

Sistema Integral del Control Horario del Gobierno de Canarias

*Pedro Juan Baquero Pérez,
Secretaría General Técnica,*

pbaqper@gobiernodecanarias.org

*José Enrique Hernández Curbelo, Pedro José Bernal Suarez
Inspección General de Servicios*

jhercur@gobiernodecanarias.org, pbersua@gobiernodecanarias.org

Aaron Afonso González, José Carlos Hernández Santana

Dirección General de Función Pública

aafogon@gobiernodecanarias.org, jchersan@gobiernodecanarias.org

M. del Carmen Clavijo Fariñas

Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías

cclafar@gobiernodecanarias.org

Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias

Moisés Hernández Padrón

MHP Servicios de Control

moises@mhpsc.com

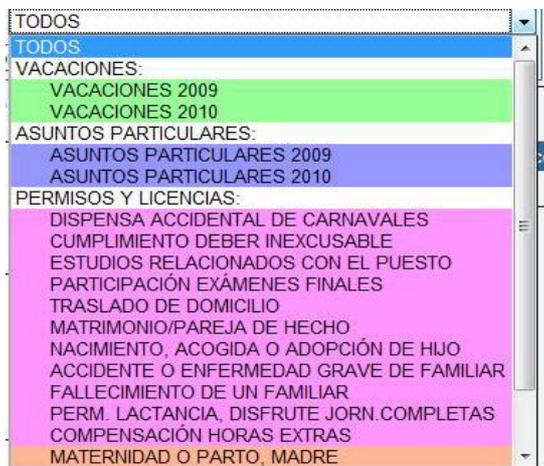
1. Introducción

El Gobierno de Canarias aprobó, en sesión de 22 de abril de 2008, las "Acciones para la modernización de la APCAC", configurándose este acuerdo como un documento estratégico y horizontal que incluye las iniciativas prioritarias que ayudarán, de forma significativa, a la mejora de la prestación de los servicios públicos y a la modernización de la Administración Canaria.

Siguiendo las directrices y metodología del referido acuerdo, por Orden departamental de 25 de septiembre de 2008, se aprueba el Programa Anual de Acciones para el año 2009, entre las que se recoge el proyecto de "Implantar un sistema informático corporativo que soporte la gestión del sistema de control de acceso, permanencia y salida del personal al servicio de la APCAC", siendo los órganos promotores del mismo la Inspección General de Servicios, la Dirección General de la Función Pública y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

2. Descripción del Servicio de Control de Horario

Se precisaba de un sistema NUEVO puesto que, hasta ese momento, todas las solicitudes de petición de permisos o licencias del Gobierno de Canarias se tramitaban a través de un sistema tradicional de papel, lo que conllevaba una importante carga en la gestión para todos los departamentos implicados, una burocracia poco eficaz, además de un impacto medioambiental excesivo debido al gasto de papel y su posterior archivo.



Se precisaba que dicho sistema fuera INTEGRAL para que aunara el sistema de permisos y licencias y el control horario vinculado al puesto de trabajo. Además tenía que ser capaz de integrarse al sistema actual que se utilizaba para la gestión del personal (SIRhUS) y con el sistema de Gestión de Identidad Única. El objetivo era simplificar la gestión de los distintos departamentos informándose, de forma automática cualquier incidencia reflejada en alguno de los sistemas y que fuera necesaria para la gestión que se

realizaba en algún otro.

Una vez puesto en marcha el sistema, permitiría elaborar estadísticas e informes de control, además de la realización de informes a medida para los órganos horizontales.

Además en cada uno de los centros de trabajo del Gobierno de Canarias, así como sus Entes y Organismos dependientes, habría instalado un terminal de huella dactilar para el control de presencia de cualquier empleado público, independientemente del Departamento o ubicación en la que presta su servicio habitualmente.

En las especificaciones de la contratación se recogió que la tecnología de identificación usada sería fundamentalmente el reconocimiento de huella dactilar, pero que permitiría la integración de otras tecnologías, como tarjeta, código, etc. En caso de incidencias con el reconocimiento de la huella, el terminal debería permitir el fichaje con solo código de usuario.

Este proyecto está estructurado en tres grandes apartados:

- Implantación de la infraestructura física para el control de presencia
- Implantación de la infraestructura software para control de horarios
- Servicio de gestión y soporte

La infraestructura física incluye los terminales, el cableado de red y eléctrica y la red de comunicaciones. De estos, la red de comunicaciones es aportada directamente por el Gobierno de Canarias, estableciendo VPN con todos los terminales. Los terminales están orientados a huella y permiten la verificación 1:1 (huella-tarjeta o huella-pin), 1:n (huella-pin de grupo) y 1:N búsqueda integral en la BD de huellas. Además, se trata de un dispositivo autónomo, es decir, permite el fichaje sin estar conectado a la Red. La implantación de esta infraestructura supone un despliegue masivo al inicio: unos 300 dispositivos en unos 200 centros para 12.000 empleados públicos. Por otra parte, se puede ir incorporando dispositivos en los 3 años de servicio.

En lo que a la infraestructura SOFTWARE se refiere, está constituida por la aplicación de permisos y licencias (permite al empleado la solicitud de permisos y licencias y ver el estado de sus solicitudes y días), la aplicación de control de horarios (en base a los eventos de fichaje y el horario se calcula el "saldo", además, los empleados podrán consultar su saldo) y módulos para la generación de informes que permite la consulta de estadísticas e Informes normalizados. Los informes personalizados se generan a través de peticiones de servicio.

El servicio de gestión y soporte incluye la instalación del terminal, la grabación de las huellas de todos los usuarios del sistema, el soporte y mantenimiento preventivo, continuo y correctivo en su caso, de todos los terminales instalados en las siete islas, así como cualquier sustitución de piezas o de equipos averiados o defectuosos, cambios de ubicaciones de terminales, etc. También, la aplicación informática sería objeto también de un mantenimiento preventivo, continuo y correctivo, y de las modificaciones que durante la vigencia del contrato se realicen. EL servicio está contratado durante 3 años.

El Gobierno de Canarias buscaba en definitiva un sistema fácil, sencillo, y eficaz para el control horario, de rápida implantación e integrado con la sistemas de información existentes.

3. Marco normativo básico

Las disposiciones, mediante las cuales se regula este sistema, son las siguientes:

Decreto 78/2007, de 18 de abril, por el que se fija la jornada y el horario de trabajo del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y se establece el sistema de gestión de los mismos, que tiene como objetivos:

- la ampliación de horario de atención al público, con el objeto de facilitar el acceso de los ciudadanos a las oficinas administrativas, - independientemente de las posibilidades que en la actualidad existen para que los ciudadanos se relacionen con la Administración mediante sistemas telemáticos - y
- la flexibilización del horario de trabajo al servicio de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma de Canarias, para este medio alcanzar una aceptable conciliación de su vida familiar y laboral.

Orden de 17 de febrero de 2009, por la que se aprueba la aplicación del sistema integral de control horario (SICHO) para la gestión de la jornada y horario de trabajo del personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, como sistema auxiliar y complementario de SIRHUS.

4. Gestión y despliegue del proyecto

El proyecto está gestionado por la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, estando implicados la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnología como responsable técnico, la Dirección General de Función Pública como responsable

funcional y la Inspección General de Servicios como responsable de la gestión del cambio y, también, funcional. La coordinaciones lleva a cabo a través de la Secretaría General Técnica de la Consejería.

Integración con los sistemas de información existentes

En el momento del inicio de la implantación del sistema para el control horario, ya existía una aplicación centralizada de gestión de personal en el que se gestionaba las relaciones de puestos de trabajo, los actos administrativos de todo el personal del colectivo de Administración General de la Comunidad así como la inscripción en el Registro de Personal.

También cada trabajador tenía asignada una identificación única, gestionada por el Sistema de Gestión de Identidades a través de un LDAP e integrada con el anterior sistema.

Para el despliegue, era necesario la integración con estos sistemas. Además de un requerimiento de la contratación, fue un factor que permitió que el inicio de la gestión de permisos y licencias, se hiciera en un corto espacio de tiempo.

Al mismo tiempo, esto ha revertido en una mejora de la información del sistema de gestión de personal, puesto que cada trabajador tuvo que ser ubicado en el centro de trabajo correspondiente, o asociado con la unidad funcional en la que desempeñaba su actividad diaria.

La infraestructura software se integra a través de Web Services con los servicios de recursos humanos (SIRHUS) y, también, con los servicios básicos electrónicos del Gobierno de Canarias como son la firma digital, el registro electrónico, etc.

Carga de datos y parametrización

A continuación se acometieron las tareas de:

- Diseño del organigrama de responsabilidades y administradores así como el alta de los mismos.
- Alta y configuración de los distintos departamentos de acuerdo al organigrama de responsabilidades.
- Definición de los calendarios laborales de todos los municipios de Canarias.
- Análisis de la jornada laboral. Descripción de todos los tipos de jornada laboral y de los usuarios implicados en cada una. Así como su parametrización en el sistema.
- Parametrización de los conceptos que se van a gestionar directamente por la aplicación (vacaciones, permisos y licencias), y los conceptos de los procedimientos que se tramitan en SIRhUS (licencias no retribuidas) para que quede reflejado en el control de presencia.

Plan de pruebas y puesta en marcha

En esta fase se hicieron las pruebas definitivas antes de la instalación del sistema tanto hardware como software: terminales, servicios web, base de datos, clientes Java, servidores. Dicha puesta en marcha del sistema se realizó en el espacio que en el CPD del Gobierno de Canarias puso a disposición de la empresa.

De forma paralela se puso en marcha el centro de atención de incidencias (CAI) para atender las incidencias que se remitían desde CyberCentro (Centro que gestiona todas las incidencias del Gobierno de Canarias) a través del sistema de ticketing y el call center para atender las dudas, sugerencias e incidencias que realizaron los usuarios.

Instalación y mantenimiento de terminales

Los terminales se instalaron en todos los centros de trabajo de las islas, y los usuarios que previamente fueron dados de alta en la base de datos, fueron dados de alta en los terminales. A todos los usuarios de los terminales les fue registrada la huella siguiendo un plan de registro previamente acordado con el Gobierno de Canarias. Los 300 terminales, se instalaron en un periodo de 4 meses.



Formación

Al mismo tiempo que se realizaba la instalación y mantenimiento de terminales se realizaron los cursos dirigidos al personal responsable de la gestión.

El plan de formación abarca a todos los usuarios del sistema y es completado con manuales tanto en formato impreso como en formato digital (PDF), así como videos explicativos del funcionamiento del sistema.

Explotación del sistema.

Las tareas que se realizan en el sistema, una vez puesto en marcha se resumen en los siguientes apartados:

Call Center

Esta asistencia telefónica permite:

- Resolución de dudas y recepción de sugerencias
El call center atiende cualquier duda o sugerencia que le surja a los usuarios sobre el sistema. Dudas sobre el procesado de fichajes, sobre el acceso web, sobre el funcionamiento de los terminales de control horario y acceso, o sobre cualquier otro particular relacionado con el sistema, siempre conforme a la Ley de Protección de Datos.
- Ayuda en el manejo de aplicativos.
Para favorecer la integración del sistema en el Gobierno de Canarias, el call

center está a disposición de los usuarios para cualquier aclaración sobre el mismo además de realizar tantas formaciones telefónicas como sean necesarias para conocer mejor el manejo del aplicativo.

Mantenimiento del aplicativo de Control de Horarios.

El mantenimiento de los datos básicos (alta y baja del personal, configuración y asignación de horarios, etc.), es gestionado principalmente por personal de la empresa contratante, por lo que no se precisa por parte del Gobierno de Canarias personal extra para esta gestión.

Informes de control e informes a medida para los órganos horizontales

El sistema nos permite obtener una información completa de todo lo referente al control de la jornada de trabajo, permisos y licencias. Dicha información puede verse reflejada en los diferentes tipos de informes genéricos y personalizados que permite el sistema.

5. Acuerdos de nivel de servicio

Como medio para cotejar el nivel de calidad del servicio al cliente, (ANS) la empresa se compromete a prestar el mismo bajo unas condiciones determinadas y para evaluar el nivel de cumplimiento en su ejecución, establece algunos indicadores por los que podrá no sólo calcular, medir y demostrar el nivel de cumplimiento mencionado, sino para llevar a cabo una mejora continua en la prestación del servicio.

Para llevar a cabo el ANS se establecen diferentes tipos de prioridades:

- Prioridad A: Incidencias muy graves y que afecten a la funcionalidad total del sistema, de una aplicación, de un servicio o a la conectividad y acceso de un equipo.
- Prioridad B: Incidencias graves y que afecten de forma parcial a la funcionalidad de un sistema, de una aplicación, de un servicio o a la conectividad y acceso de un equipo.
- Prioridad C: Incidencias no graves y que afecten levemente, a la funcionalidad de una aplicación, de un servicio o de un dispositivo.

La asignación de la prioridad la realiza el Gobierno de Canarias, considerando los niveles que se definieron en un principio y en conjunto con las circunstancias particulares de cada caso.

Los parámetros mensurables elegidos inicialmente para el seguimiento de los acuerdos de nivel de servicio son *el tiempo de resolución*, y *el número de incidencias repetidas*.

5.1. Tiempos de resolución de las incidencias

Estos son determinados por las prioridades establecidas por el Gobierno de Canarias, y establece el aspecto de calidad en cuanto a los recursos humanos y su disponibilidad frente a la carga de trabajo.

La medida de las prestaciones, son las que se definen a continuación:

Servicio de Mantenimiento Correctivo

Para el servicio correctivo se aplicarán prioridades tipo A, B o C en función de las circunstancias existentes en cada momento.

El mantenimiento correctivo, hace referencia a las incidencias, las cuales son recibidas a través del CAI, comunicadas inmediatamente al departamento correspondiente para su resolución. En el caso de ser un problema en los terminales será recibido por el jefe técnico de cada provincia canaria o Madrid. El técnico procederá a su reparación y si fuese necesario sustituirá piezas o incluso el propio terminal con el objetivo de cumplir el tiempo de resolución ofertado.

Servicio de Mantenimiento Evolutivo

Para el servicio evolutivo se aplicarán las prioridades de tipo C.

La mejora continua es un proceso que permite a la empresa garantizar la calidad máxima de sus servicios y por lo tanto es una constante en las empresas que la conforman.

Una vez que el sistema está en funcionamiento, cada aplicación nueva o evolucionada del sistema de terminales implantado se llevará a cabo siempre y cuando haya superado una serie de pruebas estrictas. Son los representantes del Gobierno de Canarias quienes tras conocer las ventajas sobre nuevas mejoras en el sistema serán quienes aprobarán o no la implantación de las modificaciones propuestas.

Servicio de Mantenimiento Preventivo

Para el servicio preventivo se aplicarán las prioridades de tipo C.

Como en cualquier ámbito, es mejor prevenir que curar, y en este caso, consiste principalmente en unas visitas programadas o indicadas por el coordinador de mantenimiento por haber detectado algo anormal tras el análisis de las incidencias recibidas y de los informes del mantenimiento preventivo.

Cada inspección consistirá en la apertura del terminal y hacer una limpieza rutinaria así como un proceso de chequeo, analizando el estado del cableado realizado y sus conexiones. Por cada visita se redacta un informe donde se detalla el proceso seguido, sus resultados y recomendaciones oportunas, así como la fecha y hora. El técnico de la empresa lleva todo el material necesario para resolver cualquier inconveniente que se le pueda plantear, y en caso de hacerlo se detalla en el informe preventivo.

5.2.- El número de incidencias repetidas

Esto nos da una idea sobre cómo se realizan las reparaciones y como se resuelven las incidencias. En este caso, las incidencias repetidas es bajo la fecha de hoy lo que nos da a entender de que existe una óptima cualificación del servicio técnico. Buscamos que durante los tres primeros meses el valor de incidencias repetidas fuese del 5% y durante toda la vigencia del contrato que sea del 2%.

5.3.- Informe de Calidad

Las incidencias recogidas a lo largo del día así como su resolución serán analizadas por el coordinador de mantenimiento, conociendo de forma objetiva los errores producidos y así sacar conclusiones que permitan a la empresa que presta el servicio mejorar los terminales y prevenir todos los errores producidos.

Así mismo el coordinador o jefe de mantenimiento realizará mensualmente un informe de calidad donde se refleja como mínimo lo siguiente:

- El cumplimiento del nivel de servicio
- Detalle de las desviaciones producidas
- Evolución temporal
- Por separado los mantenimientos (Correctivo, Evolutivo, Preventivo) y las tareas realizadas.
- Para el mantenimiento correctivo se separarán a su vez, las incidencias en función de las prioridades clasificadas (A (Grave), B(Media), C(Baja)), así como el tiempo empleado para su resolución respectivamente.
- Para el resto de mantenimientos, evolutivo y preventivo se reflejarán además los tiempos empleados.
- En este informe el Coordinador explica el balance del estudio de los datos expuestos, considerando las posibles circunstancias que pudieran converger en los resultados que se muestran.

Destacar al respecto, que el informe de calidad del servicio, se ajusta a los requisitos que han sido establecidos por el Gobierno de Canarias.

6. Estado actual del proyecto

Actualmente el sistema está implantado y funcionando en cerca de 300 centros de la Comunidad Autónoma de Canarias dando cobertura no solo a dichos centros si no a Entes y Organismos dependientes localizados en las 7 islas que componen la Comunidad Autónoma.

En referencia al número de usuarios, el sistema gestionó una media mensual en el año 2009 de 14.108, los cuales realizaron un total de 51.728 solicitudes además de realizar un total de 274.515 fichajes en los terminales en todo el año.

En el año 2010, ya se han realizado 30.242 solicitudes en los dos primeros meses lo que representa más de la mitad de las solicitudes tramitadas el año anterior. En referencia a los fichajes, se han realizado a fecha 28 de Febrero 358.329 fichajes para un total de 14.105 usuarios.

En lo referente a las incidencias o dudas que puede generar el sistema sobre todo en referencia al terminal o la aplicación, el Call Center ha dado cobertura a todos los usuarios tramitando diariamente en torno a las 60 incidencias, dando un total en el año 2009 de 14.000 incidencias tramitadas.

7. Mejoras realizadas con la implantación del sistema

Tras la puesta en marcha de SICHO han habido muchos cambios en el día a día de los usuarios de la Comunidad Autónoma, más allá de lo aparente, pudiendo señalar algunos como:

- ✓ La actualización del sistema (SIRHUS), permitiendo maximizar todas las posibilidades de la aplicación.
- ✓ La tecnificación de un trámite administrativo que hasta ahora implicaba desplazamientos del personal, se ha traducido en una agilidad, simplificación (casi inmediatez)
- ✓ La automatización del sistema ha provocado una reducción en la carga laboral de los departamentos de personal, así como una racionalidad en el empleo de los recursos como por ejemplo la reducción del consumo de papel, y del tiempo de archivo.

✓ Un cambio en la conducta general, no solo por el hecho de fichar sino por el hecho de que los jefes de las unidades administrativas deben de asumir la responsabilidad que la norma les otorga en el cumplimiento de la jornada laboral dentro de su unidad. El cumplimiento de la jornada de trabajo se aprovecha mucho más ya que el control del horario crea una conciencia colectiva de cumplir y hacer cumplir el horario y así realizar una fiscalización mas cercana y rápida de la conducta de los empleados públicos



día		hora	motivo	fichaje		terminal			
				total					
Lun 01 Feb			ASUNTOS PARTICULARES 2010						
Mar 02 Feb	08:03	1	ENTRADA	6:50	SCE SERVICIOS CENTRALES (IPA) (1/3)	"			
	14:53	2	SALIDA						
Mié 03 Feb	07:57	1	ENTRADA	7:13	"	"			
	15:10	2	SALIDA						
Jue 04 Feb	08:05	1	ENTRADA	7:05	"	"			
	15:10	2	SALIDA						
Vie 05 Feb	07:53	1	ENTRADA	7:05	"	"			
	14:58	2	SALIDA						
Sáb 06 Feb									
Dom 07 Feb									
Lun 08 Feb	07:48	1	ENTRADA	7:45	"	"			
	15:33	2	SALIDA						
Mar 09 Feb	08:01	1	ENTRADA	7:42	"	"			
	15:43	2	SALIDA						
Mié 10 Feb	07:45	14A	AUSENCIA JUSTIFICADA	4:02	"	"			
	11:47								
	11:47						1	ENTRADA	3:32
	15:19						2	SALIDA	
Jue 11 Feb	07:55	1	ENTRADA	8:00	"	"			
	15:55	2	SALIDA						
Vie 12 Feb	07:54	1	ENTRADA	6:59	"	"			
	14:53	2	SALIDA						
Sáb 13 Feb									
Dom 14 Feb									
Lun 15 Feb	07:59	1	ENTRADA	7:03	"	"			
	15:02	2	SALIDA						
Mar 16 Feb									
Mié 17 Feb			DISPENSA ACCIDENTAL DE CARNAVALES						
Jue 18 Feb	08:01	1	ENTRADA	7:19	"	"			
	15:20	2	SALIDA						

8. Conclusiones

Este nuevo sistema ha iniciado un proceso de transformación tanto de la gestión administrativa que realiza hoy por hoy los departamentos de personal como de la tecnología que le sirve al empleado público para reducir el tiempo que dedicaba a solicitar este tipo de permisos.

Por otro lado, la eficacia y la eficiencia del sistema siempre amparado por el soporte jurídico en el que se sostiene hace del mismo un aplicativo completo y de uso imprescindible para una Comunidad Autónoma que busque la simplificación de sus procedimientos, una racionalidad en el empleo de los recursos y una conciencia de los empleados a cumplir la jornada de trabajo.