

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

La Diputación de Alicante, “A un Clic de Ti”

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

En esta buena práctica, más que el concepto de problema que ha generado su realización, se ha de hablar de optimización, desde dicha diputación se ha interiorizado la necesidad de estar al servicio del administrado en una mejora constante. Para reaccionar no hace falta esperar a que los problemas aparezcan la mejor solución es adelantarse a ellos, ir a su encuentro y con esa dinámica nace esta iniciativa, hoy ya toda una realidad.

Los fines perseguidos son el uso de papel “cero”, la emisión de certificados de forma electrónica, la adaptación de los procesos, y, finalmente, un cambio en la relación con el departamento de formación y el acceso a la información. Los medios usados para su consecución en consonancia a los nuevos tiempos, ha sido valerse de los elementos físicos y personales ya existentes, así como el uso de soluciones en software Open Source, que no alteran los presupuestos en partidas ya existentes, así como una redistribución y reasignación de recursos existentes para unas necesidades presentes y futuras.

La consecución de logros y repercusiones analizadas son altamente destacables y respaldan la gestión con unos logros estimables y valorables a nivel económico y de ahorro de tiempos.

En un tiempo prudencialmente rápido para una Administración Pública, a finales de 2016 arranca en proyecto, desarrollándose durante 2017 y con una implantación definitiva y exitosa en 2018, que fue acompañado por un proceso de difusión y explicación para los usuarios.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Con la puesta en marcha de la Secretaría Virtual cerramos el círculo que dibuja nuestro sistema de gestión de la formación, incorporando el último eslabón que faltaba para su digitalización completa. Con él, se integra en un lugar único la documentación necesaria para la gestión a través de una aplicación amigable, que permite acceder con rapidez y facilidad a cualquiera de sus opciones.

- Papel cero: se ha eliminado el papel de todos los procesos de la gestión de la formación. Se han creado los formularios y documentos digitales necesarios para sustituirlo, además de su correspondiente seguimiento y tratamiento automático.
- Emisión electrónica de certificados: la emisión de los certificados electrónicos permite que los

usuarios puedan elegir cuando desean su descarga, eliminando la emisión de duplicados por extravío. Así mismo, existe un sistema de verificación de autenticidad de los certificados emitidos.

- Registro electrónico: cualquier trámite se debe realizar a través de la Secretaría Virtual, quedando registro del mismo. Se establece, como parte del sistema de gestión del departamento, que todas las entradas de consultas, quejas y sugerencias, propuestas formativas, etc., se realicen utilizando esta herramienta. Para la gestión de los trámites, la aplicación tiene establecidos mecanismos que permiten incluso la incorporación de nuevos tipos de registros.
- Acceso de los usuarios: en el primer semestre de su puesta en marcha, el número de usuarios registrados para acceder a la Secretaría Virtual ascendía a 3.695 personas, cifra que va incrementándose a medida que se imparten nuevas acciones formativas.
- Acceso a la información:
 1. Los usuarios tienen acceso a las normas, pautas a seguir e información detallada tanto para la asistencia a los cursos como para su impartición.
 2. Los profesores/colaboradores están informados puntualmente y con detalle de los importes en concepto de honorarios de impartición, así como de aquellos gastos que pueden justificar y de cómo hacerlo.
 3. El alumnado puede conocer en todo momento: el estado de sus solicitudes: pendiente de atender, atendida o rechazada, en cuyo caso se le indica el motivo; la calificación obtenida en un curso; estado de la emisión de los certificados y diplomas.

COSTE APROXIMADO:

Destacar que no ha existido ningún coste presupuestario añadido ya que el proyecto se ha desarrollado con personal interno del propio Departamento de Formación, utilizando las herramientas informativas disponibles y empleando software Open Source. Podemos decir, por tanto, que todo son beneficios.

TERRITORIO:

Provincia de Alicante.

PÚBLICO DESTINATARIO:

La ciudadanía usuaria de los servicios y empleados públicos de la Administración Local de la Provincia de Alicante, así como aquellos colaboradores del departamento de formación de la Diputación de Alicante.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Departamento de Formación de la Diputación de Alicante.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La mecanización de los procesos es una de las características que definen al departamento de Formación de la Diputación de Alicante y está ligada de forma inseparable a su gestión, desarrollo y evolución.

Al principio de la última década del siglo pasado, se comenzó mecanizando únicamente la recepción de solicitudes y la selección de asistentes. Al poco tiempo se amplía al resto de procesos relacionados con la gestión de la programación de las acciones formativas.

Esta primera mecanización se desarrolla utilizando los recursos tanto técnicos como humanos a disposición del propio departamento, lo que implica que el coste de programación e implantación de las aplicaciones sea cero.

Con el inicio del nuevo siglo, la aplicación para la gestión de la formación sufre su primera gran remodelación para dar mejor soporte al creciente número de usuarios, ajustarse a nuevas necesidades de gestión y la incorporación de nuevos procesos, tales como el control del almacén o la gestión de los gastos ocasionados por la actividad formativa.

En 2006 el Departamento de Formación da un gran salto en cuanto a la mecanización se refiere. Se pone a disposición de sus clientes una aplicación web, denominada [GestFormWeb](#), cuyo objetivo es facilitar la gestión y tramitación del Departamento, además de facilitar el acceso a los historiales formativos de su personal. Hay que tener en cuenta que la población diana ronda los 20.000 empleados públicos. Por otra parte, los clientes no son los empleados públicos, sino que son los Ayuntamientos, así como los Departamentos de la propia Diputación. Cada uno de ellos, nombran a una “persona de contacto” o gestor de formación que hace de interlocutor y mediador entre el Departamento de Formación y los destinatarios de la formación, sus empleados.

Con la puesta en marcha de esta aplicación se consigue que las aproximadamente 19.000 solicitudes que se reciben en papel cada año, se reduzca a cero ya que todas ellas se tramitan telemáticamente. Además, todos los procesos, tantos internos como aquellos que realizan “las personas de contacto”, se han agilizado notablemente.

Pero la mecanización no es la solución a todos los problemas. De hecho, suele ser también el origen de otros nuevos. Dar solución a necesidades emergentes, incorporar otros procesos a lo ya mecanizado y la propia evolución de los sistemas de información, implica tener que ir realizando ajustes y acoplamientos sobre el

desarrollo inicial. Nos encontramos entonces con los numerosos “parches” que se tienen que hacer para cubrir unos objetivos que no son los definidos inicialmente.

Sabemos que existe una tendencia al caos propia de cualquier sistema y no estamos hablando únicamente de los informáticos sino de cualquier sistema de gestión. Es por ello que en 2008 ponen en marcha el proyecto “**Reingeniería de procesos**”, cuyos objetivos son:

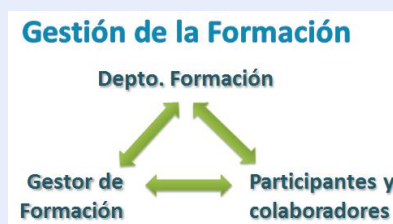
1. **Rediseñar los procesos** del Departamento.
2. **Unificar e integrar toda la documentación** generada en cada proceso.
3. **Desarrollar un nuevo sistema informático de gestión** acorde con los nuevos procesos, que integre toda la gestión informatizada del Departamento, y permita abrir puertas de conexión con otras aplicaciones externas.

Una de las características importantes de los nuevos procedimientos definidos, es que el sistema informático pasa a ser un actor más de los procesos, integrándose sus tareas de tratamiento, gestión y comunicación como parte fundamental. Como resultado de este proyecto se define un nuevo sistema para la gestión de la formación donde se diferencia:

Gestión interna: Llevada a cabo por el Departamento de Formación, cuya misión no es otra que la organizativa y dar soporte a la formación en todas sus vertientes.

Gestión externa: Aquí juegan un papel importante y fundamental los gestores de formación de nuestros clientes. Su misión básicamente es la de ser facilitadores, actuando como mediadores e interlocutores entre sus empleados públicos y el Departamento de Formación.

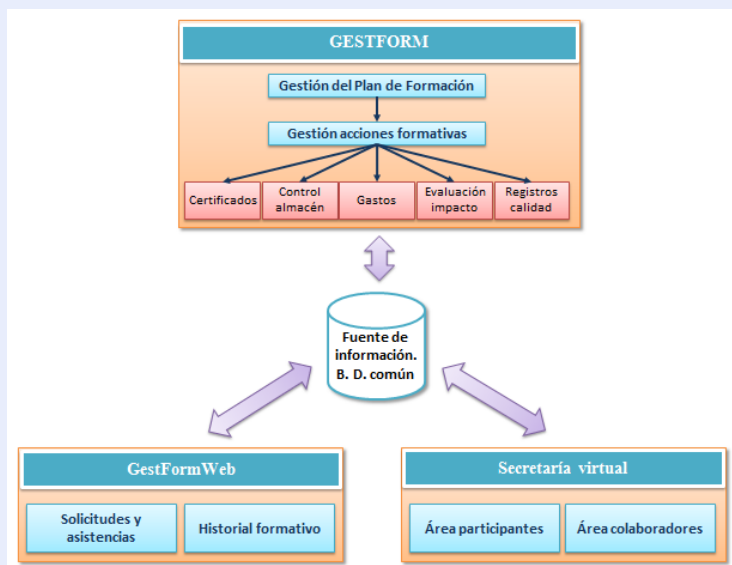
Participantes y colaboradores: Hablamos de los asistentes a las acciones formativas, profesores, coordinadores, etc., donde suele existir una comunicación tanto con los gestores de formación, en el caso de los asistentes, como con el propio Departamento de Formación.



Para dar un soporte informático adecuado, se implanta un único repositorio o base de datos donde se integra toda la información existente hasta el momento y sirve de fuente de información. De esta manera en 2013 se implanta una nueva aplicación que da soporte a toda la gestión interna del departamento de Formación, reemplazando a la hasta entonces existente. Esta aplicación abarca desde la gestión de detección de necesidades hasta la emisión de certificados y evaluación del impacto.

Siguiendo con el mismo proyecto de reingeniería de procesos, en 2016 se publica una nueva versión de GestFormWeb donde, por un lado, se integra con la nueva base de datos, y, por otro, se reprograma totalmente su interfaz para que esté más acorde a las exigencias sociales en el uso de Internet.

Llegados a este punto, nos faltaba dar soporte informático a los asistentes de las acciones formativas y a nuestros colaboradores. Con la puesta en marcha de la **Secretaría Virtual** cerramos el círculo que dibuja nuestro sistema de gestión de la formación, incorporando el último eslabón que faltaba para su digitalización completa.



La **Secretaría Virtual**, por tanto, es un **portal web** que da acceso a cualquiera de los procesos de gestión y tramitación que puedan necesitar los usuarios externos al Departamento de Formación. En ella convergen todos los enlaces a las aplicaciones de gestión desarrolladas para ellos, así como los formularios e impresos que se encontraban anteriormente dispersos por la página web del Departamento de Formación.



La puesta en marcha del proyecto se encuentra enmarcada dentro de los Objetivos de Mejora 2017 del

Sistema de Gestión de la Calidad del Departamento, bajo la denominación “**Transformación digital del Departamento**”. El grupo encargado del objetivo de mejora está formado por el Coordinador de Soportes TIC y por el Técnico Medio Gestión Telemática del Departamento de Formación, en colaboración con el resto del personal.

Para llevar a cabo el proyecto, los técnicos del Departamento informático se han encargado del análisis y posterior diseño de la aplicación, así como licencias corporativas suministradas por el departamento y licencias de software Open Source, además de emplear materiales y medios técnicos del departamento de Formación. Por todo ello, podemos decir que el proyecto no ha tenido ningún coste añadido para el departamento de Formación.

En cuanto a la metodología utilizada la podemos resumir en una única idea básica: **escuchar al usuario**. Es el usuario quien mejor sabe lo que necesita y, por ello, se utilizan dos fuentes de información para el análisis del aplicativo:

Registro de sugerencias: A través del sistema de registro de sugerencias de mejora implantado en las aplicaciones de gestión interna y GestFormWeb, además de aquellas aportaciones que nos llegan por diferentes medios: encuestas de satisfacción, telefónicamente, contacto directo en centro de formación, etc.

Usuarios del propio departamento: A través de grupos de trabajo y reuniones internas.

Finalizada la fase de diseño y programación, comienza la fase de prueba y verificación de la aplicación. Durante la misma, los usuarios implicados transmitieron no solo los posibles fallos y errores que pudieran encontrar, sino también comentarios y sugerencias de mejoras. Tras el correspondiente estudio y análisis, aquellas que se consideraron factibles y viables se implementaron en la aplicación.

El producto final es el resultado de conjugar las necesidades de los usuarios internos, en cuanto a la gestión de la formación, con las necesidades de los usuarios externos, en cuanto a la comunicación con nosotros y el acceso a la información.

En cuanto a los resultados obtenidos los podemos resumir en:

100% de los procesos mecanizados: Con la Secretaría Virtual se cierra el círculo de mecanización del departamento. Se ha conseguido mayor agilidad y eficacia.

Papel cero: Para la relación con el Departamento de Formación ya no es necesario el papel.

Emisión digital de los certificados: Los interesados pueden descargarse sus certificados cuando lo necesiten.

Comunicación rápida y eficaz: Existe todo un sistema de comunicación bidireccional entre los usuarios de

la Secretaría Virtual y el Departamento de Formación.

Acceso a la información: Los usuarios pueden consultar en cualquier momento la información relacionada con su historial formativo o acción formativa realizada.

OBSTÁCULOS SUPERADOS:

Toda innovación que se quiera implantar, genera siempre algunas resistencias, pues supone un cambio cultural importante.

Desde su aspecto técnico, una de las mayores dificultades ha sido integrar la gestión de la formación externa que realizan los gestores de formación de los ayuntamientos y departamentos de la Diputación, con la gestión interna y con las necesidades y expectativas de los participantes y colaboradores para crear un entorno usable y transparente a la complejidad técnica que la integración conlleva.

Todavía estamos en la cultura del papel y nos resistimos a tener que realizar trámites y gestiones sin tener que plasmar nuestra firma sobre un papel. Ha supuesto un reto el crear la confianza necesaria en los usuarios de que sus gestiones se tramitan correctamente cuando se hacen de forma electrónica. Desde la Secretaría Virtual los usuarios pueden descargarse cualquier certificado firmado electrónicamente en el momento que lo necesiten, antes no es necesario.

Se han cambiado algunos procesos y otros son de nueva creación. Estas modificaciones en el hacer afectan tanto al personal del propio Departamento de Formación como al alumnado y colaboradores. Cualquier cambio genera una resistencia inicial y un periodo de adaptación hasta que se conviertan en hábitos.

Pero, sin duda alguna, la mayor dificultad para la implantación de la Secretaría Virtual ha sido el cambio en el modo de relacionarse con el Departamento de Formación y la consiguiente resistencia al cambio que se ha producido y de la que ya hemos hablado en el apartado dedicado a la difusión de la iniciativa.

El alumnado y colaboradores ya no tienen que llamar por teléfono o dirigirse vía email para preguntar sobre cuestiones relacionadas con su historial formativo, normas, trámites, etc. Todo lo encuentran en la Secretaría Virtual.

La difusión de la implantación de la Secretaría virtual, y por tanto de sus funcionalidades, es vital para el éxito de la misma. Así se han programado las siguientes actuaciones:

- Presentación e información detallada de la secretaría y los cambios que conlleva, a las Personas de Contacto (gestores de formación de los ayuntamientos y departamentos de la Diputación) en la jornada anual de presentación del Plan de Formación 2018.
- Impresión de trípticos explicativos en sus dos versiones, para los participantes de los cursos y para los

colaboradores. Estos trípticos se adjuntan con la documentación que se entrega en los cursos (calendario, relación de asistentes, etc.). Además, en todas las aulas y otras dependencias del departamento de Formación, están a disposición de los usuarios.

- Hoja explicativa de cómo realizar los trámites, tales como la cumplimentación de la encuesta de la satisfacción, acceso al historial formativo, solicitud de certificados, etc., que también se adjunta con la documentación del curso.
- Al convocar al alumnado para asistir a uno de nuestros cursos, recibe de forma automática un correo electrónico donde se le informa de la implantación de la Secretaria Virtual y se le invita a que se dé de alta y entre a conocerla.
- Al contactar con los colaboradores, el personal del Departamento de Formación explica los cambios en los procesos y cómo deben proceder desde la implantación de la secretaría.
- Envío personalizado de un correo electrónico a los empleados de la Diputación presentando la Secretaría Virtual e informando de sus funcionalidades y cambios en los trámites. En el caso de los Ayuntamientos, este correo se envía a las Personas de Contacto para que a su vez los reenvíe a sus empleados.

IMPACTO:

La efectividad y excelencia de la implantación de estos proyectos más allá del reflejo de los premios recibidos, ha supuesto una mejora excelente en la gestión de la Diputación. Hasta agosto de 2018 podemos constatar las siguientes resultados:

- Número de certificados descargados y porcentaje respecto a los emitidos digitalmente: 1.810 certificados digitales descargados sobre 2.901 certificados expedidos.
- Número de duplicados de certificados descargados: 2793.
- Porcentaje de alumnos y profesores: durante 2018 2.229 encuestas de satisfacción sobre un total de 3.723 participantes.
- Número de registros clasificado por tipos, y tiempo medio de resolución:
 - a) Solicitud de Aulas: 61, con un tiempo de respuesta medio de 0,55 días.
 - b) Consultas: 44, con un tiempo de respuesta medio de 1,47 días.
 - c) Quejas: 4, con un tiempo de respuesta medio de 0,50 días.
 - d) Observatorio Permanente: 2, con un tiempo de respuesta medio 2,50 días.
 - e) Sugerencias: 1, con un tiempo de respuesta medio de 0,00 días.

La eliminación del papel y la digitalización suponen un ahorro de costes tanto en material como en tiempo/persona:

La introducción del sistema informático del cuestionario de satisfacción de los alumnos/profesores también ha tenido un impacto abrumador. En 2017 fueron 4.375 alumnos/profesores. La estimación de tiempo utilizado en 2017 fue de 73 horas, 5% de la jornada de una persona del departamento. A partir de 2018 serán 0.

En cuanto a la recepción/registro de las actas de calificación de los profesores, pasamos de 300 actas, con 5.609 alumnos calificados en 2017 al registro telemático, lo que supone un 6,4% de la jornada anual de una persona del departamento.

El proceso de emisión/impresión/registro/envío ha sido suprimido totalmente, se avisa a los interesados vía correo electrónico de forma automática. En 2017 se desarrollaron 300 ediciones de cursos, lo que supuso la emisión y envío de 4.737 certificados. El tiempo medio entre el cierre del curso y la recepción del certificado fue de una semana y ha pasado a 0 minutos. Este hecho ha facilitado un ahorro del 30,5% de la jornada de trabajo anual de un profesional administrativo del departamento, casi un tercio de su carga de trabajo.

La eliminación de papel, cartulinas, etiquetas, etc. y su coste de impresión y envío (certificado), supone un ahorro de coste no desdeñable de 26.477 euros en lo que va de año 2018, además de facilitar la consecución de objetivos marcados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

El ahorro de papel también afectan a los materiales docentes que se suben a la secretaría virtual, así como los expedientes y otros documentos de facturación, etc., que se tramitan mayoritariamente de modo electrónico. En este sentido, destacar que durante 2017 se recibieron en la imprenta provincial 35 cajas de papel (2.500 folios/caja), mientras que en 2018 se han enviado 15 que permanecen intactas en el almacén.

Por último, al poder acceder a toda la información relacionada con su actividad formativa, se evita que el alumno tenga que ponerse en contacto con el departamento para preguntar por cuestiones relacionadas con su historial formativo, estado de sus solicitudes, certificados, etc.

Premios:

Premio Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos, CNIS 2018

Destaca el alto grado de compromiso de los responsables públicos de la Diputación de Alicante por avanzar en la transformación de su instituciones, innovando y adaptando las tecnologías a las nuevas necesidades de la administración. El proyecto fue galardonado con el premio a la mejor “Iniciativa de innovación interna y

cambio cultural” CNIS 2018 “A un clic de ti”.

En mayo de 2018 se presenta a la “caravana” de #InnovacionOnTour la Secretaría Virtual, obteniendo su reconocimiento. InnovacionOnTour es una iniciativa lanzada por empleados públicos de la administración local que pretende recoger y poner en valor las experiencias de innovación llevadas a cabo por las administraciones públicas, de tal manera que sean conocidas e imitadas por otras administraciones.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

Proceso de implantación:

A finales de 2016 da comienzo la primera fase del proyecto consistente en la definición de los nuevos procesos y cambios a implementar y el posterior análisis informático. La segunda fase, la programación de la aplicación, se desarrolla a lo largo del año 2017. En los meses de noviembre y diciembre de este mismo año, se procede a realizar las oportunas pruebas de funcionamiento utilizando la versión beta de la aplicación.

La fase de implantación definitiva coincide con el nuevo ejercicio 2018, simultaneando con un periodo de difusión y explicación a los usuarios de las funcionalidades y manejo de la Secretaría Virtual.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Concesión premio:

<http://www.cnis.es/2018/04/05/los-premios-cnis-reflejan-el-alto-compromiso-de-los-responsables-publicos-con-la-transformacion-digital/>

Video explicativo:

https://www.youtube.com/watch?v=lxrD_bKRt9M.