



**Workflow, Gestión**  
**Documental y Tecnologías**  
**Web.**

**Nuevo prisma tecnológico en la**  
**Automatización de Expedientes**

## **1 Introducción**

El objeto del presente planteamiento no es otro que abordar la siempre difícil tarea de la gestión de expedientes en el marco de un organismo de la Administración Pública. Hasta aquí nada nuevo. Múltiples han sido los intentos con mayor o menor grado de éxito a lo largo del tiempo. La aparición de las tecnologías workflow dio un paso adelante en la automatización de procedimientos administrativos. Al principio con timidez y ya cada vez mas consolidadas. Sirva de ejemplo, al respecto que las predicciones de Gloria Nistal en las jornadas Workflow 99 organizadas por Institute for International Research:

Convergencia de Workflow con Groupware

Las Suites corporativas incluirán un módulo workflow

Se traspasaran los limites de la organización

Workflow sobre Internet

Se han cumplido en su totalidad.

## **2 Situación de partida.**

2.1 Clasificación de los diferentes grupos de expedientes:

- 1 Expedientes de vertido
- 2 Expedientes de concesiones de riego
- 3 Expedientes de abastecimientos
- 4 Otros...

## 2.2 Principales problemas detectados

- No existe una clasificación de los tipos de expediente.
- Imposibilidad de encontrar rápidamente los expedientes.
- Imposibilidad de seguimiento de los expedientes.
- El Registro de Aguas no está relacionado con las diferentes unidades que tramitan los expedientes.
- No existe una gestión documental.
- Problemas de estructura de datos  
Múltiples Bases de datos, con diferentes estructuras que se refieren a la misma información.
- Problemas de datos  
El contenido de las diferentes bases de datos necesita ser depurado.  
Datos obligatorios se encuentran vacíos.  
Repetición/duplicación de información.
- Problemas de organización  
Diferentes áreas utilizan diferentes bases de datos sin compartir información.

Como consecuencia de lo anterior, se presenta una problemática dentro del flujo de información y de la organización en la que es necesario tomar medidas urgentes.

## 2.3 PREANALISIS

- Volumen de expedientes que se tramitan.
- Peticiones y consultas sobre los expedientes en fase de tramitación.
  - ¿ Se responde al peticionario?

¿ El tiempo de respuesta es aceptable?

- ¿ es fácil la localización de los expedientes, tanto física como informática?
- ¿Se resuelven todos los expedientes que se solicitan?

NO

Falta de personal

Medios poco eficientes

- Imposibilidad material para cumplir los plazos de tramitación de expedientes estipulados por ley.

#### 2.4 FACTORES CRITICOS DE ÉXITO.

Los factores críticos, para el éxito del proyecto, identificados hasta el momento son los siguientes:

- Implicación de los usuarios relevantes a lo largo de todo el proyecto y especialmente en la fase inicial.
- Acceso ágil a las personas y a la información necesaria.
- Definir claramente y asumir los roles y responsabilidades por cada participante en el proyecto.
- Contar con profesionales con los conocimientos técnicos adecuados.
- Disponer de la infraestructura necesaria, software, hardware y comunicaciones desde el inicio del proyecto.
- Proporcionar mecanismos de aprobación eficientes que agilicen la definición, validación y aceptación de los requerimientos y la implantación del sistema

- Apoyo al proyecto por parte de la Confederación, desde el inicio del mismo y disponer de la implicación adecuada de los usuarios de todas las áreas relacionadas.

### 3 Nuestra solución.

Una solución integrada e integradora que permite la implantación de diferentes módulos que solucionan problemas de diferentes áreas y la conectividad entre las mismas.

#### 3.1 NUESTROS OBJETIVOS

Mayor rendimiento

Almacenamiento adecuado

Seguridad en los datos

Consultas inmediatas

Utilización de metodologías Workflow

Métodos para la gestión documental

Tecnologías Web

#### 3.2 FASES

- Descripción detallada de los pasos seguidos en la tramitación de expedientes (Situación actual)
  
- Examen de la ley de aguas en lo referente a la tramitación que se lleva a cabo.
  
- Interpretación de la ley de aguas y la ley de procedimiento administrativo.

¿Incorporar pasos?

¿Modificar los existentes?

- Examinar que personas llevan a cabo la tramitación de este conjunto de expedientes.

- Asignación de responsable por proceso de tramitación, que pueda tomar decisiones sobre cuestiones que se puedan plantear a lo largo de la definición del proceso de tramitación.

### 3.3 PREANALISIS

- Recoger toda la información de la Confederación.
- Analizar los datos que deben almacenarse de los expedientes. (principales y generados por el proceso de tramitación, secundarios)

### 3.4 CREACIÓN DE FLUJOS DE TRABAJO "WORKFLOW"

- Definir todas las tareas existentes.
- Asignación a cada tarea de responsable/s.
- Definir la secuencia entre tareas.
- Asignar a cada tarea tiempos y plazos.
- Identificar posibles anomalías.

Todo esto nos lleva a la definición del "entorno de trabajo".

Dentro del desarrollo del proceso se tendrán en cuenta asimismo todas las posibles interacciones con diferentes aplicaciones de las Confederación Hidrográficas,

- correo electrónico para comunicaciones entre usuarios
- Almacenamiento de datos (SQL SERVER, ORACLE)
- Herramientas de gestión documental

- Transacciones con otras aplicaciones corporativas  
(CONTABILIDAD ...)



#### 4 TECNOLOGIA

Una aproximación tecnológica que represente la funcionalidad de la aplicación, se muestra en la siguiente figura:



Muy especialmente se contemplan las posibilidades de los entornos Internet/Intranet y de las modernas tecnologías workflow por su incidencia en la racionalización del trabajo de los usuarios finales y sobre todo, su clara influencia en la reducción de costes, frente a los entornos tradicionales, de desarrollo de aplicaciones y entorno de comunicaciones.

El planteamiento está orientado, no sólo a la obtención de una aplicación tradicional que aborde la gestión de expedientes, sino también a la adopción de componentes tecnológicos avanzados que aporten valor añadido, que agilicen y aceleren la gestión y el trabajo del personal involucrado, que faciliten el trabajo externo y distribuido, que permitan embeber a la confederación en una dinámica de trabajo orientado a WEB que le permita ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Todos estos factores provocan que el planteamiento se enfoque hacia las tecnologías WEB desde su fase inicial, en la que, como primer objetivo, se permitirá el trabajo de los empleados con el sistema a través de la intranet corporativa.

Este arranque del proyecto facilitará su rápida ampliación y escalado para garantizar la posterior gestión completa sobre una solución abierta, segura, escalable y accesible desde Intranet e Internet.

## 5 RESUMEN Y CONCLUSIONES

La aplicación de este planteamiento en la automatización de procedimientos aporta numerosas y sustanciales mejoras a la Administración, entre las que destacan:

- Mejora en la calidad del servicio,
- Reducción de tiempos de tramitación,
- Acceso a la Información de forma inmediata,
- Racionalización de los procedimientos.

- Simplificación del trabajo,
- Etc.