

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Gestión y desarrollo tecnológico de exámenes para la obtención del permiso de conducción

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

La situación de los exámenes para la obtención del permiso de conducción se ha caracterizado por una elevada demanda ciudadana, junto con el empleo de unos sistemas que no aprovechaban las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Cambio en los procedimientos y en las herramientas de gestión de la tramitación. Desarrollo de nuevos sistemas de información más potentes que faciliten un trabajo sistematizado y una accesibilidad más directa del ciudadano a los trámites con la DGT (a través de su web www.dgt.es) relacionados con los permisos de conducción:

1. Los **informes psicofísicos de los conductores** para la obtención o renovación del permiso, enviándose telemáticamente en el momento desde los centros de reconocimiento a los sistemas de la Dirección General de Tráfico. En este caso, una vez efectuada la validación por el Registro de Conductores, el permiso de conducción renovado se envía directamente al domicilio del ciudadano (2010).
2. La realización de **exámenes teóricos** con pantalla táctil en un entorno gráfico amigable y con preguntas de texto comprensible y corto facilitando su manejo a los ciudadanos.

COSTE APROXIMADO:

La fase del proyecto que ha sido ejecutada entre los años 2011 y 2015 ha tenido un coste de 1.024.740,42 €.

TERRITORIO:

España.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Ciudadanía, escuelas particulares de conductores (autoescuelas) y personal de la DGT.

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

Dirección General de Tráfico (DGT)

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

La Dirección General de Tráfico (DGT) es un organismo autónomo que tiene como misión el desarrollo de acciones tendentes a la mejora del comportamiento y formación de los usuarios de las vías, la seguridad y la fluidez de la circulación.

En el año 2014 se realizaron un total de 2.127.147 exámenes incluyendo la ejecución de pruebas teóricas (de control de conocimientos común y específicos) y prácticas (destreza en circuito cerrado y conducción y circulación en vías abiertas al tráfico general).

En la Fase I del proyecto, de 2006 a 2011, la DGT se dedicó cambiar los procedimientos y las herramientas utilizadas para la gestión en la tramitación diaria.

En la segunda fase del proyecto, entre los años 2011 y 2015, ha desarrollado e implantado el sistema tecnológico para la realización de los exámenes, que tienen como objetivo la obtención del permiso de circulación.

Esta aplicación se basa en una plataforma web que permite la generación de exámenes personalizados, según el perfil del candidato, y su realización en una pantalla táctil con una interfaz amigable. Además, existe un módulo denominado “Autoevaluación” que permite la realización oficial de exámenes teóricos que utiliza la misma interfaz gráfica que la que el ciudadano se encontrará en el aula de examen de las instalaciones de la Dirección General de Tráfico. Este Gestor de Pruebas Teóricas envía los datos para la corrección de los exámenes y la posterior publicación de los resultados en la página web de la Dirección General de Tráfico (www.dgt.es). Además, permite la descarga, en formato pdf, del examen realizado por un ciudadano para, en caso de reclamación, comprobar las respuestas consignadas así como los aciertos y errores en las mismas.

Además de la creación de la aplicación informática, la DGT ha puesto en funcionamiento un sistema de información completo que ha desplegado a todos los centros de examen y a las escuelas particulares de conductores para la tramitación telemática de las solicitudes y citaciones de sus alumnos a los exámenes teóricos.

En la planificación del proyecto se destacan cuatro etapas complementarias:

1. Diseño y desarrollo del sistema de información.
2. Adaptación técnica de las aulas en los centros de exámenes de las 52 provincias españolas y las 14 oficinas locales (dotándolas del mobiliario y equipamiento informático necesario).
3. Formación al personal sobre el nuevo sistema de información y los nuevos procedimientos.
4. Prueba piloto del sistema en cinco unidades y, posteriormente, despliegue a todos los centros oficiales de exámenes. Esta actividad comenzó en 2010 y finalizó en 2015 con todas las unidades incorporadas

a la red.

El objetivo del proyecto en su conjunto es incidir en las siguientes mejoras:

- Eficacia: menor carga de trabajo por la reducción de tareas manuales asociadas a la realización de los exámenes.
- Eficiencia: grabación de solicitudes por las escuelas y control de las sesiones de examen por menos funcionarios sin una especial cualificación.
- Sostenibilidad: eliminación de papel.
- Seguridad: generación automatizada de cuestionarios que reduce las posibilidades de manipulación.

IMPACTO:

El mayor impacto se refiere al número de exámenes realizados por ordenador, distribuyéndose por año de la siguiente forma:

- 2010: 2.166
- 2011: 33.991
- 2012: 90.904
- 2013: 284.238
- 2014: 424.799

El proyecto fue reconocido con un accésit en los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2014 convocados por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

- Fase II del proyecto (analizada en el presente documento): 2011-2015

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/premios/calidad_innovacion_2014/memorias/memoria_innovacion/MEMORIA_PROYECTO_EXAMENES_DGT_AEVAL.pdf