

• **Nombre: Gestión de consultas de ciudadanos - Objetivos.**

• **Intención:** Proporcionar una interface jerárquica de objetivo-problema-solución para un sistema de consultas de Gobierno Electrónico.

• **Motivación:** El patrón de objetivo es uno de los tipos de patrones de negocio. Este patrón es parte de un modelo de análisis para aplicación de patrones de buenas prácticas en el Modelado Conceptual de sistemas de Gobierno Electrónico. El modelo propuesto emplea determinados tipos de patrones de software: patrones de negocio, de análisis y de escenario. Los patrones de Gobierno Electrónico conforman un catálogo de soluciones, que tienen implementadas buenas prácticas, y que pueden ser utilizados por un ingeniero de software para modelar un nuevo sistema E-Gob que desea resolver el mismo problema.

• **Aplicabilidad:** Modelado de proceso y Modelado Conceptual de software público para la gestión de consultas ciudadanas, mesa de entradas y ventanilla única.

• **Estructura:** Diagrama según lo especificado por Eriksson & Penker (2000).

• **Participantes:** Ingeniero de software, utiliza las interfaces seleccionadas de un catálogo de patrones.

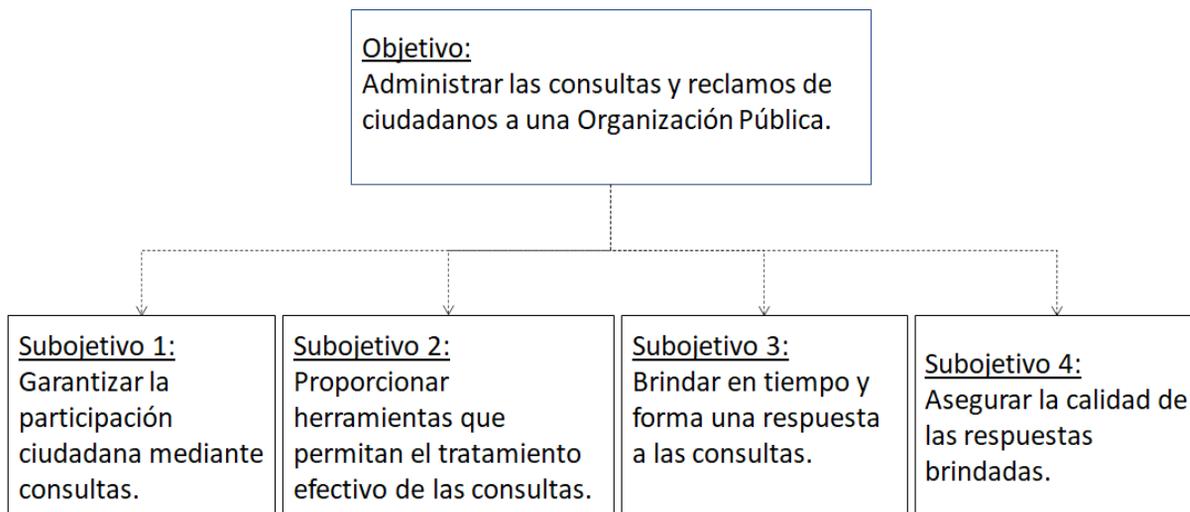
• **Consecuencias:**

1. **Permite seleccionar un patrón a partir de la descripción de los problemas que resuelve y que puede ser reutilizado en otro contexto.**
2. Facilita la relación con otros tipos de patrones de negocio de un mismo sistema.
3. Promueve la consistencia entre las interfaces para la propuesta inicial de un Modelo Conceptual de un software público.

• **Ejemplo:** Sistema de gestión de consultas de ciudadanos de la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba, Argentina.

• **Patrones relacionados:** Gestión de consultas de ciudadanos – Estructura básica del proceso y Gestión de consultas de ciudadanos – Proceso de interacción..

• **Fuentes / Créditos:** “Un caso de estudio de patrones de Gobierno Electrónico para gestión de consultas de ciudadanos” de Medina, O.C., Cánepa, P.A., Gruppo, M.O. y Groppo, M.A. Publicado en actas de CONAISI 2018, Red RIISIC, CONFEDI y Universidad CAECE, 2018.



Objetivo:

Administrar las consultas y reclamos de ciudadanos a una Organización Pública.

Subobjetivo 1:
Garantizar la participación ciudadana mediante consultas.

Subobjetivo 2:
Proporcionar herramientas que permitan el tratamiento efectivo de las consultas.

Subobjetivo 3:
Brindar en tiempo y forma una respuesta a las consultas.

Subobjetivo 4:
Asegurar la calidad de las respuestas brindadas.

<<problema>>:
Disponibilidad restringida de horarios y lugares para realizar una consulta

Acceso al sistema de consultas de ciudadanos en línea 7 x 24.

<<problema>>:
Identificación incorrecta del motivo de la consulta.

Ayuda interactiva para identificar el motivo de la consulta.

<<problema>>:
Limitación para expresar la consulta utilizando solo texto.

Permitir adjuntar imágenes o archivos para completar y respaldar la consulta.

<<problema>>:
Dificultad para comprender magnitud, motivo o impacto de la consulta.

Estandarización de motivos y circuitos de derivación predeterminados.

<<problema>>:
Falta de conocimiento de los usuarios resolutores de consultas.

Actores predeterminados, accesos y capacitación para los usuarios de la institución.

<<problema>>:
Datos incompletos en la consulta que dificultan identificar el problema.

Posibilidad de ampliar la información brindada inicialmente por el ciudadano.

<<problema>>:
Dejar al ciudadano esperando indefinidamente por una respuesta.

Implementación de alertas y correos electrónicos por cada intervención de la consulta.

<<problema>>:
Carencia de estadísticas e indicadores de atención de todas las consultas.

Elaboración de indicadores que permitan medir los tiempos de respuestas en el proceso.

<<problema>>:
Desconocimiento si el ciudadano recibe y lee la respuesta brindada por la organización.

Notificación al ciudadano por diferentes medios simultáneamente: mail, mensaje de texto y sistema

<<problema>>:
La respuesta enviada no resuelve la consulta del ciudadano.

<<problema>>:
El trato brindado al ciudadano no es el adecuado.

Calificación del ciudadano por la respuesta recibida.

• **Nombre:** Gestión de consultas de ciudadanos – Estructura básica del proceso.

• **Intención:** Proporcionar una interface que describa en un diagrama el proceso de un sistema de consultas de Gobierno Electrónico.

• **Motivación:** El patrón estructura básica del proceso es un patrón de negocio que permite expresar el concepto principal del proceso considerando el suministro de recursos, el objetivo a alcanzar, la transformación o el perfeccionamiento de entradas y los resultados en salida. Este patrón es parte de un modelo de análisis para aplicación de patrones de buenas prácticas en el Modelado Conceptual de sistemas de Gobierno Electrónico. El modelo propuesto emplea determinados tipos de patrones de software: patrones de negocio, de análisis y de escenario. Los patrones de Gobierno Electrónico conforman un catálogo de soluciones, que tienen implementadas buenas prácticas, y que pueden ser utilizados por un ingeniero de software para modelar un nuevo sistema E-Gob que desea resolver el mismo problema.

• **Aplicabilidad:** Modelado de proceso y Modelado Conceptual de software público para la gestión de consultas ciudadanas, mesa de entradas y ventanilla única.

• **Estructura:** Diagrama según lo especificado por Eriksson & Penker (2000) y Marciszack et al. (2018).

• **Participantes:** Ingeniero de software, utiliza las interfaces seleccionadas de un catálogo de patrones.

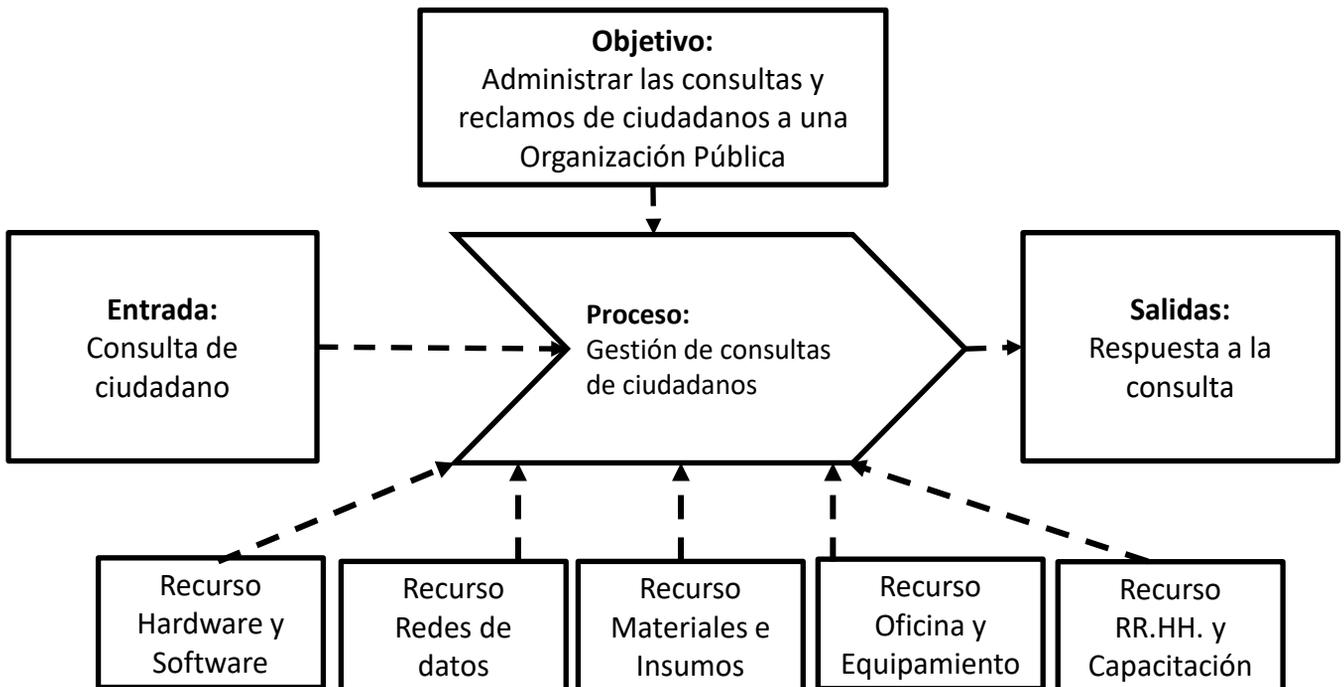
• **Consecuencias:**

1. Permite describir en un diagrama las características principales de un proceso, que da soporte a un sistema de información, el cual que puede ser reutilizado en otro contexto.
2. Facilita la relación con otros tipos de patrones de negocio de un mismo sistema.
3. Promueve la consistencia entre las interfaces para la propuesta inicial de un Modelo Conceptual de un software público.

• **Ejemplo:** Sistema de gestión de consultas de ciudadanos de la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba, Argentina.

• **Patrones relacionados:** Gestión de consultas de ciudadanos – Objetivos y Gestión de consultas de ciudadanos – Proceso de interacción.

• **Fuentes / Créditos:** “Un caso de estudio de patrones de Gobierno Electrónico para gestión de consultas de ciudadanos” de Medina, O.C., Cánepa, P.A., Gruppo, M.O. y Groppo, M.A. Publicado en actas de CONAISI 2018, Red RIISIC, CONFEDI y Universidad CAECE, 2018.



• **Nombre:** Gestión de consultas de ciudadanos – Proceso de interacción.

• **Intención:** Proporcionar una interface que describa en un diagrama interacciones de procesos relacionados con un sistema de consultas de Gobierno Electrónico.

• **Motivación:** El patrón proceso de interacción detalla múltiples interacciones que ocurren entre los diferentes procesos de negocio. Este patrón es parte de un modelo de análisis para aplicación de patrones de buenas prácticas en el Modelado Conceptual de sistemas de Gobierno Electrónico. El modelo propuesto emplea determinados tipos de patrones de software: patrones de negocio, de análisis y de escenario. Los patrones de Gobierno Electrónico conforman un catálogo de soluciones, que tienen implementadas buenas prácticas, y que pueden ser utilizados por un ingeniero de software para modelar un nuevo sistema E-Gob que desea resolver el mismo problema.

• **Aplicabilidad:** Modelado de proceso y Modelado Conceptual de software público para la gestión de consultas ciudadanas, mesa de entradas y ventanilla única.

• **Estructura:** Diagrama según lo especificado por Eriksson & Penker (2000) y Marciszack et al. (2018).

• **Participantes:** Ingeniero de software, utiliza las interfaces seleccionadas de un catálogo de patrones.

• **Consecuencias:**

1. Permite describir en un diagrama el intercambio de recursos o de información (que es un tipo de recurso) entre un conjunto de procesos.
2. Facilita la relación con otros tipos de patrones de negocio de un mismo sistema.
3. Promueve la consistencia entre las interfaces para la propuesta inicial de un Modelo Conceptual de un software público.

• **Ejemplo:** Sistema de gestión de consultas de ciudadanos de la Caja de Jubilaciones, Pensiones y Retiros de Córdoba, Argentina.

• **Patrones relacionados:** Gestión de consultas de ciudadanos – Objetivos y Gestión de consultas de ciudadanos – Estructura básica del proceso.

• **Fuentes / Créditos:** “Un caso de estudio de patrones de Gobierno Electrónico para gestión de consultas de ciudadanos” de Medina, O.C., Cánepa, P.A., Gruppo, M.O. y Groppo, M.A. Publicado en actas de CONAISI 2018, Red RIISIC, CONFEDI y Universidad CAECE, 2018.

