



# Comunicación

# 304

## PROYECTO LINCE

### **María del Pilar Carranza Moreno**

Subdirectora General de Apoyo a la Gestión  
Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

### **Manuel Carbajo Amigo**

Consejero Técnico  
Subdirección General de Apoyo a la Gestión  
Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

### **Gonzalo Núñez Sarompas**

Inspector de Trabajo y Seguridad Social  
Coordinador de la Oficina Técnica del Proyecto LINCE  
Subdirección General de Apoyo a la Gestión  
Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

---

## Palabras clave

*Lince, Integra, iMaster, Foro del Conocimiento, Portal de la ITSS.*

## Resumen de su Comunicación

*El objetivo del proyecto LINCE es IMPULSAR la incorporación de todo tipo de MEJORAS que MODERNICEN la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, COMPARTIENDO las necesidades de cambio e INTEGRANDO las sugerencias y esfuerzos de todos los empleados de la ITSS.*

*Este impulso se manifiesta en la coordinación de todas las iniciativas de mejora de la actividad de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en diferentes ámbitos de actuación:*

*La modernización en el acceso a las nuevas tecnologías mediante la el desarrollo e implantación de un nuevo sistema de información que soporte toda la actividad inspectora, constituido por 4 módulos considerados como los Sistemas CRÍTICOS: Programación y Campañas, Acción Inspectora, Seguimiento de Actas en vía Administrativa y Contenciosa, Evaluación y Control.*

*La mejora de las comunicaciones, mediante la implantación de una nueva red de comunicaciones en las Inspecciones Provinciales y su conexión con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.*

*El aumento de la presencia de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en Internet, mediante la creación de un espacio propio en la web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Así como la creación de un Portal de la ITSS, que incluya la información y documentación relevante para todos los empleados de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (Foro de Conocimiento).*

---

## PROYECTO LINCE

### 1. LÍNEAS MAESTRAS

En el año 2003, la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales expresan su preocupación por la falta de respuesta adecuada de los Sistemas de Información de la Inspección, tanto en lo que se refiere a la información necesaria para la dirección y gestión de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en lo relativo al trabajo realizado por Inspectores de Trabajo y Seguridad Social y Subinspectores de Empleo y Seguridad Social, como desde el punto de vista del usuario del tiempo de respuesta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social a sus demandas.

Por esta razón, se inicia el denominado **Proyecto Lince** que tiene como objetivo fundamental la **modernización** de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, siendo un proyecto a largo plazo (2004-2008), que consta de diferentes etapas que se inician en el año 2004, y que supondrá que a partir del año 2006 todas las actuaciones que realice un Inspector / Subinspector se van a canalizar a través del uso de equipos informáticos fijos y portátiles.

El nuevo modelo de Servicios Informáticos que va a implantar la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con el **Proyecto Lince**, tiene como líneas maestras:

- Solución centralizada.
- Creación de la WEB y del Portal de la Inspección.
- Se desarrollaran en el nuevo entorno con tecnología WEB todas las aplicaciones que se emplearán en una INTRANET de la ITSS (Portal de la Inspección)..
- Datos Centralizados para conseguir mayor integridad.
- Uso de Navegador Convencional para realizar todo el trabajo.
- Modelos y Formularios comunes.
- Renovación del equipamiento informático (Servidores, PC de sobremesa, etc).
- Creación del Foro del Conocimiento como herramienta de trabajo.
- Reforzamiento de las comunicaciones provinciales y desde los domicilios de los Inspectores y Subinspectores.
- Proyecto de Gestión del Cambio como apoyo a la implantación del nuevo entorno de trabajo.
- Creación de un Centro de Atención de Usuarios.
- Avanzar hacia la e-Administración.

### 2.- SITUACIÓN DE LA ITSS - AÑO 2004 - PLAN DE ACCIÓN.

En este año se inicia el proyecto que tiene como punto de partida realizar un análisis de la situación de la Inspección de Trabajo, para determinar las acciones a realizar a lo largo de los años 2005 a 2007, por ello se procede a la:

CONTRATACIÓN DE UN ESTUDIO DE SITUACIÓN. Esta contratación se adjudica a una empresa consultora, que realiza un análisis de los requerimientos existentes en la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, que muestran la siguiente situación:

- Infradotación de medios informáticos a todos los niveles (equipos, software, bases de datos, personal de soporte informático).
- Las soluciones informáticas que soportan la actividad inspectora sólo proporcionan información estadís-

tica, no son adecuadas para poder hacer gestión y requieren un tratamiento excesivamente manual:

- Escasa integración al ser los procesos provincializados.
- Duplicidades en la introducción de datos.
- Una funcionalidad concreta puede estar cubierta por diferentes aplicaciones, en ocasiones desarrolladas a medida de las necesidades de distintos grupos de usuarios, o bien motivado por estar éstos ubicados en distintos centros no conectados entre sí.
- En relación con ayudas para la actividad inspectora, no se dispone de herramientas adecuadas y de las que se dispone, no están homogeneizadas.
- Existen carencias de información generalizadas, especialmente a nivel directivo (tanto de la propia gestión de la Inspección, como la procedente de otros Organismos que interactúan con la ITSS), que pueda ser utilizada con eficacia a efectos de planificación anual y de formulación de objetivos de inspección, su control y seguimiento.
- El tratamiento de la información es laborioso y debe hacerse por personal informático, dificultando su conocimiento en el momento oportuno (realidad social, tendencias del sector, etc). También existen pérdidas de información que no permiten rentabilizar el trabajo realizado ni los recursos disponibles.
- Puede detectarse cierto grado de no adecuación del tratamiento de la información gestionada por la ITSS a los requerimientos en materia de protección de datos de carácter personal.
- Existe una baja penetración de las tendencias actuales de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, que están siendo impulsadas por las Administraciones Públicas cada vez con mayor fuerza, en un esfuerzo por optimizar su operativa y acercarla al ciudadano.

En paralelo a la contratación del estudio de situación se realizan las siguientes acciones.

- Una propuesta de ARQUITECTURA TECNOLÓGICA para la ITSS - Jun-Dic 2004:
- CONTRATACION DE UNA OFICINA TÉCNICA, encargada del seguimiento y control del proyecto, empezando el trabajo en el mes de octubre.
- Se procede a compra de infraestructura para el FORO DEL CONOCIMIENTO, que se constituye como herramienta de trabajo del colectivo de Inspectores y Subinspectores.

### **3.- PLAN DE ACCIÓN AÑO 2005.**

En el año 2005 se empieza a desarrollar el Proyecto LINCE, siendo una pieza clave del mismo la presentación de la página WEB y el Portal de la Inspección el 1 de Junio.

#### **3.1.- SUBSISTEMAS CRÍTICOS (INTEGRA)- Enero.**

En el mes de enero de 2005, se inicia la tramitación de los pliegos correspondientes a los dos subsistemas críticos, que son adjudicados en el mes de junio.

Los cuatro subsistemas críticos son:

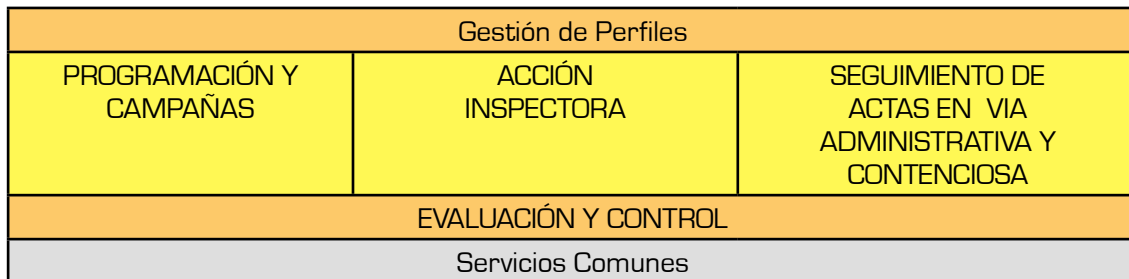
- Programación y campañas
- Evaluación y control.
- Acción inspectora
- Seguimiento de actas en vía administrativa y contenciosa.

Estas aplicaciones suponen el punto de partida de la renovación del sistema informático de la Inspección, de tal manera que sustituirán el existente desde finales de los años 80 (SIE), por unas nuevas aplicaciones,

siendo la primera de ellas (ÍNTEGRA), que agrupa los cuatro subsistemas.

Además se desarrolla un subsistema de gestión de perfiles en el que se apoyan los dos sistemas anteriores quedando enlazados como se indica en el siguiente esquema

#### SISTEMAS DE INFORMACIÓN - ITSS



#### Sistema de Gestión de Perfiles

Se implementará un sistema de acceso a las funcionalidades e información que ofrezca el sistema que contemple la conjunción de la actividad de cada agente implicado y el ámbito geográfico en el que se mueve, considerando un concepto piramidal del control tanto a nivel jerárquico como geográfico.

#### Subsistemas de Programación y Campañas - Evaluación y control.

El objetivo principal de estos subsistemas, es la creación de un nuevo Sistema Integrado de gestión que permita que la información resultante de la misma se transmita, comparta y se explote homogéneamente.

El sistema global y el cumplimiento de requisitos generales, especialmente son los siguientes:

- Modelo de datos único para toda la Inspección.
- Capacidad de integración con otros sistemas.
- Fácil navegación.
- Flexibilidad y capacidad de adaptarse a nuevas situaciones por cambios en el marco legislativo o en el modelo de gestión.

Tanto en lo que se refiere a estos requisitos generales como en lo relativo a la arquitectura funcional del nuevo sistema, resulta esencial considerar en el proyecto dos líneas de actuación desde las primeras fases del mismo:

- En primer lugar, detección de servicios comunes para los distintos subsistemas: determinadas funcionalidades deberían ser consideradas como transversales al conjunto del sistema, de manera que los requisitos particulares de cada uno de los subsistemas se atiendan como casos particulares de este tipo de servicios que ofrezca la plataforma. En un primer análisis, en esta situación se encontrarían, por ejemplo, funcionalidades como la gestión y generación automática de documentos, la importación y conversión de fuentes de datos externas, la generación de alertas y avisos, las utilidades de exportación de datos a herramientas ofimáticas, el archivado y tratamiento de datos históricos, las agendas, etc.

Este tipo de tratamiento permitiría no solo una mayor flexibilidad y extensibilidad en el diseño, sino una evolución más favorable en la incorporación futura de nuevos servicios y funcionalidades en los distintos

---

subsistemas.

- En segundo término, coordinación con resto de subsistemas: tanto en lo relativo al punto anterior como en el diseño del modelo único de datos para el total del Sistema Integrado, resulta especialmente relevante asegurar una adecuada coordinación con el resto de agentes que intervengan en el proceso.

### **Subsistema de Programación y Campañas:**

Proporcionará el soporte informático para la Planificación de la Actividad Inspectorá. Dicho soporte se alimentará de diversas fuentes de información, tanto internas como externas, con accesos sistematizados o puntuales, que deben proporcionar los datos que posteriormente se tratarán para configurar los Programas Territoriales de Objetivos y concretarlos en las Campañas, tanto a nivel nacional como a nivel de las Inspecciones Provinciales.

### **Subsistema de Evaluación y Control**

Es el repositorio de información de la ITSS, que ofrece todas aquellas consultas y listados de Evolución y Control de estos Sistemas Críticos, ofreciendo las estadísticas de las actividades realizadas en cada ámbito de actuación: nacional, provincial, por materias, etc., y sirve de base de información para las actividades de seguimiento de las Jefaturas de las Inspecciones Provinciales, Direcciones Territoriales, Unidad de Inspección de Inspecciones y para el resto de Unidades que conforman la Dirección General de la ITSS.

El análisis y diseño de este subsistema se ha realizado a través de un grupo de trabajo formado por representantes de la Dirección General de la ITSS; Directores Territoriales; Jefes de Inspección; Jefes de Unidades Especializadas y de las Comunidades Autónomas.

### **Subsistemas de acción inspectora y Seguimiento de actas en vía Administrativa y Contencioso.**

El objetivo principal de estos subsistemas es el establecimiento de un procedimiento uniforme desde la generación de la orden de servicio hasta la finalización de la misma, proporcionando el soporte informático que permitirá la realización de las actuaciones Inspectoras, tanto aquellas motivadas por las Campañas resultado de la Programación, como las que derivan de órdenes rogadas, y las originadas por actuaciones de iniciativa propia.

Asimismo, se recogen las funcionalidades posteriores a la finalización de la documentación de una Orden de Servicio por parte del Inspector/Subinspector, abarcando la revisión administrativa y técnica, la generación y notificación de actas y envío de informes, proceso de resolución en vía Administrativa del expediente, por parte de la unidad responsable (de la ITSS o de una entidad externa), y los posibles recursos que se puedan interponer en vía administrativa o contencioso-administrativa.

### **Subsistema de Acción Inspectorá:**

La función comprobatoria previa de la Inspección comprende el conjunto de actuaciones destinadas a comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convenidas en el orden social. Estas actuaciones comienzan con la asignación de una Orden de Servicio y finalizan con el cierre de la misma.

Se indicarán en este apartado los requerimientos funcionales del Subsistema de "Acción Inspectorá", los cuales están asociados con las siguientes funcionalidades:

- Generación y gestión de órdenes de servicio.

- Gestión de las actuaciones.
- Generación de documentos.
- Generación de actas.
- Seguimiento de plazos.
- Consultas.
- Relación con otras Entidades y Organismos.
- Actualización de datos generales.

Los actores que intervienen son:

Los Jefes de Inspección, Jefes de Unidad y Jefes de Equipo, que pueden asignar Órdenes de Servicio y han de revisar los resultados de las mismas, los Inspectores y subinspectores, que actúan dentro de la actividad programada, rogada o por iniciativa propia.

Los módulos funcionales de los que se compone este Subsistema son: Generación, estructura, asignación, tipos, consulta de antecedentes, gestión de estados, cumplimentación, revisión y cierre de una Orden de Servicio. Gestión de agenda; gestión de avisos; interrupción de plazos; gestión de documentos; catálogo de documentos; generación y cumplimentación de actas de infracción y de liquidación; generación y cumplimentación de actas coordinadas de liquidación e infracción; relación con otras Entidades u Organismos (TGSS; Ministerio de Economía y Hacienda; Registro Mercantil; Delegación del Gobierno; SPEE; Ayuntamientos; INSS; Juzgados; Jefatura Provincial de Tráfico).

#### **Subsistema de Seguimientos de Actas en Vía Administrativa y Contencioso-administrativa:**

Este módulo trata el Procedimiento Liquidatorio y Sancionador.

El seguimiento de actas de Liquidación constituye la continuación de las tareas realizadas en el Subsistema de "Acción Inspectora", en el caso en que, fruto de las actuaciones de inspección, se levante un acta de Liquidación.

A través del Subsistema de "Seguimiento de Actas en Vía Administrativa y Contencioso-Administrativa", se realiza el seguimiento de las actas de Liquidación desde el momento que son notificadas. La información que se genera dentro de la ITSS llega en todos los casos hasta las alegaciones. Además, el Subsistema permite el seguimiento de la vía contencioso-administrativa y el cobro final del acta.

Este módulo alcanza al procedimiento administrativo para la resolución de las actas de liquidación que tienen el carácter de "provisionales" en el momento de ser levantadas. Las actas de Liquidación, además de notificarse a la empresa o sujeto responsable y a los trabajadores afectados, también se remiten a la Autoridad encargada de resolver; esto significa que cada acta podrá ser: anulada, modificada o confirmada por la Autoridad competente en cada caso.

Los módulos funcionales de los que se compone este Subsistema son: El seguimiento y notificación de actas de infracción; recepción del acta en sanciones; seguimiento, período de alegaciones y resolución del acta de infracción; recursos; cobro; anulaciones y suspensiones del acta de infracción. Actas solidarias. El seguimiento y notificación de actas de liquidación; recepción del acta en sanciones; seguimiento, período de alegaciones y resolución del acta de liquidación; recursos; cobro; anulaciones y suspensiones del acta de liquidación. Actas solidarias y subsidiarias. Comunicaciones. Mantenimiento de datos generales.

El análisis y diseño de estos subsistemas se ha realizado a través de un grupo de trabajo formado por representantes de la Dirección General de la ITSS; Jefes de Inspección; Jefes de Unidades Especializadas; Inspectores de Trabajo y Seguridad Social; Subinspectores de Empleo y Seguridad Social; Personal de Apoyo; y de la Tesorería General de la Seguridad Social.

---

### **3.2.- WEB – PORTAL DE LA ITSS – FORO DEL CONOCIMIENTO.- Junio.**

En febrero de 2005 se presentan tres maquetas para determinar cual de ellas serviría de base para la WEB y el Portal de la ITSS, al ser la creación de la WEB de la Inspección una de las acciones prioritarias del Proyecto LINCE, ya que tiene como objetivo básico el crear un cauce de comunicación fácil y directa con los ciudadanos, intentando dar a conocer la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, mostrando todos los ámbitos en los que trabaja el Inspector y el Subinspector; no solamente en el aspecto inspector-sancionador sino también mostrando otras funciones en el ámbito de la emigración, situación de la mujer en el trabajo, asesoramiento, empleo, prevención de riesgos laborales y seguridad social.

Asimismo, el Portal de la ITSS se enmarca como el elemento fundamental de comunicación entre todos los funcionarios del sistema de Inspección, (Inspectores/Subinspectores/Personal de Apoyo), siendo el punto de entrada a las aplicaciones que está desarrollando el Proyecto LINCE, ya que a través del Portal se accederá a las primeras aplicaciones de los cuatro subsistemas críticos (INTEGRA) por parte de los Inspectores y Subinspectores.

En marzo se inicia el desarrollo de la WEB y del Portal, y el 1 de Junio, tal y como estaba planificado, es cuando empieza su funcionamiento, estando integrada la web de la Inspección en la página WEB del MTAS.

En los once meses de funcionamiento de la WEB, se han recibido más de 800 correos de ciudadanos de España y del extranjero, solicitando información relativa a seguridad social; extranjeros; prevención de riesgos laborales; mujer; menores; desempleo; denuncias presentadas en las Inspecciones Provinciales. Siendo contestados todos los correos con indicación del organismo y lugar donde tienen que dirigir sus solicitudes, o bien contestando directamente al ciudadano, si la petición de información es de carácter general.

Asimismo, en este ámbito hay que destacar el Foro del Conocimiento que tiene su inicio en el año 2004, de forma experimental, y que ha tenido su desarrollo a partir de junio del 2005, cuando se incorpora al Portal de la ITSS.

El Foro del Conocimiento se configura en la actualidad como una herramienta de trabajo fundamental de los Inspectores y Subinspectores, ya que a través de la misma pueden acceder a bases de datos de normativa, convenios colectivos y jurisprudencia, circulares, informes, estudios y doctrina, normas UNE, etc.

### **3.3.- GESTION DEL CAMBIO.- Septiembre.**

Todo nuevo Sistema de Información requiere una adaptación del personal que lo usa. El mejor sistema puede ser un fracaso si no cuenta con la acogida adecuada y es rechazado por los usuarios.

A veces es más importante que un sistema no tan bueno se use, que uno muy completo se rechace y se abandone.

Para conseguir que el nuevo sistema, que representa una pequeña revolución en la forma de trabajar de los distintos actores de la Inspección de Trabajo sea acogido y apoyado, los diferentes desarrollos e implantaciones han de estar acompañados de una apropiada gestión del cambio que gestione las expectativas y que genere la confianza necesaria en el nuevo sistema que haga que se utilice.

Dentro del Proyecto LINCE, se establece como un elemento decisivo la realización de una gestión del cambio de todo el colectivo de la Inspección, para facilitar a todos los implicados la adecuación al nuevo entorno de trabajo.

La gestión del cambio tiene como objetivo la adecuación del componente humano de la Inspección de



Trabajo y Seguridad Social a las exigencias de un entorno cambiante para lograr la transición del estado actual existente a otro determinado por el nuevo entorno, modulando de tal manera sus actitudes que acaben sintiéndose protagonistas de las innovaciones implantadas, evitando una implantación normativa, o simplemente coercitiva de los cambios, lo que supondría el consiguiente desgaste de las relaciones entre los sujetos implicados.

Este proyecto se inicia en el mes de septiembre, siendo su duración de dos años.

El plan de gestión de cambio, establece como acciones a realizar de forma prioritaria, acciones de comunicación encaminadas a la integración de todo el colectivo en el Proyecto LINCE para la comprensión y aceptación del Proyecto, la formación del colectivo en las nuevas aplicaciones lo que permitirá reducir barreras, desarrollar las habilidades de las personas, mejorar las actitudes y adecuar la capacitación al nuevo entorno de trabajo.

Asimismo, se pretende la participación y colaboración activa del colectivo en el Proyecto a través de la creación de Grupos de Apoyo al Proyecto LINCE (GAP) en cada una de las Inspecciones Provinciales.

### **3.4.- RENOVACIÓN DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO (SERVIDORES, ORDENADORES FIJOS, PORTÁTILES, IMPRESORAS, SCANERS,..)**

La tasa de renovación del equipamiento informático ha sido muy baja en los últimos años lo que ha dado como resultado que el nivel de obsolescencia sea muy elevado, encontrándonos en el año 2004 con unos equipos que en muchos casos no cumplen con los requerimientos mínimos exigidos para ser útiles, al tener una antigüedad superior a cinco años.

La renovación de los ordenadores (servidores, PC´s fijos y portátiles), impresoras, scanner, etc. suponen una de las bases del Proyecto LINCE, contemplándose la realización de las renovaciones necesarias para que los ordenadores fijos y portátiles sean un adecuado instrumento de trabajo.

Hasta ahora, la mayoría del trabajo de los Inspectores y Subinspectores se realiza manualmente y se entrega en un diskette o medio equivalente para que el personal de apoyo continúe con el trabajo imprimiendo las actas, registrándolas en el SIE, etc.

Sin embargo, como consecuencia del Proyecto LINCE, sin el uso del PC no será posible realizar el trabajo, ya que actividades como la confección de las actas, el registro y el resto de actividades se realizarán online contra la base de datos central y por lo tanto a través del ordenador fijo o portátil.

En este sentido, el esfuerzo económico realizado en el año 2005 ha sido muy importante ya que se ha procedido a la compra de 610 ordenadores de sobremesa; 755 ordenadores portátiles; 260 impresoras láser; 20 impresoras color; 50 scanner y 1600 pen-drives

### **3.5.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA – i-MASTER. – Diciembre.**

Actualmente las aplicaciones que utiliza la ITSS están desarrolladas en multitud de lenguajes y entornos que hacen que su mantenimiento sea muy caro, ineficiente y que requieran una gran variedad de técnicos especialistas en diferentes lenguajes y entornos, muchos de ellos obsoletos.

Los nuevos desarrollos se están haciendo utilizando tecnología WEB y J2EE que actualmente son las tecnologías que mejor aseguran la inversión, y se instalarán en una nueva plataforma tecnológica, denominada i-MASTER.

En el mes de diciembre de 2005 se ha implantado el hardware y sistema operativo para la plataforma tecnológica, donde se ubicarán las aplicaciones que se están desarrollando con el Proyecto LINCE.

El material adquirido consta de 7 servidores IBM x Series 460; 5 Servidores IBM x Series 336; 1 balanceador F5 BIGIP; 2 switches 3 COM 3824 de 24 puertos; 1 consola con teclado, ratón y pantalla y 2 switch de consola y una cabina de almacenamiento SAN Clarion CX500 con 2TB

La plataforma tecnológica junto con las primeras aplicaciones de INTEGRA entraran en funcionamiento el día 1 de abril de 2006, en las Inspecciones de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Aragón, teniendo su pleno desarrollo a partir del año 2007 cuando se hayan incorporado al LINCE todas las Inspecciones de Trabajo.

A partir de ese momento dejará de funcionar la actual plataforma existente (HOST FUJITSU), estando plenamente operativo el Í-MASTER.

Todos los datos que se generen por todas las aplicaciones que se desarrollen por el Proyecto LINCE estarán almacenados en una Base de Datos Central y residente en los Servicios Centrales del MTAS a través de la plataforma tecnológica (Í-MASTER):

Estos datos estarán centralizadamente protegidos y accesibles según el rol que tenga cada actor que tenga acceso al sistema.

### **3.6.- CENTRO DE ATENCION A USUARIOS (CAU) LINCE. - Diciembre**

En el mes de diciembre, se ha iniciado la tramitación de los pliegos correspondiente al Centro de Atención a Usuarios. La tramitación de este expediente administrativo se realizará a través de concurso público cuya adjudicación tendrá lugar en el primer semestre de 2006.

A partir del año 2006 la Inspección de Trabajo y Seguridad Social contará con CAU propio ligado a las aplicaciones que se están desarrollando en el Proyecto LINCE, con independencia de la existencia de un centro de atención a usuarios de carácter generalista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales al que también pueda acceder la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

El horario de este CAU será de lunes a viernes de 8:30 a 19:00 horas y sábados de 9:00 a 14:00 horas.

El **CAU** tendrá como servicios o funciones asociadas al grupo de atención a usuarios:

- Recepción de Incidencias/Consultas por vía telefónica, correo electrónico o formulario WEB. En el caso de recibir la incidencia vía telefónica, en la misma conversación se le comunicará al usuario el número asignado a la incidencia para su posterior seguimiento. Si la recepción se realiza por correo electrónico o formulario Web, se le comunicará al usuario, vía correo electrónico, que su incidencia ha sido recogida y el número asignado, o bien por teléfono si fuera necesario hablar con él.
- Evaluación de la incidencia/consulta: alcance de la solicitud, ámbito, etc.
- Evaluación de la calidad de la información recibida.
- Registro de la incidencia/consulta en la herramienta de Gestión.
- Resolución de incidencias de 1er nivel dentro de su ámbito de actuación.
- Diagnóstico remoto de averías (guiando al usuario telefónicamente).

- Derivar las incidencias no resueltas a los operadores de nivel 2 o hacia las diferentes unidades que se determinen por el MTAS.
- Registro de la evolución de incidencias en la aplicación de gestión de incidencias.
- Escalado de problemas a otros equipos de soporte.
- Información a usuarios sobre actuaciones previstas, novedades e incidencias masivas que les afecten.
- Confirmación con el usuario final de la resolución de incidencias, previo cierre de las mismas.
- Realización de sondeos de satisfacción de usuarios sobre incidencias cerradas.
- Derivar las incidencias sobre equipos en garantía/mantenimiento hacia las empresas responsables del servicio de mantenimiento.
- Gestión de averías de proveedores externos. El CAU será el responsable de dar aviso a proveedores externos para la resolución de averías, así como realizar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, en el caso de que existan.
- Seguimiento de incidencias informando a los usuarios de su estado. El CAU realizará el seguimiento de las averías, y procederá a la reclamación de las mismas si fuese oportuno, a través de la figura del supervisor.
- El CAU deberá dar soporte de 1er nivel a todos los subsistemas del proyecto LINCE. En el año 2006 solo estarán en funcionamiento los dos primeros subsistemas críticos, pero posteriormente se dará soporte a los que se vayan incorporando a lo largo del año 2007.

La existencia del CAU, supondrá que los Inspectores y Subinspectores, dispondrán en su domicilio, a través de un número de teléfono, de una ayuda técnica especializada, que les podrá resolver tanto los problemas de carácter técnico que puedan tener con los equipos informáticos instalados en sus domicilios, conexiones a Internet, Tesorería, SPEE, líneas ADSL, como las dudas que se puedan plantear durante el despliegue e implantación de las nuevas aplicaciones del proyecto LINCE. Asimismo, el personal de apoyo contará con una ayuda técnica adicional a la existente hasta este momento a través del Área de Apoyo a la Inspección de la Subdirección General de Proceso de Datos.

## **4.- PLAN DE ACCIÓN AÑO 2006**

### **4.1.- DESPLIEGUE ADSL. Marzo-Diciembre.**

Las aplicaciones que se están desarrollando a través del Proyecto LINCE, serán utilizadas por los Inspectores y Subinspectores desde sus domicilios, a través del Portal de la Inspección.

Para que la comunicación desde los domicilios se realice de una manera ágil y rápida, es necesaria la utilización de líneas ADSL.

Uno de los objetivos establecidos como prioritarios por el Proyecto desde su inicio fue la necesidad de dotar a todos los usuarios, cuando no estén conectados directamente desde las Inspecciones Provinciales de una línea ADSL.

Por ello, el Ministerio, para facilitar dichos accesos, a partir del mes de marzo de 2006, pondrá a disposi-

ción de los usuarios un acceso seguro (una red privada) que permita a éstos ahorrar costes en el uso de esta herramienta, al no tener que pagar los Inspectores y Subinspectores por un servicio que permitiría el acceso a todos los servicios de la red interna del MTAS y un acceso a Internet como herramienta de trabajo, es decir, con los mismos controles y restricciones que se establezcan para los puestos de la red del Ministerio.

La implantación del ADSL, se realizará de forma progresiva en paralelo con la incorporación de las Inspecciones Provinciales a las nuevas aplicaciones informáticas, siendo los usuarios de las Inspecciones de la Comunidad Autónoma de Aragón los primeros que tendrán acceso a través de ADSL, sin coste alguno, desde sus domicilios, sin bien, con un acceso al mismo de carácter restringido.

#### **4.2.- CARNET DE INSPECTOR / SUBINSPECTOR - Marzo.**

En el mes de marzo se tendrán las primeras pruebas de un nuevo modelo de carné de Inspector / Subinspector, que se desarrollará a lo largo del año 2006, para estar plenamente operativo en el 2007.

Este carné será además del medio a través del cual se identifica el Inspector / Subinspector ante los empresarios, el sistema de acceso electrónico de los Inspectores y Subinspectores a su equipo informático personalizado.

#### **4.3.- FORMACION.- APLICACIÓN INTEGRAL.- Marzo.**

En el mes de marzo se iniciará la formación, en la Comunidad Autónoma de Aragón, de la aplicación INTEGRAL, correspondiente a los dos primeros subsistemas críticos del LINCE, al ser la primera Comunidad Autónoma donde se va a implantar la aplicación.

La formación se realizará en cada una de las provincias de las respectivas Comunidades Autónomas y tendrá una doble vertiente. Por un lado será presencial (dos días) y por otro lado se realizará a través de un sistema on-line, de tal manera, que el usuario pueda, en cualquier momento y desde cualquier lugar, tener un acceso directo y fácil a la formación, pudiendo resolver sus dudas en el momento de la utilización de las aplicaciones.

#### **4.4. IMPLANTACIÓN APLICACIÓN INTEGRAL.- Abril a diciembre.**

El 1 de abril, en las Inspecciones Provinciales de la Comunidad Autónoma de Aragón, se implantará la primera aplicación del Proyecto LINCE, la aplicación INTEGRAL, que está constituida por los cuatro subsistemas críticos que se han ido desarrollando en los años 2005 y 2006.

Esta Comunidad Autónoma será la piloto de todo el sistema y a partir de ese momento y con un calendario que abarca hasta enero de 2007, se irán implantando en todas las Inspecciones Provinciales la nueva aplicación, de tal manera que el 1 de enero de 2007, todas las Inspecciones Provinciales funcionen a través de INTEGRAL, dejando de estar operativo el SIE.

#### **4.5.- DESARROLLO DE OTRAS APLICACIONES CRITICAS.- Enero a Diciembre.**

El Proyecto LINCE abarca la informatización de la Inspección de Trabajo desde todos sus ámbitos, no solamente el relativo a la acción inspectora; seguimientos de actas de infracción y liquidación; conexiones con otros Organismos y Administraciones, sino que su objetivo es más amplio y va desde la comunicación de datos con las Comunidades Autónomas, hasta la gestión de la Inspección.

Por ello, es necesario el desarrollo e implantación de otras aplicaciones que complementen la aplicación INTEGRA que supone el inicio del Proyecto LINCE.

Por ello, durante el año 2006 se deberán desarrollar otras aplicaciones entre las que destacamos las siguientes:

#### **Ámbito relacionado con las Comunidades Autónomas.**

El acceso a las aplicaciones informáticas por parte de las CC.AA., supondrá su participación en el proyecto. Este acceso se materializa a través de:

- Seguimiento de actas.
- Datos estadísticos.
- Comunicaciones de apertura.
- Técnicos habilitados por las CC.AA.
  - Duplicidad de actuaciones.
  - Requerimientos Técnicos Habilitados.

#### **Subsistema de Personal**

Supondrá la realización de la aplicación informática que sustituya a la aplicación de personal existente hasta este momento SITPER.

#### **Subsistema de Productividad**

Realización de una nueva aplicación informática de Productividad que de respuesta a los requerimientos de la nueva Instrucción de Productividad de la ITSS.

#### **Subsistema de Formación**

Realización de una aplicación informática dirigida a la formación de los Inspectores y Subinspectores o compra de plataforma específica que nos permita la realización de e-Formación con la consiguiente mejora y abaratamiento de la misma.

#### **Subsistema de Dietas e Itinerarios**

Adaptación de la aplicación EMBLA adquirida para la gestión de dietas para los SSCC del MTAS a los requerimientos específicos de la Inspección para la gestión ágil de las dietas e itinerarios provinciales que se realizan por los Inspectores y Subinspectores.

### **4.6.- RENOVACIÓN DE ORDENADORES FIJOS, PORTATILES, IMPRESORAS.**

Continuación de las acciones iniciadas en el año 2005, tendentes a la modernización y renovación de los equipos informáticos fijos y portátiles, el objetivo es la vida útil de estos equipos sea por un período máximo de 4 años.

Por ello se prevé la compra de 300 ordenadores portátiles, 1.000 ordenadores fijos, 400 impresoras láser, 2600 memorias USB.

## **5.- PLAN DE ACCIÓN AÑO 2007-2008.**

El año 2007 supondrá la consolidación de la aplicación informática INTEGRRA que se implantará durante el año 2006 y el inicio de las nuevas aplicaciones de Personal, Productividad, Dietas e Itinerarios y las que se desarrollen para intercambio de datos con las Comunidades Autónomas.

En el año 2007 los Inspectores y Subinspectores dispondrán de un nuevo medio de identificación, que será el nuevo carné de Inspector / Subinspector, con el que dispondrán de certificación y firma digital.

Se estudiará la implantación de un datawarehouse, como herramienta de trabajo fundamental para la Dirección General de la Inspección, al objeto de optimizar al máximo la programación y dirección de las Inspecciones Provinciales.

Portal del Ciudadano, como elemento de comunicación del ciudadano con la Inspección de Trabajo, estableciendo una herramienta de intercomunicación fácil y directa de tal manera que éste pueda, a través del uso de correspondiente certificado digital, formular denuncias y consultar el estado las mismas, interponer alegaciones y recursos o consultar otras actuaciones que se están realizando por parte de la Inspección.. Es decir, la integración de la Inspección en la e-administración.

## **6.- PROYECTO LINCE – NUEVO SISTEMA DE INFORMACIÓN.**

El nuevo sistema de la información que va a implantar la Inspección de Trabajo y Seguridad Social con el Proyecto LINCE va a ser:

- Un sistema integrado que alcance todo el ciclo de vida de la actuación Inspectoral: planificación, gestión de las ordenes de servicio, procedimientos administrativos, liquidatorios y sancionadores, resoluciones, recursos, procedimientos judiciales y recaudatorios.
- Este sistema permitirá a los estratos directivos realizar la gestión de la Inspección, posibilitando acceder a toda la información y utilizarla de acuerdo con las diferentes necesidades de la organización.
- Va a posibilitar la elaboración de datos estadísticos eficaces y oportunos, ofreciendo un seguimiento, que permita la adopción de decisiones y la mejora de la calidad de la actividad inspectora.
- Va a estar construido de acuerdo con las últimas tecnologías de la información.
- Se trata de agilizar procedimientos y aportar valor: plantillas para la elaboración de documentos, ficheros de cálculo normalizados, gestión de itinerarios, control de plazos de manera automatizada, seguimiento de los objetivos propios, disponibilidad de información a terceros.
- Se establecerá de manera que los recursos se encuentren a disposición del usuario vía un interface común basado en una intranet, recurso que se pretende constituir como punto de encuentro y comunicación de la comunidad inspectora, donde:
  - Puedan realizar la mayor parte del trabajo.
  - Puedan obtener recursos de propósito general que faciliten agilizar la función inspectora.
  - Puedan acceder a las actividades de soporte administrativo.
  - Puedan encontrar las experiencias más relevantes poniéndolas al alcance del resto de la Comunidad.
  - Puedan poner al día todas las actividades e iniciativas de la Inspección, del Ministerio y de las CC.AA.
  - Puedan confluír las informaciones de otras organizaciones.
  - Quede constituido como el lugar al que se accede en cualquier momento y desde cualquier lugar

---

utilizando tecnología Internet.

- Será suficientemente abierto y flexible para soportar nuevos supuestos para realizar actas, nuevos tipos de contratos, nuevos tipos de cotización, etc.
- Aportará criterios claros y universales para codificar entidades, que no permita su duplicación (empresas; trabajadores; centros de trabajo).
- Dispondrá de información centralizada, que residirá en un conjunto de ordenadores ubicados centralizadamente en un centro específico, de forma que cualquier consulta podrá aportar datos de todo el alcance de la Inspección
- La información estará organizada de manera que se conozca cuál es la unidad a la que pertenece, cuál es el Inspector o Subinspector que está encargado de gestionarla o la ha gestionado (está en su dominio). Esto no desenfocará en absoluto el que la función inspectora sea provincial, o que pueda evolucionar hacia otras organizaciones geográficas en el futuro.
- El sistema propuesto deberá estar preparado para:
  - Que el colectivo realice ciertas actividades en la modalidad de tele trabajo.
  - La gestión sin papeles.
  - Garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Va a ser un sistema automatizado, pero también contempla condiciones de excepción, de forma que actividades diseñadas para ser mecanizadas, puedan hacerse manuales y diferirse su mecanización a momentos posteriores.
- La Inspección va a contar con una plataforma tecnológica que va a dar soporte a sus sistemas de información, que es propia de la Inspección, donde residirá toda su información integrada, que va a estar al alcance de cualquier usuario y evidentemente del gestor; lo que implica la implantación de repositorios de información basados en bases de datos centralizadas. El alcance de la información a cualquier usuario sólo estará condicionado por la implantación de perfiles de acceso, personales, geográficos y de jerarquía.

El Proyecto LINCE supondrá:

La incorporación de todo el colectivo de la Inspección de Trabajo a la utilización de nuevas tecnologías.

Disponer de información más actualizada y menos redundante.

Intercambio de información de forma ágil y eficaz con las Comunidades Autónomas y otros organismos del Estado.

Programación y planificación de la actividad Inspectora, permitiendo una actuación de mayor calidad

Mayor coordinación con otras Administraciones Públicas para la realización de actividad inspectora.

Suplir las carencias de medios técnicos.

Prestar servicios de e-Administración al ciudadano.