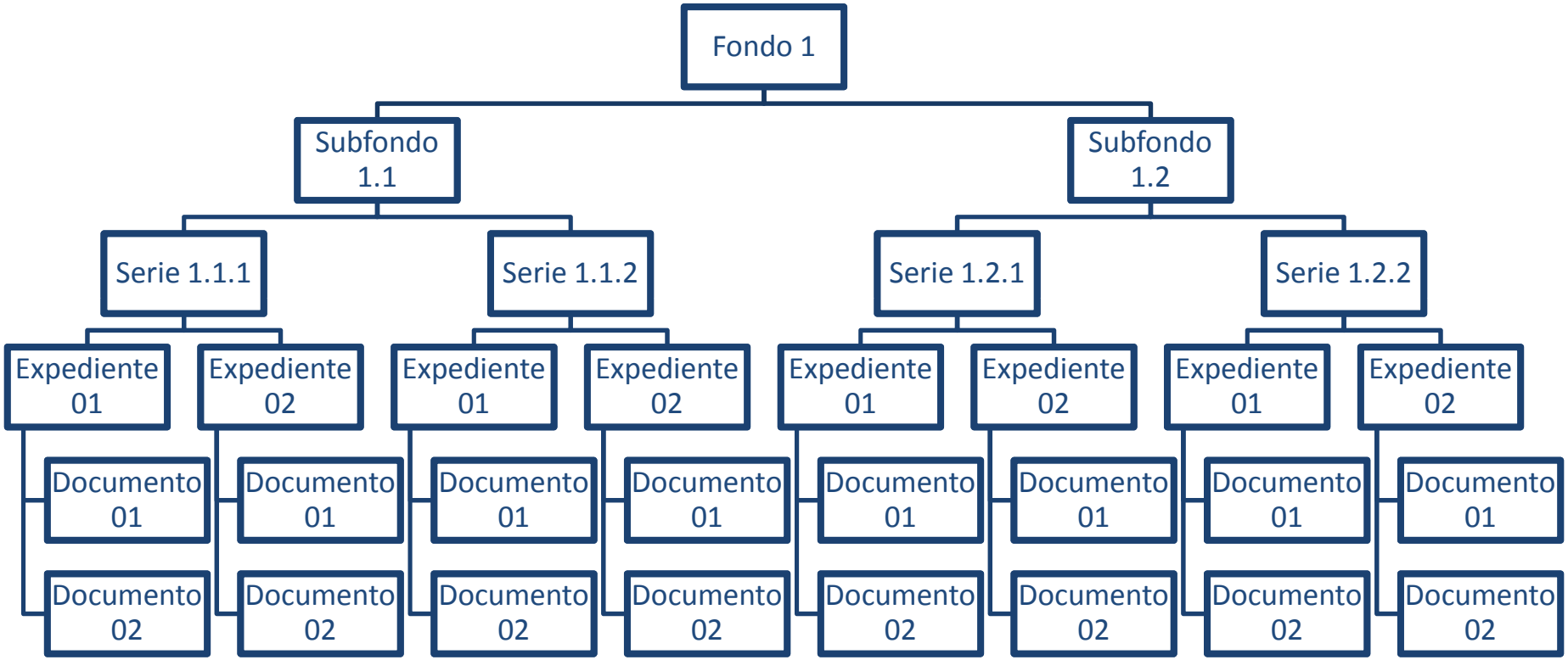
Clasificación vs. Agrupación



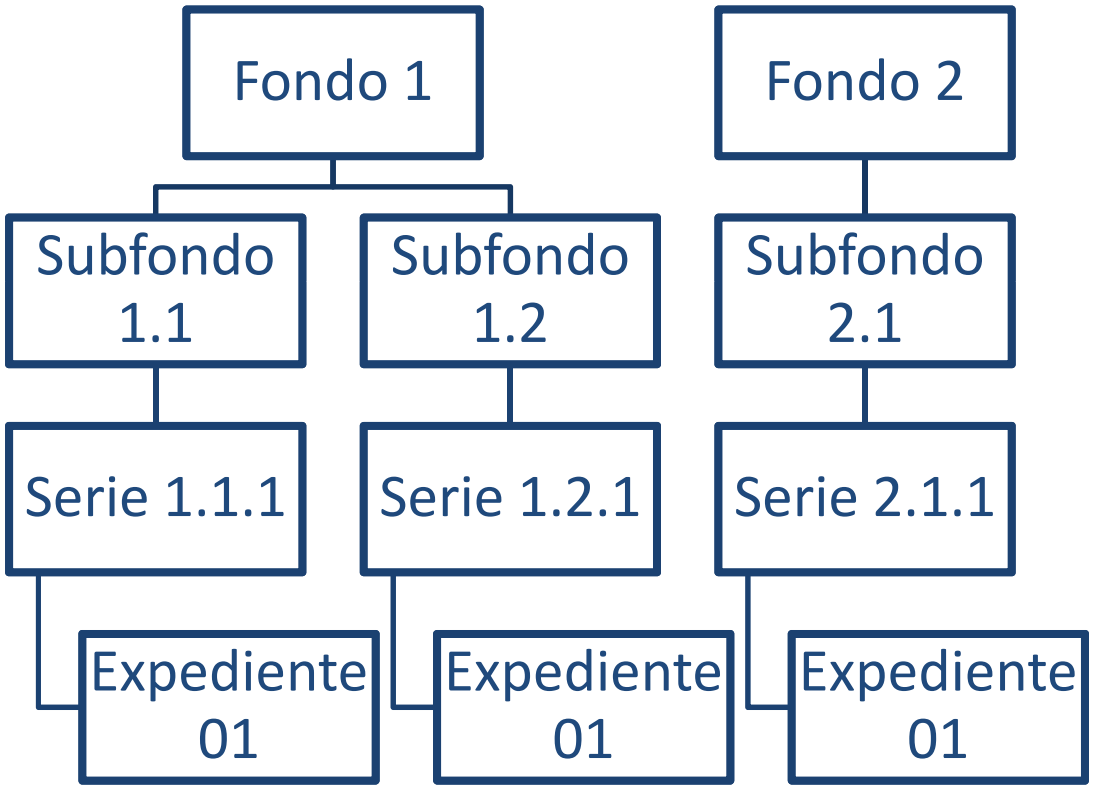
Clasificación vs. Agrupación: MoReq2010



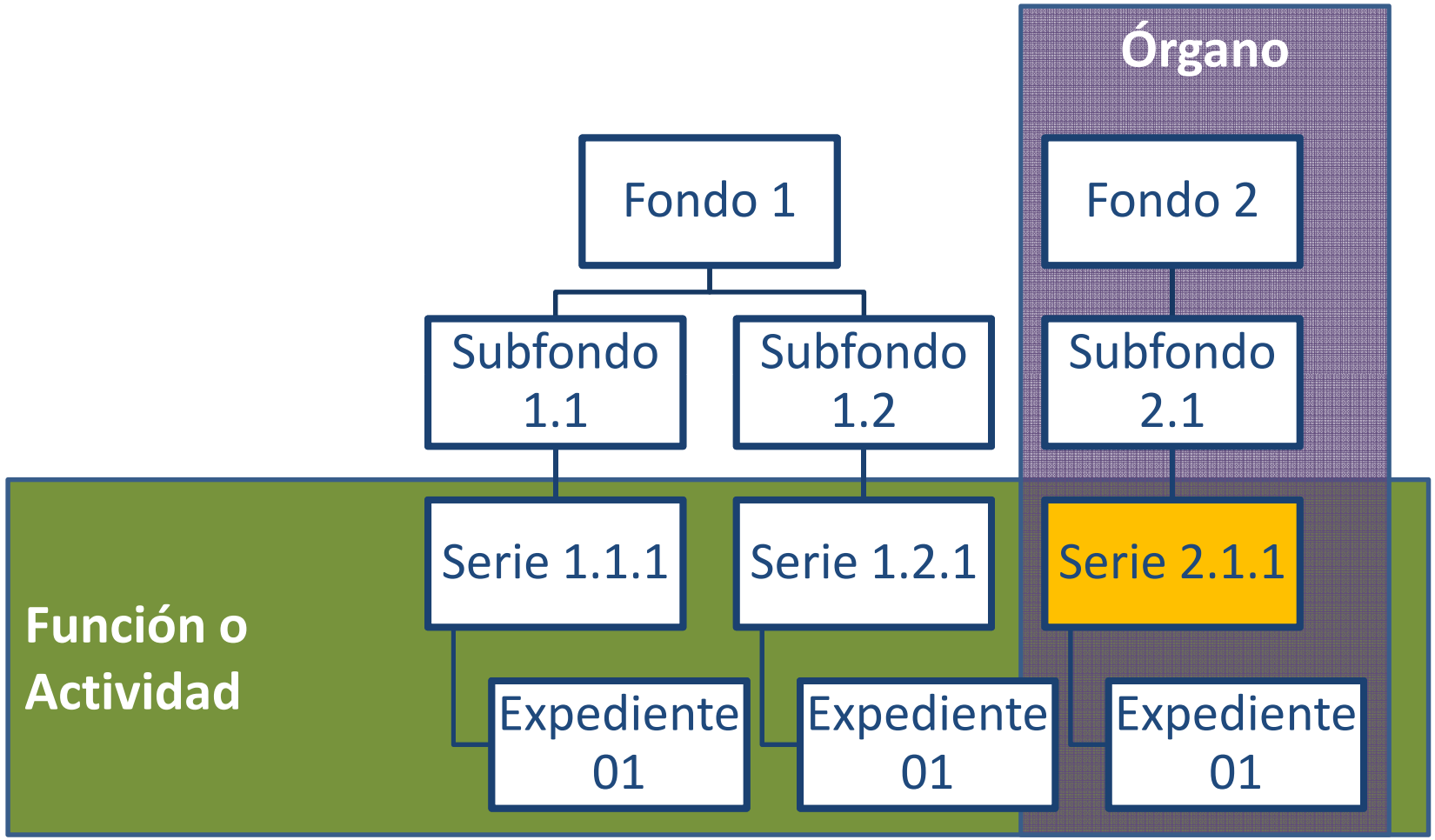
La jerarquía de agrupaciones documentales



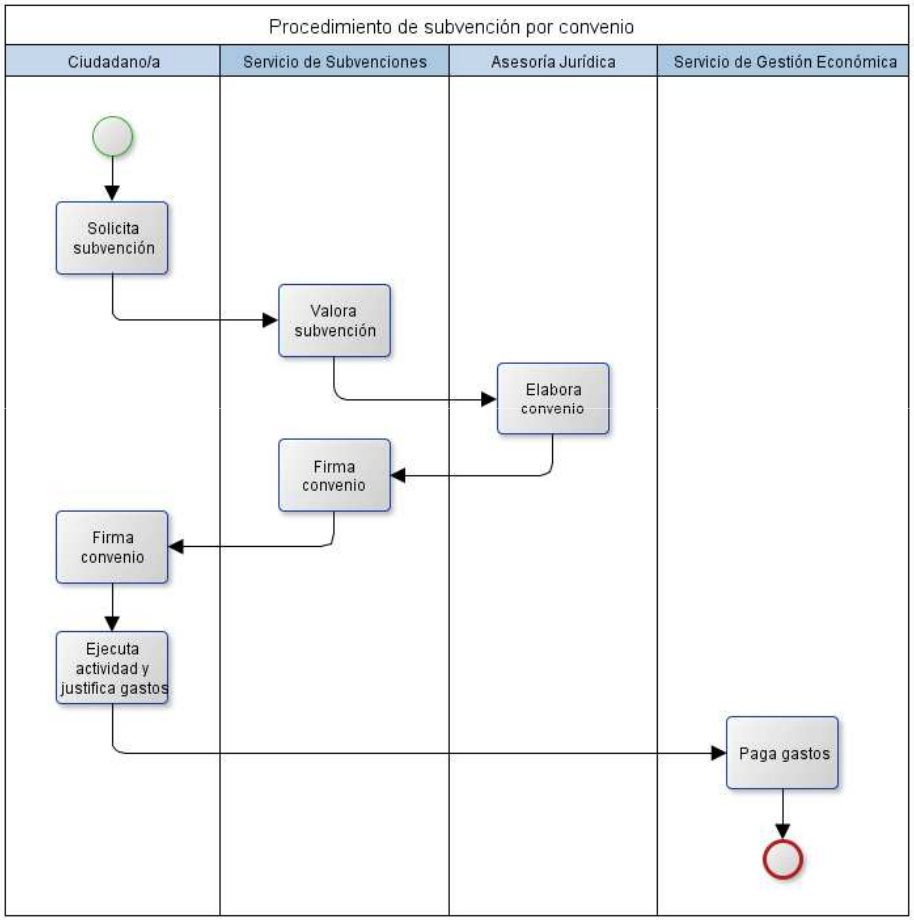
Aplicación a un proceso concreto



Aplicación a un proceso concreto



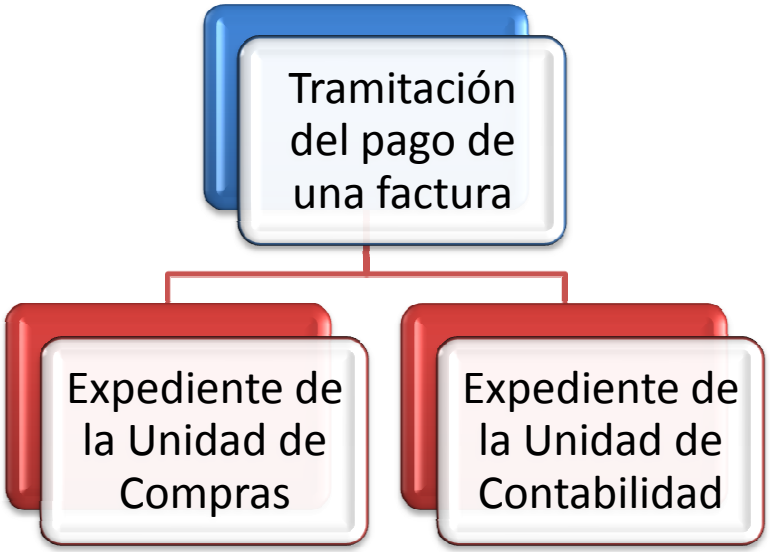
Los procesos y la gestión documental



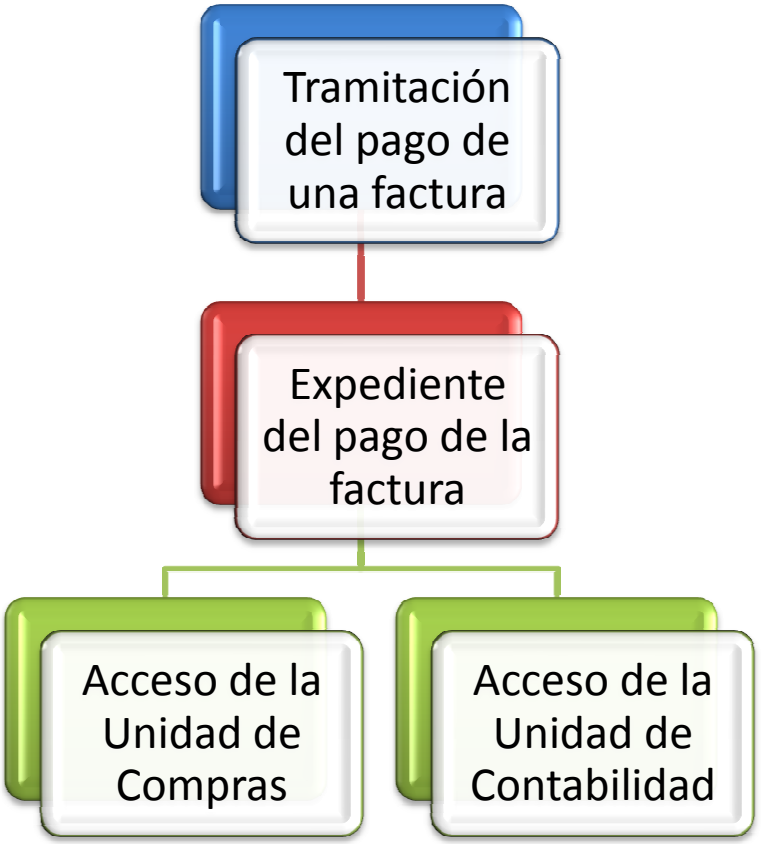
CC BY NC ND

1 Procedimiento = 1 expediente?

No, por la procedencia

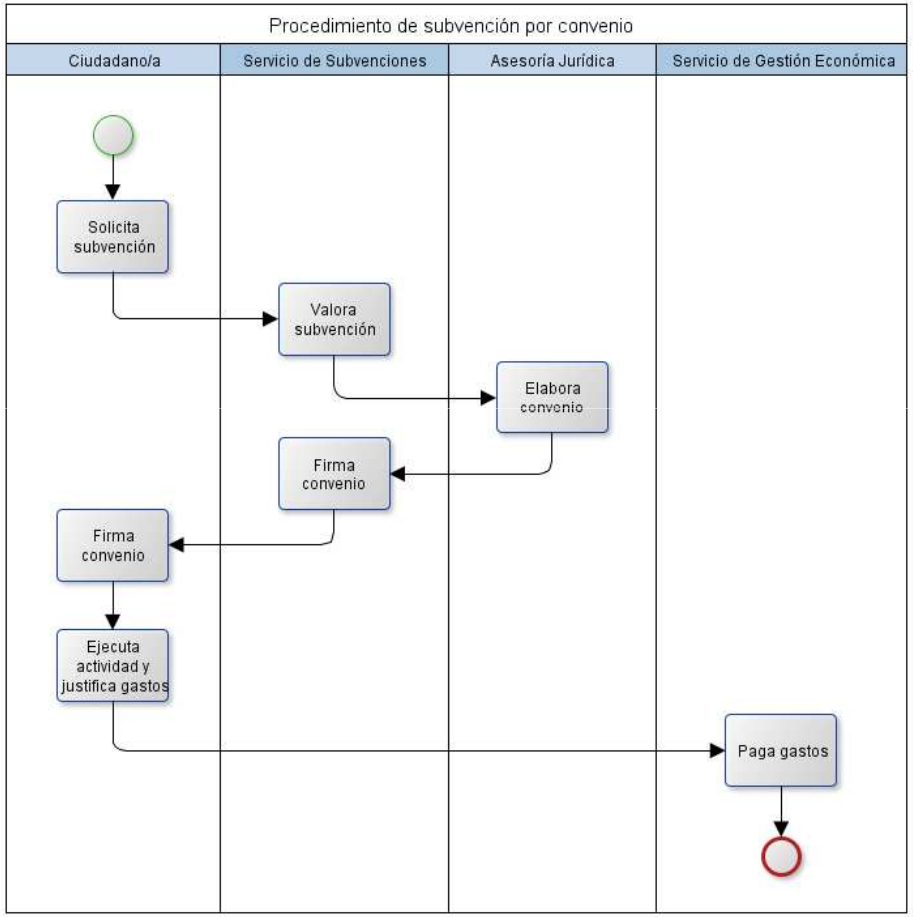


Pero ahora...



Serra, Jordi. "A.3 Fundamentos de gestión documental; Las agrupaciones documentales". Material docente del *Máster en Gestión Documental e Información en las Empresas*. Universidad de Barcelona, octubre de 2011.

¿Expediente electronico único?



CUADRO DE CLASIFICACIÓN

A. Gestión de subvenciones
- A.1. Gestión de subven. por convenio
- A.2. […]

B. Legislación y asuntos jurídicos
- B.1. Elaboración de convenios
- B.2. […]

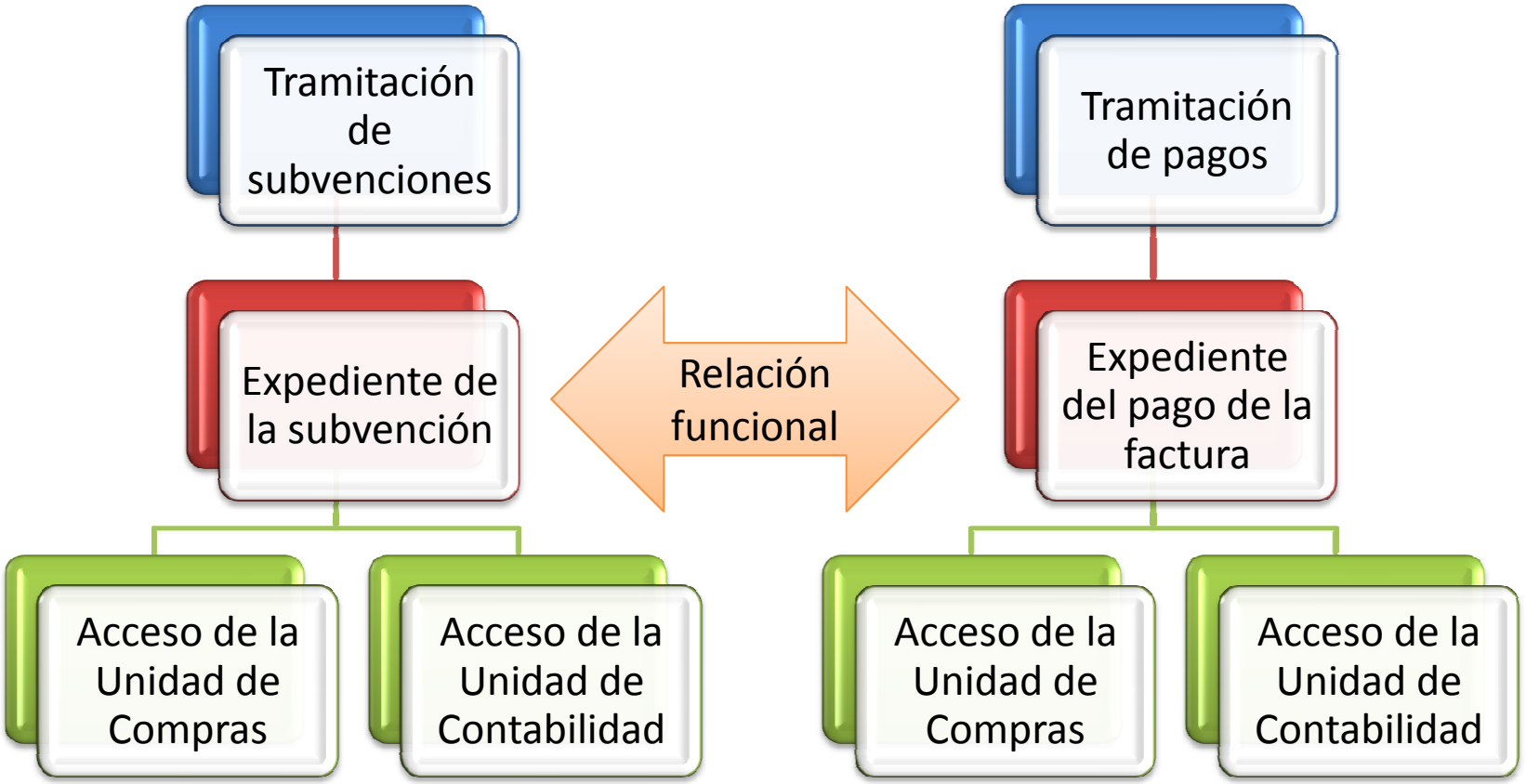
C. Gestión de los recursos económicos
- C.1. Gestión de los gastos
- C.2. […]

Serra Serra, Jordi. "Una interpretación metodológica de la norma ISO 15489 para la implantación de un sistema de gestión de documentos". En: Jornadas Ibéricas de Arquivos Municipais; Políticas, Sistemas e Instrumentos. Lisboa, 4 y 5 de Junio de 2013.

CC BY NC ND

1 Procedimiento = 1 expediente?

Pero en función de lectura competencial y de procesos…



Serra, Jordi. "A.3 Fundamentos de gestión documental; Las agrupaciones documentales". Material docente del *Máster en Gestión Documental e Información en las Empresas*. Universidad de Barcelona, octubre de 2011.

El concepto de serie documental

- Conjunto de documentos organizados de acuerdo con un sistema de clasificación o conservados como una unidad por el hecho de ser el resultado de un mismo proceso de formación o de clasificación, o de la misma actividad, porque tienen una misma tipología, o por cualquier otra relación derivada de su producción, recepción o uso. La serie se conoce también por el nombre de serie documental (ISAD-G).

- Clase (class): Fragmento de una jerarquía representado por una línea que va desde un punto de la jerarquía del cuadro de clasificación hasta todos los expedientes inferiores a este punto. Esto puede corresponder, en terminología clásica, a "clase primaria", "grupo" o "serie" (o subclase, subgrupo, subserie, etc.) en cualquier nivel del cuadro de clasificación (MoReq2).

cc BY NC ND

Tipos de relaciones

- **Estructurales (funcional)**
- **De continuidad (antecedente/consecuente)**
- **De derivación (primaria/secundaria)**
- **De dependencia (relacionada/recapitulativa)**
- **De contenido**

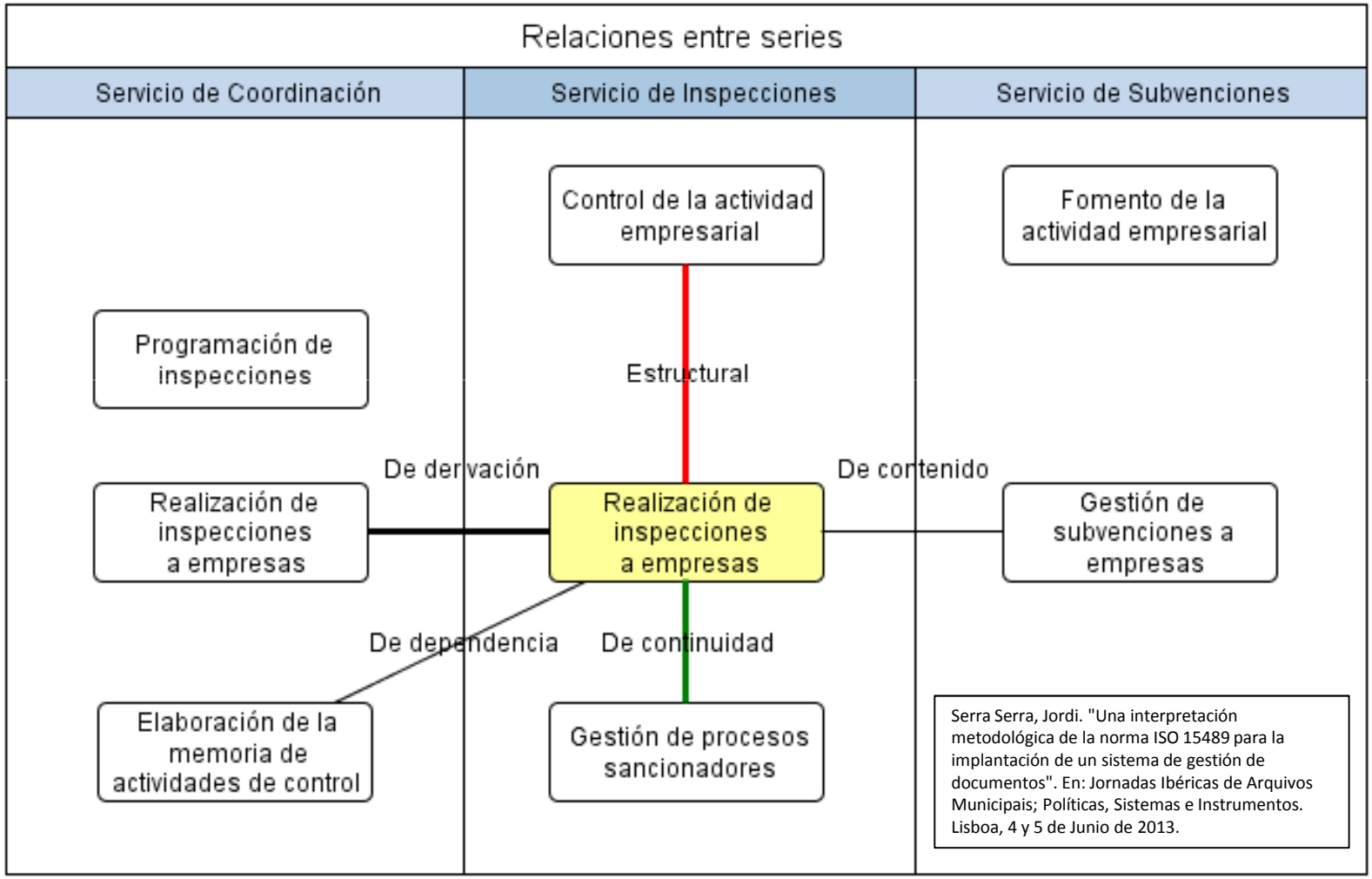
Serra Serra, Jordi. "Una interpretación metodológica de la norma ISO 15489 para la implantación de un sistema de gestión de documentos". En: Jornadas Ibéricas de Arquivos Municipais; Políticas, Sistemas e Instrumentos. Lisboa, 4 y 5 de Junio de 2013.

cc BY NC ND

Tipos de relaciones

Serra Serra, Jordi. "Una interpretación metodológica de la norma ISO 15489 para la implantación de un sistema de gestión de documentos". En: Jornadas Ibéricas de Arquivos Municipais; Políticas, Sistemas e Instrumentos. Lisboa, 4 y 5 de Junio de 2013.

Tipos de relaciones



Requisitos documentales de terminación de un procedimiento (serie primaria)

- Que se hayan documentado todas las acciones (sustantivas) de la tramitación.
- Que esta documentación esté recogida en un solo expediente lógico original.
- Que este expediente esté custodiado por la unidad responsable de la tramitación.
- Que los documentos estén en el soporte adecuado para su futura disposición.

Serra, Jordi. "A.3 Fundamentos de gestión documental; Las agrupaciones documentales". Material docente del *Máster en Gestión Documental e Información en las Empresas*. Universidad de Barcelona, octubre de 2011.

cc BY NC ND

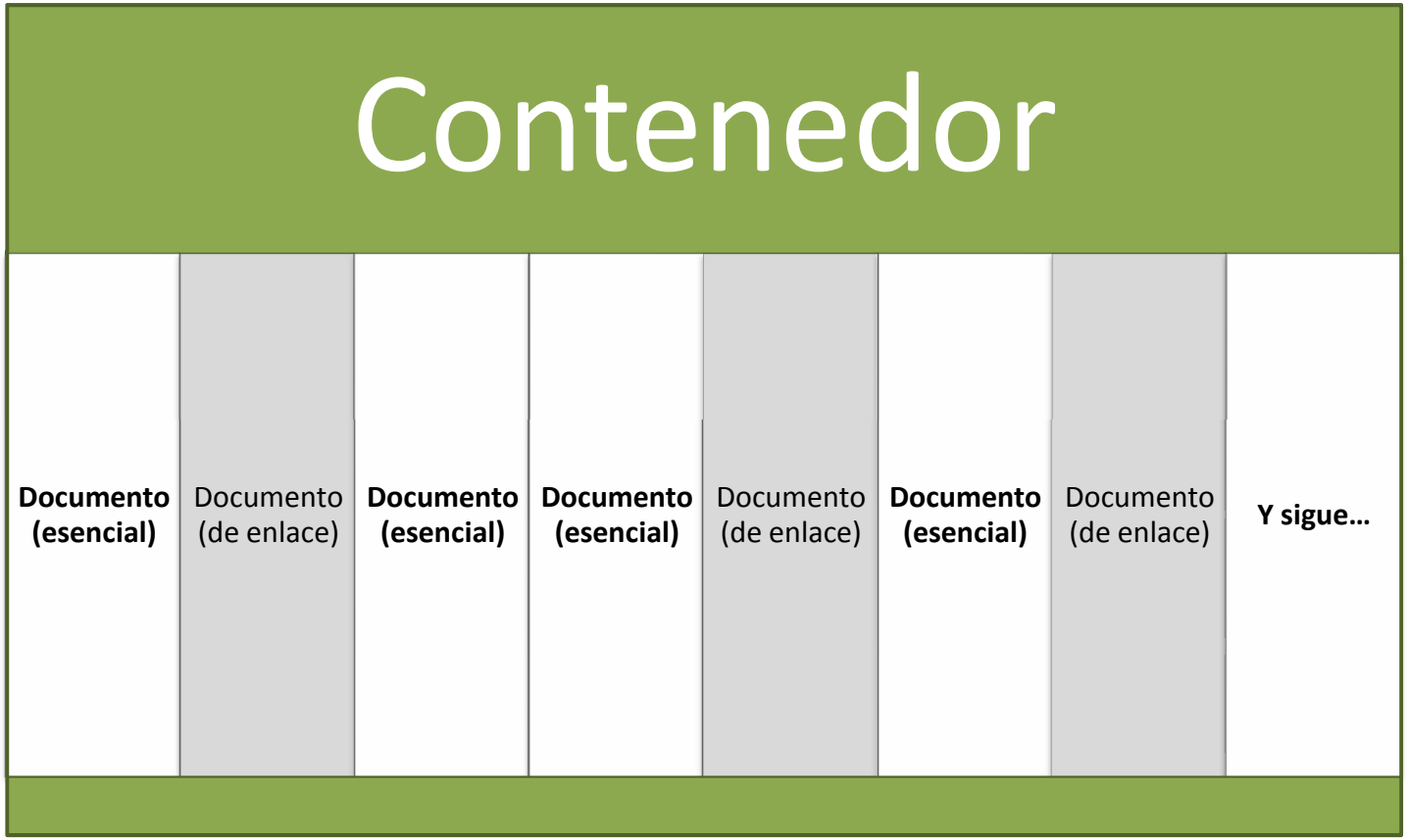
El concepto de expediente

- Unidad organizada de documentos agrupados por estar relacionados con el mismo tema, actividad o transacción. (ISAD-G)

- No es un simple contenedor.
- Es una entidad con significación propia.
- Es al mismo tiempo un recurso para su gestión.

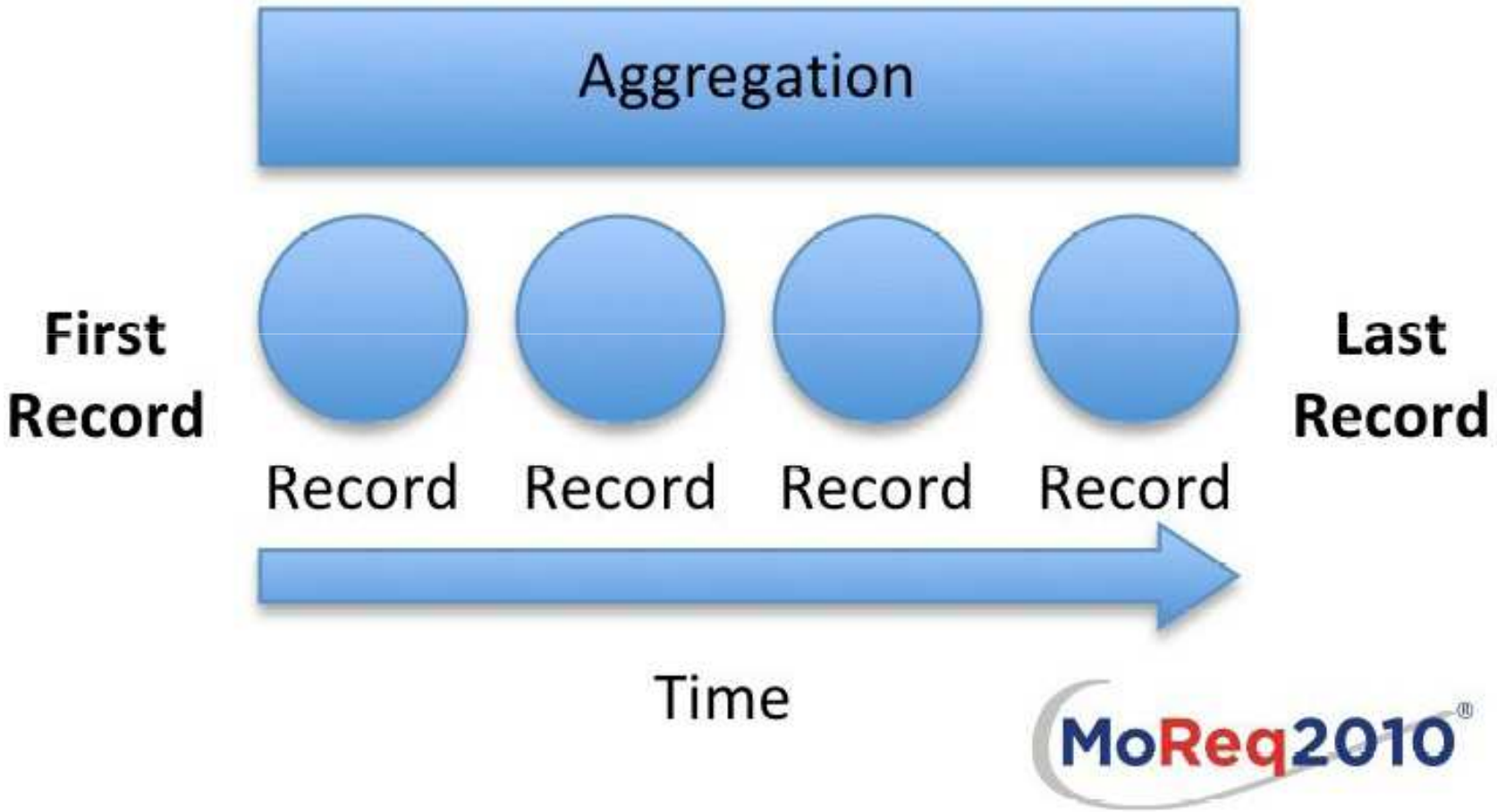
cc BY NC ND

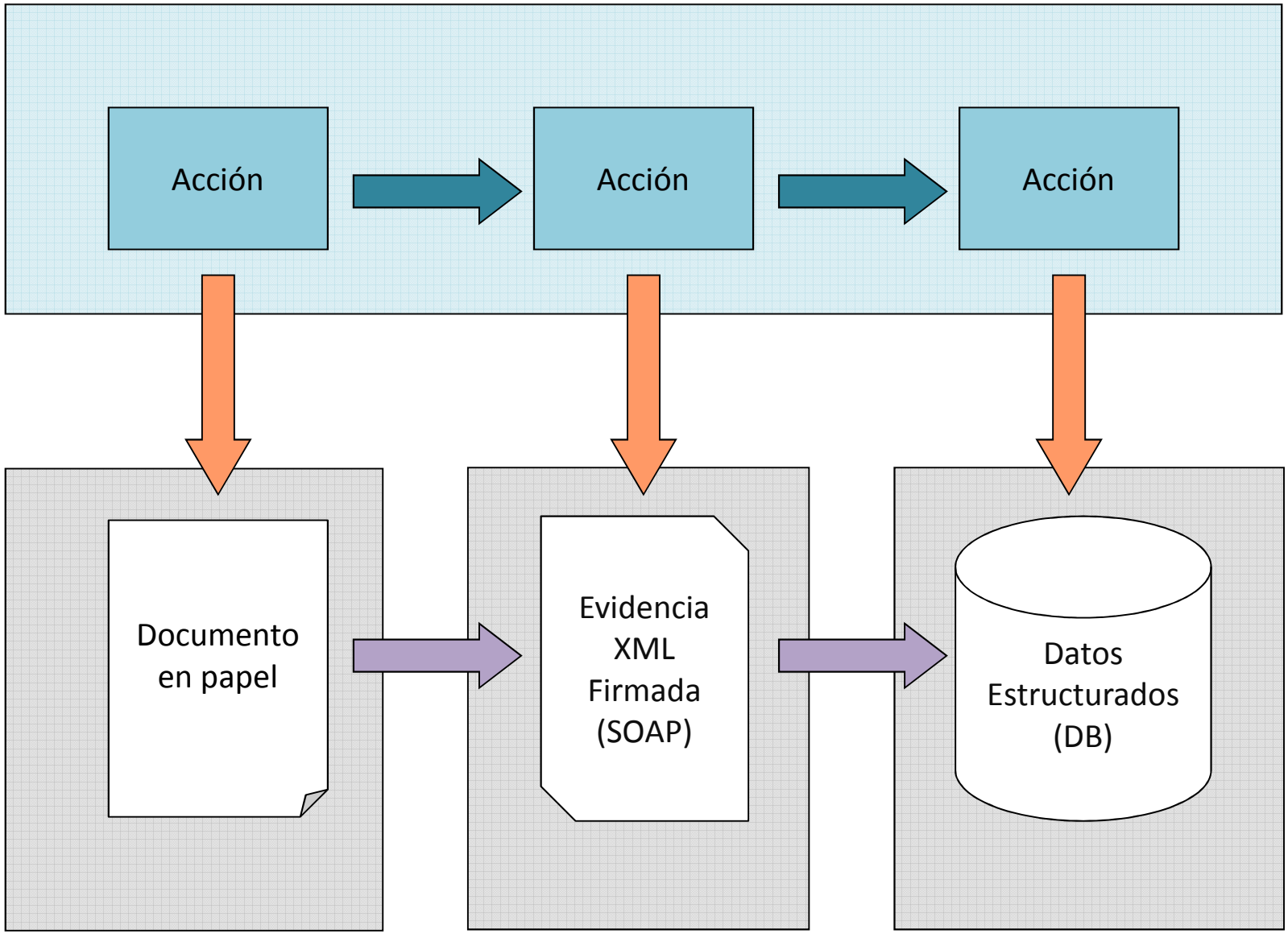
Estados del expediente

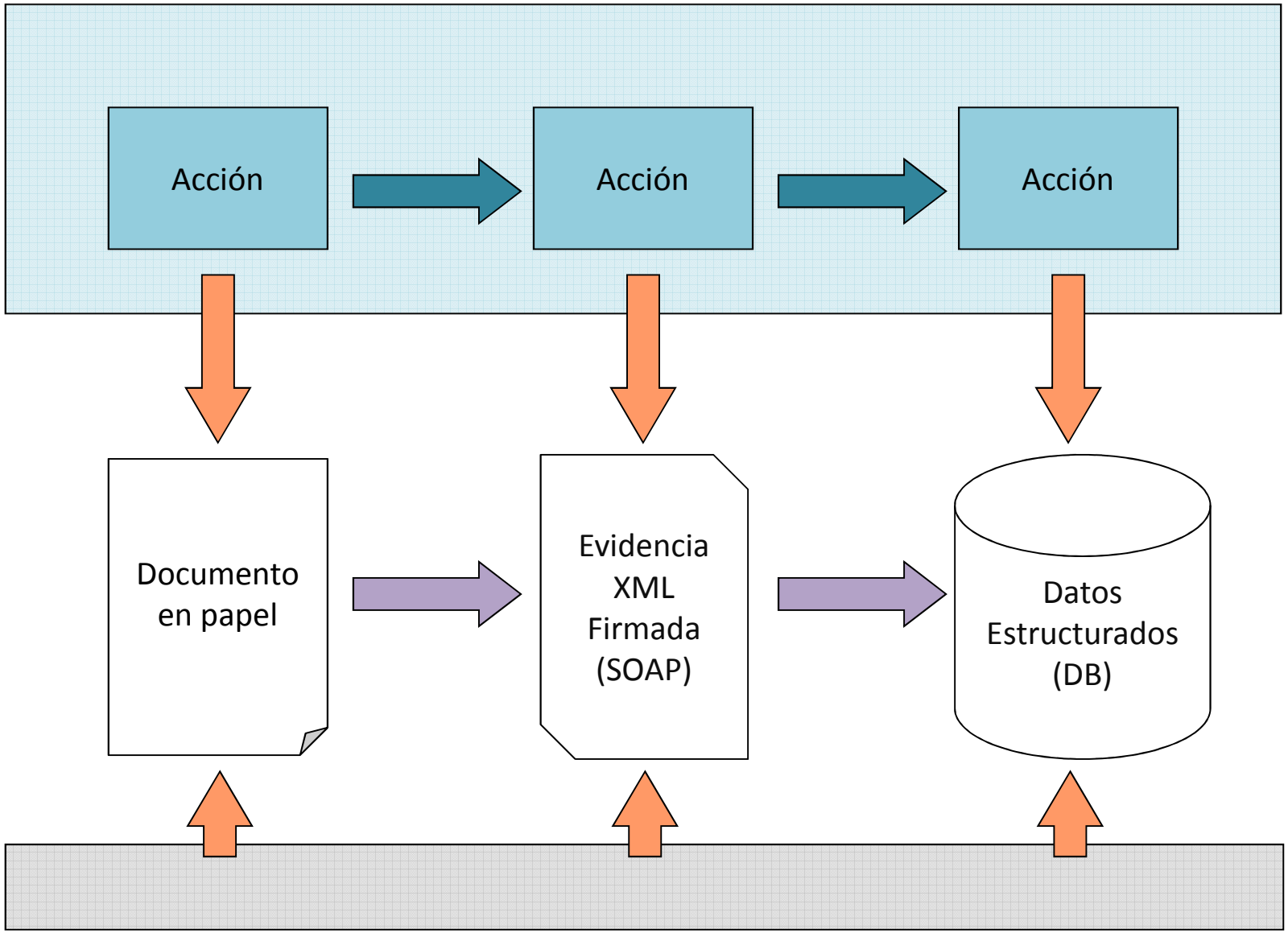


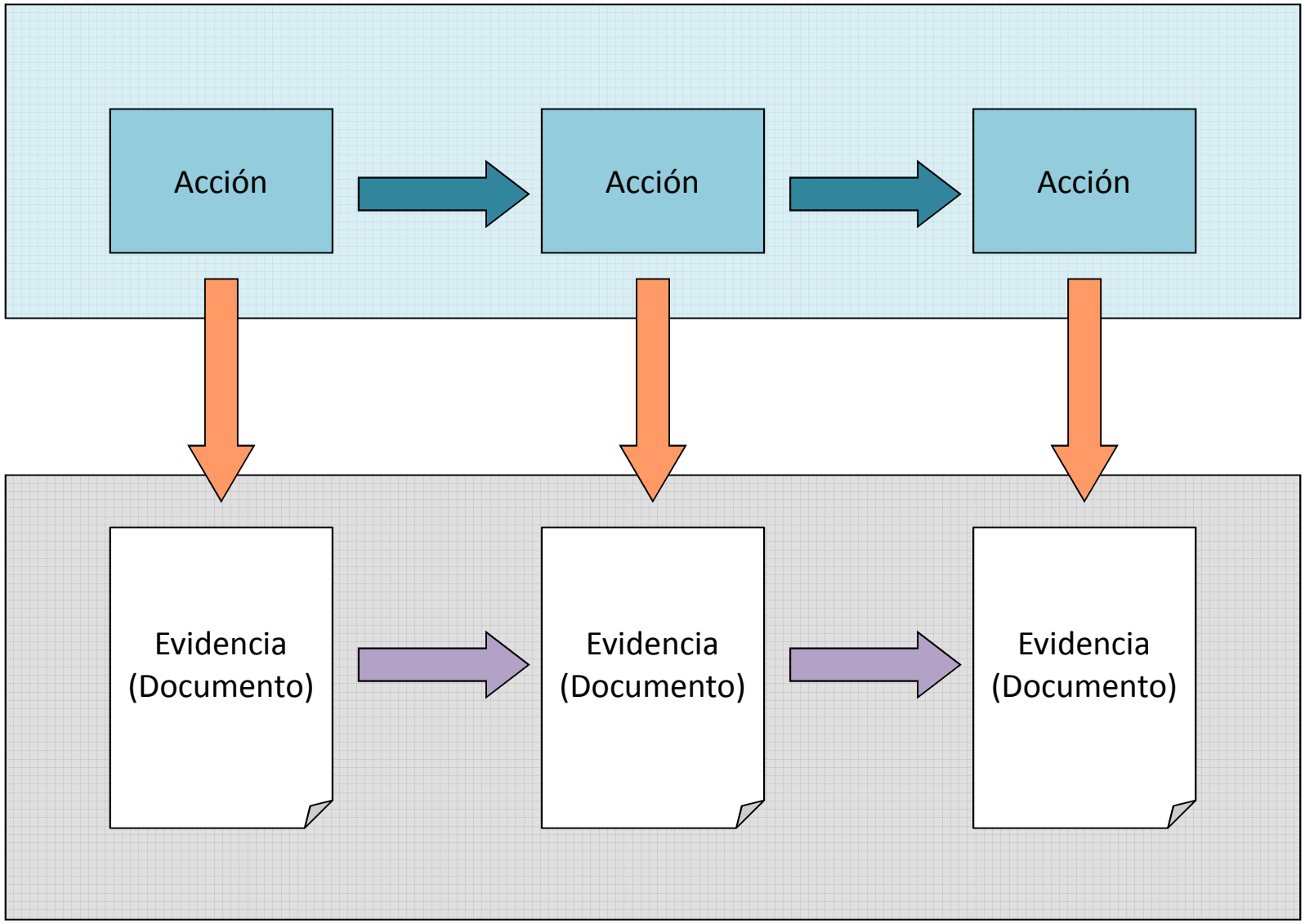
Estados del expediente

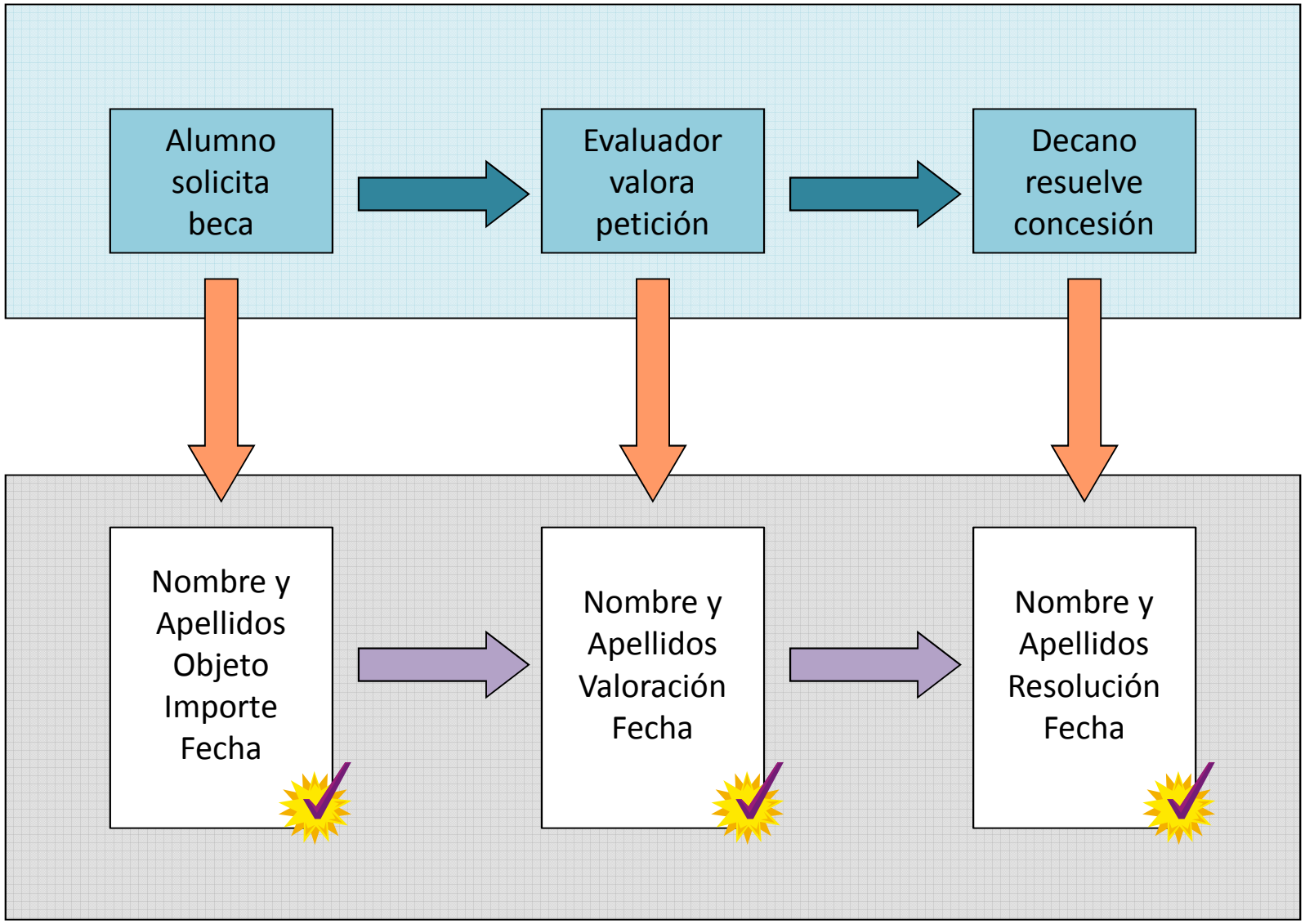
La formación del expediente

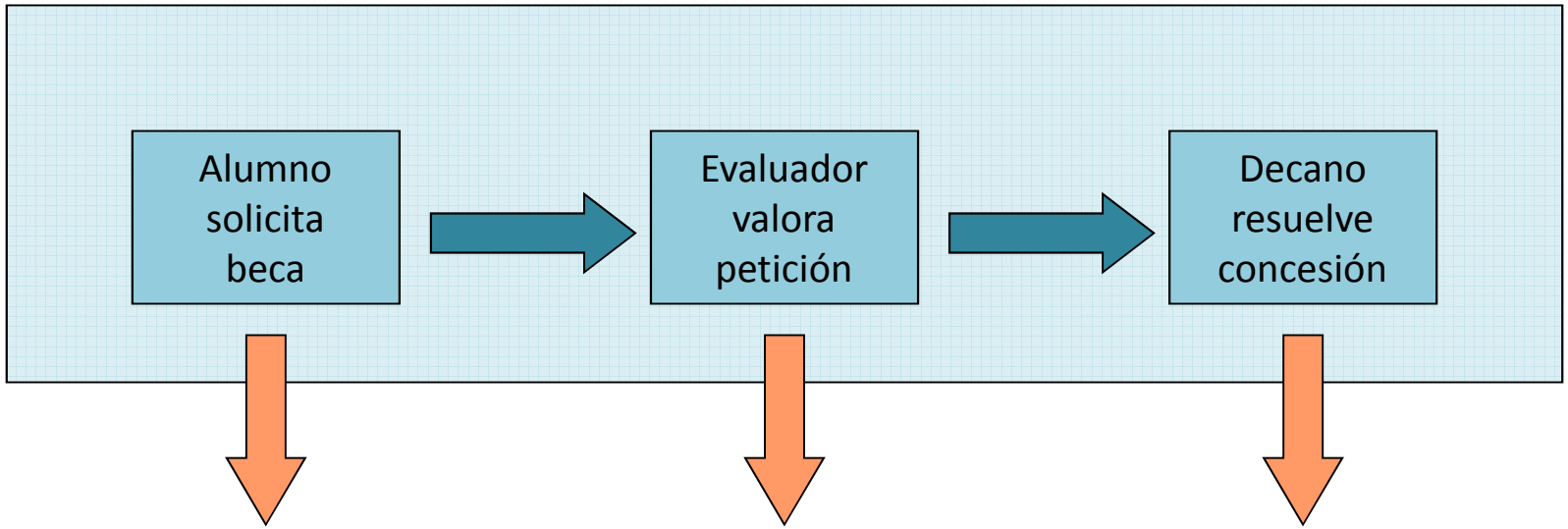



Acción
Acción
Acción
Documento en papel
Evidencia XML Firmada (SOAP)
Datos Estructurados (DB)

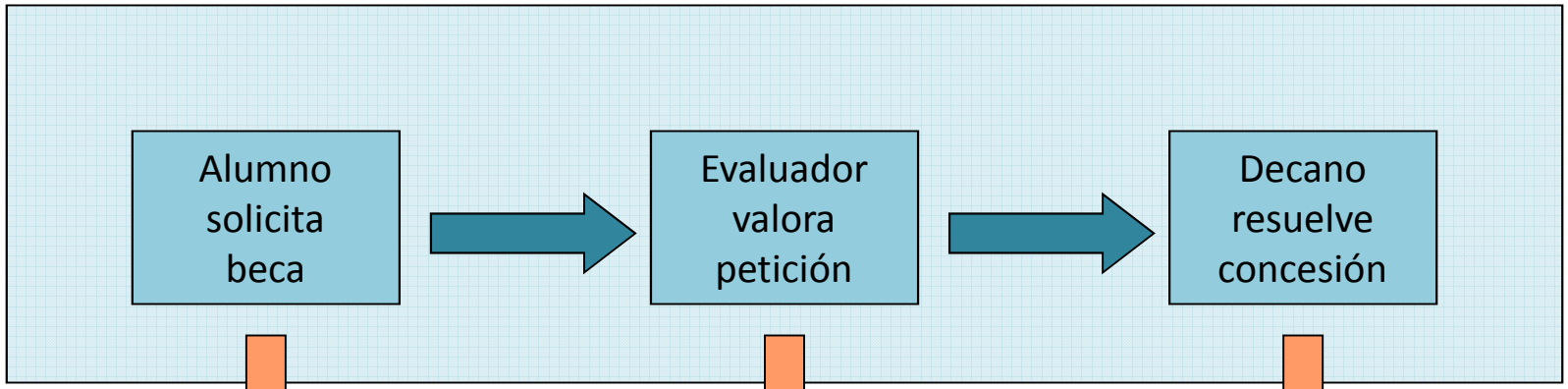

Acción
Acción
Acción
Documento en papel
Evidencia XML Firmada (SOAP)
Datos Estructurados (DB)


Acción
Acción
Acción
Evidencia (Documento)
Evidencia (Documento)
Evidencia (Documento)


Alumno solicita beca
Evaluador valora petición
Decano resuelve concesión
Nombre y Apellidos Objeto Importe Fecha
Nombre y Apellidos Valoración Fecha
Nombre y Apellidos Resolución Fecha



Jordi Serra Serra	Jordi Serra Serra	Jordi Serra Serra
Para cursar MGDIE	Para cursar MGDIE	Para cursar MGDIE
Solicito 1700 EUR	Solicito 1700 EUR	Solicito 1700 EUR
Con fecha 22/10/2011	Con fecha 22/10/2011	Con fecha 22/10/2011
	Jordi Andreu Daufí	Jordi Andreu Daufí
	Valoro positivamente	Valoro positivamente
	Con fecha 26/10/2011	Con fecha 26/10/2011
		Cristóbal Urbano Salido
		Concedo
		Con fecha 28/10/2011



Jordi Serra Serra	Jordi Serra Serra	**Jordi Serra Serra**
Para cursar MGDIE	Para cursar MGDIE	**Para cursar MGDIE**
Solicito 1700 EUR	Solicito 1700 EUR	**Solicito 1700 EUR**
Con fecha 22/10/2011	Con fecha 22/10/2011	**Con fecha 22/10/2011**
	Jordi Andreu Daufí	**Jordi Andreu Daufí**
	Valoro positivamente	**Valoro positivamente**
	Con fecha 26/10/2011	**Con fecha 26/10/2011**
		Cristóbal Urbano Salido
		Concedo
		Con fecha 28/10/2011

ANÁLISIS Y MEJORA DEL SUSTRATO DOCUMENTAL

Restricciones

- No realizaremos análisis de valor de las actividades del procedimiento. Actuaremos **únicamente sobre el circuito documental**.

- No modificaremos la interacción con los agentes externos. Actuaremos **únicamente sobre el sustrato de los agentes del procedimiento primario** (*back-office*).

CC BY NC ND

Fase 1: descripción

- Identificar y categorizar el sustrato documental del procedimiento.

    1. Diagramar el procedimiento
    2. Derivar el circuito documental
    3. Identificar acciones sustantivas (esenciales)
    4. Agrupar en series documentales
    5. Identificar órganos competentes
    6. Caracterizar las series documentales

CC BY NC ND

Fase 2: optimización

- Modificar el circuito documental para que cumpla los requisitos de serie primaria.

    1. Analizar los documentos esenciales de las series primarias e identificar inconsistencias relativas a:
        1. Completitud
        2. Originalidad
    2. Modificar el circuito documental
    3. Modificar el diagrama del procedimiento

CC BY NC ND

Fase 3: deshibridación

- Modificar el circuito documental para eliminar la hibridez.
    - Analizar la homogeneidad de los formatos y destinos de las series, e identificar los documentos a modificar
    - Modificar el formato y destino de todas las instancias de cada documento afectado
    - Modificar el diagrama del procedimiento

cc BY NC ND

Fase 4.1: automatización a modelo docucéntrico

- Modificar el circuito documental incorporando un gestor documental.

    1. Incorporar el gestor documental como destino de los documentos esenciales (expediente compartido)
    2. Suprimir las redundancias documentales esenciales (copias)
    3. Sustituir los documentos de envío por mensajería implícita
    4. Modificar el diagrama del procedimiento
    5. Parametrizar el gestor documental y de procesos

cc BY NC ND

Fase 4.2: automatización a modelo datacéntrico

- Modificar el circuito documental para que sea en lo posible datacéntrico.

    1. Incorporar un sistema de información como destino de los documentos esenciales
    2. Substituir por datos los documentos esenciales que sea posible
    3. Elaborar la matriz de variables de información de todos los documentos constituidos por datos
    4. Modificar el diagrama del procedimiento
    5. Parametrizar el sistema de información

cc BY NC ND

Muchas gracias

Jordi Serra Serra

http://bd.ub.edu/pub/serra/

serra@ub.edu