

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Reingeniería de procesos

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Los nuevos paradigmas que han ido desarrollándose conjuntamente con la evolución de la formación han sido determinantes para la necesaria adaptación de los procedimientos utilizados por el Departamento responsable de la formación en la institución.

De forma más concreta, se han ido detectando numerosos problemas y requisitos:

- Falta de criterios y procedimientos en el desarrollo de la formación e-learning y blended learning.
- Necesidad de implementación de procesos de gestión para la matriculación en plataformas virtuales.
- Desarrollo de nuevos procedimientos de gestión para el control del gasto.
- Incremento de volumen de cursos, atención a las particularidades y problemas con resoluciones de aprobación ante modificaciones sobrevenidas.
- Modificaciones en el sistema de gestión de emisión de certificados.

SOLUCIÓN GLOBAL:

El proyecto ha consistido en el desarrollo de tres actuaciones:

- Rediseño de los procesos del Departamento.
- Unificación e integración de toda la documentación.
- Desarrollo de un nuevo programa de gestión.

TERRITORIO:

Provincia de Alicante.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Entre el público destinatario se diferencia:

- Usuarios del servicio de formación: empleados públicos que desempeñan su labor en la

Administración Local de la provincia de Alicante.

- Empleados públicos destinados en el Departamento de Formación de la Diputación de Alicante.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Diputación Provincial de Alicante.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La necesidad de adaptar los procesos de gestión de la formación en el Departamento responsable en la Diputación de Alicante, ha posibilitado la implementación de herramientas y procedimientos para la adaptación a las nuevas demandas en el sector.

El proceso se ha desarrollado en tres fases:

- Diseño de un nuevo modelo de negocio, con la creación y transformación de todos los procesos.

La definición del modelo de negocio ha seguido los siguientes pasos: recopilación de toda la información; validación de los procesos; revisión de los procesos; corrección, validación y aprobación de los procesos de negocio; y confección de una versión de los mismos.

- Desarrollo de una aplicación informática que sirva de soporte a los procesos definidos.

El método desarrollado ha comenzado con el análisis del proceso de negocio y cada uno de sus casos de uso desde la visión informática; se ha documentado en la Wiki, conjuntamente con sus casos de uso; se ha programado; y finalmente se ha procedido a la verificación y al desarrollo de las pruebas de funcionamiento.

- Implantación de procesos y aplicación informática.

Se ha planificado su implantación en paralelo, almacenando toda la información en el sistema de gestión anterior y en el nuevo. Este procedimiento se utiliza para evitar la paralización del Departamento ante errores que afecten al núcleo del mismo en una implantación en producción.

Además, todo el proceso se ha realizado de forma participativa, celebrando numerosas reuniones formativas y con la utilización de la Wiki como banco de conocimiento.

IMPACTO:

- Impacto interno.

Los empleados del Departamento destacan en su valoración de la implantación de los nuevos procesos los siguientes apartados: eliminación de duplicidades y errores de transcripción; mayor agilidad en la tramitación de los expedientes administrativos; la plena integración de la información en la nueva aplicación; la

reducción de la utilización de documentos en papel; renovación en el proceso de gestión de los certificados; y la integración de la aplicación informática en el programa de contabilidad de la Diputación.

- Impacto externo.

Los gestores de formación de los distintos Ayuntamientos han señalado como aspectos muy valorables el método de difusión de la información; la agilidad en las comunicaciones; la reducción del tiempo en el envío de certificados; la interconexión con las aplicaciones de algunos entes locales; y la implantación de la plataforma virtual.

Esta iniciativa ha sido premiada por el Instituto Nacional de Administración Pública en el marco de los Premios a la Calidad en la Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas en su cuarta edición.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

La implementación del proceso se ha desarrollado en los años 2013 y 2014.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

<http://formacion.diputacionalicante.es/default.aspx?ref=premios>

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-1433