



## El Centre d'Higiene Mental Les Corts

### Cumplimiento de los plazos garantizado

En el CHMLC, todos los documentos relativos a la solicitud de subvenciones públicas se archivan en un archivador central de documentos para poder acceder a ellos con sólo pulsar un botón. Un flujo de trabajo integrado acelera los procesos de autorización y los hace transparentes.

#### Situación inicial

Fundado en 1975, el Centre d'Higiene Mental Les Corts (CHMLC) es una organización de servicio público. Como parte de la red pública sanitaria de Catalunya CATSalut, está autorizado a prestar servicios en temas de salud mental a los ciudadanos.

Entre sus campos de actuación se encuentran la prevención, la asistencia psicológica, la prestación de servicios sociales, psiquiatría, así como terapias, rehabilitación e investigación. Asimismo, la organización colabora con otras fundaciones en ámbitos sociales para, por ejemplo, ayudar a reinsertar a sus pacientes en el mercado laboral.

Sus fuentes de financiación provienen de subvenciones y acuerdos marco

firmados tanto con el Department de Salut de la Generalitat de Catalunya como con la administración pública de la ciudad de Barcelona, así como con otras entidades y fundaciones de carácter social. El Centre d'Higiene Mental Les Corts cuenta con seis centros y un hospital de día en Barcelona. En el año 2005, el Ayuntamiento de Barcelona concedió a la organización la Medalla de Honor.

#### Requisitos y condiciones básicas

Sólo en tareas administrativas, el CHMLC debe gestionar al mes varios miles de documentos. La mayoría son facturas entrantes y numerosa documentación en papel relativa a la solicitud de subvenciones públicas, pero también reciben

#### El Centre d'Higiene Mental Les Corts (CHMLC)

**Sector:**  
Sanidad

**Sede:**  
Barcelona

**Campo de utilización:**  
Administración

**Tipos de documentos:**  
Documentación en papel, correspondencia, facturas entrantes, justificantes del personal y formularios de solicitudes

justificantes del personal y formularios de solicitud de sus centros colaboradores. Diez personas se encargan de tramitar esta ingente cantidad de papeleo, cuya mayor parte son documentos que se reciben en las distintas sedes y que, seguidamente, se transfieren a la administración central. Las facturas entrantes y los formularios de solicitud internos, por ejemplo, antes se debían remitir primero por mensajero a la administración central. Una vez allí, los documentos en papel pasaban de una mesa a otra siguiendo un proceso de trabajo preestablecido. Cada empleado de este proceso conservaba una copia de los documentos más importantes, lo cual generaba una duplicación innecesaria. La tramitación tradicional de la documentación dificultaba el control de los procesos y se solía perder mucho tiempo buscando un documento en concreto.

„Nuestra organización colabora estrechamente con el gobierno catalán. Muchas subvenciones deben justificarse aquí, por lo que solemos recibir y enviar numerosos tipos de documentos”, explica Xavier Millán, responsable de Administración y Personal de CHMLC. „En la documentación debe reflejarse lo más exactamente posible los trámites efectuados, tanto en el caso de las facturas entrantes como en el de las solicitudes de formación que los centros nos piden que autoricemos.” Conforme crecía el CHMLC, se hizo más difícil tener bajo control todos los documentos con su estado de tramitación actualizado y poder remitirlos rápidamente a las correspondientes entidades gubernamentales. Cada papel añadido a los procesos internos aumentaba su lentitud. “Estaba claro que, si queríamos estar preparados para el futuro, necesitábamos un cambio. En el peor de los casos, un documento ilocalizable podría haber supuesto la pérdida de una subvención importante”, dice Xavier Millán.

## La solución

Gracias a las buenas relaciones con su especialista en equipamiento de oficina, el CHMLC descubrió DocuWare. Tras un primer inventario, la empresa especializada en equipos multifunción y de gestión documental presentó una propuesta de solución. „Ya había tenido alguna experiencia con los sistemas de gestión documental electrónica y entendía algo del tema”, recuerda Xavier Millán. „Nuestra prioridad era optimizar los procesos para, por un lado, garantizar un flujo de trabajo eficaz y, por otro, poder controlar cada paso con sólo pulsar un botón. Tampoco podíamos permitirnos perder más documentos. La demostración nos convenció enseñada tanto a la dirección como a mí.”

Se tardó sólo un día en realizar el inventario de todos los tipos de documentos y de los procesos de trabajo del CHMLC. A continuación, en apenas unos días, el Partner Autorizado de DocuWare desarrolló junto con el cliente la especificación de requisitos como parte de la documentación del proyecto. El sistema de gestión documental se implementó en una semana e incluyó la conexión de 9 escáneres y equipos multi-función de los tipos Nashuatec DSM 622, Nashuatec MPC 2500 Color y Toshiba e-studio 2500. Las estaciones de trabajo se enlazaron con el archivador central de documentos mediante líneas COLT sincrónicas de 2 MB. Como medio de almacenamiento, se utilizó un servidor de datos RAID 5 con capacidad de 1 TB. Por último, los usuarios y administradores recibieron la formación correspondiente.

## Los procesos

Ahora, gracias a DocuWare, las facturas entrantes descentralizadas se digitalizan e indexan automáticamente ya en el centro. Seguidamente, los encargados reciben las facturas en las „listas de tareas” para su

confirmación; una vez autorizadas con el sello electrónico de DocuWare, ya están listas para proceder al pago. La tramitación de las solicitudes internas de los centros funciona de manera similar. Si, por ejemplo, en un centro se necesita un curso de formación, la secretaria encargada rellena un modelo en Word que, seguidamente y de manera automática, se indexa asignándole el estado de „pendiente” para imprimirlo directamente en el archivador central. El encargado correspondiente lo recibe en su lista de tareas para poder tramitarlo inmediatamente y autorizarlo con el

### La tarea

- Archivador central de documentos
- Acabar con las montañas de papel
- Evitar la duplicación de documentos
- Flujo de trabajo de los documentos

### Las ventajas

- Procesos transparentes
- Mayor eficiencia en el trabajo
- Garantía del cumplimiento de los plazos

### Módulos usados

- CONTENT-FOLDER

sello electrónico. Por último, la secretaria ve el documento en su estación de trabajo dentro del grupo de „solicitudes autorizadas“ en la lista de tareas y ya puede informar a la persona interesada en el curso.

La rapidez en la tramitación es especialmente importante en el caso de las subvenciones. Toda la documentación relativa a los formularios y justificantes requeridos en las ayudas estatales se almacena en un archivador central de documentos, incluidos los mensajes de correo electrónico, que antes se imprimían y mezclaban con el resto de los documentos impresos en los archivadores físicos. Ahora estos mensajes se archivan automáticamente en DocuWare desde Microsoft Outlook.

Muchos de los formularios que el CHMLC remite a los organismos gubernamentales deben estar rellenos por distintos empleados. Estos formularios, archivados en formato PDF, también pueden distribuirse a través de las listas de tareas digitales a los empleados. Ya no hay necesidad de imprimir numerosas copias en papel ni de perder el tiempo tramitándolas. La administración del CHMLC puede saber en cualquier momento la ubicación exacta de un justificante o una solicitud de una subvención, o incluso los pasos que faltan para completar un formulario. El vencimiento de los plazos, que antes suponía un riesgo adicional, es cosa del pasado.

### El beneficio

Unas veinte personas trabajan a diario con el archivador central de documentos. La rapidez de los procesos de trabajo y la seguridad de los trámites son algo que hoy en día se da por hecho. "Para nuestros centros, la ventaja más destacada es la rapidez con que pueden tramitar sus solicitudes", apunta Xavier Millán. „Ahora la administración las



recibe inmediatamente después de haberse relleno." Al principio, los empleados vieron con cierto escepticismo la introducción del nuevo sistema de gestión documental. Ahora están especialmente satisfechos con la nueva solución.

Hoy todas las solicitudes de subvenciones se remiten dentro de los plazos sin excepciones, ya que los empleados no tienen que perder el tiempo buscando los documentos que faltan en el último momento. Al poder acceder a todos los documentos con sólo pulsar un botón, si es preciso se pueden remitir en cuestión de segundos a la correspondiente instancia gubernamental para, por ejemplo, justificar una subvención aprobada. Incluso los procesos más críticos están totalmente controlados, lo que reduce al

mínimo el riesgo de perder una subvención y rebaja el estrés de los empleados.

### La conclusión

Después de comprobar las enormes ventajas de utilizar DocuWare en sus labores administrativas, el CHMLC se plantea ahora transferir todas las fichas de los pacientes al archivador central de documentos. En esas mismas fichas se incluirán los historiales clínicos, lo que permitirá prestar a los pacientes un servicio de mayor calidad. Todas estas medidas reforzarán aún más El Centre d'Higiene Mental Les Corts para enfrentarse al futuro, puesto que en 2010 la organización tiene previsto inaugurar un nuevo hospital en Barcelona que ofrecerá asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año.

„DocuWare nos garantiza la máxima seguridad en nuestras actividades basadas en documentos. Prevemos que, en un plazo de dos años, se habrá amortizado la inversión en el proyecto del sistema de gestión documental.“

Xavier Millán  
Responsable de Administración y Personal  
CHMLC  
Barcelona

