



Comunicación

307

2 AÑOS DE DELT@. EL PUNTO DE VISTA DE LOS USUARIOS

Carmelo León Gómez

Jefe de Servicio de Coordinación Informática
Subdirección General de Proceso de Datos.
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Palabras clave

Accidentes de Trabajo, Administración Electrónica, Delt@, Delta, encuesta.

Resumen de su Comunicación

Esta comunicación pretende exponer la experiencia en la implantación del sistema Delt@ (Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados) en los aspectos que afectan a los actores (usuarios) implicados.

Como introducción se exponen los antecedentes del proceso de presentación de partes de accidente de trabajo, los actores implicados, el flujo de la información entre los diversos actores, los cambios motivados por su implantación y la diversa repercusión sobre los distintos usuarios.

Se presentan las expectativas y los resultados de la encuesta realizada sobre el sistema a los distintos usuarios al cabo de dos años de su puesta en marcha, así como las conclusiones derivadas de la misma.

2 AÑOS DE DELT@. EL PUNTO DE VISTA DE LOS USUARIOS

1.- ¿Qué es Delt@?

Delt@ es el acrónimo de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados, es la denominación de un sistema de administración electrónica cuyos aspectos más relevantes son:

- La gran trascendencia social de su objeto: disponer de una herramienta que agilice la prevención de los riesgos laborales.
- Proporcionar un medio de tramitación ágil a los agentes implicados: un sistema de cooperación entre Administraciones Públicas y de éstas con las Entidades Gestoras y Colaboradoras de la Seguridad Social y de éstas con las empresas.
- Es un sistema neutral, al margen de los agentes, que se limita a reflejar las actuaciones de éstos en el sistema.

2.- Actores implicados.

- Empresas y trabajadores por cuenta propia.
- Entidades Gestoras:
 - INSS – Instituto Nacional de la Seguridad Social.
 - ISM – Instituto Social de la Marina.
- Entidades Colaboradoras:
 - Mutuas de Accidentes de Trabajo.
 - Empresas Colaboradoras (Autoaseguradoras)
- Autoridades Laborales de las Comunidades Autónomas
- Subdirección General de Estadísticas Sociales y Laborales del MTAS.
- Inspecciones Provinciales de Trabajo y Seguridad Social.

3.- Flujo de la información entre actores.

En líneas generales el flujo es el siguiente: cuando se accidenta un trabajador, la empresa donde está afiliado a la Seguridad Social debe presentar un parte del accidente ante su Entidad Gestora. Esta entidad lo valida y si le parece correcto le añade información y se lo envía a la Autoridad Laboral Provincial para que lo recepcione. Si la Entidad Gestora no lo considera correcto se lo devuelve a la empresa para que lo corrija y lo reenvíe.

La Autoridad Laboral Provincial al recibir el documento, lo revisa y si le parece correcto lo acepta. Si no lo considera correcto lo rechaza y vuelve a la Entidad Gestora para su corrección. La Entidad Gestora podría devolvérselo a la empresa para que sea ella la que haga la corrección y lo reintroduzca en el ciclo.

Cuando la Autoridad Laboral Provincial acepta un documento este se pone a disposición del resto de actores del sistema: Subdirección General de Estadísticas del MTAS, INSS e Inspección de Trabajo.

4.- Antecedentes.

- Antes de la existencia del sistema Delt@ el proceso se realizaba sobre un documento en papel autocopiativo (una copia para cada actor), que delimitaba los datos a cumplimentar por cada uno:
- La empresa rellenaba el parte de accidente y lo presentaba a su Mutua o Entidad Gestora.. Si la entidad lo aceptaba lo sellaba, entregaba las copias para el trabajador y para la empresa al representante de la

misma y se quedaba con el resto.

- La empresa solo rellenaba los campos textuales.
- La Mutua o Entidad Gestora rellenaba la parte del documento que le correspondía y presentaba el documento ante la Autoridad Laboral Provincial.
- La Mutua o Entidad Gestora era la encargada de introducir los códigos de las variables que lo requerían.
- La Autoridad Laboral, si aceptaba el documento, lo sellaba y entregaba a la Mutua su copia, quedándose con el resto.
- La Autoridad Laboral hacía llegar su copia al resto de actores: MTSS, INSS e Inspección de Trabajo. Todo este trasiego de papeles que contenían información sensible sobre los trabajadores accidentados es una de las principales causas que justificaron el desarrollo del sistema Delt@.

5.- Repercusiones de la implantación del sistema Delt@ sobre los distintos actores.

Empresas.

- Las empresas antes de Delt@:
 - Rellenaban un formulario en papel con información textual (unos 50 datos aproximadamente).
 - Presentaban físicamente el documento en su Mutua.
- Las empresas con Delt@:
 - Deben presentar el parte a través del sistema Delt@. Para ello:
 - Deben nombrar representantes que se deben presentar en Delta con un certificado digital.
 - Deben cumplimentar un formulario Web con más de 100 campos, 32 de ellos codificados, que el sistema comprueba hasta su validez total.
 - Deben firmar el envío con el certificado digital.

En principio, las empresas serían las que soportarían una mayor carga de trabajo por el cambio de sistema ya que sobre ellas recae todo el trabajo actual de introducción de datos. Además necesitan disponer de una infraestructura informática, en cuanto a usuarios con certificado digital, equipos y servicios, que antes no tenían por qué tener.

Entidades Gestoras y Colaboradoras

- Las Entidades Gestoras y Colaboradoras antes de Delt@:
 - Recibían los formularios en papel
 - Completaban la información que les correspondía (codificación de los datos) de forma manual.
 - Presentaban los documentos en mano ante las Autoridades Laborales Provinciales.
 - Para sus procesos internos tenían que grabar toda la información de los formularios papel.
- Las Entidades Gestoras y Colaboradoras con Delt@:
 - Deben nombrar representantes que se registran y presentan en Delt@ con un certificado digital.
 - Reciben toda la información completamente cumplimentada y codificada por las empresas.
 - Esta información la pueden incorporar directamente a sus sistemas propios.
 - El envío a las Autoridades Laborales lo hacen a través de Delt@.

Las Entidades Gestoras y Colaboradoras se beneficiarían de este sistema en importantes aspectos:

- Se ahorran el trabajo de codificación de los documentos.
- No tienen que grabar ninguna información para incorporarla a sus propios sistemas. La extraen directamente de Delt@.
- Pueden centralizar el proceso en una sola unidad. Antes recibían los documentos en papel en todas las oficinas de la geografía española.
- La relación con las Autoridades Laborales se hace a través del sistema.

Autoridades Laborales Provinciales

- La Autoridades Laborales antes de Delt@

- Tenían una o varias oficinas para la recepción manual de documentos.
- Debían grabar la información de los documentos en papel para gestionar los documentos
- Tenían que recopilar y distribuir las copias para el resto de los agentes: INSS, Inspecciones de Trabajo y Subdirección General de Estadísticas del MTAS.

- La Autoridades Laborales con Delt@:

- Reciben y sellan la información a través del sistema.
- Recogen directamente la información para sus procesos internos.
- La distribución es automática. Cuando aceptan un documento en Delt@ se comunica automáticamente al resto de agentes: INSS, Inspecciones de Trabajo y MTAS.

También serían, en principio, grandes beneficiarios por el uso de esta aplicación

Otros agentes: INSS, Inspecciones de Trabajo, Subdirección General de Estadísticas del MTAS.

- Antes de Delt@:

- Recibían la información en soporte papel.
- Para realizar los procesos internos debían grabar la información de los documentos.

- Después de Delt@:

- Reciben la información a través del sistema y pueden consultarla y extraerla cuando sea necesario.

También son claramente beneficiados por el uso del sistema.

6.- La Encuesta.

Después de dos años en Producción, una vez consolidado el sistema (prácticamente el 100% de la información se tramita por él), se plantea la posibilidad de evaluar el grado de satisfacción de sus usuarios. Para ello se decide realizar una encuesta a los agentes "activos", aquellos que tratan la información y no son meros receptores de la misma: Autoridades Laborales Provinciales, Mutuas y Empresas o trabajadores autónomos.

En los dos primeros casos se conoce a los usuarios y nos hemos dirigido directamente a ellos para recavar su opinión:

A las Autoridades Laborales Provinciales se les envió un cuestionario para que voluntariamente lo cumplimentaran. (Lo contestaron 25)

A las Mutuas y Autoaseguradoras se les ha realizado la encuesta telefónicamente (31 encuestas que cubren todas las Mutuas y algunas Autoaseguradoras)

El problema se planteaba a la hora de consultar a los usuarios representantes de empresa porque no los conocemos. Potencialmente son usuarias del sistema todas las empresas de España susceptibles de que un trabajador se accidente, pero no necesitan utilizarlo hasta que se encuentran en esa tesitura. El sistema tiene registrados actualmente unos 80.000 representantes de empresa a los que nos podíamos haber dirigido por disponer de sus datos pero no se quiso utilizar esa información porque no se había recogido con esos fines. Se decide hacerla a aquellos usuarios que hayan utilizado más de una vez el servicio de atención telefónica de Delt@. Es decir, usuarios que han hecho una consulta o planteado una incidencia más de una vez.

El procedimiento ha sido el siguiente:

- a) Entrada de llamada.
- b) Se resuelve la incidencia
- c) Se pregunta si es la primera vez que usan el servicio. Si responden que sí se desiste. Si responden que ya habían llamado alguna otra vez, se continúa
- d) Se le pregunta al usuario si quiere participar en una encuesta de forma anónima y voluntaria
- e) Si el usuario accede, se realiza la encuesta de satisfacción

Las preguntas formuladas han sido las siguientes:

- 1.-¿Le parece ventajoso el uso de Internet en la tramitación de partes de accidentes de trabajo?
- 2.-¿Accede con facilidad a la página Web de Delt@?
- 3.-¿El manejo de la aplicación Delta@ resulta? Sencillo, asequible, complicado.
- 4.-¿El grado de dificultad de los documentos a cumplimentar le parece? Bajo, medio, alto.
- 5.- ¿Cómo cumplimenta los diferentes documentos sobre accidentes de trabajo? ¿Online o por remesa? (Esta pregunta sólo se ha realizado a los representantes de empresa)
- 6.- Cuando necesita ayuda ¿A quién recurre?

Por último se les preguntaba si querían hacer alguna otra observación sobre Delt@

7.- Resultados de la Encuesta.

Autoridades Laborales Provinciales:

- 1) ¿Le parece ventajoso el uso de Internet en la tramitación de partes de accidentes de trabajo

a) Sí	25	100,0%
b) Indiferente	0	0,0%
c) No	0	0,0%

2) ¿Accede con facilidad a la página Web de Delt@?

a) Siempre	2	8,0%
b) Casi siempre	23	92,0%
c) Casi nunca	0	0,0%
d) Nunca	0	0,0%

3) El manejo de la aplicación Delta@ resulta:

a) Sencillo	9	36,0%
b) Asequible	16	64,0%
c) Complicado	0	0,0%

4) El grado de dificultad de los documentos a cumplimentar le parece:

a) Bajo	13	52,0%
b) Medio	12	48,0%
c) Alto	0	0,0%

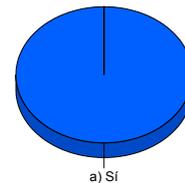
6) Cuando necesita ayuda, recurre a:

a) La ayuda Delt@	7	28,0%
b) El Call Center	3	12,0%
c) El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	14	56,0%
d) Otros (especificar)	1	4,0%

Entidades Gestoras y Colaboradoras (Mutuas y Autoaseguradoras):

1) ¿Le parece ventajoso el uso de Internet en la tramitación de partes de accidentes de trabajo

a) Sí	30	96,8%
b) Indiferente	1	3,2%
c) No	0	0,0%



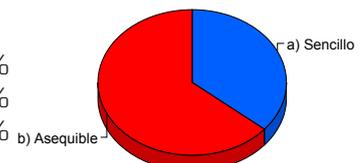
2) ¿Accede con facilidad a la página web de Delt@?

a) Siempre	16	51,6%
b) Casi siempre	15	48,4%
c) Casi nunca	0	0,0%
d) Nunca	0	0,0%



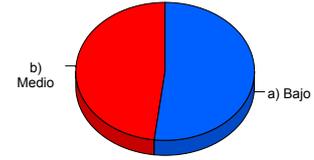
3) El manejo de la aplicación Delta@ resulta:

a) Sencillo	26	83,9%
b) Asequible	4	12,9%
c) Complicado	1	3,2%



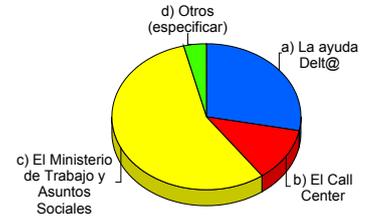
4) El grado de dificultad de los documentos a cumplimentar le parece:

a) Bajo	16	51,6%
b) Medio	10	32,3%
c) Alto	5	16,1%



6) Cuando necesita ayuda, recurre a:

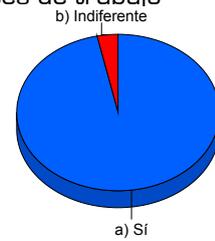
a) La ayuda Delt@	4	12,9%
b) El Call Center	14	45,2%
c) El Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	13	41,9%
d) Otros (especificar)	0	0,0%



Empresas:

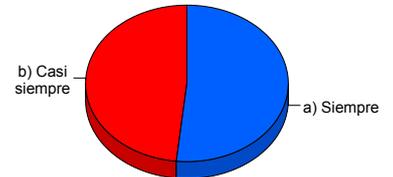
1) ¿Le parece ventajoso el uso de Internet en la tramitación de partes de accidentes de trabajo

a) Sí	201	91,8%
b) Indiferente	10	4,6%
c) No	8	3,6%



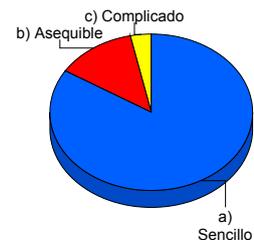
2) ¿Accede con facilidad a la página Web de Delt@?

a) Siempre	80	36,5%
b) Casi siempre	119	54,4%
c) Casi nunca	18	8,2%
d) Nunca	2	0,9%



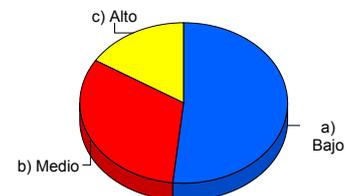
3) El manejo de la aplicación Delt@ le resulta:

a) Sencillo	93	42,5%
b) Asequible	106	48,4%
c) Complicado	20	9,1%



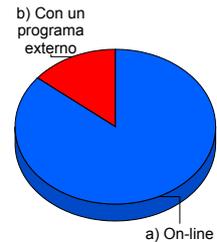
4) El grado de dificultad de los documentos a cumplimentar le parece:

a) Bajo	38	17,4%
b) Medio	137	62,6%
c) Alto	44	20,0%



5) ¿Cómo cumplimenta los diferentes documentos sobre accidentes de trabajo?

a) On-line	188	85,8%
b) Con un programa externo	31	14,2%



6) Cuando necesita ayuda, recurre a:

a) La ayuda Delt@	16	7,3%
b) El Call Center	171	78,1%
c) La mutua	17	7,8%
d) Otros (especificar)	15	6,8%



8.- Valoración de la encuesta

- Pregunta 1:-

Todos los colectivos de usuarios responden mayoritariamente (siempre por encima del 90%) que el uso de Internet es ventajoso para la tramitación de los partes de accidente de trabajo.

- Pregunta 2.-

Sobre si acceden con facilidad a la página Delta@, la suma de las repuestas “siempre” y “casi siempre” supera el 90% en todos los colectivos de usuarios.

- Pregunta 3.-

Sobre el manejo de la aplicación, también a todos los colectivos de usuarios les parece “sencillo” o “asequible” su uso, por encima del 90%.

- Pregunta 4.-

Sobre el grado de dificultad a la hora de cumplimentar los documentos. En esta pregunta se producen discrepancias entre los distintos tipos de usuario: para las Autoridades Laborales y las Entidades Gestoras su dificultad es media o baja, en cambio para las empresas la dificultad es media para más del 62% y alta para el 20%. Esto es lógico debido a que casi toda la carga de la cumplimentación de los documentos recae sobre los representantes de las empresas.

- Pregunta 5.- (Sólo para los representantes de empresa)

Sobre como cumplimenta los documentos: “online” o “por remesa” .

Delt@ permite introducir los documentos de dos maneras distintas: cumplimentación del formulario “online” o mediante la incorporación de una remesa conteniendo ficheros construidos al margen del sistema..

A lo largo de estos dos años, diversas empresas de servicios que comercializan programas de apoyo a la gestión de las gestorías, asesorías, graduados sociales, etc., o las empresas en sus propios procesos, han incorporado un módulo para facilitar la cumplimentación de los partes de accidente de trabajo. Una vez elaborado el documento se obtiene un fichero impotable a Delt@.

Con esta pregunta tratábamos de saber la implantación y uso de esta forma de elaboración de los documentos. La encuesta nos indica que el uso directo de Delt@ está por encima del 85% , contra el 14,2% del otro método.

- Pregunta 6.-

Con esta pregunta se pretende saber a quién recurren los diversos usuarios cuando requieren ayuda de cualquier tipo sobre el sistema Delt@: ayuda online de Delt@, Centro de Atención a Usuarios del Sistema (Call Center Delt@), MTAS, u Otros.

Las Autoridades Laborales recurren habitualmente al MTAS porque conocen a personas responsables del sistema.

Las Entidades Gestoras y Colaboradoras distribuyen sus llamadas entre el MTAS y el Call Center.

La empresas, en cambio, que no tienen contacto con el personal del MTAS, llaman mayoritariamente al Call Center de Delt@ (78,1%).

- Observaciones.-

En algunos casos los encuestados han añadido algunas observaciones sobre el sistema. Estas observaciones no son cuantificables y normalmente son opiniones personales sobre el manejo de la aplicación. Algunas observaciones de las Autoridades Laborales se refieren a la funcionalidad de la aplicación y, una vez valoradas, serán tenidas en cuenta en el desarrollo de las futuras versiones de Delt@

9.- Conclusiones

Las conclusiones que se derivan de esta encuesta son:

- Prácticamente todos los usuarios, tanto de la administración como de los administrados, admiten como ventajosos estos sistemas informáticos para resolver los trámites administrativos.
- El sistema Delt@ está totalmente implantado y admitido y su funcionamiento es considerado asequible por todos.
- En nuestro caso, ante los recelos iniciales, la sorpresa viene dada por la satisfacción generalizada mostrada por los representantes de empresa que en principio podían ser los más reacios a su utilización. Ya hemos dicho que sobre ellos ha recaído todo el costoso trabajo de codificación de los documentos y para su uso han tenido que incorporar una infraestructura que en muchos casos no tenían : certificados digitales, líneas ADSL, etc.
- La conclusión definitiva sería que estas herramientas de administración electrónica son viables y que su utilización está perfectamente asumida por la Sociedad. La continua mejora de las comunicaciones y herramientas de acceso a Internet favorece el desarrollo de aplicativos que automaticen las tareas administrativas con el consiguiente beneficio para todos los agentes afectados..