

El Instituto Murciano de Acción Social, IMAS, cuenta con un moderno sistema de gestión de documentos para tramitar los expedientes, garantizando que la ayuda llegue a quien realmente la necesite.



IMAS instituto murciano de acción social

#557

Antonio Sola Roca, Jefe de Sección de Coordinación Informática IMAS (Instituto Murciano de Acción Social), Murcia, consigue una administración más transparente gracias al rápido acceso documental:



“DocuWare se encarga automáticamente de archivar y buscar por nosotros. La disponibilidad inmediata de información importante nos ayuda a distribuir los fondos públicos de forma justa y eficiente - un requisito importante para el funcionamiento y la aceptación de los servicios sociales.”



- País:** España
- Sector industrial:** Administración Pública
- Plataforma:** On-Premises
- Aplicación:** Todo el organismo
- Integración:** Sistemas informáticos basados en Oracle de la Región de Murcia

El Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) es el primer punto de contacto para las personas necesitadas en la región de Murcia. Las responsabilidades del IMAS abarcan un amplio abanico de servicios, como la asistencia social, la gestión de las residencias de gente mayor o las prestaciones a personas dependientes. Un sistema de gestión documental garantiza el procesamiento seguro de los archivos confidenciales y proporciona un acceso rápido.

Antes, toda la administración se basaba en el papel. Las solicitudes presentadas por los ciudadanos eran clasificadas en expedientes por la oficina de registro, remitidas al instituto IMAS y completadas allí con otros documentos – por ejemplo con las correspondientes pruebas que acreditaran la necesidad social del ciudadano. Después del trámite, los documentos se colocaban en carpetas azules en estanterías de varios metros de largo. Sin embargo, con más de tres millones de documentos al año, el sistema manual de archivado estaba llegando a sus límites. Encontrar el documento adecuado era complicado. A menudo, los documentos individuales se archivaban de forma incorrecta o habían sido sacados previamente sin devolverse. También era difícil dar acceso a externos, por ejemplo cuando los ayuntamientos tenían que comprobar algo, o en caso de colaborar

“Gracias a un suministro preciso de información podemos determinar rápidamente si un ciudadano realmente tiene derecho a las prestaciones sociales. Esto hace que el sistema sea más justo; los posibles casos de fraude se identifican rápidamente.”

con consultores externos. Como resultado, los procesos de tramitación eran muy largos y a veces ineficientes para el reparto de las prestaciones sociales. Precisamente por eso, se comenzó a buscar un sistema de gestión documental digital. Los criterios de selección más importantes fueron la fiabilidad y la seguridad del sistema, ya que los documentos tramitados casi siempre son de alta confidencialidad, como por ejemplo la información personal acerca del estado de salud o económico. Se analizaron detalladamente varias soluciones, también de código abierto, comprobando características como la seguridad del sistema de archivo y la trazabilidad de los accesos. DocuWare obtuvo la puntuación más alta.

29 millones de documentos gestionados digitalmente

Con la introducción de la administración electrónica en España, DocuWare está ya integrado en varias soluciones informáticas de la región de Murcia. Hoy, los documentos presentados por los ciudadanos se escanean directamente en el registro. A continuación, un software intermediario comprueba si la documentación es relevante para asuntos sociales y la remite a IMAS, donde DocuWare la indexa y archiva con los datos del registro. En algunos casos, el organismo también

“Antes, si no se encontraba un expediente, la primera pregunta era qué colega seguía trabajando en el caso y si el expediente podía estar en su mesa. Hoy en día, gracias a DocuWare, varios trabajadores sociales tienen acceso al mismo expediente y pueden ver y procesar documentos al mismo tiempo.”

recibe documentos por correo electrónico, por ejemplo cuando los consultores externos o los laboratorios médicos envían sus informes. Para ello, DocuWare supervisa el correo electrónico y transfiere los documentos al archivo digital, donde están disponibles para todos los usuarios autorizados - incluso pulsando un botón desde el sistema de administración general. Unos 350 trabajadores sociales utilizan ya el archivo digital, que a mediados de 2021 contenía unos 29 millones de entradas. También es posible dar acceso a otros organismos, cumpliendo en todo momento con las normas de la LOPD. Para ello, se genera un acceso temporal a determinados documentos que se transmite mediante un enlace URL al trabajador externo.

Una administración más justa y transparente

Las ventajas de la digitalización son evidentes: gracias al archivo automático y a la disponibilidad inmediata de todos los documentos con sólo pulsar un botón, los trabajadores sociales ya no pierden tiempo archivando y buscando expedientes.

Asimismo, varios usuarios o incluso consultores externos pueden trabajar en el mismo expediente de forma simultánea. Al centrarse en lo esencial, el instituto IMAS ha podido reducir drásticamente sus propios tiempos de tramitación, lo que beneficia sobre todo a los ciudadanos de la comunidad autónoma. Además, la transparencia obtenida ayuda a gestionar los fondos públicos de forma más justa y eficiente. Gracias a DocuWare, se puede responder a la pregunta de si se concede o no una prestación social basándose en información real, que hoy está disponible con sólo pulsar un botón.

“Con el sistema de gestión documental resulta extremadamente fácil cumplir con la LOPD - algo especialmente importante para nosotros, ya que trabajamos con documentos muy confidenciales.”



Leer más: [docuware.com](https://www.docuware.com)