



GUÍA BREVE · SECTOR · ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

¿Solicitudes, justificantes, reclamaciones: todo en una misma pila? Ahora cada solicitud llega a su mesa ya leída.

Solicitudes, justificantes, poderes y reclamaciones llegan a la ventanilla, por correo y por correo electrónico, a menudo como un único montón de correo. Esta guía breve muestra cómo PaperOffice los separa y reconoce, lee los datos de la solicitud y los vincula por número de expediente. Para ayuntamientos, administraciones comarcales y organismos públicos.

DE QUÉ TRATA

Un montón de correo se convierte en documentos individuales, los datos de la solicitud llegan como campos con su origen, los datos obligatorios que faltan pasan a revisión y los documentos con el mismo número de expediente escrito igual aparecen juntos.

01 · EL PROBLEMA

La solicitud llega en papel. Las pruebas llegan después.

Cada día, la oficina de atención ciudadana y el registro reciben solicitudes, justificantes, poderes y reclamaciones, en ventanilla, por correo y por correo electrónico. Gran parte se rellena a mano, y los anexos llegan por separado. Antes de poder tramitar una solicitud, hay que clasificarla, volver a escribirla y comprobar que esté completa.

POR QUÉ OCURRE

Un montón, muchos expedientes

El registro escanea el correo del día en una sola pasada. Dónde termina una solicitud y empieza el siguiente certificado de empadronamiento sólo se aclara para quien recorre el PDF página por página.

Formularios rellenos a mano

Los solicitantes rellenan los formularios con bolígrafo, marcan casillas y añaden notas al margen. El nombre, la dirección y el número de expediente se vuelven a escribir, y una cifra traspuesta sólo se nota en la resolución.

Los justificantes llegan después

Los justificantes de ingresos, los poderes o una reclamación llegan semanas después de la solicitud. Pertenecen al mismo caso y, aun así, acaban en otro montón.

CÓMO SE NOTA

- Cada mañana, el correo del día se separa a mano en solicitudes y justificantes.
- El nombre, la dirección y el número de expediente se vuelven a escribir del formulario al sistema de gestión de expedientes.
- Si una solicitud está completamente rellena, sólo se ve al hojearla.
- Un justificante tardío se busca en la bandeja de entrada, en el buzón y en la carpeta de escaneos.
- Las copias para la consulta del expediente se tachan con rotulador y se vuelven a escanear.

02 · LA SOLUCIÓN CON PAPEROFFICE

Separar, leer, vincular por número de expediente.

Su sistema de gestión de expedientes sigue siendo el sistema para la tramitación y las resoluciones. PaperOffice se ocupa antes de la entrada: separa, reconoce, lee los datos de la solicitud, vincula y entrega copias ocultas. La resolución sobre una solicitud la toma siempre la persona responsable.

1

Separar el montón de correo

El Split Agent detecta dónde termina un documento en un escaneo combinado, elimina las páginas en blanco y nombra cada parte. Un anexo anunciado se queda con su documento principal.

MÓDULO: SPLIT AGENT

2

Reconocer lo que llega

AI-DMS reconoce tipos como formulario oficial, empadronamiento, nómina, poder y permiso de construcción. Usted añade sus propios tipos, como reclamación, con una breve instrucción.

MÓDULO: CLASIFICACIÓN

3

Datos de la solicitud como campos

La plantilla **Government Forms** lee el número de formulario, el solicitante, el número de expediente, la fecha de presentación, las casillas marcadas y los documentos adjuntos. Los formularios rellenos a mano se procesan con Ultra.

MÓDULO: IDP AGENT

4

Vincular por número de expediente

Desde AI-DMS Premium, PaperOffice lee números de documento, de referencia y de operación. Si la solicitud y el justificante de un Workspace muestran un número de expediente escrito igual, el grafo los vincula.

MÓDULO: KNOWLEDGE GRAPH

5

Entregar una copia oculta

Para una solicitud de acceso a la información, el escenario **GDPR Request (Art. 15)** oculta datos de terceros en una copia, con vista previa. La copia sale por enlace con contraseña, y cada acceso queda registrado.

MÓDULO: ENVÍO SEGURO POR CORREO ELECTRÓNICO

03 · EN LA APLICACIÓN

Del montón de correo a un expediente leído.

Así configuran el registro y un departamento el proceso. Necesita un Workspace por departamento con AI-DMS Premium, un Split Agent y algunas solicitudes típicas para las pruebas.

1

Un Workspace por departamento

En **Document AI > Workspaces**, cree un Workspace por departamento, elija Business o Compliance como tipo, active AI-DMS Premium y asigne los derechos de grupo.

2

Separar el montón de correo

Cree un Split Agent con el departamento como destino. Seleccione el escaneo combinado, abra **Acciones > Agentes y flujos de trabajo > Split** y elija **Ejecutar mediante Split Agent**. El montón original se conserva.

3

Leer los campos de la solicitud

Seleccione una aplicación y cree un agente a partir de la plantilla **Government Forms** bajo **Acciones > Agentes y flujos de trabajo > IDP**. Mantenga obligatorios el solicitante y el número de caso, y establezca todos los demás campos en **Ignorar en KPI**.

4

Ver el expediente

En la lista de documentos, elija la vista **Transacciones** en **Opciones**. Los elementos vinculados por el Knowledge Graph aparecen juntos; un doble clic abre cada documento.

5

Ocultar datos para la consulta

Oculte datos con vista previa en **Acciones > Agentes y flujos de trabajo > Redact**, escenario **GDPR Request (Art. 15)**. Revise cada punto y luego entregue la copia por envío seguro con contraseña.

CONSEJO PRÁCTICO

Ponga el número de expediente en cada carta Indique el número de expediente en los acuses de recibo y en las solicitudes de documentos, y pida a los solicitantes que lo citen sin cambios junto con sus justificantes. El Knowledge Graph vincula después los documentos tardíos con la solicitud durante la tramitación.

04 · UN EJEMPLO

Una oficina de atención ciudadana ordena el correo del día.



Un ayuntamiento con 140 empleados recibe solicitudes en ventanilla y por correo en su oficina de atención ciudadana, por ejemplo para la ayuda de vivienda y los permisos de aparcamiento para residentes. Cada mañana, un funcionario experimentado clasifica el montón de correo, asocia los justificantes a los números de expediente y comprueba que cada solicitud esté completa.

ANTES

- Separa a mano el correo escaneado del día en solicitudes y justificantes.
- Vuelve a escribir el solicitante y el número de expediente del formulario al sistema de gestión de expedientes.
- Sólo se da cuenta de que falta un dato obligatorio al hojear.
- Tacha con rotulador las copias para la consulta del expediente y las vuelve a escanear.

CON PAPEROFFICE

- El Split Agent separa el correo del día; los anexos se quedan con su solicitud.
- La plantilla `Government Forms` lee el solicitante y el número de expediente, con el origen en el formulario.
- Si falta un dato obligatorio, se crea una tarea de revisión, y `IDP Review` muestra la solicitud.
- Los justificantes con el número de expediente escrito igual cuelgan de la solicitud en la vista `Transacciones`.

Un ejemplo inventado con fines ilustrativos. Compruebe con sus propios formularios si la separación y los campos son correctos, y aclare las bases jurídicas y la protección de datos con las unidades responsables de su organización.

05 · LISTA DE CONTROL

¿Está su departamento listo para una entrada leída?

Repase estos puntos con el registro, el departamento, informática y protección de datos. La mayoría se puede probar con un juego de formularios de muestra.

- | | |
|--|---|
| ☐ Está decidido si crea un Workspace por departamento, por procedimiento o por oficina. | ☐ Para cada Workspace está definido qué grupos pueden leer, subir o hacerlo todo. |
| ☐ Los Workspaces con expedientes sensibles son Business o Compliance y piden contraseña o código SMS. | ☐ Los documentos nuevos funcionan con AI-DMS Premium; los formularios rellenados a mano, con Ultra. |
| ☐ El Split Agent se ha probado con montones de muestra del registro. | ☐ Sus propios tipos, como reclamación, están configurados con una breve instrucción para la IA. |
| ☐ Los campos obligatorios por tipo de solicitud están definidos y se ha elegido una cola de revisión. | ☐ Los acuses de recibo y las solicitudes de documentos indican el número de expediente. |
| ☐ Quien decide comprueba cada valor tomado en su lugar de origen en el formulario. | ☐ Está definido qué escenario de ocultación se aplica a la consulta del expediente y a las solicitudes de acceso a la información. |

06 · PREGUNTAS FRECUENTES

Lo que preguntan primero departamentos, informática y protección de datos.

¿Decide la IA sobre una solicitud?

La resolución la toma la persona responsable. PaperOffice separa, reconoce y lee la entrada, y pone en revisión los datos obligatorios que faltan. Para cada valor leído, el campo de datos muestra su lugar de origen en el formulario.

¿Se leen los formularios rellenados a mano?

Sí. Con AI-DMS Ultra, AI-OCR también reconoce la letra manuscrita, línea por línea, con su posición y su confianza. La plantilla **Government Forms** lee las casillas marcadas como campo propio. Compruebe en el original los puntos difíciles de leer.

¿Cómo se mantienen separados los departamentos?

Mediante Workspaces propios con derechos por grupo: ver y descargar, además de subir, o acceso completo. El servidor comprueba estos derechos en cada llamada, desde la aplicación, a través de la REST API y por MCP.

¿Cómo detectamos una solicitud incompletamente rellenada?

Cada campo comienza como obligatorio. Mantenga esa configuración para el solicitante o el número de caso y establezca el resto en **Ignorar en KPI**. Si falta un valor y se ha elegido una cola de revisión, se crea una tarea de revisión, y **IDP Review** muestra las lagunas. Incluido en el plan Professional.

¿Cómo llegan los datos a nuestro sistema de gestión de expedientes?

Como exportación de los campos de datos en XLSX, CSV o JSON. Mediante la REST API inicia un agente con POST `/documents/idp-agent-run` y recupera los campos; los asistentes de IA usan la herramienta MCP `po_documents_idp_agent_run`.

¿Cómo ocultamos datos para su publicación?

En **Acciones > Agentes y flujos de trabajo > Redact** elija el escenario según la finalidad; para la web y la prensa, la anonimización máxima. Usted comprueba cada punto en la vista previa, el texto que hay debajo se elimina de la copia y el original permanece sin cambios.

07 · CÓMO EMPEZAR

Separe su próximo montón de correo del día.

Cree una cuenta en app.paperoffice.ai, configure un Workspace para un departamento y separe un montón de muestra con el Split Agent. Paga por lo que procesa; la página de precios detalla los niveles.

Empiece con formularios de muestra

Rellene sus formularios más habituales con datos inventados, algunos a mano, y escanéelos como un solo montón. Así puede probar la separación y los campos sin datos reales de ciudadanos.

Defina los campos obligatorios

Decida para cada tipo de solicitud qué datos son obligatorios y quién se ocupa de las tareas de revisión abiertas.

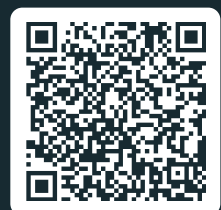
Implique a protección de datos

Muestre a la oficina de protección de datos los derechos de los Workspaces, la protección de acceso y los escenarios de ocultación antes de tramitar solicitudes reales.

FICHAS TÉCNICAS SOBRE ESTE TEMA

Split Agentpaperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-pdf-split-es.pdf**Clasificación**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-classification-es.pdf**IDP Agent**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-es.pdf**Knowledge Graph**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-es.pdf**Envío seguro por correo electrónico**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-audit-safe-email-delivery-es.pdf**Workspaces**paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-workspaces-es.pdf

MÁS SOBRE ESTE TEMA

Administración públicapaperoffice.ai/es/solutions/industria/ai-sector-publico-gobierno-gestion-documentos

MÁS SOBRE ESTE TEMA

paperoffice.ai/es/solutions/industria/ai-sector-publico-gobierno-gestion-documentos

PRECIOS

paperoffice.ai/es/precios

CONTACTO

paperoffice.ai/es/contacto