

## El Gestor de Tareas “**EXPERT@-GT**”

### ¿Qué es?

Una solución tecnológica de tramitación administrativa que, soportada en la **plataforma EXPERT@** (de gestión “on-line” del conocimiento), incorpora novedosas funcionalidades, gracias a las cuales, el sistema es capaz de emular al experto humano. Se trata, por lo tanto, de una solución capaz de controlar, asistir, automatizar acciones, ofrecer alternativas, proponer y fundamentar resoluciones, etc.

- Gestión del conocimiento
- Ventanilla Virtual
- Carpeta Ciudadana
- OAC /SAC
- Asistente del funcionario
- Entradas asistidas

Mientras las herramientas tipo (WF /BPM /BI) focalizan sus capacidades en el seguimiento y en el control de flujos, el gestor de tareas **EXPERT@-GT** incorpora, además, funcionalidades especializadas soportadas en la plataforma de conocimiento y encaminadas a la resolución proactiva, guiada y automatizada. Como ejemplo de ello:

- A diferencia de las típicas tareas de cumplimentación de formularios, el Gestor de Tareas despliega **diálogos interactivos “hombre/máquina”**. Es decir, dialoga con los usuarios profundizando en los detalles del caso concreto, analizando los efectos de sus respuestas, actuando en función de estas y condicionando el comportamiento de las tareas y acciones posteriores.
- Gracias a directivas de comportamiento **los procedimientos se “auto-adaptan”** al entorno organizativo particular, en todos sus escenarios y casuística aplicable.

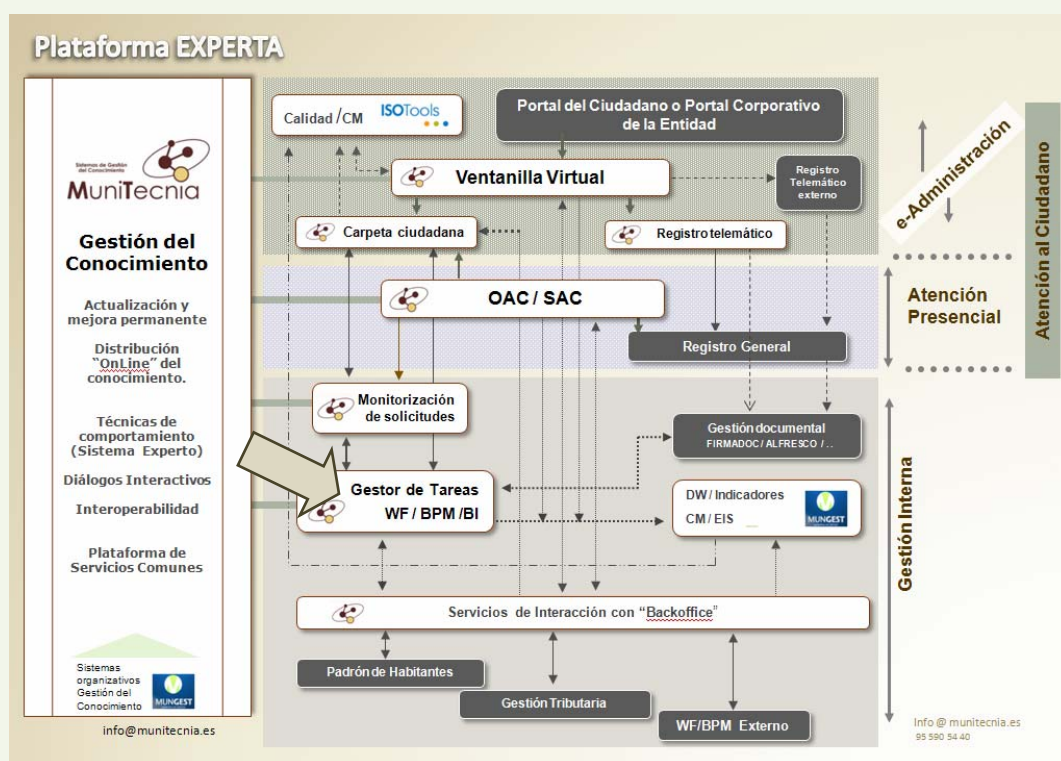
Cada nuevo caso o variante surgida es objeto de análisis y validación para su incorporación a la plataforma de gestión del conocimiento, garantizando de este modo su evolución y mejora permanente, pudiendo beneficiarse de ello el resto de instalaciones que lo requieran.

Así, el sistema aprende y puede actuar de manera distinta en función, por ejemplo:

- *de la base Legal aplicable en la cada comunidad autónoma*
- *del perfil de la propia instalación*
- *de directivas predefinidas*
- *del caso concreto a resolver*
- *de las peticiones específicas formuladas por el interesado, respecto de su caso concreto, mediante los citados diálogos interactivos.*
- ..
- Una de las características mas destacables es la posibilidad de automatizar la ejecución de las acciones derivadas de cada trámite, por medio de mecanismos de integración con las aplicaciones internas de gestión, a través de un “BUS” de conectores “SOA”.
- EXPERT@-GT permite mantener, en todo momento, una total interacción con los interesados, pudiendo estos formar parte del procedimiento como un usuario más.

**Emulando al Experto Humano**, el generador de informes, de forma automatizada, es capaz de:

- ✓ Argumentar estados o situaciones, realizar valoraciones sobre posibilidades de estimación, realizar advertencias sobre debilidades o carencias de la solicitud o realizar una completa valoración jurídica en línea.
- ✓ Extraer los antecedentes de hecho de entre todas las actuaciones realizadas en relación con el procedimiento.
- ✓ Fundamentar jurídicamente dictámenes, propuestas de resolución y resoluciones.
- ✓ Realizar los pronunciamientos y construir la parte dispositiva de las resoluciones, teniendo en cuenta los requisitos cumplidos o no cumplidos o los aspectos estimatorios o desestimatorios del caso.



**EXPERT@-GT** cuenta con capacidades para reajustar o redistribuir, de forma desasistida, los recursos en función de ausencias o sobrecargas de trabajo.

Contempla la gestión de almacenes de datos "DataWarehouses" a efectos de subsistemas "EIS" y Cuadros de Mando Gerenciales, utilizando múltiples tipos de indicadores:

- ✓ De control sobre el cumplimiento de requisitos.
- ✓ De control y seguimiento de eventos o incidencias procedimentales.
- ✓ De control y análisis de uso de (perfiles, comportamientos, directivas, ...).
- ✓ De captación de nuevos casos o escenarios.
- ✓ De control de modos de finalización.
- ✓ . . .