

Premios TECNIMAP 2010

Gestión automatizada del proceso de formación. Junta de Castilla y León

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Previa a la puesta en marcha del sistema de gestión automatizada del proceso de formación, la Escuela de Administración Pública de Castilla y León (ECLAP) recibía las solicitudes tanto para formar parte del personal formador como de los empleados públicos para acceder a las acciones formativas propuestas en papel a través de registro ordinario. En este sentido, podemos distinguir entre dos subservicios diferenciados:

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos.
- Solicitud de inscripción en el Registro de Formadores de la ECLAP.

Dicha clasificación se tendrá presente en la descripción detallada del apartado 3. Datos Específicos del presente formulario.

Objetivos específicos

- Automatizar los procedimientos de solicitud tanto para acciones formativas como para el registro de formadores.
- Ahorrar tiempo y recursos destinados al procesamiento de las solicitudes recibidas en papel.
- Disminuir el uso de papel en la Administración

Recursos empleados

El servicio aquí descrito se ha desarrollado en varias fases:

- En la Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos y su integración con el Sistema Informático Integrado para la gestión de los recursos humanos de la Comunidad han intervenido 6 personas del personal del Servicio Informático en su desarrollo y 5 personas de la ECLAP en la definición conjunta de requisitos. El tiempo de desarrollo del servicio supuso 4 meses de trabajo.
- En la Solicitud de inscripción en el Registro de Formadores de la ECLAP y la aplicación de explotación de los datos del Registro de Formadores han intervenido 4 personas del personal del Servicio Informático en su desarrollo y 5 personas de la ECLAP en la definición conjunta de requisitos. El tiempo de desarrollo del servicio supuso 7 meses de trabajo.

Implementación

El servicio descrito se ha puesto en marcha en distintas fases con la estrecha colaboración entre la ECLAP y el Servicio de Informática de la Consejería de Administración Autónoma de la Junta de Castilla y León. En el 2008, se puso en marcha una primera versión de la solicitud telemática de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP. Dicha solicitud ha sufrido distintos cambios debido a la evolución en la operativa de solicitud de acciones formativas definida desde la ECLAP. En el segundo semestre de 2009 se puso en marcha el

Registro de Formadores, los usuarios pueden interactuar con este servicio a través de dos solicitudes; una de inscripción y otra de modificación de su ficha.

Resultados

El resultado del servicio se puede estimar por el porcentaje de uso del mismo. Este dato se recoge en el apartado correspondiente del formulario.

Lecciones aprendidas y conclusiones

El éxito del uso de los servicios electrónicos por parte de los empleados públicos y de los usuarios en general depende del valor añadido que se le aporte al usuario, es decir, una gestión más eficaz, una tramitación más ágil y un mayor control sobre la información, entre otros.

Con la puesta en marcha de estos servicios electrónicos estamos fomentando el uso de las tecnologías de la información en el ámbito de la Administración Pública ya que, en concreto, uno de los subservicios presentados está únicamente destinado a su uso por empleados públicos. De esta manera, se favorece la familiarización de los empleados públicos con esta nueva forma de trabajar, esto está alineado con los valores que persigue el Plan de Modernización Administrativa 2008 - 2011 de la Junta de Castilla y León.

De igual manera, se fomenta y conciencia a los usuarios en el uso de nuevas medidas de seguridad en la red con el uso de certificados digitales extendiendo el concepto de la Sociedad de la Información a la sociedad en general.

Desde el punto de vista organizativo, la puesta en marcha de estos servicios electrónicos permite una gestión y tramitación más ágil y eficaz de los procedimientos puestos en marcha mejorando y optimizando la actividad de la ECLAP.

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: El procedimiento proporciona un número de solicitud final al usuario que puede ser utilizado en posteriores consultas para comprobar

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Ambos servicios están preparados para acceder a ellos a través del protocolo HTTPS destinado a la transferencia segura de datos a través de la red. El sistema HTTPS utiliza un cifrado basado en SSL/TLS para crear un canal cifrado a través del que circulan los datos de manera que un interceptor no pueda acceder a ellos en formato claro.

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: El servicio es accesible desde el Portal de Servicios del Empleado Público donde los empleados acceden mediante nombre de usuario y contraseña a un portal que reúne información personal y servicios relevantes para el empleado, entre ellos, la solicitud de acciones formativas que ofrece la ECLAP. El acceso desde el Portal del Empleado permite que en la solicitud de acciones formativas aparezcan completados los datos personales y profesionales del empleado, de esta manera el usuario se centra únicamente en aportar información nueva referente a las acciones formativas que desea

solicitar.

- Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP: El servicio requiere el acceso al mismo haciendo uso de un certificado de usuario emitido por alguna de las entidades con las que la Junta de Castilla y León ha firmado un acuerdo. Esto garantiza los principios de autenticación, integridad, confidencialidad y no repudio en el envío.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Ambos servicios ofrecen al usuario una interfaz basada en formularios PDF. En términos de accesibilidad, estos formularios PDF ofrecen:

- Información asociada a cada uno de los campos. Esta información puede ser interpretada por programas lectores utilizados por personas con visibilidad reducida.
- Contraste del documento en blanco y negro.

Aspectos de usabilidad del servicio

Los aspectos de usabilidad destacables en ambos servicios son los siguientes:

- Incorporación de mensajes de ayuda en los campos del formulario que indican al usuario la información a aportar.
- Uso de etiquetas en un lenguaje claro y sencillo.
- Uso de una interfaz de formulario limpia y clara.
- Guiado al usuario en todo momento, mediante mensajes de validación instantáneos informando sobre errores en algún campo concreto y mensajes de validación global al finalizar el formulario dependiendo de la naturaleza de estos errores. El uso combinado de estas validaciones trata de mejorar la experiencia del usuario.

Características de inclusión del servicio

Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP: El servicio se encuentra incluido en el Portal de Administración Electrónica de la Junta de Castilla y León y en el Inventario Automatizado de Procedimientos Administrativos que es un catálogo en el que se incluyen los procedimientos administrativos internos, externos e interadministrativos, de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León, sus Organismos Autónomos y sus Entes Públicos de Derecho Privado.

Características de participación ciudadana del servicio

Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: Los usuarios que pueden acceder a este servicio son los empleados públicos de la Junta de Castilla y León, excepto sanitarios y doc

Datos de utilización del servicio

Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: Durante el período de solicitud de cursos habilitado desde el 7 de Enero de 2009 hasta el 1 de Febrero de 2009, se han recibido 15195 solicitudes telemáticas de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP de las

cuales:14193 solicitudes se han recibido a través del portal de la Junta de Castilla y León, 1002 solicitudes se han recibido a través del canal telefónico 012.

- Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP: A fecha de 15 de Febrero de 2009, se han recibido 52 solicitudes telemáticas de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP a través del portal de la Junta de Castilla y León.

Grado de satisfacción del servicio

El grado de satisfacción del servicio es un parámetro subjetivo que puede ser estimado a partir del porcentaje de uso del servicio telemático frente a la presentación de las solicitudes en papel a través del registro ordinario y fax. También, puede estimarse a partir de las llamadas recibidas tanto en el Centro de Atención a Usuarios de la Junta de Castilla y León como en la ECLAP.

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: El porcentaje de presentación de solicitudes haciendo uso del servicio electrónico puesto a disposición de los empleados supone un 99.18% del total de solicitudes de acciones formativas recibidas.

En cuanto a las llamadas recibidas en relación a dicho servicio telemático, cabe destacar un número elevado de ellas referidas a cuestiones relacionadas con el Plan de Formación de la ECLAP y requisitos técnicos del software del equipo del usuario. En cuanto a la usabilidad del servicio, un porcentaje bajo encontraba difícil de utilizar una funcionalidad del formulario. Dicha incidencia fue solventada añadiendo más información de ayuda al usuario.

- Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP: El porcentaje de presentación de solicitudes haciendo uso del servicio electrónico puesto a disposición de los empleados supone un 57.14% del total de solicitudes de inscripción recibidas.

En cuanto a las llamadas recibidas en relación a dicho servicio telemático, las dudas de los usuarios venían referidas en su mayoría a la falta de un certificado digital de usuario reconocido por la Junta de Castilla y León; así como la falta de configuración del navegador del usuario para realizar el proceso de firma electrónica. Toda la información relativa tanto a los certificados digitales reconocidos por la Junta de Castilla y León como la configuración apropiada para poder realizar el registro telemático está disponible de forma clara y accesible en el punto de acceso electrónico al servicio telemático.

Características de multiplataforma del servicio

Para la tramitación de los servicios descritos sólo se admite el uso de los navegadores Internet Explorer 5.0 o superior; Mozilla 1.7 o superior; Firefox 1.0 o superior.

Características de multicanalidad del servicio

La tramitación de los servicios descritos se puede hacer a través de los siguientes canales:

- Página web de la Junta de Castilla y León.
- Canal telefónico 012.
- Oficina de información y atención al ciudadano con puntos de acceso públicos y gratuitos al portal de Administración electrónica.

Características de multilingüismo del servicio

Los servicios se ofrecen únicamente en castellano.

Aspectos de reingeniería del servicio

El concepto reingeniería del servicio es aplicable únicamente a la Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos ya que la Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP se ha puesto en marcha a la vez que el servicio electrónico de manera que no ha existido una reingeniería del servicio previo para su adaptación a los medios electrónicos.

En el año 2008, se procedió a determinar la trazabilidad del procedimiento de solicitud de acciones formativas en el marco del sometimiento de los procesos de la ECLAP a la ISO 9902 para certificar la calidad (Se adjunta el MapaProcesos.doc). En el marco de este estudio se propusieron áreas de mejora incorporadas a la solicitud automatizada. Se eliminó la autorización previa de los jefes de los empleados públicos para acceder a los cursos de formación lo que conllevaba una pérdida de tiempo y eficiencia. Además, se normalizaron los criterios de selección de alumnos para su automatización. Y por último, se ha incorporado el uso del correo electrónico para notificaciones a los alumnos y de mensajes cortos SMS para el envío de avisos a los empleados públicos.

Aspectos de simplificación del servicio

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: Previamente a la implantación de la solicitud telemática de acciones formativas, la tramitación de las mismas se hacía en formato p

Aspectos de integración del servicio

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: Dicho servicio se encuentra integrado dentro del Portal del Empleado de la Junta de Castilla y León y a su vez se integra con el Si

Características de eficacia del servicio

A continuación, se expresa la eficacia del servicio telemático en el porcentaje de uso del servicio telemático frente al porcentaje de uso de otros medios de presentación de solicitudes definidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

- Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos: Durante el período de solicitud de cursos habilitado desde el 7 de Enero de 2009 hasta el 1 de Febrero de 2009, se han recibido 15320 solicitudes de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP de las cuales 15195 se han recibido a través del portal de la Junta de Castilla y León y del canal telefónico 012; mientras que 125 se han recibido a través del registro ordinario o fax. El uso del servicio telemático supone el 99.18% del total.

- Solicitud de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP: A fecha de 15 de Febrero de 2009, se han recibido 91 solicitudes de inscripción en el registro de formadores de la ECLAP, de las cuales 52 se han presentado a través del registro telemático de la Junta de Castilla y León y 39 han sido recibidas a través del registro ordinario. El uso del servicio telemático supone el 57.14% del total.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Los servicios descritos se encuentran desplegados en un servidor con 4 CPU's (Intel(R) Xeon(TM) CPU 3.40GHz, velocidad procesador cpu MHz: 3400.230, memoria total: 8139036 kB).

En cuanto al servicio de Solicitud de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP y posterior consulta por parte de los empleados públicos, debido al volumen de posibles solicitudes, se aumentó la memoria del contenedor hasta 2Gb, es decir, el doble de lo que tiene en períodos normales. De igual manera, se aumentó el número máximo de conexiones de 90 a 150.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Los servicios descritos no necesitan interoperar con otros sistemas externos a la Junta de Castilla y León debido a la naturaleza de los datos solicitados al usuario.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Los servicios presentados no son propiedad de ningún fabricante; es decir, se tiene independencia tecnológica tanto de productos propietarios como de fabricantes haciendo uso de estándares abiertos y de uso generalizado por los ciudadanos.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Los servicios desarrollados se basan en el uso de las tecnologías abiertas PDF y Java. Aunque en sus inicios PDF fue un formato propietario, fue liberado como un estándar abierto el 1 de Julio de 2008 y publicado por la Organización Internacional para la Estandarización como ISO/IEC 32000-1:2008. Por su parte, Sun Microsystems desarrollador de la plataforma Java decidió liberarla en 2006 como software libre.

Características de reutilización del servicio

Ambos servicios están implementados como formularios PDF, para el desarrollo de los mismos se utiliza la aplicación base para formularios PDF de la Consejería de Administración Autonómica.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Como características relevantes del servicio cabe destacar los ahorros en tiempo, recursos humanos y presupuesto que ha supuesto la puesta en marcha de los servicios telemáticos descritos. En el caso de las solicitudes de inscripción en las acciones formativas de la ECLAP cuando no existía el canal telemático era necesario grabar de forma manual en el sistema informático de gestión de la formación cada una de las solicitudes. Esta grabación era hecha bien por el personal de la ECLAP, lo que suponía un demérito en el tiempo a dedicar a otras actividades de la ECLAP, o bien por empresas externas, lo que suponía dedicar un porcentaje del presupuesto al pago de dichos servicios. De igual manera, se ha reducido el tiempo necesario para empezar a hacer la selección de alumnos para cada una

de las acciones formativas lo que ha revertido en una mayor agilidad en la puesta en marcha del Plan de Formación.