



# Orquestador de procesos

LA COMPLEJIDAD DE PROCESOS UNIDA A LA DEMANDA DE INTEROPERABILIDAD HACE QUE LA TECNOLOGÍA BPM/WORKFLOW CONVENCIONAL NO SEA SUFICIENTE PARA MECANIZARLOS

**Jesús Carretero Domínguez**

JEFE DE REDACCIÓN Y  
COORDINADOR EDITORIAL  
Revista *a+*

**P**rocedimientos Administrativos, Interoperabilidad y Ley 11/2007 son palabras que han estado en boca de todos durante los últimos 18 meses. La Administración se ve en la obligación de dar un giro definitivo hacia la mecanización electrónica completa de sus procedimientos, a comunicarse con otras Administraciones, ciudadanos y Departamentos Internos de manera ágil y eficaz. Y todo ello considerando el contexto actual de presupuestos mínimos, de reducción de gastos y esperando resultados en corto plazo.

La propuesta que nos ocupa en esta ocasión está por encima de acrónimos que llevamos oyendo varios años (BPM, ESB, SOA, etc.) y que, "no son suficientes para el mundo real"; se trata de algo novedoso pero sobradamente probado, el concepto de "Orquestador de Procesos".

El concepto en sí es muy simple, aplicar una capa por encima del BPM que permita "dirigir" procesos de manera dinámica, mediante un proceso de orden superior y proporcionando una vista completa

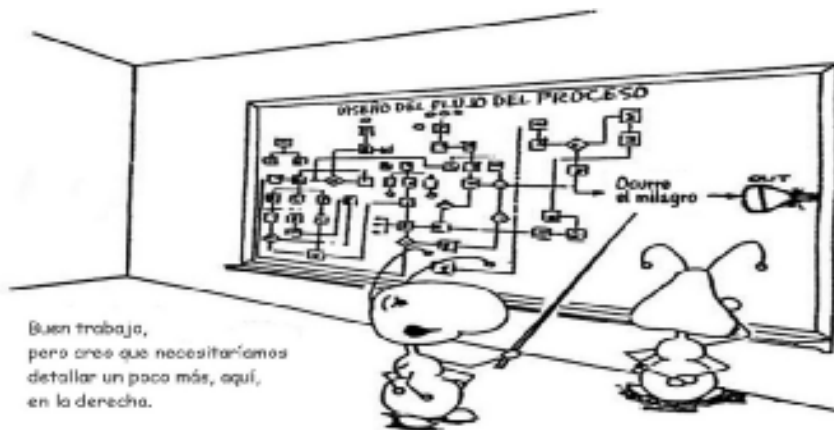
de los mismos, que facilite su seguimiento. ¿Por qué es necesaria esta capacidad de crear Macro-Procesos? Por la propia naturaleza de la Administración y sus procedimientos que se sofistican más todavía cuando le queremos dar una vista unificada al ciudadano y un punto único de acceso.

Pondré un ejemplo explicativo. Cuando cualquiera de nosotros ve

un anuncio en la televisión sobre el último producto de una empresa de Telecomunicaciones (ADSL Fútbol) y decide contratarlo, se desencadena un proceso de "aprovisionamiento" del producto para que lo tengamos operativo en nuestro domicilio. Pues bien, el proceso para aprovisionar no es trivial, ni puede estar prediseñado pues hay multitud de variables del contexto que determinan qué tareas hay que hacer y en qué orden.

Primero de todo, el producto que se ha anunciado en TV tendrá que "traducirse" a componentes "concretos": Router WiFi, Decodificador de TV, Cuenta de Acceso, Alta de Canales de Fútbol, Descuento en los 2 primeros meses, etc. Si ya disponemos de una línea de teléfono en nuestra casa, la instalación de la línea básica no hay que hacerla; si además tenemos un

**El Orquestador de Procesos no es más que el director de orquesta que dirige tareas y procesos (músicos) basándose en un macro-proceso que es la partitura**





ADSL de 1 Mb, en lugar de dar de alta un ADSL hay que aumentar su capacidad a 20Mb, etc.

En definitiva, si quisiéramos modelar todas las posibles combinaciones de variables siguiendo un modelo tradicional BPM, tendríamos que considerar miles de procesos a desarrollar y mantener. Y si además tenemos en cuenta los cambios imprevistos, es imposible tener predefinida una lógica que se adapte con la agilidad suficiente a situaciones como: "Ya ha llegado la fibra óptica a mi edificio", "El área de Marketing cambia producto y añade un regalo de un teléfono inalámbrico", "El cliente llama y dice que quiere un canal adicional de TV", etc.

El Orquestador de Procesos permite crear el Proceso de manera dinámica a la llegada de una solicitud, basándose en los valores que tienen las variables que habrán sido actualizadas apropiadamente por los sistemas que las mantienen (externos e internos).

Para la Administración, las variables que pueden participar son: aspectos formales o informales (Ley del Procedimiento Administrativo, Normativas), Reglamentos, etc. Este tipo de variables pueden cambiar con relativa frecuencia y se pueden albergar como reglas o datos en el sistema que "alimenten" al Orquestador a la llegada de una solicitud. Así mismo, otro tipo de variables de las que se tiene menor control pueden influir en el proceso final a realizar, por ejemplo si una Administración Local tiene ahora capacidad telemática para realizar el trámite X; o bien que se detecte que una documentación requerida ya está en posesión de la Administración y por lo tanto esa "tarea" del proceso no es necesario hacerla.

¿Y cómo funciona? Muy simple. A la llegada de una solicitud, el



Orquestador de Procesos diseña el Macro-Proceso basándose en los datos del formulario, en las variables anteriores y en un catálogo de procesos atómicos disponibles. Una vez diseñado, lo arranca y ese será el proceso que mecanizará por completo la solicitud recibida con un valor adicional: la posibilidad de detener el proceso durante la marcha y modificarlo para adaptarse a algún cambio imprevisto.

El Orquestador además permite el seguimiento y control de principio a fin del proceso, permitiendo "predecir" bien una posible desviación en plazos comprometidos con el ciudadano o una desviación de plazo de un proveedor externo.

Para concluir, una pregunta que me hago, ¿por qué el nombre de

"Orquestador"? La respuesta que se me viene a la cabeza es porque, quizás, lo que requiere el mundo real es muy similar a una orquesta sinfónica donde se tienen músicos para diferentes instrumentos. Cada músico es experto en su instrumento y requieren de un Director para que les indique cuándo y cómo deben tocar. El resultado es una sinfonía. ♦

