

# Gestión de expedientes y Administración Electrónica

Es imprescindible contar con una plataforma de gestión de la información como parte de un proyecto que tiene como finalidad cumplir con los objetivos de la administración electrónica, donde la implantación del expediente electrónico y su gestión es pieza clave. Una gestión documental correcta asegura el éxito de la gestión electrónica de expedientes, una gestión electrónica sin documentos no es nada. Si estos documentos contienen información ordenada según estándares abiertos nos aseguramos tanto la accesibilidad como la reutilización de la información, tan imprescindibles como obligadas desde la ley de servicios públicos electrónicos.

**POR RUTH BOTRÁN**

Esto coincide exactamente con la visión y evolución de EMC Documentum, donde todo gira alrededor del expediente, contando con una plataforma de desarrollo rápido de aplicaciones de gestión de expedientes y que está permitiendo a muchas Administraciones garantizar servicios de administración pública a los ciudadanos, de manera eficiente y reduciendo riesgos y costes.

El desarrollo de una aplicación

de gestión de expedientes es uno de los casos más complejos ante los que pueden encontrarse los desarrolladores: la gestión de expedientes consiste en procesos que giran alrededor de la documentación:

- El ciudadano puede presentar la documentación en papel o en formato electrónico, audio, video y por cualquier canal
- La documentación se tramita en un entorno colaborativo

- En cualquier momento se podrán incorporar datos o documentación proveniente de diferentes sistemas

- Notificación multicanal
- Monitorización continua de la tramitación, para saber en qué estado se encuentra el expediente y poder tomar decisiones al respecto
- Archivado y retención de la documentación

Pero además, los procesos de la gestión de expedientes no pueden »

**FIGURA 1 . Esquema de procedimiento**



modelizarse por completo, ya que son las personas que trabajan en estos procesos, las que dirigen el mismo en base a su conocimiento y experiencia, tomando decisiones para llegar a su resolución. Es por ello en muchas ocasiones difícil adaptar tecnologías y aplicaciones de puro BPM a la implementación de la gestión de expedientes, que requiere de mecanismos más flexibles y que planteen posibilidades de una gestión más dinámica y colaborativa.

**Plataforma unificada**

El marco de soluciones de gestión de expedientes EMC Documentum proporciona a las organizaciones

una única plataforma unificada de tecnologías previamente integradas para la configuración de aplicaciones de gestión de expedientes que permite cubrir todo el ciclo de vida del expediente desde la apertura (independientemente del formato y del canal), su tramitación interna y externa y de manera colaborativa, hasta su cierre, notificando automáticamente al ciudadano por diferentes canales y archivando electrónicamente el expediente aplicándole las políticas de conservación y expurgo definidas por la administración.

Esta solución permitirá al gestor realizar su trabajo de manera eficiente, ya que contará con una carpeta

virtual de expediente con la información necesaria y en el contexto que la necesita, permitiéndole tomar mejores decisiones y más rápidamente. Además, le permitirá realizar tareas en paralelo, que manualmente solo podrían ser secuenciales y por tanto acelerará la resolución del expediente, traduciéndose en más y mejor productividad y en una mejora en el servicio al ciudadano

xCP es la plataforma de composición de aplicaciones rápidas, que permite crear aplicaciones de gestión de expedientes sin necesidad de programar y proporciona toda la funcionalidad necesaria para cubrir el ciclo de vida de un expediente de

manera integrada, y que apuesta por la configuración, en lugar del desarrollo, basada en una metodología de componentes reutilizables.

El objetivo de xCP, es cambiar la filosofía de los proyectos de gestión documental (tradicionalmente 80% desarrollo - 20% configuración, pasar al menos a un 80% de configuración y el resto desarrollo). Además, dentro del desarrollo lo que proponemos es utilizar la filosofía xCP, que permite reutilizar múltiples veces los patrones y piezas desarrolladas.

xCP permite crear aplicaciones trabajando en 4 niveles diferentes:

- Modelo de datos: Tipos de documentales, carpetas, organización, seguridad, etc
- Procesos de Negocio/ Servicios Documentales: Creación de un nuevo expediente, gestión de un contrato, recuperar expedientes relacionados, etc...
- Interfaz de usuario: modo de ver los documentos, las carpetas, los metadatos, qué se puede buscar y cómo y qué se puede importar y desde dónde
- Monitorización: qué se hace y cómo se hace y cómo puede mejorarse

Para la composición de aplicaciones sólo tenemos que seleccionar los componentes que proporciona la plataforma, configurarlos y ensamblarlos. De esta manera xCP está ayudando hoy día a que las organizaciones puedan prestar servicios públicos electrónicos de manera eficiente, segura y optimizando recursos consiguiendo que el departamento de IT desarrolle aplicaciones más rápidamente. Habitualmente, las estimaciones de tiempo para el desarrollo son de entre nueve y doce meses, pero está demostrado que con xCP este tiempo puede reducirse a sólo tres meses. En vez de tener que desarrollar proyectos únicos que

implican muchos gastos, el departamento de TI podrá desarrollar componentes repetibles y reutilizables que se integran completamente en los proyectos, y de este modo acortar los ciclos de desarrollo y los periodos de implementación.

EMC pone a disposición de las organizaciones y de su comunidad de Partners diferentes componentes software y no software que aceleran el desarrollo y el despliegue de aplicaciones (aplicaciones de ejemplo, plantillas de soluciones, instaladores exprés, documentación y formación, guías de implementación, etc.) y dispone de una comunidad activa online formada por desarrolladores y diseñadores en la que se comparten documentos, consejos, ejemplos, discusiones y se accede de manera gratuita al software código de ejemplo. 📄❤️

**xCP está ayudando hoy día a que las organizaciones puedan prestar servicios públicos electrónicos de manera eficiente, segura y optimizando recursos**

---

Ruth Botrán  
Senior Systems Engineer de EMC  
para las soluciones IIG del Sector  
Público