



Comunicación

425

EL PORTAL DE EMPLEADO COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DEL SERVICIO PRESTADO A LOS CIUDADANOS

José Luis López López

Jefe de Sistemas de Soporte al Negocio
Empresas Municipales de Sevilla, A.I.E.

María Luisa García García

Directora Adjunta
Empresas Municipales de Sevilla, A.I.E.

Eduardo Amador García

Jefe de la División de Sistemas y Telecomunicaciones
Empresas Municipales de Sevilla, A.I.E.

Palabras clave

Portal: Sitio web en el que se ofrece un conjunto de servicios añadidos como noticias, buscadores, e-mail, foros y compras en línea.

Portal del Empleado: Portal específico para gestión de las relaciones con y de los empleados.

ERM: Employee Relationship Management

Resumen de su Comunicación

Los Portales de Empleados se encuadran dentro del concepto ERM (Employee Relationship Management), una nueva dimensión en la relación empresa-empleado que permite desarrollar el potencial de cada empleado para mejorar la efectividad de la organización.

Dentro de este concepto, la Agrupación de Interés Económico "Empresas Municipales de Sevilla" ha desarrollado un Portal del Empleado común para todas las empresas que la componen, buscando entre otros aspectos mejorar el servicio prestado a los ciudadanos mediante:

- El traslado a los empleados del nuevo concepto de Agrupación Empresarial. La AIE como una nueva forma de realizar acciones conjuntas que redunden en beneficio de los ciudadanos, directamente o mediante la optimización de los recursos por sinergia positiva, y de los propios empleados.*
- La implantación de un nuevo concepto de trabajador municipal que se añade al de la propia empresa, resaltando que el objeto social de las mismas no es sino una forma de servicio al ciudadano.*
- El refuerzo del papel de la empresa pública como modelo de gestión eficaz y eficiente de la política municipal para dotar de un mejor servicio a los ciudadanos.*
- El aprovechamiento de la cultura empresarial común en la gestión del conocimiento al producirse flujos comunicativos entre los componentes de las distintas empresas a todos los niveles.*
- El aumento del grado de satisfacción de los empleados de la AIE.*

EL PORTAL DE EMPLEADO COMO HERRAMIENTA DE MEJORA DEL SERVICIO PRESTADO A LOS CIUDADANOS

1. Introducción

1.1. La Organización

“Empresas Municipales de Sevilla, Agrupación de Interés Económico” (DeSevilla, A.I.E.) se constituyó, con carácter indefinido, el 9 de febrero de 2004, integrada por las sociedades mercantiles locales EMASESA, EMVISESA, LIPASAM y TUSSAM, con objetivos básicos la mejora del servicio público prestado, el aprovechamiento del potencial de mejora de costes conjunto en las políticas comunes y el incremento en la generación de ingresos.

Tiene como visión corporativa hacer del entorno empresarial municipal sevillano un referente en mejores prácticas de gestión orientadas a la eficiencia, a la capacidad de éxito en el desarrollo de negocio en mercados no cautivos, al servicio excelente al ciudadano, a la aportación de valor al municipio y a la cultura empresarial de sus empleados.

Para ello se fija como misión optimizar la cultura empresarial de las empresas municipales, asegurando su titularidad pública, la alineación con los objetivos de la corporación municipal, mejorando la eficiencia en la gestión en la prestación de los servicios al ciudadano, facilitando la capacidad de inversión en infraestructuras, así como la integración de actividades y la comunicación entre las mismas.

Y se establece como líneas estratégicas básicas:

- Mejorar la eficiencia en la gestión, mediante la mejor gestión del gasto e incrementando los ingresos, incluyendo la consideración de nuevas líneas de actividad.
- Optimizar el servicio al ciudadano tanto desde un punto de vista cuantitativo (indicadores de calidad del servicio), como cualitativo (percepción de servicio)
- Integrar una cultura corporativa común.
- Consolidación del modelo e iniciativas de la AIE.

1.2. El Portal del empleado para “Optimizar el servicio al ciudadano”.

Los portales y la tecnología que permite que se puedan construir y administrar están ganando popularidad como una forma de darle a los usuarios acceso rápido a la información que necesitan, y cuando la necesitan, a través de un visor Web.

Un ejemplo de portal es el Portal del Ciudadano, que hoy día es ya un instrumento eficaz que permite a los ciudadanos interactuar directamente con la Administración, mejorando cuantitativa y cualitativamente la calidad del servicio prestado.

Otro ejemplo del portal es el Portal del Empleado, situado tradicionalmente dentro del ámbito interno de las administraciones y empresas, un medio clásico para facilitar los flujos de información tanto verticales como horizontales. Actualmente, estos portales se sitúan dentro del concepto ERM (Employee Relationship Management), un nuevo concepto en la relación empresa-empleado que permite desarrollar el potencial de cada empleado para mejorar la efectividad de la organización. Basándonos en este concepto, desde

DeSevilla, A.I.E. entendimos que un Portal del Empleado común para todas las empresas que la componen podía suponer una mejora del servicio prestado a los ciudadanos mediante:

- El traslado a los empleados del nuevo concepto de Agrupación Empresarial. La AIE como una nueva forma de realizar acciones conjuntas que redunden en beneficio de los ciudadanos, directamente o mediante la optimización de los recursos por sinergia positiva, y de los propios empleados.
- La implantación de un nuevo concepto de trabajador municipal que se añade al de la propia empresa, resaltando que el objeto social de las mismas no es sino una forma de servicio al ciudadano.
- El refuerzo del papel de la empresa pública como modelo de gestión eficaz y eficiente de la política municipal para dotar de un mejor servicio a los ciudadanos.
- El aprovechamiento de la cultura empresarial común en la gestión del conocimiento al producirse flujos comunicativos entre los componentes de las distintas empresas a todos los niveles.
- El aumento del grado de satisfacción de los empleados de la AIE.

En base a lo anterior, DeSevilla decidió abordar en el año 2005 el desarrollo en primera fase de un Portal para los Empleados de la Agrupación que, desde la Intranet, Internet y Puntos de Información distribuidos por los centros de trabajo, proporcione a sus empleados servicios comunes a las empresas municipales de la agrupación, así como funcionalidades específicas de cada una de las compañías.

2. El Portal del Empleado de DeSevilla, A.I.E.

2.1. Situación de partida.

Dentro de la metodología de trabajo de DeSevilla, A.I.E., se constituyó un Grupo de Mejora formado por miembros de todas las empresas con el objetivo de elaborar una propuesta para la creación de un portal para los empleados de las empresas que componen la AIE.

Este grupo analizó la situación actual y sentó las bases de lo que debería ser el futuro Portal en cuanto a objetivos, tanto generales como funcionales, contenidos y a su definición operativa: accesibilidad y responsabilidades, mantenimiento, sistemas de evaluación y estructura.

Desde el punto de vista de los Sistemas de Información, el punto de partida era el siguiente:

- Sólo existía un Portal del Empleado en Emasesa:

Emasesa	Emvisesa	Lipasam	Tussam
Desde 2004	No	No	No. Aplicación para conductores desde la web

- No se aprovechaban las posibilidades que ofrece la tecnología actual:
 - Gestión de contenidos
 - Plataforma de portal que ofreciera de forma estándar foros, encuestas, etc.
- No se disponían de comunicaciones con todas las empresas

Básicamente, las características que el Grupo Mejora estableció que debía tener el portal eran las siguientes:

- Un Portal común a todos los empleados de las empresas de DeSevilla, A.I.E.
- Con contenidos y servicios comunes y particulares de cada empresa.
- Basado en una solución de mercado.
- Conectado con los sistemas de backoffice de las empresas... y en un futuro con el nuevo ERP.
- Accesible desde la Intranet, desde Internet y desde terminales autoservicio.
- Basado en una infraestructura de comunicaciones entre empresas L2L a 4 y a 8 Mb/s.

A partir de los datos anteriores, se realizó un proceso de selección de la plataforma y desarrollo del Portal del empleado que concluyó en su primera fase en marzo de 2006.

2.2. La plataforma de Portal

Como plataforma de Portal se eligió la solución de mercado SAP Enterprise Portal.

Este producto cuenta con más de 2000 implantaciones, es una solución abierta (soporta .NET y J2EE) y extensible (Oracle eBusiness Suite, Meta4, SQLServer, SAP R/3, etc, así como cumple con los estándares de seguridad (SSL, Certificados digitales, etc.)

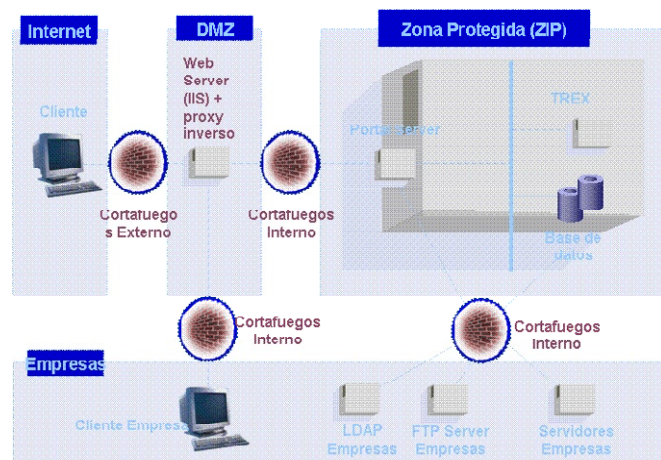
2.3. La arquitectura

Para dar cobertura a las necesidades de acceso al sistema con la seguridad adecuada, se situó un servidor web en la DMZ del firewall, al cual acceden todos los usuarios, ya sea desde Internet como desde la Intranet (puestos de trabajo y puntos de información). Este servidor interrelaciona con el servidor del portal a través de un Proxy inverso.

La autenticación se realiza con los servidores LDAP de las diferentes compañías, utilizando el mismo login que los usuarios utilizan para acceder a "Windows".

También se comunica con servidores ftp y de datos de las empresas, para dar cobertura al backoffice.

La conexión se hace de forma segura a través de SSL.



2.4. Los contenidos



Todos los contenidos se integran dentro de la herramienta de portal, que proporciona motores de Gestión de Contenidos (CMS), Foros, Encuestas, Enlaces, etc. lo que posibilita la búsqueda de información y simplifica la gestión y el mantenimiento del Portal.

Proporciona un directorio común de todas las empresas, de forma que los empleados de una empresa puedan consultar el listín del resto.

En la Zona Común se ubican los contenidos y servicios comunes a todos los empleados de las empresas miembros de la Agrupación. Estos se agrupan en apartados y secciones y son los siguientes:

Apartado	Sección	Descripción
Inicio	Agenda	Agenda de actividades que están programadas en la ciudad durante la semana.
	Calendario de Festivos	
	Noticias	Noticias de interés general
	Santoral	
	Previsión meteorológica	
	Encuesta	Herramienta de encuesta que permite sondear la opinión de todos los empleados sobre un tema concreto.
Información	Noticias Corporativas	Noticias corporativas tanto de DeSevilla, A.I.E. como de las empresas que la componen que sean de interés para todos los empleados.
	Documentación	Informes estadísticos y Anuarios de DeSevilla, A.I.E.
	Videos corporativos	
Servicios	Servicios	Servicios y ofertas que desde DeSevilla, A.I.E. se ponen a disposición de todos los empleados.
Formación y Prevención	E-Learning	Catálogo de cursos electrónicos sobre aspectos comunes.
	Manuales y bibliografía	Incorpora un buscador específico.
	Normativa de Prevención	
	Actualidad	Noticias de actualidad sobre temas de prevención

Comunicación y Comunidad	Tablón de anuncios	
	Actividades culturales y de ocio	
	Enlaces a Colectivos	Enlaces a Colectivos (asociaciones, grupos, etc.) que son de interés para todos los empleados de la AIE
	Infobuzón	Noticias, comunicados, etc. específicos para los empleados de la AIE
	Boletín interno	
	Colaboración	Foros, tanto específicos para los Grupos de Trabajo de la Agrupación como libres para todos los empleados.

En la zona de cada empresa se ubican sus contenidos y servicios específicos. En función de la empresa a la que se adscribe el usuario conectado, estos pueden variar en mayor o menor medida. No obstante, todos se agrupan de la misma forma:

Apartado	Sección	Descripción
Inicio	Noticias	Noticias de interés específico para los empleados de la empresa
	Comunicación y Comunidad	Foros de participación libre, Buzón de sugerencias, etc.
	Encuesta	Herramienta de encuesta que permite sondear la opinión de todos los empleados sobre un tema concreto.
Mi empresa	Institucional	Memorias, vídeos corporativos e información general sobre la actividad de la empresa, información laboral, listín de centros de trabajo,...
	Adscripción Organizacional	Organigrama, Escalafón, Solicitud de traslado de puesto, etc.
	Acción Social	Información general y normativa, Consultas, Solicitudes y Trámites varios.

Mi puesto de trabajo	Jornada laboral	Información, solicitudes y consultas sobre aspectos relacionados con la jornada laboral: ausencias, vacaciones, cómputo, etc.
	Nómina	Información, solicitudes y consultas sobre la nómina: nómina, anticipos, domiciliación bancaria, convenio, etc,
	Información sobre los EPI's	Documentación sobre los Equipos de Protección Individual que son de aplicación en la empresa
Desarrollo profesional	Formación	Información, solicitudes y consultas sobre la Formación: Plan de Formación, solicitud de cursos, historial académico, etc.
	Buscador de bibliografía	
	Selección y Promoción profesional	Concursos, solicitudes de participación, manuales, etc.
Normativa y Procedimientos	Sistemas y procesos de calidad	Documentos y consultas, propuestas y sugerencias sobre los Sistemas de Calidad
	Seguridad y Salud Laboral	Normativa Legal, Enlaces de Interés, Normas de Actuación de Incendios, Evacuación, etc.

Todos los apartados cuentan con una sección de enlaces donde se pueden publicar enlaces que se consideren de interés para los empleados en relación con el tema en cuestión.

Para medir el uso del Portal, cuenta con mecanismos que ofrecen estadísticas de uso, bien de forma resumida por empresa o bien de forma detallada por apartado/sección.