



PREMIOS SOCINFO DIGITAL: “RRHH & TIC”

**CANDIDATURA DIPUTACIÓN DE PALENCIA al
PREMIO: INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DEL CAMBIO
EN LA AAPP**

**PROYECTO: “e-PLATAFORMA DE GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO”**

Octubre 2023



PROYECTO

1. INTRODUCCIÓN

Ante el cambio que ha supuesto la implantación desde hace años de la administración electrónica y habiendo detectado dificultades y diferencias de criterios, dudas y una cierta descoordinación entre Servicios en cuanto a la interpretación de normas y la implantación de herramientas TIC, se realizó un estudio de las causas.

Del análisis preliminar de la organización se obtuvieron varias deficiencias en su funcionamiento todo ello en relación con la mejora de la implantación de la Administración Electrónica y la adecuada gestión del cambio en las personas afectadas (que ésta en funcionamiento en la Diputación de Palencia desde el año 2011):

- Desde la perspectiva **de la cultura organizativa**, el funcionamiento de los Servicios como compartimentos estancos, ante la ausencia de una planificación conjunta, y la escasa participación de los empleados.
- En cuanto a la **tramitación de los procedimientos administrativos electrónicos**, los retrasos y la inseguridad jurídica, que traían su causa principal en la ausencia de una normalización y catalogación común de los trámites y la complejidad del “*gestor de expedientes electrónicos*”.
- En materia de **Administración electrónica sensu stricto**, la falta de conocimientos sobre la terminología básica y la ausencia de políticas que permitan dar una respuesta común a las dudas planteadas.

Todas ellas pueden reconducirse a dos grandes grupos de problemas:

1. Los problemas derivados de la inexistencia de un Plan de comunicación interna **específico en materia de e-Administración**, que conduce a un funcionamiento no coordinado de los Servicios.
2. La ausencia de herramientas de **gestión del conocimiento colectivo**, problema derivado del anterior al encontrar su principal causa en la práctica extendida de no compartir información entre Servicios.

Todo ello teniendo presente que, para ofrecer **respuestas adecuadas a los ciudadanos y Ayuntamientos, los principales clientes de la Diputación**, garantizando la seguridad jurídica y la uniformidad en el trato, resulta imprescindible que los distintos Servicios **compartan sus conocimientos** y dejen de funcionar como compartimentos estancos, gracias a una adecuada comunicación interdepartamental

Para situarnos mejor se hizo un diagnóstico específico del problema:

ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA



D

- Escasos conocimientos terminología básica.
- Programa gestor de expedientes complejo.
- Falta de estandarización e inseguridad
- Servicio de Informática saturado.
- No hay Plan de comunicación interna.

A

- Ampliación hasta 2020 entrada en vigor Administración electrónica.
- Brecha digital.
- No hay una interoperabilidad efectiva entre AP.

F

- Compromiso directivo y político.
- Herramientas tecnológicas y plataformas ya existentes (Portal del empleado).
- Servicio de informática y de Secretaría colaborativos.
- Predisposición del personal a la formación.

O

- Avances tecnológicos y progresivo incremento uso TICs.
- Existencia de softwares libres
- Amplios conocimientos en las TIC por la población joven.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

2.1. Objetivo

El **objetivo general** es hacer frente a los desafíos de la Administración electrónica mediante la utilización de la comunicación interna como palanca de **gestión del cambio**.

Se persigue así:

Incrementar la participación y lograr una mayor coordinación entre Servicios a través de la comunicación interna: hacia una Diputación intercomunicada.

Mejorar la gestión del conocimiento en el proceso de transformación digital: hacia una Administración digital ágil, eficaz y eficiente.

2.2. Actuaciones y herramientas

Por lo que se refiere a las principales herramientas de cambio que se están implantando y consolidando, son:

- **REPOSITORIO: “Tu base de conocimiento”:** que contiene:
 - Guías informales: de elaboración propia, con talento interno de la institución, tales como: Manual de Estilo y modelos, Manual órganos de gobierno electrónicos, Instrucciones varias de gestión de expedientes electrónicos...
 - Recursos de autoayuda: enlaces actualizados a los recursos más demandados, centralizado y actualizado al minuto; tanto archivos como enlaces.
 - Modelos, recopilando los conocimientos existentes en la Diputación para facilitar su consulta (Ej. Protocolo de Firma Electrónica para Diputación y para PYMEL’s),
 - Guías de procedimiento de Subvenciones “electrónicas”.
 - **Infografías** respondiendo y homogeneizando problemas y dudas, de elaboración propia (**VER ejemplos en ANEXO**).

Recopila este REPOSITORIO los conocimientos existentes en la Diputación, de forma que puedan ser consultados con facilidad.

- **FAQS (Preguntas y Respuestas Frecuentes):** recogen de manera visual las respuestas a las preguntas más planteadas en los distintos Servicios, garantizando así una solución compartida a todos ellos. Pretenden recoger de manera visual las respuestas a las preguntas más planteadas en los distintos Servicios sobre temáticas tan variadas como **las notificaciones electrónicas o la firma electrónica**, garantizando así una solución compartida a todos ellos. Se ha optado por esta herramienta **ante el fracaso de las otras alternativas puestas en marcha** hasta ahora como los cursos de formación, debido a la elevada rotación de la plantilla y la falta de asistencia de una gran parte de la misma, o la puesta a disposición de manuales proporcionados por la propia empresa, muy densos y que no ofrecían respuestas rápidas ni esquemáticas.

Están categorizadas por temáticas.

- **Foro de quejas y sugerencias:** permite a los empleados poner en conocimiento de la Diputación las principales deficiencias detectadas en el día a día dentro de los Servicios y, al mismo tiempo, aportar propuestas de mejora. **Se crea en el “Portal del Empleado”, aprovechando los módulos gratuitos que proporciona la “plataforma DRUPAL”**. Se toma como referencia “INAP SOCIAL” pero fijando filtros para agrupar las intervenciones en función de la materia.

2.3. Implantación de medidas

1.- Dotar a los empleados de conocimientos suficientes y adecuados en materia de Administración electrónica mediante UNA PLATAFORMA **DIGITAL** DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (**WIKI del e-conocimiento**) que recopile el “*Know-how*” de la Diputación.

Acciones:

- Institucionalizar el “Comité de transformación digital” (en funcionamiento YA desde el 2015 de manera informal como equipo multidisciplinar). **SE CREÓ LA “UNIDAD FUNCIONAL” DE “TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO” EN EL PLENO DE NOVIEMBRE DE 2020**, mediante una modificación en el organigrama de la Diputación por acuerdo de Pleno y posterior constitución de la misma.
- Determinar las categorías de conocimientos a incorporar al repositorio para su progresivo crecimiento (**realizado**).
- Diseño de la herramienta tecnológica (**realizada**)
- Dotar a la plataforma de contenido mediante el diseño de infografías (**realizado**).
- Desarrollo de programas de formación complementarios (**realizado**)

2.- Implantar una interpretación única de la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común y 40/2015 de régimen jurídico, que permita garantizar la seguridad jurídica de los usuarios en cuanto a **las tramitaciones y expedientes electrónicos**, así como a los **conceptos y diccionario en materia de administración electrónica**.

Acciones:

- Elaboración de las FAQs recopilando las dudas más frecuentes, para que se homogenice las repuestas y formas de trabajar hacia nuestros “clientes”. (**realizada**)
- Fijación de reuniones y espacios colaborativos constructivos para actualizar la información (**realizada**).

3.- Desarrollo del proyecto

- Determinar las categorías de conocimientos que se van a incorporar a la PLATAFORMA mediante la realización de encuestas a los empleados y la evaluación de las incidencias registradas en el “CAU de Informática”
- Diseño de la herramienta tecnológica, la PLATAFORMA, a través de la utilización de los **módulos de DRUPAL, el software libre** que sostiene la plataforma del Portal del empleado.
- Dotar la PLATAFORMA de contenido mediante el diseño de infografías que faciliten la accesibilidad al conocimiento (modelos en ANEXO).
- Desarrollo de programas de formación que complementen y profundicen los conocimientos adquiridos a través de la PLATAFORMA.

4.- Recursos

En primer lugar, en cuanto a la PLATAFORMA, el coste económico es cero al existir plataformas gratuitas que proporcionan esta herramienta. En concreto, se utiliza el software de DOKUWIKI, ya puesto en marcha con éxito a nivel interno en el Servicio de informática.

Uno de los objetivos DE ESTE PROYECTO es acabar con la inseguridad jurídica mediante la homogenización de criterios. Si se permitiese que los distintos Servicios, que hasta ahora cuentan con diferentes criterios, editen las entradas de la PLATAFORMA, podrían llegar a conclusiones contradictorias y erróneas, incluso de un modo inconsciente. De ahí que, al menos inicialmente hasta que mejore la comunicación interdepartamental y el grado de homogeneidad sea óptimo, los conocimientos a incorporar deban pasar el filtro DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE TRASFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO creada con este fin.

3. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

El valor añadido del proyecto:

1.- Las infografías y, en general, las guías que se han creado para su incorporación a la PLATAFORMA, pueden reutilizarse mediante su puesta a disposición no solo de los trabajadores sino también de los usuarios (fundamentalmente **Ayuntamientos**, ciudadanos etc...), una vez valorados los efectos positivos derivados de su implantación.

Su réplica gratuita a todos los Ayuntamientos de la Provincia, tanto de las FAQs, INFOGRAFÍAS, MODELOS, GUIAS, RECURSOS DE AUTOAYUDA ETC....

Por lo tanto se puede utilizar todos los contenidos y material por los ayuntamiento de la provincia de manera gratuita.

2.- Resto de **administraciones**: genera una forma de trabajar común y completamente cumplidora de las exigencias de las Leyes 39 y 40/2015.

3.- A **los ciudadanos**: se gana en seguridad jurídica, transparencia, actuando todos los Servicios de una forma homogénea que reduce los plazos de tramitación causados por dudas, cuellos de botella por interpretaciones dudosas etc...

4. EQUIPO DESARROLLO Y PROVEEDORES

El equipo que desarrolla el proyecto está conformado por un equipo multidisciplinar de la propia Diputación Provincia, conformado por las personas que forman parte de la Unidad Funcional de Transformación digital y Gestión del cambio. En total 7 personas y el apoyo técnico en el desarrollo de la plataforma de 1 técnico del Servicio de Informática.

Institucionalizar el Comité de transformación digital encargado de “filtrar” las aportaciones y garantizar el grado de acierto y veracidad del contenido de la WIKI. La “**UNIDAD FUNCIONAL DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO**” ha cogido el testigo del inicial comité, y se reúne semanalmente los viernes para ir avanzando en el mejor desarrollo y clarificar dudas e incidencias de los distintos Servicios. Es una UNIDAD transversal, de carácter multidisciplinar, que se encarga de revisar también los conceptos que se incorporan a la plataforma de gestión del conocimiento, que pueden ser aportados por CUALQUIER PERSONA TRABAJADORA de la institución provincial.

La herramienta es gratuita y replicable como hemos señalado. **Software DOKUWIKI.**

Drupal es un sistema de gestión de contenidos multipropósito, modular, libre y con una amplia capacidad de personalización. Te permite publicar archivos, imágenes, artículos, al igual que crear y administrar todo tipo de contenidos como votaciones, encuestas, foros, entre otros.

5. VALORACIÓN ECONÓMICA

Sí existe un coste de personal mensual:

5% de la jornada mensual del técnico/programador del Servicio de Informática encargado de la implantación y el mantenimiento de la herramienta (1 persona A2):

5% de la jornada de los miembros del Comité, todos ellos A1 (6 A1 y 1 A2 personas).

| SUBGRUPO/CATEGORIA | TIEMPO JORNADA/MES | IMPORTE |
|--------------------|--------------------|-------------------|
| A1-30 | 5% | 282,70 X 3 pax |
| A1-30 | 5% | 267,22 |
| A1-28 | 5% | 245,95 |
| A1-27 | 5% | 212 |
| A2-23 | 5% | 136,46 |
| A2-23 | 5% | 136,46 |
| TOTAL | | 1.846,19 € |

6. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

Evaluación del proyecto:

Dotar a los empleados de conocimientos suficientes y adecuados en materia de Administración electrónica mediante la elaboración PLATAFORMA DEL CONOCIMIENTO transversal que recopile el Know-how de la Diputación.

- Nº de reuniones de la UNIDAD FUNCIONAL celebradas (quincenalmente): 12 reuniones en el 2021. En el 2022 celebradas quincenalmente y semanalmente en subgrupos de trabajo: 24. En el 2023: 14.
- Nº de solicitudes de edición o actualización: 4.
- Cumplimiento del cronograma de implantación PLATAFORMA (cumple SI / NO): SI
- Nº de dudas planteadas en el CAU en las materias puestas en conocimiento compartido a través de la PLATAFORMA: 6.
- Grado de satisfacción de los empleados con la comunicación interna interdepartamental.
- % de trabajadores que han visitado la PLATAFORMA al menos una vez.
- Nº de acciones formativas realizadas anualmente en materia de Adm. Electrónica: 5 en el 2021.
- Grado de satisfacción de los asistentes a las jornadas con la formación impartida. >8.00
- Nº de empleados que superan el cuestionario final de conocimientos tras la formación en relación con el total de empleados que reciben formación. >90%

Implantar una interpretación única de la Ley 39/2015 de procedimiento administrativo común que permita garantizar la seguridad jurídica de los usuarios.

- Cumplimiento del cronograma de implantación FAQS (cumple SI / NO): SI
- % de dudas planteadas de modo reiterativo incorporadas a las FAQS.
- Nº de visitas mensuales a las FAQs.
- Grado de satisfacción de los empleados con la herramienta.
- Nº de reuniones celebradas entre los distintos Servicios para actualizar las respuestas a las preguntas frecuentes: 4.
- % de cuestiones resueltas, imponiendo una uniformidad de criterios, en las reuniones celebradas entre los Servicios: 10.

ANEXOS

INFOGRAFÍAS DE ELABORACIÓN PROPIA

“TU REPOSITORIO DEL E-CONOCIMIENTO”

CÓMPUTO DE PLAZOS

ART. 30 LEY 39/2015
de procedimiento administrativo común.



Cómputo por horas

- Salvo que ley o disposición comunitaria diga lo contrario, son **HORAS HÁBILES**
- HORAS HÁBILES = todos los que forman parte de un día hábil.
- ¿Cómo se contarán los plazos?
HORA A HORA Y MINUTO A MINUTO DESDE NOTIFICACIÓN.
- Plazo no puede superar 24 H.



Cómputo por días

- Salvo que ley o disposición comunitaria diga lo contrario, son **DÍAS HÁBILES**
- DÍAS HÁBILES = excluidos sábados, domingos y festivos.
- ¿Cómo se contarán los plazos?
DÍA A DÍA DESDE DÍA SIGUIENTE A NOTIFICACIÓN O EFECTOS DEL SILENCIO.



Cómputo por meses o años

- ¿Cuándo vence el plazo?
EL MISMO DÍA EN QUE SE PRODUJO LA NOTIFICACIÓN, PUBLICACIÓN O SILENCIO DEL MES /AÑO DE VENCIMIENTO.
- ¿Y si en el mes de vencimiento no hay día equivalente?
EL PLAZO EXPIRARÁ EL ÚLTIMO DÍA DEL MES.



Días inhábiles

- Cuando el último día del plazo sea inhábil, se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.
- Día hábil en el municipio o CCAA de residencia del interesado pero inhábil en la sede del órgano adm. a viceversa.
INHÁBIL EN TODO CASO.

Calendario días hábiles e inhábiles.

- La fijación corresponderá al Estado y la CCAA. El calendario de la CCAA comprenderá los días inhábiles de las Entidades Locales.
- Publicación a comienzo del año en los respectivos Boletines Oficiales.
- La declaración de un día como hábil o inhábil o efectos de cómputo de plazos no determina por sí sola el funcionamiento de los centros de trabajo de las Administraciones Públicas, la organización del tiempo de trabajo o el régimen de jornada y horarios de las mismas.



TIPOS DE FIRMA ELECTRÓNICA

La Ley 59/2003 regula la firma electrónica, su eficacia jurídica y la prestación de servicios de certificación.

Además a nivel jurídico, se dispone de información relativa a la firma electrónica en la Ley 40/2015 y en el Reglamento N.º 910/2014 (eIDAS), que deroga parcialmente la Ley 59/2003.

FIRMA ELECTRÓNICA SIMPLE

1

Es el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante, p. ej. acceso con usuario y contraseña.

Es el tipo de firma más básica y la que menos seguridad proporciona al usuario.

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA

2

Permite identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados, está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere y ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control.

Permite garantizar la integridad del contenido firmado.

FIRMA ELECTRÓNICA RECONOCIDA O CUALIFICADA

3

Es una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

El dispositivo seguro debe garantizar que las claves sean únicas y secretas, que la clave privada no se puede deducir de la pública y viceversa, que el firmante pueda proteger de forma fiable las claves, que no se altere el contenido del documento original y que el firmante pueda ver qué es lo que va a firmar.

La Plataforma del Conocimiento ya es una realidad

Diputación habilita la “Plataforma del conocimiento” como herramienta de impulso a la comunicación interna institucional



Estamos en una época de cambio que además se ha visto acelerado por las circunstancias derivadas de la pandemia de la COVID 19. Pero la Diputación de Palencia, gracias a su alta tasa de implantación de la administración electrónica, ha conseguido que este proceso no se vea afectado con la llegada de una crisis como esta; si no que haya sido capaz de seguir prestando servicios al más alto nivel, tanto ayuntamientos como a los ciudadanos de la provincia. Unos servicios que han seguido su curso con normalidad, sustentados principalmente en la atención telemática.

Por eso, a efecto de facilitar y homogeneizar las labores de gestión que realizan los empleados de esta administración, la Institución Provincial ha querido impulsar la creación de

una “wiki” interna aprovechando una plataforma ya existente, el Portal del Empleado, que se va a complementar con un apartado de FAQs y un foro de sugerencias y quejas, para potenciar la formulación de propuestas de mejora por los propios empleados.

Palencia, 2 de octubre de 2023

Vicesecretaría

Servicio de Informática