



360° de la gestión del expediente

José Novillo

Especialista Técnico en Gestión Documental

#START013, 6 Noviembre 2012



¿A qué llamamos gestión del expediente?

Case Management o Gestión de Casos o Expedientes hace referencia a la **coordinación de servicios**, ya sean legales, financieros, sanitarios, etc. que habitualmente incluyen la **creación de un expediente** y el **seguimiento de un proceso** para garantizar la prestación de los servicios.

- La información relacionada con el expediente es accesible al equipo que colabora en su resolución.
- Una vez que se cierra el expediente, la información **se conserva durante un periodo** de acuerdo a la legislación.
- Estos procesos son muy **dinámicos y colaborativos**. Requieren una **gestión de eventos** y habitualmente tienen una duración larga en el tiempo.

¿Cómo lo gestionamos?

Con una solución donde...



- Hay procesos dinámicos y **colaborativos**
- Las tareas se resuelven mediante la **experiencia de los usuarios**
- **Los contenidos** son esenciales para la toma de decisiones
- Los resultados se orientan a **los objetivos**
- Habitualmente los procesos **no están predeterminados**

Para resolver necesidades como...



- Tratamiento complejo de excepciones
- Reclamaciones
- Gestión de contratos
- Solicitudes de préstamos
- Gestión de cualificaciones

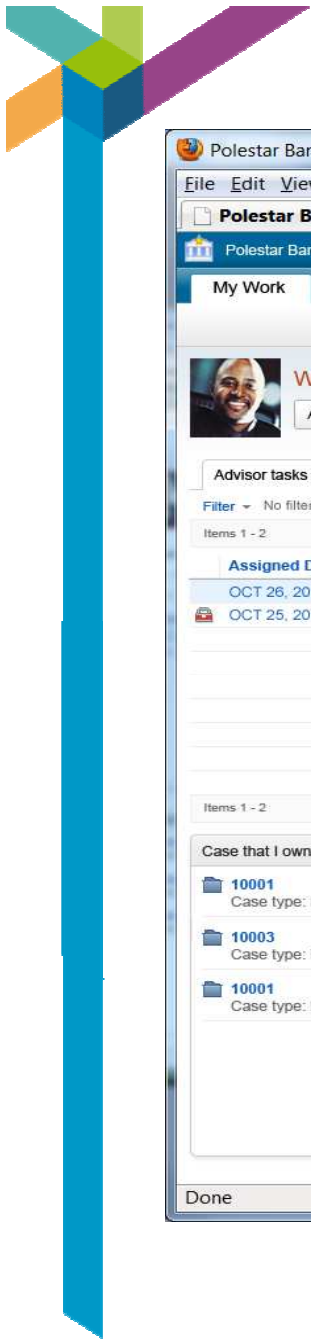
Que requieren funcionalidades de...



- Gestor de Contenidos
- BPM
- Herramientas de Colaboración
- Software Social
- Reglas de Negocio
- Motores de Análisis

¿Qué peculiaridades tiene?

- Potenciar la colaboración entre las capacidades del sistema y la experiencia de los usuarios
 - Los usuarios conocen el objetivo del negocio, y no necesitan una información muy detallada sobre cómo conseguirlo
 - Y el sistema sí es capaz de detectar cuándo se ha cumplido el objetivo
- El proceso se construye a partir de fragmentos más pequeños
 - Los usuarios tienen el control en todo momento




Polestar Bank Case Review System - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Polestar Bank Case Review S...

Polestar Bank Credit Card Dispute Management jdunne | Help | About | Log Out

My Work Cases New Page Page Actions Edit page

 **Welcome, John Dunne**
Add case Manage roles

Advisor tasks (2) Personal In-Basket

Filter No filter condition is defined.

Items 1 - 2 Previous Next

Assigned Date	Case Work Item	Customer Name	Description
OCT 26, 2010	Review Dispute	Jane Jones	New documents have arrived.
OCT 25, 2010	Review Dispute	Douglas Potter	New case.

Items 1 - 2 Previous Next

Case that I own

- 10001**
Case type: Manage Dispute Item | Case State: Process Chargeback | Assigned to: fsilvia | Finality Date: NOV 1, 2010
- 10003**
Case type: Manage Dispute Item | Case State: Represent | Assigned to: jsolkol | Finality Date: NOV 12, 2010
- 10001**
Case type: Manage Dispute Item | Case State: Initiate Dispute | Assigned to: jjohnson | Finality Date: DEC 8, 2010

Case Information

Case ID: CCDM_ManageDisputeItem... [Open case details](#)

Summary Documents Tasks History

Show: Summary

Items 1-10 Previous Next

OCT 26, 2010

- hotel invoice.pdf Document added rdee
- hotel reservation.pdf Document added rdee
- dispute form.pdf Document added rdee
- letter.pdf Document added rdee

OCT 25, 2010

- General Correspondence Task completed fjones
- Generating request for documents Comment added fjones
- Generate Correspondence Task started fjones
- Initiate Dispute Task Completed slars

OCT 24, 2010

- Customer was billed twice for a hotel res... Comment added slars
- Initiate Dispute Task started slars

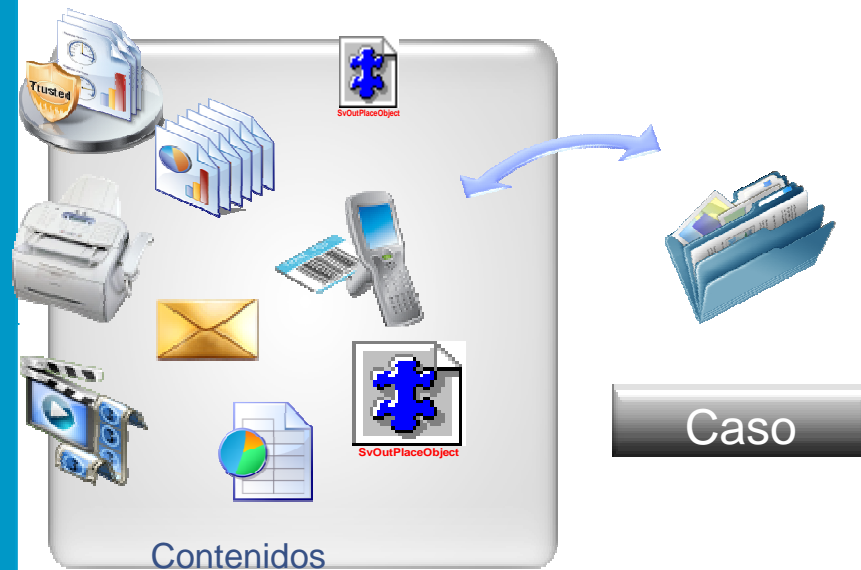
Items 1-10 Previous Next

Done



El Contenido es una parte esencial del Caso

- Los casos contienen documentación relativa a los clientes, productos, etc. Esta documentación puede tener cualquier formato, y ser interna o externa a la organización
- Algunos ejemplos pueden ser información de clientes o proveedores, especificaciones de productos, informes financieros o legales, correspondencia, recibos, etc.

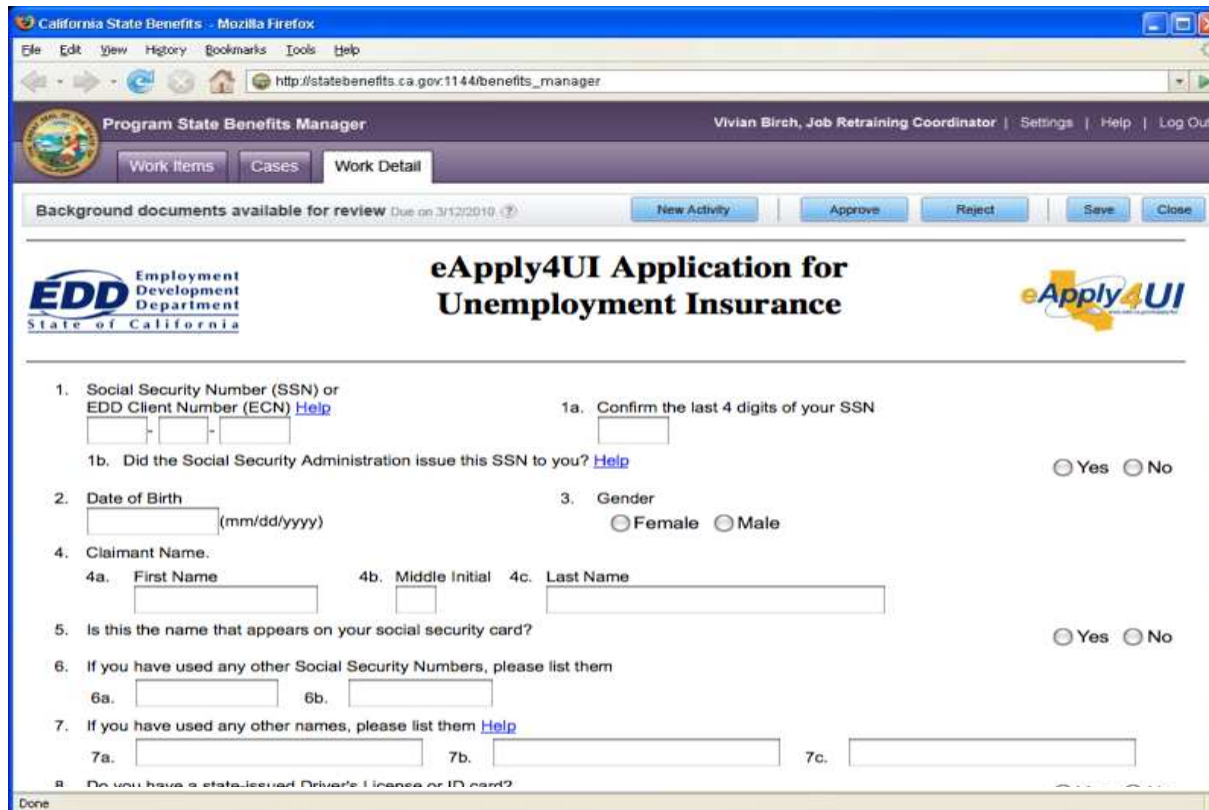


La Gestión de Contenidos proporciona:

- Gestión del ciclo de vida de los expedientes
- Servicios de búsqueda
- Servicios de seguridad y archivado
- Colaboración

Con formularios electrónicos

- Un formulario se visualiza en un widget específico
- Los valores del formulario se pueden pasar a variables del caso, y el formulario se almacena en el expediente como un documento más.



The screenshot shows a web browser window titled "California State Benefits - Mozilla Firefox" with the URL "http://statebenefits.ca.gov:1144/benefits_manager". The page is for the "Program State Benefits Manager" and is accessed by "Vivian Birch, Job Retraining Coordinator". The main content is the "eApply4UI Application for Unemployment Insurance" form. The form includes the following fields and questions:

1. Social Security Number (SSN) or EDD Client Number (ECN) [Help](#)
[]-[]-[]
- 1a. Confirm the last 4 digits of your SSN
[]
- 1b. Did the Social Security Administration issue this SSN to you? [Help](#) Yes No
2. Date of Birth (mm/dd/yyyy) []
3. Gender Female Male
4. Claimant Name.
4a. First Name [] 4b. Middle Initial [] 4c. Last Name []
5. Is this the name that appears on your social security card? Yes No
6. If you have used any other Social Security Numbers, please list them
6a. [] 6b. []
7. If you have used any other names, please list them [Help](#)
7a. [] 7b. [] 7c. []
8. Do you have a state-issued Driver's License or ID card? []





Los Casos son Dinámicos

The screenshot shows a 'Case Information' panel with the following elements:

- Case ID: Case ID (with a link to 'Open case details')
- Navigation tabs: Documents, Tasks, History
- 'Add Activity' button
- 'Required (4)' section:
 - Background check (Disable)
 - Determine benefits eligibility (Start | Disable)
 - Document review (Started on 4/30/2010 15:09)
 - Application completion check (Completed on 5/20/2010 08:18)
- 'Optional (3)' section:
 - Background review (An error occurred More Info)
 - Background review (An error occurred More Info)
 - New document review (Completed on 5/3/2010 15:09)
- 'Disabled (1)' section:
 - RA benefit review

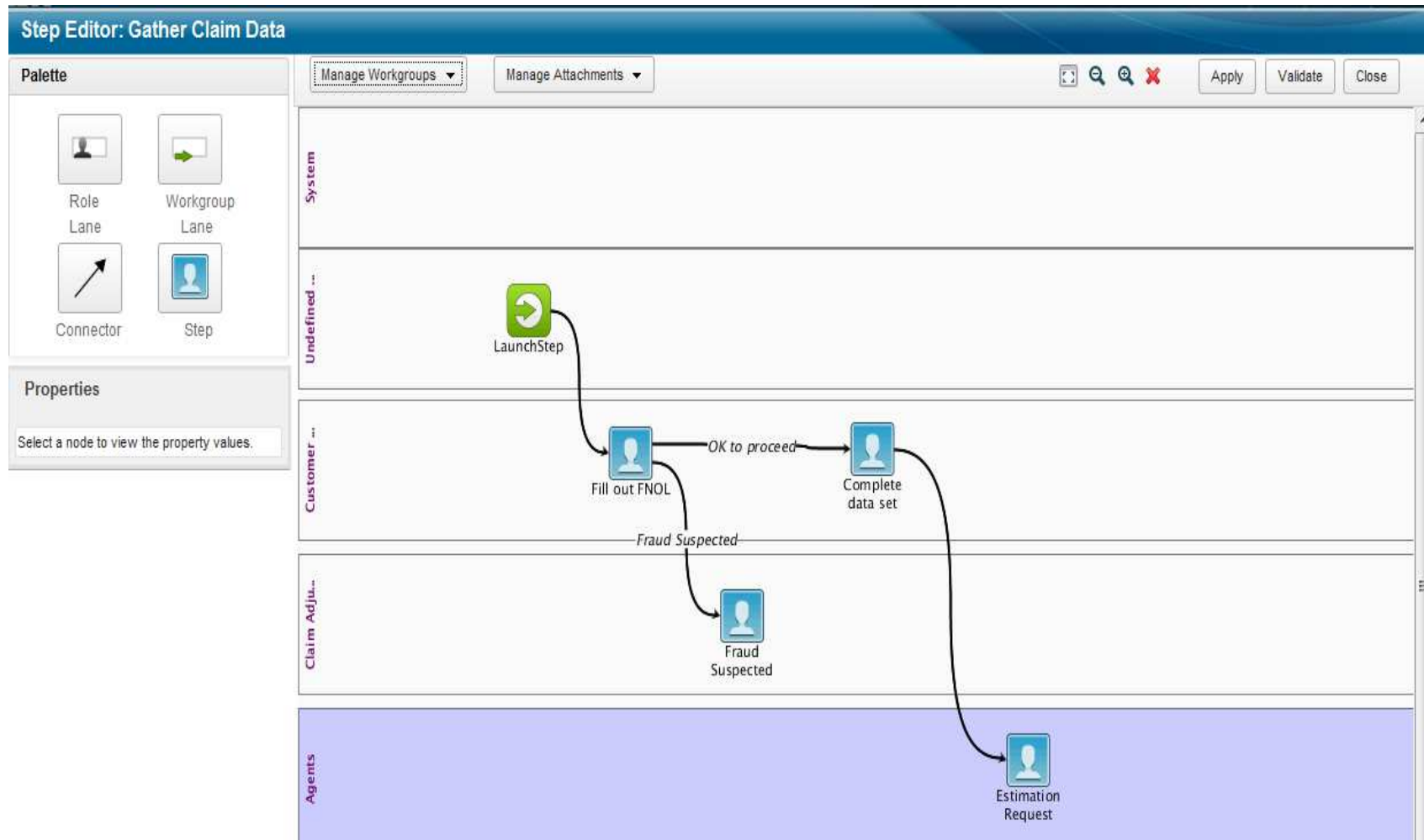
Los usuarios necesitan poder iniciar Tareas nuevas en un caso, así como modificar la forma de gestionar los procesos ya iniciados

The screenshot shows two overlapping UI elements:

- Add Task Dialog:** A modal window with a title bar and a close button. It contains:
 - 'Activity type:' dropdown menu with 'Review Case Details' selected.
 - 'Activity name:' text input field with 'Review Case Details' entered.
 - 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom.
- Case Toolbar:** A horizontal bar with:
 - 'Case ID' label and a date modified field (MM/DD/YY).
 - '[Case Type]' label.
 - 'Case description goes here even if it's a long description. The description will truncate at the end here...'
 - 'Comments' and 'Add Task' buttons.
 - 'Close' button on the right.

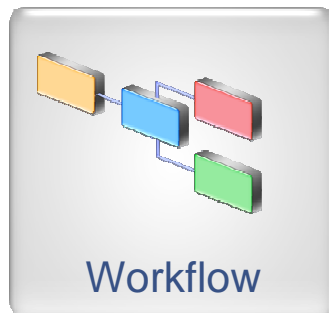
Los usuarios pueden incluso añadir Tareas no previstas a un caso en ejecución

Modelado gráfico de tareas



Los Casos requieren Gestión de Procesos

- Los Procesos organizan las tareas a realizar en grupos de pasos auditables. Pueden presentar información que tienen que revisar los usuarios, o bien pueden tener una naturaleza más estática y transaccional.
- Entre otros ejemplos podemos citar aplicaciones de crédito, apertura de cuentas, reclamaciones, pago de facturas, etc.



La Gestión de Reglas de Negocio añade valor a la Gestión de Procesos y Expedientes



EL BPM proporciona:

- Automatización de Procesos
- Optimización de Procesos
- Herramientas de Diseño y Simulación
- Capacidades de Auditoría
- Distribución de carga de trabajo

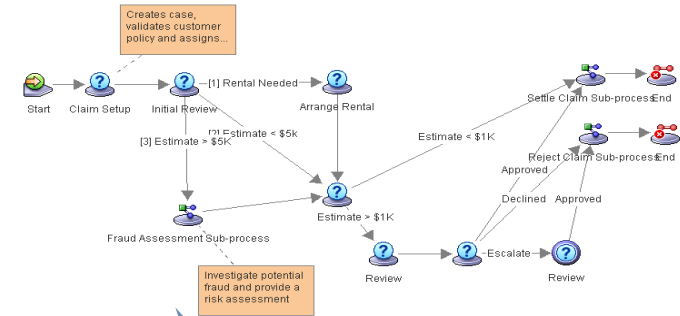
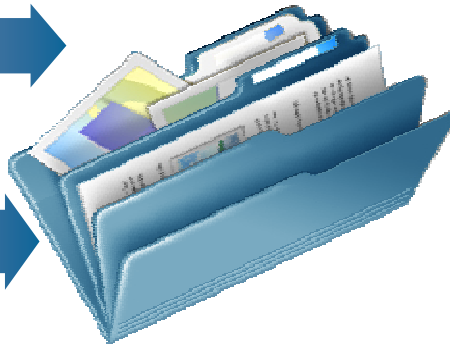
Los Casos son Flexibles

Muchos eventos distintos pueden iniciar tareas

Acciones de Usuarios

Nuevos Documentos

Actualizaciones





Tareas durante la gestión del expediente

- Una actividad que hay que completar como parte de la tramitación
- El objetivo es no tener que definir el proceso completo desde el principio, sino definir sólo los fragmentos que se conocen
- El objetivo es evolucionar de un modelo de aplicación formal, centrado en el proceso a un modelo informal centrado en el contenido



Ejemplos de Tareas

▼ Required

Background Info

Description: Automatic collection of background info

Start: Automatic
Precondition: Case Start
Set: <None>

ID Verification

Description: Check citizen ID

Start: Manual
Precondition: Case start
Set: <None>

Case Review

Description: lorem ipsum dolor and so on to fill the space

Start: Manual
Precondition: Property.DocReview=Pass
Set: <None>

Document Review

Description: Review all required documents for employments benefits

Start: Manual
Precondition: Property.IDStatus=Verified
Set: <None>

▼ Optional

Evaluate Rental Asst

Description: Optional review based on case review

Start: Manual
Precondition: Property:CaseRev=Pass
Set: Extended Assistance

Evaluate Job Retraining

Description: Optional review based on case review

Start: Manual
Precondition: Property:CaseRev=Pass
Set: Extended Assistance

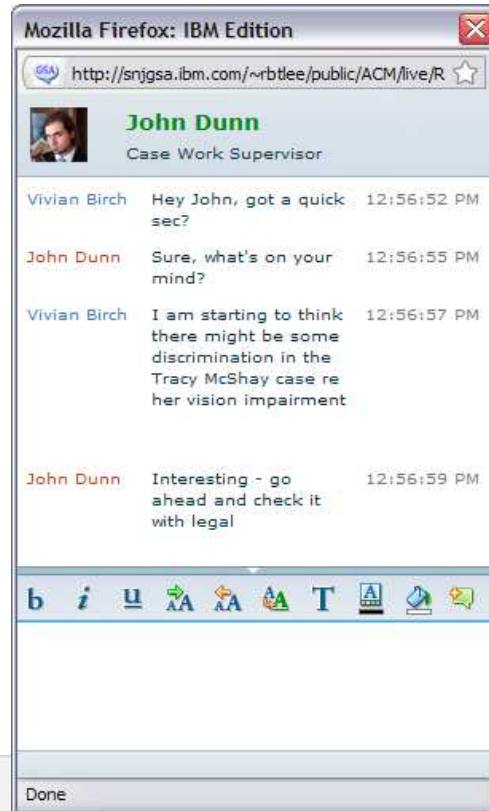
Evaluate Child Care Asst

Description: Optional review based on case review

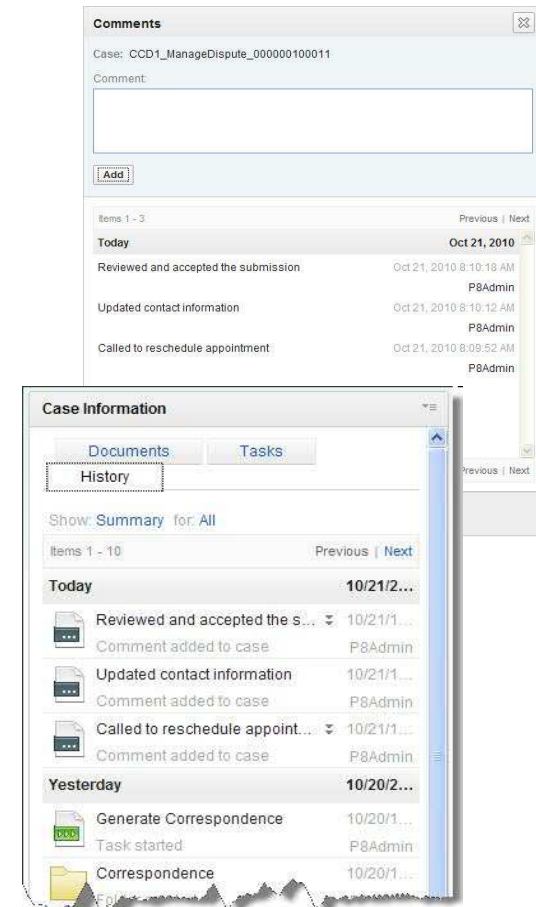
Start: Manual
Precondition: Property:CaseRev=Pass
Set: Extended Assistance

Los casos también son Colaborativos

Los Usuarios pueden localizarse y abrir una ventana de conversación desde el cliente de Case Manager

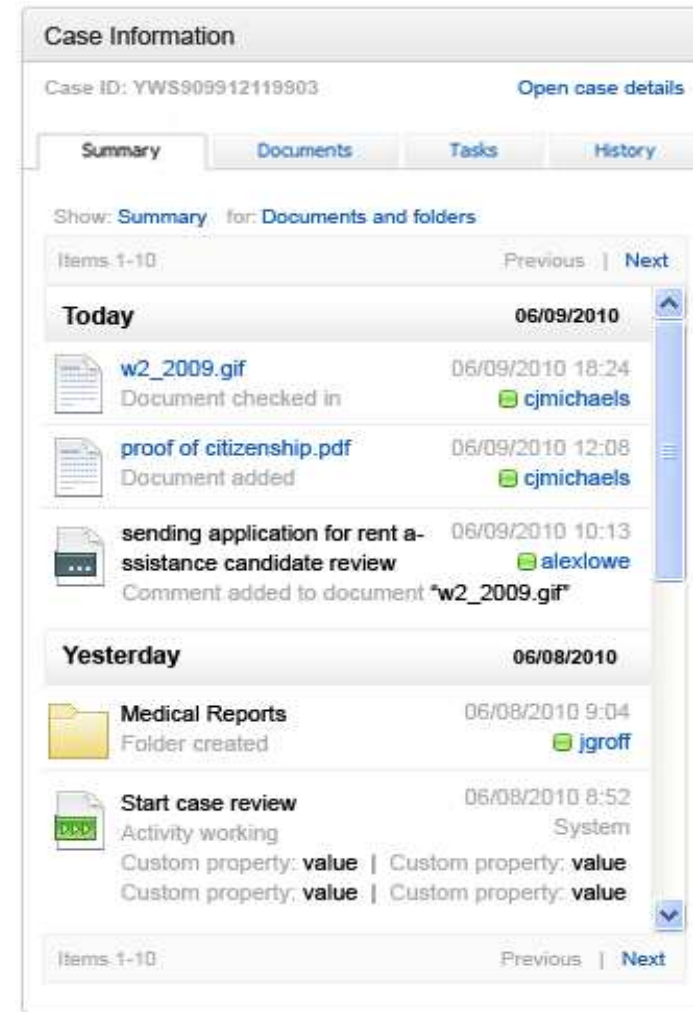


Los comentarios y la historia del caso proporcionan el contexto



La información de los Casos debe conservarse

- Los usuarios autorizados tienen acceso al contexto completo del caso, y eso les permite una mayor agilidad que con las aproximaciones tradicionales
- La información referente al contexto del caso debe perdurar bastante tiempo después de que hayan concluído todas las tareas relativas al trámite del caso



The screenshot displays a 'Case Information' window for Case ID: YWS909912119903. It features a navigation bar with tabs for 'Summary', 'Documents', 'Tasks', and 'History'. The 'Summary' tab is active, showing a list of items for 'Documents and folders'. The items are organized by date:

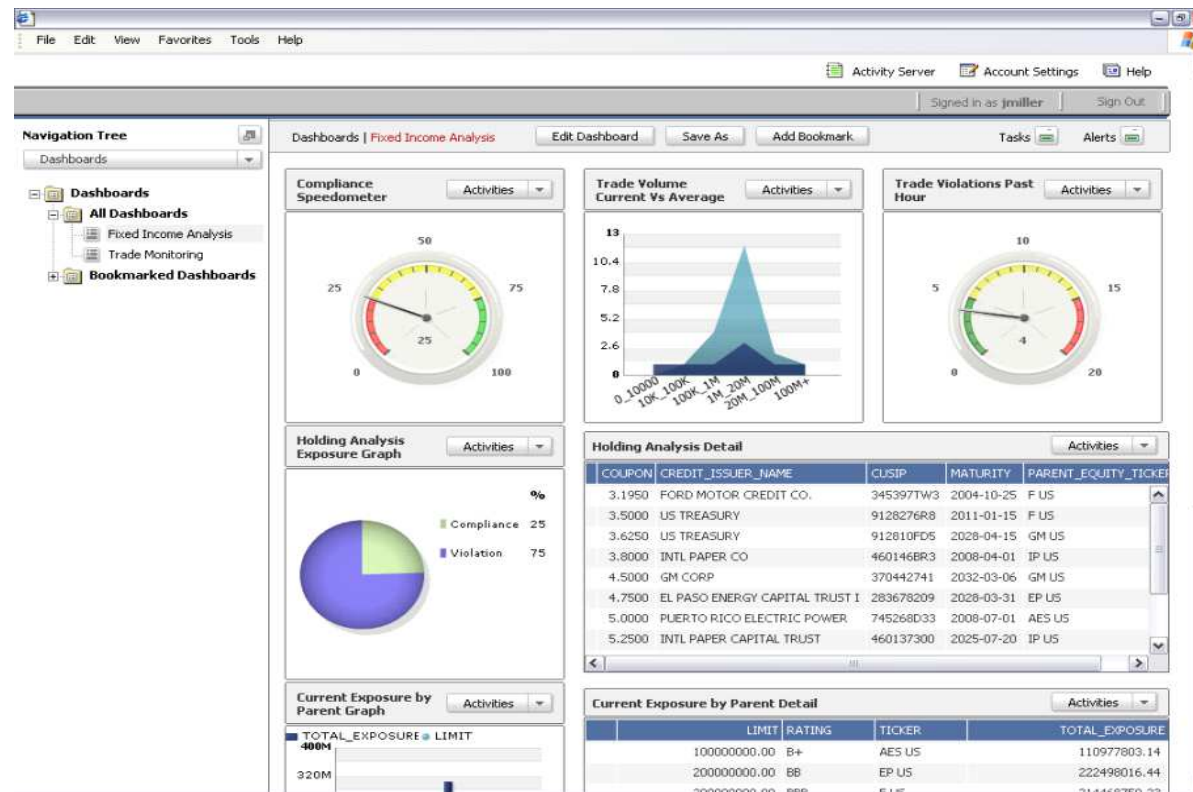
- Today (06/09/2010):**
 - 06/09/2010 18:24: Document checked in (w2_2009.gif) by cjmichaels
 - 06/09/2010 12:08: Document added (proof of citizenship.pdf) by cjmichaels
 - 06/09/2010 10:13: Comment added to document "w2_2009.gif" (sending application for rent assistance candidate review) by alexlowe
- Yesterday (06/08/2010):**
 - 06/08/2010 9:04: Folder created (Medical Reports) by jgroff
 - 06/08/2010 8:52: Activity working (Start case review) by System

Custom properties are listed at the bottom of the activity entries: Custom property: value | Custom property: value.



Y analizarse

- Se genera información en tiempo real y se analizan datos históricos de eventos





Beneficios para Negocio

- Una mejor colaboración entre Negocio e IT a la hora de definir la solución
- Tiempos de desarrollo y despliegue menores, utilizando plantillas, frameworks y herramientas adecuadas
- Creación de un contexto adecuado para la gestión de casos, permitiendo la colaboración en equipos para la resolución de los mismos
- Optimización de la gestión mediante el uso de reglas de negocio, análisis y monitorización de los casos y colaboración a lo largo de todo el proceso



¡GRACIAS !



Para Contactarnos:

José Novillo

Entreprise Content Manager Especialista

Técnico

Jose_gonzalez@es.ibm.com

Móvil: 695.929.280

