

La multicanalidad del sellado del paro; solución para absorber la sobredemanda del servicio en tiempo de crisis. Generalitat de Catalunya.

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

La renovación de la demanda, conocida popularmente “como el sellado del paro” es un trámite que los ciudadanos demandantes de empleo en el Estado español deben cumplimentar cada 3 meses para continuar inscritos en los servicios públicos de empleo, y es necesario también, para continuar recibiendo la prestación en caso de no estar ocupado.

Dicho trámite hasta enero de 2008 se realizaba únicamente de forma presencial en las 70 oficinas de empleo del Servei d’Ocupació de Catalunya (SOC) y mediante la intervención de los funcionarios de la Generalitat de Catalunya.

La renovación de la demanda se realiza en un día prefijado para cada ciudadano, cada vez que se tramita la misma, y el tiempo de tramitación requiere unos 4 minutos.

El sellado del paro no aporta ningún valor al funcionario ni al ciudadano.

Objetivos específicos

El objetivo principal era reducir al máximo la tramitación de la renovación de la demanda de ocupación mediante personal funcionario, para que este se dedicase a otras tareas de valor, como es el nuevo negocio de los servicios públicos de empleo; la orientación y asesoramiento laboral personal.

Para conseguir el objetivo principal, nos establecíamos como objetivo también trasladar el mayor número de tramitaciones del sellado del paro a canales no presenciales, fuera de las oficinas de trabajo, como el canal Internet y el canal telefónico, y a los ciudadanos que no migrasen a estos canales, conseguir que utilizasen en modo de autoservicio los cajeros automáticos que instalaríamos en las oficinas del trabajo. Reduciendo así la intervención técnica humana de los funcionarios.

Recursos empleados

Los recursos humanos y técnicos empleados han sido interno y externos a la propia organización.

Recursos Interno; Recursos humanos empleados en la dirección, gestión y control de la ejecución de los proyecto individuales para la implemetación del trámite a través de Internet, a través del teléfono y a través de los cajeros. Además los servicios están corriendo en plataformas tecnológicas alojadas en el Centro de proceso de datos corporativos de la Generalitat de Catalunya.

Recursos Externo; contratación pública del desarrollo y ejecución de cada proyecto para cada canal.

1.- Desarrollo y puesta en marcha del canal Internet para la renovación de la demanda de ocupación; 25.000 euros.

2.- Desarrollo y puesta en marcha del canal telefónico 012 para la renovación de la demanda de ocupación: 35.000 euros

3.- Desarrollo de la lógica de negocio y puesta en marcha de 200 cajeros en las oficinas del Servicio público de empleo de Catalunya. 2.700.000 euros.

Implementación

El proyecto se dividió en un proyecto para cada canal (Internet, 012 y cajeros), autónomos entre ellos y con ejecuciones por parte de empresas diferentes, pero con un desarrollo común y coordinado en la parte de la plataforma central que ejecuta todas las renovaciones de la demanda de provenientes de cada canal.

El canal Internet se puso en marcha en Enero de 2008, el canal 012 se puso en marcha a finales de 2008 y el de los cajeros se puso en marcha en octubre de 2009.

Los plazos de análisis, diseño e implementación fueron muy cortos en todos los casos debido a la necesidad de disponer de los canales funcionando lo más rápido posible. Se realizó una gestión del proyecto controlando como factor de riesgo el tiempo de desarrollo.

Resultados

Hemos conseguido una eficiencia económica anual en el Servicio Público de Empleo de Catalunya de un mínimo de 2.000.000 de euros liberando del trámite de la renovación de la demanda de ocupación a 90 funcionarios full-time al mes que pueden dedicarse a prestar servicios de valor a los ciudadanos y a las empresas.

El mes enero de 2010, de los 149.711 ciudadanos que han sellado el paro en Cataluña, solo el 16,40% de los mismos ha necesitado intervención técnica de funcionarios. El 83,6% de las renovaciones se han hecho en modo de autoservicio por parte del ciudadano por Internet, 012 y cajeros

El pasado 2009 se realizaron 1.578.930 renovaciones de la demanda de ocupación que correspondían a casi 1.000.000 de ciudadanos, y sólo el 37,5% de las mismas requirieron la intervención de personal funcionario.

En 2008 se realizaron 975.209 renovaciones de la demanda de ocupación, en las cuales el 76% de las mismas intervino personal funcionario del SOC.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Factores claves de éxito;

El diseño y implementación tecnológica orientada al ciudadano haciéndola amigable e i ergonómica.

El time-to-market corto del proyecto ha permitido absorber la sobredemanda de la tramitación incrementada sustancialmente por la situación laboral debido a la crisis.

La disponibilidad del servicio "always-on" y la fiabilidad del mismo han permitido afianzar

confianza en el ciudadano que hace de prescriptor mediante el boca-oreja a otros ciudadanos.

Referencias y enlaces

Renovación de la demanda por Internet
<http://www.oficinadetreball.cat/renovacio>

Video resumen del desarrollo de los cajeros.
<http://www.youtube.com/watch?v=4e-wNfXkXsl>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

En el canal Internet un ciudadano puede verificar la correcta ejecución del trámite

En el canal telefónico, una vez realizada la tramitación, se envía inmediatamente un SMS al ciudadano confirmando dicha tramitación y posteriormente se le remite una carta postal en no más de 5 días con datos acreditativos de la renovación de la demanda.

En los cajeros, existe una persona que acompaña y forma al ciudadano en el uso de los mismos.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

3.000.000 de ciudadanos en Cataluña han recibido presencialmente una contraseña para teletramitar en el momento de la inscripción por primera vez las oficinas del Servicio público de empleo de Catalunya.

Registro de actividades por cada canal que sirve para auditar las reclamación de los ciudadanos. Incluso la grabación de las conversaciones a través del teléfono 012.

Auditorias sistemáticas por parte del Área de Calidad del Centro de Telecomunicaciones de la Generalitat de Catalunya de los componentes técnicos utilizados en las solución técnica que presta el servicio.

Aspectos de accesibilidad del servicio

La multicanalidad está implementada en canales no presenciales que la agregación de los mismo impide la discriminación tecnológica de los ciudadanos.

El canal Internet, se complementa con el telefónico, y si un ciudadano no utiliza, o no puede utilizar por cualquier razón, ninguno de estos, puede acudir a una oficina presencialmente distribuidas por toda Cataluña y utilizar el cajero, con el soporte si fuese necesario de un guía/iinstructor.

El canal web esta implementado cumpliendo el nivel AA y los cajeros están adaptados para personas con dificultades motrices.

Aspectos de usabilidad del servicio

Los proyectos desarrollados para la implementación de la tramitación a través de Internet, el teléfono y mediante cajeros incluían pruebas de usabilidad previa al lanzamiento con ciudadanos target (se pueden aportar los videos grabados de dichas pruebas).

Datos de utilización del servicio

El mes enero de 2010, de los 149.711 ciudadanos que han sellado el paro en Cataluña, solo el 16,40% de los mismos ha necesitado intervención técnica de funcionarios. El 83,6% de las renovaciones se han hecho en modo de autoservicio por parte del ciudadano por Internet, 012 y cajeros

El pasado 2009 se realizaron 1.578.930 renovaciones de la demanda de ocupación que correspondían a casi 1.000.000 de ciudadanos, y sólo el 37,5% de las misma requiero la intervención de personal funcionario.

En 2008 se realizaron 975.209 renovaciones de la demanda de ocupación, en las cuales el 76% de las mismas intervino personal funcionario del SOC.
(Ver también los gráficos de uso mensuales desde la puesta en marcha de los nuevos canales de tramitación aportado en la documentación anexa)

Datos del grado de satisfacción del servicio

Se hizo en el despliegue una encuesta de satisfacción de los servicios que disponía el cajeros, incluido la renovación de la demanda. Las misma dio como resultado una valoración muy positiva tanto por parte del ciudadano como de los trabajadores de la oficina. Los ciudadanos destacaban la sencillez y el hecho de no esperar a ser atendido.

Los servicios son monitorizados diariamente, sobre todo para detectar decrementos de actividad que podrían ser producido por diversos factores entre ellos la insatisfacción de los usuarios.

Características de multiplataforma del servicio

Los servicios están implementados con diferentes plataformas tecnológicas.

Una plataforma central que gestiona todas la renovaciones de la demanda que llegan de cualquier canal; Internet, 012 y cajeros

Una plataforma para cada canal (Internet, 012 y cajeros) las cuales ejecutan y pre procesan la petición para enviarla a la plataforma central para su final ejecución, y gestiona el retorno de la operación. Las plataformas para cada canal ejecutan la capa de presentación del canal y parte de la lógica del negocio.

La renovación de la demanda de ocupación como servicio publicado en Internet, es accesible para el ciudadano a través de cualquier navegador del mercado y desde cualquier plataforma (Windows, Linux, Mac,...).

Características de multicanalidad del servicio

La renovación de la demanda de ocupación puede realizarse por los siguientes canales;
En modo autoservicio
.- No presencial: mediante (1) Internet y mediante una (2) llamada de teléfono al 012
.- (3) Presencialmente mediante los cajeros de las oficinas.

(4) Mediante la intervención de funcionarios en la oficina. En caso excepcional si alguno de los 3 restantes canales no es válido.

Están preparadas para poder implementarse nuevos canales como el SMS o la TDT.

Características de multilingüismo del servicio

El servicio se ofrece en las lenguas cooficiales en Catalunya, castellano y catalán, en cualquiera de los canales

Aspectos de simplificación del servicio

El servicio no requirió ser simplificado, pero si se simplificó el acceso.

Características de eficacia del servicio

El numero de reclamación por uso del servicio en cualquiera de los canales, y potencial error de los mismos ha estado inferior al 0,4% del total de operaciones ejecutadas.

No decrementos del uso del servicio desde la puesta en marcha por la confianza en la eficacia del mismo.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Ahorro mínimo de 2 millones de euros anuales. 90 funcionarios full-time al mes han dejado tramitar la renovación de la demanda.

Reducción tiempo de espera de tramitación del servicio a 0.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

La renovación de la demanda no contiene ningún elemento que exija al ciudadano alinearse con un fabricante concreto tanto de software como de hardware en ninguno de los canales.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

La solución Internet utiliza el gestor de contenido OpenCMS, los desarrollos están implementado en arquitecturas J2EE.

Características de reutilización del servicio

Los desarrollos realizados y implementación en el sistema central que procesa la lógica del negocio es único, utilizado indistintamente por los canales actuales y preparado para poder operar nuevos canales en un futuro como SMS, TDT interactiva, ...