

# Gestión de expedientes:

## eProcess6.0

Un solución de la Unidad SAP de Ibermática



**La gestión de expedientes es imprescindible en la estrategia hacia la Administración digital**

El sector público es clave para nuestra sociedad y no es ajeno a los grandes cambios que se están dando, entre los que merece especial mención el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Además, debemos tener en cuenta las nuevas exigencias de la sociedad hacia las administraciones públicas, que reivindican una Administración eficiente, imprescindible para que la economía de un país sea competitiva: más y mejores servicios, con un menor coste, que interaccione con otras administraciones y que haga uso de los mismos medios que el resto de la sociedad.



# Introducción

La tendencia actual pone de manifiesto un notable crecimiento de la inversión en TIC por parte de las administraciones públicas, principalmente debido al:

- Proceso de transformación sin precedentes al que están asistiendo la sociedad y la economía mundiales.
- El valor de la información como recurso crítico de la sociedad. La explotación inteligente de información, su conversión en conocimiento, la generación de mecanismos de aplicación del conocimiento en el desarrollo de nuevos servicios, etc.
- Cambio en la “cultura funcionarial”, es decir, en la orientación cultural de los empleados del sector público, quienes son cada vez más cercanos y proclives a hablar en términos de clientes, objetivos y eficiencia.
- Impulso de acciones por parte del MAP, con objeto de acercar las Administraciones al ciudadano y adecuarlas a la sociedad de la información, o la firma de convenios para la incorporación de empresas a la iniciativa de reducción de barreras burocráticas.
- Orientación al cliente, entendida como la importancia que adquiere el cliente en la concepción estratégica de una organización, con el fin de mejorar y personalizar el servicio. La orientación al cliente y la satisfacción individualizada se están convirtiendo en el objetivo de los procesos de reingeniería acometidos por muchas organizaciones.

Además, debemos tener en cuenta las nuevas exigencias de la sociedad hacia las administraciones públicas, que reivindican una Administración eficiente, imprescindible para que la economía de un país sea competitiva: más y mejores servicios con un menor coste, que interaccione con otras administraciones y que haga uso de los mismos medios que el resto de la sociedad.

También hay que resaltar la incorporación de la gestión por procesos en el ámbito de las administraciones públicas. De este modo, se pone en marcha una reestructuración de los métodos de trabajo y una homogeneización de la gestión; en definitiva, un proceso de simplificación, racionalización, normalización y mejora continua de las actuaciones administrativas.

En esta labor, juega un importante papel la tecnología a implantar. En este aspecto, es imprescindible contar con un sistema potente, pero que al mismo tiempo permita una constante evolución. El camino a recorrer se abre con un importante potencial de innovación.

La forma de abordar esta situación de oportunidad y riesgo concurrentes debe basarse en la construcción de sistemas que tengan una gran solidez en su diseño y que permitan una gran modularidad en sus componentes y flexibilidad en la elección de la solución técnica más adecuada.

Sin embargo, la propuesta de Ibermática para la Gestión de Expedientes va más allá, ya que no debe quedar relegada de forma exclusiva al ámbito de las administraciones públicas. El sistema es *extrapolable a cualquier organización* que pretenda llevar a cabo una gestión por procesos, con objeto de incrementar su capacidad y rendimiento, caracterizándose por:

- Facilitar de forma sencilla la realización de una evaluación de los impactos causados por eventuales cambios, reduciendo notablemente los riesgos y costos.
- Proporcionar una vía de contacto directo con el cliente: sus necesidades, quejas o muestras de insatisfacción.
- Aportar una visión y unas herramientas con las que optimizar y rediseñar, de forma continua, el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y adaptarlo a las necesidades de los clientes.



## Objetivos tecnológicos:

- Definir los *datos y parámetros* que deben ser recogidos por el sistema de gestión de expedientes.
- Analizar los diferentes *aspectos de la tramitación genérica* de un expediente, para que puedan ser incorporados al sistema y de este modo facilitar la gestión.
- Permitir la *interconexión* del sistema de gestión de expedientes *con el resto de aplicaciones* destinadas a la gestión de personal, económica, tributaria, documental...
- *Recoger la información complementaria* asociada a cada expediente, facilitando al gestor una visión global necesaria para la tramitación.
- *Gestionar toda la documentación* asociada al expediente, tanto la que se aporta al inicio como la que se genera por la entidad durante la ejecución del procedimiento.
- *Agilizar la emisión de documentos* a través de plantillas o bloques en los que, de forma automática, se vuelca la información específica del expediente en el que se generan.
- Disponer de un *sistema de gestión documental* que permita tanto el archivo de la documentación generada por los expedientes como la rápida localización de cualquiera de ellos.
- *Gestión de avisos y notificaciones* que faciliten al tramitador una organización de sus tareas por prioridades.
- Valoración de las tecnologías existentes en el mercado en materia de *firma digital*, para su implantación en el sistema de gestión de expedientes, de modo que se suprima completamente el “expediente en papel” y se sustituya por el “expediente electrónico”.
- Facilitar, a través de consultas, indicadores y cuadros de mando, la *explotación de la información* relativa a plazos, personas/unidades intervinientes, tareas en curso...

- Contar con un *sistema de seguridad* en la tramitación de expedientes, siendo necesaria la definición de diferentes niveles de acceso.

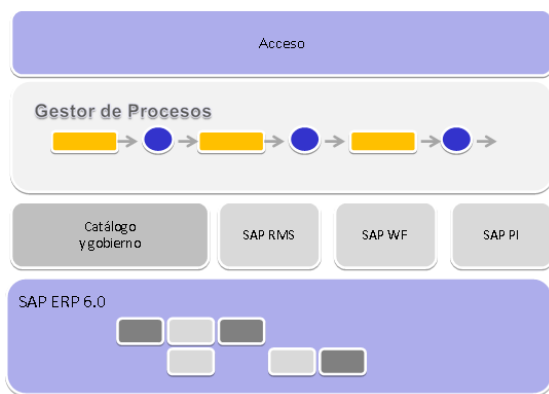
## Objetivos socioeconómicos:

- Agilizar la tramitación, dando una rápida respuesta a las necesidades de los ciudadanos que se gestionan a través de un expediente.
- Optimización de la actividad reduciendo la burocracia administrativa.
- Optimización de la gestión al proporcionar información fiable y detallada sobre el expediente.
- Mejorar la calidad de la Administración, incidiendo en la percepción del ciudadano.
- Integración con otros sistemas informáticos facilitando el traspaso de información.
- Permitir la integración de toda la información relacionada con el expediente dentro de un futuro “historial electrónico” que supondrá, entre otras cosas, una disminución de costes, al minimizar las pérdidas de información.



# Presentación de la solución

En respuesta a los objetivos y requisitos planteados, Ibermática lanza al mercado un **Sistema de Gestión de Expedientes** sobre la base de SAP Record Management System (RMS) y SAP Business Workflow.



RMS (gestor de expedientes de SAP) cuenta con las siguientes funcionalidades estándares:

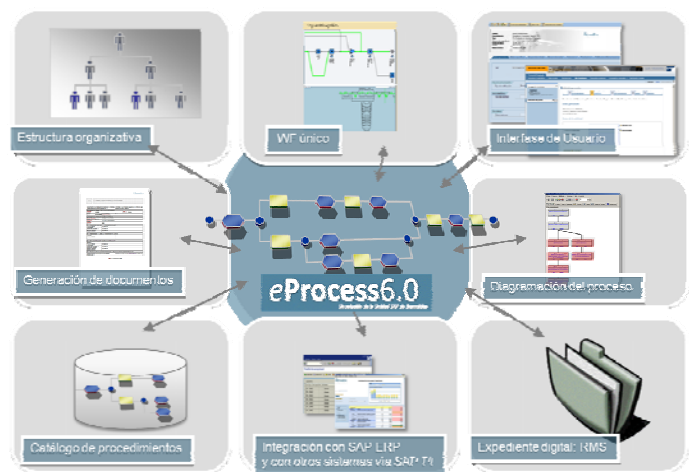
- Centralización de la información.
- Documentación e información asociada a un expediente ordenada en carpetas.
- Posibilidad de enlace con otros elementos de SAP (reports, transacciones, Infotipos) y con Internet (URLs).
- Funcionalidades de gestión documental (gestión de versiones, criterios de clasificación...).
- Integración con diferentes gestores documentales de forma transparente.
- Opciones de proceso, que se circunscriben a los WF circulares dentro de un expediente y a la gestión de casos, con funcionalidad muy similar.

El *Workflow* de SAP, utilizado habitualmente para definir procesos de negocio que no se encuentran incluidos dentro del sistema R/3, es particularmente adecuado para situaciones en las que se requiere una repetición de tareas, o situaciones en las que el proceso de negocio implica a un gran número de agentes en una secuencia específica.

Las plantillas de WF que suministra SAP han de ser interpretadas únicamente como ejemplos, no como una funcionalidad estándar, ya que requieren de desarrollo adicional para cubrir las funcionalidades exigidas en la implementación de procedimientos de cualquier organización.

Tanto RMS como el *Workflow* de SAP son herramientas de naturaleza muy técnica que requieren un alto grado de especialización y esfuerzo en la implementación y mantenimiento de cualquier procedimiento. Además, en ambos casos, para cubrir las funcionalidades exigidas en la implementación de procedimientos de cualquier organización, se requiere una importante labor de desarrollo adicional.

Con objeto de minimizar el esfuerzo de desarrollo que exige *RMS-Workflow* y de ampliar la funcionalidad estándar que se requiere en la gestión de expedientes, se ha desarrollado **eProcess 6.0**, que cuenta con las siguientes características:



- Está un nivel por encima del RMS y Workflow, abstrayendo su complejidad y simplificando las labores de implementación y mantenimiento de los procedimientos.

- Desarrollado sobre ABAP y con un modelo de datos sencillo, no es necesario un programador especialista para su mantenimiento.

- El motor es un único Workflow de carácter dinámico y recursivo que da respuesta, a través de simples tablas de parametrización, a los diferentes flujos de tramitación asociados a cada proceso.

- Se integra completamente con el RMS, aprovechando toda la potencia y funcionalidad estándar de SAP.

- Proporciona una visión global del contenido del expediente (expediente digital).

- Utiliza para su funcionamiento el WF de SAP y sus herramientas estándar.

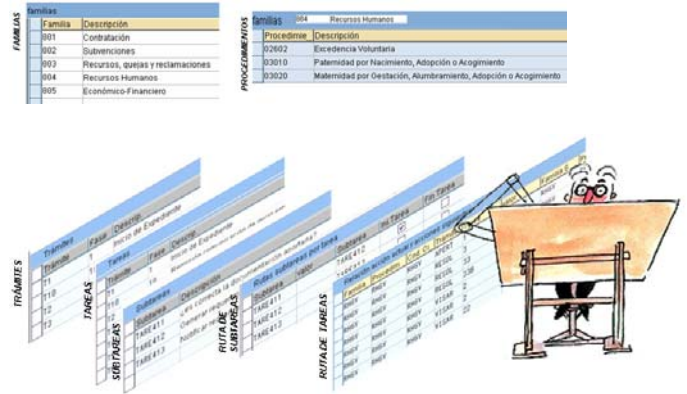
- Enlaza con los Módulos de SAP que se desee mediante los mecanismos habituales de integración (BAPIs, RFCs...).

- La integración con la estructura organizativa permite llevar a cabo una distribución de tareas en base a ella.

- Orientado a la tramitación. Incorpora conceptos como familia, estado, fases, procedimiento, trámites, tareas, flujo de tramitación...

- El producto tiene una orientación parametrizable destinada al usuario final.

- Disponibilidad de un catálogo de procedimientos, base sobre la que ir construyendo los nuevos procesos, para dar respuesta a las necesidades de la organización.



- Flexibilidad para detallar fácilmente las particularidades de cada proceso y, al mismo tiempo, para definir por el usuario los diferentes elementos genéricos de tramitación. Una vez establecidos, quedan disponibles para poder ser reutilizados en todos los procedimientos: validaciones, bloques de información para la construcción de documentos, trámites... Además, esta generalidad permite que la modificación de un elemento genérico de tramitación se traslade a todos los procedimientos en los que éste ha sido utilizado, sin necesidad de tener que realizar el cambio individualmente.

- Mantenimiento de circuitos sin necesidad de tocar código.

- Disponibilidad de versiones de procedimiento, para poder mantener activos al mismo tiempo comportamientos diferentes para un mismo procedimiento.

Nombre campo	Elemento datos	Descripción
DIRECCION	INT4	Duración
FF INSEL	DATUM	Fecha de vencim.
FF INSEL	DATUM	Fecha de salida
FF INSEL	DATUM	Fecha inicio req.

Nivel	Descripción	Ver Lista	Suprimir	Obligatorio	Opcional	Visual	Nombre Icono	Orde
N01	Inicio Exp. maternidad por gestación,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-FINSEL	
N02	Subsanción de Documentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-006SRV	
N03	Valoración del expediente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-COEFREDUC	
N04	Resolución Estimativa Parcial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-FINSEL	
N05	Resolución Derogatoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-FINSEL	
N06	Actualización de Datos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-FINSEL	
N07	Comunicación Permiso/Licencia Uni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	203410-FINSEL	

- Inclusión de un completo *historial de tramitación*, que permite conocer de forma cronológica las tareas ejecutadas identificando a la persona que las ha realizado y la documentación que se ha generado. Se complementa con la existencia de una estructura común reutilizable y homogénea, capaz de responder a las necesidades de todas las áreas de la organización: cabecera común a todos los procedimientos y distribución de la información del expediente en pestañas (datos generales y específicos, documentación, valoraciones, resoluciones, notificaciones).
- Facilidad para añadir *nuevas pantallas* de datos al expediente, que posibiliten tanto su consulta como su modificación.
- Sistema de *control de plazos* parametrizable y jerarquizado, que permite definir diferentes tipos de plazos para asociarlos, bien a todos los procedimientos de la organización, bien a los procedimientos de una determinada familia, o bien a determinados procedimientos.
- *Representación gráfica* del circuito de tramitación, con ayuda documental a las tareas.
- Asociación directa de la documentación generada por las tareas a las carpetas de la estructura del expediente RM.
- *Vistos buenos y firma electrónica* de documentos, tanto desde la bandeja de tareas de SAP (*Business Workplace*) como desde bandejas específicas disponibles en R/3 y en entornos Web.
- *Formularios y documentos* basados en plantillas y en bloques de información que cuentan con variables asociadas para recoger la información del expediente.
- Sencilla *integración* con plataformas de *registro y archivo de documentos*.
- Control de accesos a través de una red de autorizaciones en base a objetos y roles.
- *Utilidades de gestión* que posibilitan llevar a cabo modificaciones en la vida de un expediente: reapertura, retroceso, suspensión, reinicio, anulación, bloqueo, vuelta atrás...

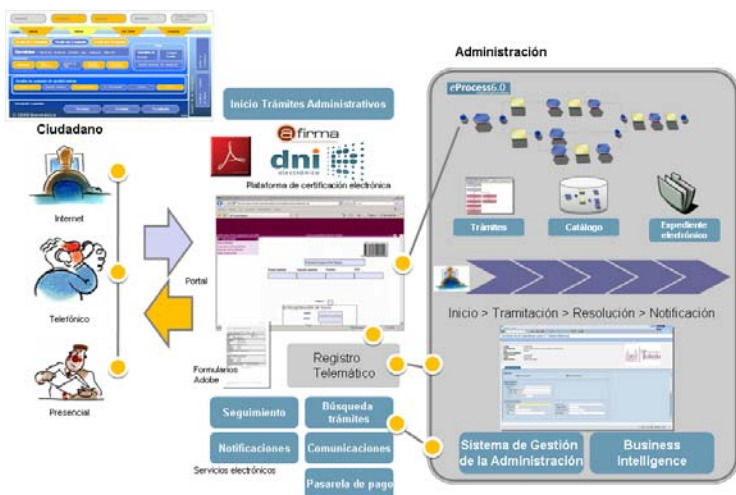


# Ámbitos destacados de aplicación

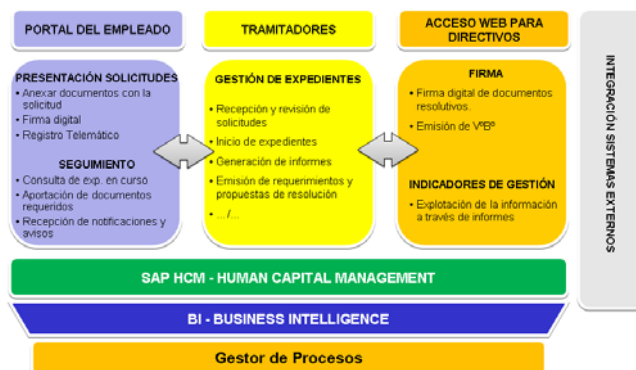
En el proceso de automatización de las actividades de una organización pública o privada, las tendencias del mercado de las TIC nos llevan a una gestión por procesos, en la que **eProcess 6.0** facilitará la optimización y rediseño de los flujos de trabajo, haciéndolos más eficientes e incrementando el rendimiento y la capacidad de la organización.

Dentro del abanico de posibilidades existentes en el mercado, Ibermática ha potenciado la gestión por procesos a través de **eProcess 6.0** en los siguientes ámbitos:

- Recursos humanos
- Contratación
- Sistema económico financiero
- Administración electrónica



Todas ellas tienen en común la integración con el ERP de SAP y/o con los correspondientes aplicativos de la organización a través de SAP PI, así como la disponibilidad de tres tipos de acceso al sistema:



- Acceso web para cargos directivos con objeto de firmar resoluciones, emitir el Visto Bueno, explotar la información existente en el sistema...
- Acceso vía R/3 para gestores/tramitadores, encargados principalmente de la recepción y revisión de solicitudes, inicios de expedientes, generación de informes, emisión de requerimientos y propuestas de resolución.
- Acceso web para empleados, contratistas, proveedores, unidades externas... que presentan solicitudes firmadas digitalmente y que se registran por el sistema, y a las que se permite el acceso posterior para la incorporación de nuevos datos/documentos para la recepción de notificaciones o para la mera consulta de las mismas.

Es importante señalar también el papel que juega **eProcess 6.0** en la particularización de los diferentes elementos que caracterizan a cada uno de estos entornos: ventanilla única, Servicio de Atención al Cliente (SAC), call center, perfil del contratante, gestor de contenidos, portal del empleado, dossier de personal...

# Estructura de la solución

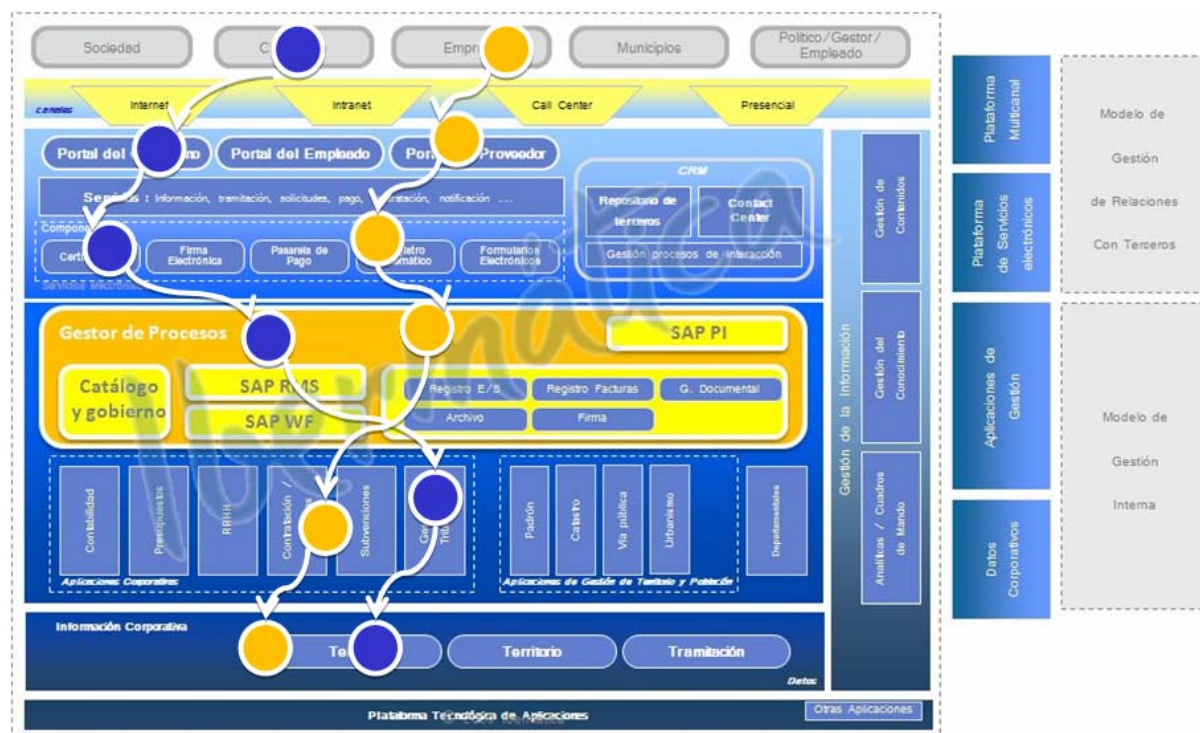
En la implantación de la solución se distinguen tres bloques fundamentales que reducen notablemente el esfuerzo de desarrollo:

1. **Parametrización de procedimientos:** Se dispone de un menú de parametrización intuitivo que facilita al personal no técnico asumir esta labor.
2. **Tramitación de expedientes:** La bandeja de tareas estándar de SAP se convierte en el punto central de la tramitación. Además, se dispone de bandejas específicas para facilitar la ejecución de tareas de firma, Visto Bueno o impresión masiva de documentos.

3. **Explotación de la información:** Además de la posibilidad de generar informes, se dispone de una funcionalidad adicional que amplía las posibilidades de gestión de la información relativa a cualquier expediente.

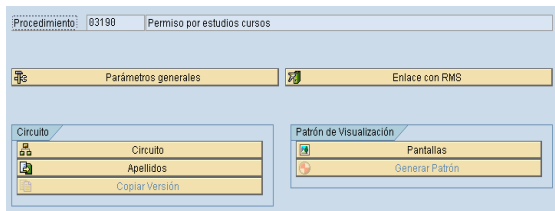
Cabe mencionar un cuarto apartado, en el que se incluyen: la interacción de los procedimientos a través de portales web, la firma digital de los documentos, y la gestión documental.

Con todo ello será posible definir un *Modelo Básico de Tramitación*, en base al que se llevará a cabo la definición, tramitación y explotación de información de todos los expedientes gestionados en una organización. De este modo se logra establecer un mínimo común de datos y tareas para los diferentes procedimientos de un mismo tipo, con lo que se consigue que un elevado porcentaje de cada procedimiento a implantar esté ya preparametrizado en el sistema.



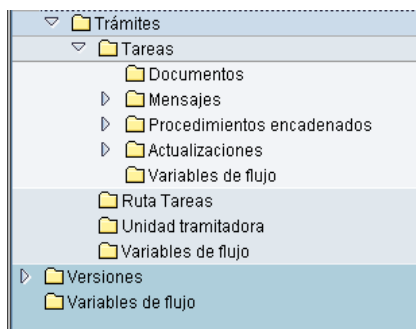
## Bloque I: Parametrización de procedimientos

Disponibilidad de un menú centralizado de parametrización en el que se agrupan los diferentes apartados de la implementación de un procedimiento en el sistema.



En la parametrización de cualquier procedimiento se contemplan los siguientes conceptos:

- **Familias de procedimientos (reutilización):** Se trata de patrones de uso común que facilitan la normalización en la personalización de procedimientos concretos.
- **Acciones/trámites:** Identifican los pasos que deben ejecutarse en cada procedimiento. Las acciones o trámites podrán ser de entrada, de proceso o de salida de información.
- **Rutas de ejecución/tramitación de procedimiento:** Sobre la base de un patrón (o excepcionalmente partiendo de cero) se establece el flujo de trabajo y los agentes que intervienen.



- **Formularios y documentos** basados en plantillas y en bloques de información que cuentan con variables asociadas para recoger la información del expediente.
- **Plazos** que gobiernan el procedimiento utilizando para ello valores de variables disponibles en el sistema.
- **Versiones de procedimiento** que permitan mantener activos al mismo tiempo diferentes comportamientos para un mismo procedimiento, dependiendo, por ejemplo, de la fecha del alta del expediente.
- **Representación gráfica** de cada procedimiento a través del árbol del circuito.
- **Enlace con RMS** de modo que los procedimientos parametrizados en **eProcess 6.0** estén vinculados a un modelo RMS en el que se almacenará toda la información relativa al expediente.

### Modelo de Tramitación



A continuación se presentan los pasos a seguir en la parametrización de un procedimiento.

1. El primer paso será la identificación de las familias de procedimientos disponibles en la organización, para seguidamente ir dando de alta cada uno de los procedimientos que las conforman.

Vista actualización de familias	
Familia	Descripción
001	RRHH
002	Contratación
003	Subvenciones
004	Licencias
005	Recursos, quejas y reclam
006	Económico-Financiero



## Bloque 2: Tramitación de Expedientes

Una vez definido el flujo de trabajo por el que debe transcurrir el procedimiento, la solución propuesta permitirá:

- Instanciar expedientes concretos de cada uno de los procedimientos definidos.
- Posibilitar la relación de expedientes en el momento de su creación.
- Determinar vistas de información asociadas a pasos/tareas concretas.

En fase de ejecución de un expediente, **eProcess 6.0** permite:

- Acceso a los pasos o tareas a través de la bandeja de tareas donde cada perfil de usuario visualiza las actividades que le han sido asignadas.
- Enviar cada tarea a la bandeja del usuario responsable, según los perfiles definidos.
- Es posible ejecutar pasos o tareas de diversos tipos:
  - Captura de datos
  - Pasos o tareas de control del flujo (decisiones)
  - Incorporación y generación de documentos
  - Envío de avisos o mensajes (e-mail)
  - Firma electrónica de documentos
  - Actualización de sistemas externos

- Ejecución de pasos/tareas de forma individual.
- Ejecución de pasos o tareas de forma masiva/conjunta.
- Ejecución excepcional (retroceso, hibernación, reapertura, cierre...).
- Consulta de la ruta de ejecución/tramitación de un expediente.

En el momento del alta de un expediente, el tramitador tiene a su disposición una serie de ayudas que permiten mostrar los procedimientos disponibles agrupados en familias.



La tramitación está centrada en la bandeja de tareas de SAP. Desde aquí el tramitador ejecuta los diferentes trámites que el flujo le haya asignado.

Nam. Expediente	Procedimiento - Tipo	D.N.I.	Trámite - Tarea	Fecha crea	Empleado
AO-F 230102010-000000018	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Valoración Permiso - ¿Cómo se resuelve?	25.02.2010	00004992
AO-F 230102010-000000009	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Comunicación - Lanzar Validaciones del Expedi-	25.02.2010	00004992
AO-LD 9PORT2010-000000011	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Emisión Certificado Últimas cotizaciones - Valid	25.02.2010	00001775
AO-F 9PORT2010-000000018	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Emisión Certificado Últimas cotizaciones - Valid	24.02.2010	00001774
AO-F 230102010-000000007	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Comunicación - Lanzar Validaciones del Expedi-	23.02.2010	00004992
AO-F 230102010-000000006	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Comunicación - Lanzar Validaciones del Expedi-	23.02.2010	00004992
PA-A 300102010-000000019	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Actualización Ausencia - Log errores Actualizar	23.02.2010	00000619
AO-F 9PORT2010-000000015	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Emisión Certificado Últimas cotizaciones - Valid	23.02.2010	00004992
AO-F 230102010-000000005	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Comunicación - Lanzar Validaciones del Expedi-	23.02.2010	00004992
AO-F 230102010-000000003	Patentedad por Nacimiento, ESI2345678Z		Resolución Desfavorable - Introducción Anteced	23.02.2010	00004992
AO-F 9PORT2010-000000009	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Validación Actualización Previa Ausencia - ¿Des	22.02.2010	00004992
AO-F 9PORT2010-000000009	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Emisión Certificado Últimas cotizaciones - Valid	22.02.2010	00004992
AO-F 9PORT2010-000000082	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Validación Actualización Previa Ausencia - ¿Des	22.02.2010	00004992
AO-F 9PORT2010-000000090	Procedimiento para Portal, ESI2345678Z		Emisión Certificado Últimas cotizaciones - Valid	22.02.2010	00004992

En cualquier momento, a través del árbol de tramitación, se puede conocer el avance de la tramitación (en cuanto a los trámites realizados, personas implicadas, fechas de ejecución, fases y estados en los que se han producido y documentos asociados).



En cuanto a la funcionalidad estándar de RMS, hay que indicar su ampliación por parte de **eProcess 6.0** en los siguientes apartados:

- Tramitación excepcional
- Expedientes relacionados
- Gestión de plazos
- Tramitación masiva

### Tramitación excepcional

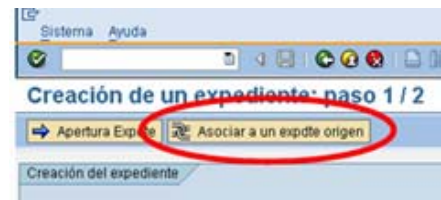
Clase	Eje	Nóm. Exped	Par.	WF	Status	Trámite	Tarea	Descripción
CTRL	20041				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20042				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20043				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20044				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20045				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20046				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente
CTRL	20047				Activado	CTRL01	CTRL0100	Apertura expediente

Las circunstancias excepcionales que influyen en el flujo de un expediente se aplican a través de la tramitación excepcional, que permite llevar a cabo actuaciones tales como:

- Retroceder a un paso anterior.
- Añadir un documento a una tarea.
- Anular un expediente para posteriormente activarlo.
- Cerrar un expediente en un momento dado y permitir su posterior reapertura.
- Bloquear y desbloquear un expediente.
- Transmitir una tarea a un usuario no previsto inicialmente.
- Conocer el trámite en el que se encuentra un expediente y qué usuarios están asignados.
- Hibernar un expediente y activar su despertar con posterioridad.

### Expedientes relacionados

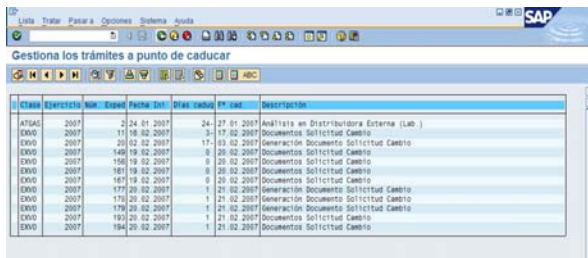
En toda gestión de procedimientos se plantea la necesidad de agrupar la información que está relacionada y, por tanto, de permitir desde un expediente el acceso a aquéllos con los que éste tiene algún tipo de vinculación, por ejemplo, la tramitación de una petición y la correspondiente reclamación cuando no se concede lo solicitado. Se trata de la relación de expedientes que se incorpora como funcionalidad estándar a **eProcess 6.0** y que posibilita acceder desde el expediente padre a los expedientes hijos.



Relación	Nº Expediente
Padre	AG-E 02211/2008-0000000297
Hijo	AG-G 03130/2008-0000000275
Hijo	AG-G 03130/2008-0000000284
Hermano	AG-G 02211/2008-0000000300

## Gestión de plazos

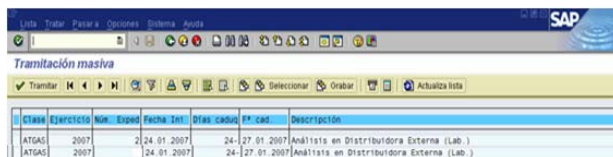
Con objeto de facilitar la labor de gestión y evitar la caducidad de las tareas por el transcurso del plazo que tienen asociado, se cuenta con una funcionalidad que proporciona al tramitador un aviso respecto de las tareas que están a punto de caducar.



Clase	Ejercicio	Núm. Exped.	Fecha Int.	Días caduc.	Nº cad.	Descripción
ATGAS	2007	24	01/2007	24	27/01/2007	Analista en Distribuidora Externa (Lab.)
EXDO	2007	11	18/02/2007	3	17/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	20	02/02/2007	17	03/02/2007	Generación Documento Solicitud Cambio
EXDO	2007	149	19/02/2007	6	26/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	156	19/02/2007	9	26/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	161	19/02/2007	8	26/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	167	19/02/2007	9	26/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	177	20/02/2007	1	21/02/2007	Generación Documento Solicitud Cambio
EXDO	2007	178	20/02/2007	1	21/02/2007	Generación Documento Solicitud Cambio
EXDO	2007	179	20/02/2007	1	21/02/2007	Generación Documento Solicitud Cambio
EXDO	2007	183	20/02/2007	1	21/02/2007	Documentos Solicitud Cambio
EXDO	2007	184	20/02/2007	1	21/02/2007	Documentos Solicitud Cambio

## Tramitación masiva

Para facilitar la gestión de expedientes que se encuentran en el mismo trámite, y en los que a una misma persona le corresponde realizar una idéntica tarea en un amplio número de expedientes, se dispone de la tramitación masiva, que agiliza notablemente la labor de cualquier tramitador. Una vez seleccionados los expedientes afectados, con un simple click de ratón, se ejecutará en todos ellos de forma masiva una misma tarea.



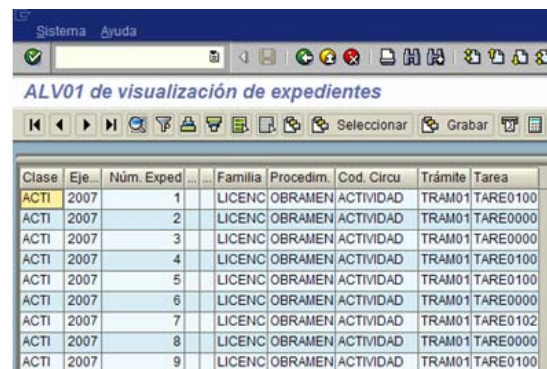
Clase	Ejercicio	Núm. Exped.	Fecha Int.	Días caduc.	Nº cad.	Descripción
ATGAS	2007	24	01/2007	24	27/01/2007	Analista en Distribuidora Externa (Lab.)
ATGAS	2007	24	01/2007	24	27/01/2007	Analista en Distribuidora Externa (Lab.)

Ligado a este punto se encuentra la posibilidad de firmar electrónicamente y de forma masiva los documentos asociados a diferentes expedientes, ya sea desde R/3 o bien desde un entorno web, como ya se ha indicado anteriormente.

## Bloque 3: Explotación de la información

Finalmente, una vez terminada la tramitación de los expedientes de un procedimiento, es conveniente hacer un análisis de lo que ha ocurrido en la tramitación, con vistas a identificar mejoras potenciales. En este sentido el sistema permite:

- Acceso a la información (datos y documentos) asociados a un asunto concreto.
- Consulta de la ruta de ejecución/tramitación de un asunto.
- Explotación de información de negocio asociada (acceso a las tablas R3 de SAP)
- Explotación de información de control de flujo (control tiempo de pasos/tareas realizadas).



Clase	Eje	Núm. Exped.	Familia	Procedim.	Cod. Circu	Trámite	Tarea
ACTI	2007	1	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	2	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	3	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	4	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	5	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	6	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	7	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0102
ACTI	2007	8	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	9	LICENC	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100

## Otros

Además de los tres bloques principales ligados a la implantación de procedimientos y que hemos mencionado anteriormente, se encuentran otros aspectos que se han tenido en cuenta en **eProcess 6.0**, como son:

- La interacción en procedimientos a través de portales web.
- La firma digital de los documentos.
- La gestión documental.

## Portales WEB

Teniendo como punto de partida la necesidad de tender hacia un expediente electrónico en el que todas las actuaciones se desarrollen dejando de lado la vía ordinaria en papel, se lanza la posibilidad de interactuar en procedimientos a través de portales web de modo que se agilice notablemente la tramitación.

## Firma digital

Aunque cada entidad certificadora tiene su propio comportamiento y no resulta fácil homogeneizar esta cuestión, se ha preparado **eProcess 6.0**, aprovechando la funcionalidad estándar del RMS, para que la labor de integración con diferentes entidades certificadoras pueda llevarse a cabo en un entorno amigable, reduciendo al máximo la complejidad que, de por sí, es propia de este ámbito.

## Gestión documental

Aprovechando la funcionalidad estándar del RMS, se facilita la integración con cualquier gestor documental.

# El porqué de eProcess 6.0

Las razones principales que han llevado a Ibermática a desarrollar **eProcess 6.0** pueden encuadrarse fundamentalmente en 4 apartados:

- Tiempo
- Mantenimiento
- Funcionalidad
- Usabilidad

## - Tiempo

- Reduce el esfuerzo de desarrollo inicial y de mantenimiento.
- Posibilita la creación y puesta a disposición del usuario de un prototipo de pruebas en un menor plazo de tiempo.
- Reduce el tiempo total de desarrollo del proyecto.

## - Mantenimiento

- Desarrollado sobre ABAP, no necesita expertos adicionales.
- Entorno de mantenimiento más sencillo que el requerido para el WF y RMS.

## + Funcionalidad

- Utiliza la funcionalidad estándar del WF y RM.
- Añade nuevas funcionalidades que complementan la existente en el estándar.

## + Usabilidad

- Pantallas propias de tramitación más amigables para el usuario.
- Inclusión de un árbol de tramitación y varias representaciones gráficas del flujo, así como la posibilidad de disponer de versiones de procedimiento.

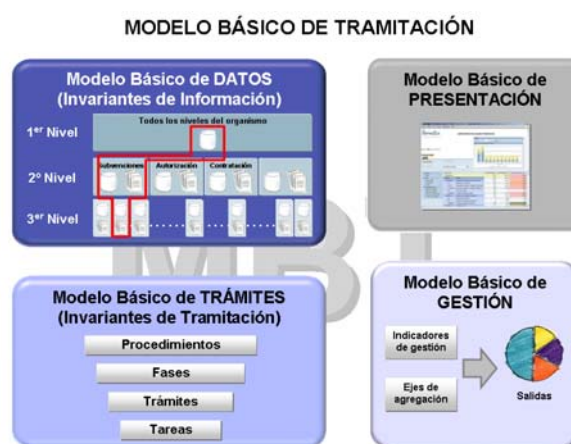
# Experiencias de aplicación

La primera concreción de la aplicación de **eProcess 6.0** en las administraciones públicas se produce en el ámbito del Gobierno Vasco, al amparo del Proyecto de Gestión de Recursos Humanos, con la definición de un Modelo Básico de Tramitación de los procedimientos de dicho organismo. El Modelo Básico de Tramitación se configura como el esquema básico de referencia para la definición, tramitación y explotación de información de todos los expedientes gestionados en las diferentes unidades organizativas de esa Administración y establece un mínimo común de datos y tareas para los diferentes procedimientos de un mismo tipo, de forma que:

- Todos los procedimientos del organismo tengan una cabecera de datos comunes.
- Todos los procedimientos de un mismo tipo (familia) tengan un conjunto de datos comunes y una serie de trámites comunes.
- Estos datos comunes sean un mínimo de referencia; a partir del mismo, cada unidad organizativa decide si define únicamente dichos mínimos o si detalla cada procedimiento (datos y trámites) al nivel que desee.
- Los datos y trámites comunes definidos permiten que un elevado porcentaje de cada procedimiento a implantar esté ya preparametrizado en el sistema.
- Los datos y trámites comunes permiten ofrecer al ciudadano/cliente una información homogénea, independientemente de la unidad organizativa que la genere (transparencia respecto a la gestión interna).

- Los datos y trámites comunes permiten la disponibilidad de un esquema conceptual de referencia que asegura la homogeneidad en la información interna (posibilidad de consolidar, comparar y planificar con criterios comunes para toda la organización) y un elemento de base para consensuar un modelo común entre las diferentes administraciones.

El Modelo Básico de Tramitación integra un Modelo Básico de Datos, un Modelo Básico de Trámites, un Modelo de Presentación de la información al ciudadano-cliente y un Modelo de Gestión.



En base a **eProcess 6.0**, otras organizaciones se han planteado adoptar un Modelo Básico de Tramitación como base para normalizar la implantación de la gestión de expedientes en diferentes ámbitos: Expedientes de contratación administrativa en ADIF, Gestión de subvenciones en FUNDOSA y e-Administración en el Ayuntamiento de Toledo.

## Garantía Ibermática

Ibermática es una de las principales compañías de servicios en Tecnologías de la Información (TIC) del mercado español. Creada en 1973, su actividad se centra en las siguientes áreas: Consultoría TIC, servicios de infraestructuras, integración de sistemas de información, outsourcing e implantación de soluciones integradas de gestión empresarial. Asimismo, está presente en los principales sectores de actividad: finanzas, seguros, industria, servicios, telecomunicaciones, sanidad, utilities y administración pública, donde ofrece soluciones sectoriales específicas. Completa su oferta con soluciones tecnológicas como Business Intelligence, ERP y CRM, gestión de procesos (BPM), recursos humanos, movilidad, gestión de contenidos (ECM), Social Business / Gov 2.0, gestión de personas (HCM), Arquitecturas SOA, trazabilidad, accesibilidad, seguridad e inteligencia artificial, así como servicios Cloud Computing.

Tras casi 40 años de actividad en el sector de las TIC, Ibermática se ha consolidado como una de las primeras empresas de servicios de TI de capital español. Actualmente agrupa a 3.324 profesionales y representa un volumen de negocio de 246,5 millones de euros.

### Persona de contacto:

**Mario Dabán**

Responsable soluciones SAP

[m.daban@ibermatica.com](mailto:m.daban@ibermatica.com)

Tel.: 902 413 500

[www.ibermatica.com](http://www.ibermatica.com)