



PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN INTERNA

Nombre de la Organización:

Subdelegación del Gobierno en Albacete

Título de la buena práctica galardonada:

Gestión de la Información y del conocimiento

Responsable:

Miguel Ángel Pérez Córdoba

Dirección:

Avda. de España, n.º 7

02002 Albacete

Teléfono: 967 76 91 31

Fax: 967 76 91 59

E-mail:

miguelangel.perez@map.es



MEMORIA-RESÚMEN

DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Subdelegación del Gobierno en Albacete es un órgano de la Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha, que está adscrito al Ministerio de Administraciones Públicas.

Teniendo en cuenta el resultado del doble proceso que se ha producido y que consiste, de un lado, en las transferencias a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y, de otro, en la integración de servicios tras la entrada en vigor de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, los servicios que se prestan al ciudadano se plasman en la dirección de los servicios integrados de la Administración General del Estado, así como en labores de impulso, supervisión e inspección de los no integrados.

Igualmente tiene asignadas las funciones de comunicación, colaboración y cooperación con las Administraciones Locales y con los órganos territoriales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en la provincia de Albacete.

A la Subdelegación del Gobierno en Albacete, por ser provincia en la que no radica la sede de la Delegación del Gobierno, le corresponde la protección del libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizando la seguridad ciudadana, y a estos efectos, el Subdelegado del Gobierno dirigirá la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la dirección y coordinación de la protección civil en el ámbito de la provincia.

DESCRIPCIÓN DE LA PRÁCTICA DESARROLLADA



La práctica "Gestión de la Información y del Conocimiento" se enmarca en el proceso de implantación de una gestión de calidad que, desde marzo de 2004, está impulsando la Subdelegación del Gobierno en Albacete, con el objetivo final de mejorar el medio ambiente de trabajo y el servicio a los ciudadanos.

En ella se prevén una serie de actividades orientadas a la búsqueda de la eficacia, la eficiencia y el ahorro en la gestión ordinaria de los distintos procedimientos, optimizando los recursos humanos y materiales e incorporando nuevos métodos de trabajo y manejo adecuado de las tecnologías actualmente disponibles por la organización.

Entre sus objetivos pueden citarse la formación del personal en el uso de medios telemáticos, la introducción gradual de medios informáticos y telemáticos, la supresión de tareas de apoyo, que no aportan valor a la acción, realizadas por personal de la organización, la eliminación del soporte papel, el evitar el uso de máquinas con altos costes de funcionamiento y mantenimiento (fax, fotocopiadoras,...) o el control del uso de material fungible (toner, papel,...) y de las comunicaciones telefónicas.

Esta línea de actuación sería susceptible de implantación en la mayoría de los procesos de trabajo de esta Subdelegación pero, teniendo en cuenta los medios técnicos y económicos de que se dispone, se ha limitado su implantación, al menos en su primera fase, y se concreta en las siguientes actividades:

- a) Gestión digital del servicio de prensa.
- b) Gestión digital del servicio de fax.
- c) Gestión digital del fondo documental de la Subdelegación del Gobierno en Albacete. Experiencia piloto: Unidad de Habilitación.

La puesta en práctica de la mejora relativa a la gestión digital del servicio de prensa contempla como premisas principales, además del ahorro de recursos materiales y humanos, la utilización del correo electrónico como medio de transmisión de la información a sus destinatarios (Delegación del Gobierno en Castilla-La Mancha y los diversos Departamentos Ministeriales) y la creación de un archivo digital de prensa con búsqueda automática de documentos. Para ello, tras analizar la situación de partida y consultar tanto al personal implicado como a una empresa externa especialista en medios informáticos, la solución que se adoptó fue la conexión de un escáner en formato A-3 para realizar la captura documental de la

prensa y su almacenamiento de forma electrónica, mediante el software de gestión de almacenamiento "Capiro" de Kofax a Dicom Group Company, que administra el hardware y los soportes al mismo tiempo.

Se decidió, igualmente, utilizar un único equipo informático, conectado en red, completamente dedicado a esta tarea, la realización de pruebas de funcionamiento y manejo y la instrucción del personal implicado, mediante instrucciones por correo electrónico y reuniones de trabajo para solventar dudas con todo el personal relacionado con el proceso.

Por su parte, la mejora gestión digital del servicio de fax, una vez analizada la situación de partida y consultados los miembros del Gabinete Telegráfico de esta organización, así como una empresa externa especialista en medios informáticos, consiste básicamente en:

- instalación de un programa servidor de fax, con tres líneas telefónicas, en un equipo informático
- esta aplicación funciona en modo local para garantizar el funcionamiento aún en el supuesto de caída de la red
- el programa envía un correo electrónico a fax.albacete@map.es por cada fax que recibe (entradas) y del resultado del envío de cada fax (salidas)
- todas las entradas y salidas que se registran en el servidor de fax son anotadas directamente en una base de datos, con control directo del usuario.

Decididos los programas y equipos informáticos necesarios se procedió a su instalación, a la realización de pruebas de funcionamiento y manejo y a la instrucción del personal implicado.

Por último, la Unidad de Habilitación fue la elegida para implantar como experiencia piloto la mejora gestión digital del fondo documental de la Subdelegación del Gobierno.

Se analizó el procedimiento de gestión documental de la organización (carpetas y subcarpetas de cartón) y los niveles de archivo existentes ("vivo" o "de despacho", "de planta", "general" y Archivo Histórico Provincial), se desarrollaron reuniones de trabajo con los funcionarios implicados y se tomaron como referencia otras experiencias de digitalización de documentos en diversas organizaciones, para, finalmente, conectar un escáner a un ordenador de la Unidad y proceder a digitalizar los documentos, y utilizar el formato pdf para guardar los mismos, a través de un sistema de carpetas y subcarpetas intuitivo y de fácil manejo.

RESULTADOS CONSEGUIDOS

Los resultados conseguidos con la buena práctica desarrollada quedan plasmados en los indicadores comparativos propuestos para analizar los beneficios de los cambios realizados en los procesos de trabajo.

Así, en lo que respecta a la mejora gestión digital del servicio de prensa, la optimización afecta a los recursos humanos y a los materiales, ya que, por un lado, de seis personas habitualmente implicadas en la realización de esta tarea se ha pasado a dos y, por otro, el gasto telefónico en la conexión de fax (en 2005 se calculan unas noventa horas de conexión telefónica) y el de fotocopiadora y consumo de papel (unas 19.200 copias en 2005) se han eliminado en su totalidad, una vez implantado el rediseño del procedimiento. La utilización del correo electrónico aporta valor añadido incluso a los destinatarios de la información, al permitirles el ahorro de costes en papel y en tiempos, pues la información remitida en formato pdf es muy accesible.

La reducción de tiempos empleados en la tarea y la nueva forma de gestión documental de la información (archivo digital) reflejan, igualmente, las mejoras conseguidas.

En la gestión digital del servicio de fax los indicadores comparativos señalan la reducción del número de personas implicadas en el procedimiento, así como el ahorro en recursos materiales y la reducción de tiempos.

La existencia de tres aparatos de fax con un contrato de mantenimiento especial, dado que funcionan las veinticuatro horas, tenía un coste anual de seiscientos euros, eliminándose este concepto completamente a partir de marzo de 2006.

Durante el año 2005 hubo un tráfico de fax estimado de 18.000 documentos, con un total de 40.000 páginas. Todos estos documentos se imprimían en soporte papel con el consiguiente gasto de consumo de papel y toner. En la actualidad, muchos de estos faxes ni siquiera se imprimen, guardándose directamente en soporte electrónico.

Por lo que respecta al toner para los equipos fax, los cuales tienen un alto precio, se estima que durante el año 2005 su coste fue de cuatro mil euros. Este gasto ha sido eliminado en su totalidad.

Otras mejoras a destacar son la optimización del correo electrónico y la conservación de todos los documentos enviados y recibidos mediante fax, con un sistema de búsqueda por número de registro, lo que garantiza la conservación del documento en cualquier caso.

El mayor beneficio para la organización ha sido la reducción de tiempos, ya que con el proceso de trabajo anterior los faxes sufrían mucha demora hasta que eran entregados a las unidades de destino. Sin embargo, con el rediseño los faxes llegan al destino prácticamente en el acto.

Y por lo que respecta a la puesta en práctica de la mejora gestión digital del fondo documental el mayor beneficio para la organización es el espacio que no se ocupa con el archivo tradicional en soporte papel.

Al igual que en las otras prácticas desarrolladas, conlleva un ahorro considerable en recursos humanos y materiales, así como en reducción de tiempos tanto en el archivo como en la búsqueda documental.

Las ventajas que encierra esta forma de gestión documental irán concretándose en el tiempo, una vez iniciadas prácticas similares en otras unidades de la organización.

Es preciso tener en cuenta que la utilización de nuevos medios informáticos y telemáticos requiere un proceso lento, que supone desde un cambio de mentalización en los hábitos de trabajo del personal, pasando por la oportunidad de establecer las correspondientes dotaciones presupuestarias para adquirir equipos y programas informáticos, así como el esfuerzo y trabajo adicional de probar y corregir las nuevas aplicaciones y métodos que se pretendan implantar.

La ejecución progresiva de este proyecto busca, en fin, la eficacia, la eficiencia y el ahorro, material y humano, en la gestión ordinaria realizada en esta Subdelegación del Gobierno.

En definitiva, la implementación del proyecto de mejora "Gestión de la Información y del Conocimiento" satisface no sólo la legalidad vigente, impulsora de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento, sino también la tendencia, común a los países de nuestro entorno, de potenciar procesos de mejora permanente en las organizaciones públicas, orientados a conseguir una gestión de calidad para avanzar en la mejora de la gestión pública y para satisfacer las demandas de una sociedad cada vez más preparada y exigente.

La puesta en práctica de este proyecto ha permitido alcanzar los objetivos perseguidos de calidad, eficacia y eficiencia en la gestión ordinaria y respeto a los principios medioambientales en aras del desarrollo sostenible pero, al tiempo, ha permitido trabajar en equipo y fomentar la formación y la participación de los empleados públicos, principales protagonistas del desarrollo satisfactorio de las acciones de mejora que una gestión de calidad conlleva, que se han esforzado por asimilar los cambios adoptados, consiguiendo mejoras en la gestión ordinaria y servicios más eficaces y eficientes en beneficio de la propia Subdelegación, de los ciudadanos-clientes y de los intereses generales a los que sirve, en atención al mandato del artículo 103 de la Constitución Española.