



El Sistema d'Informació de Consum, el camí cap a l'administració electrònica

Avaluació

Agència Catalana del Consum
21/05/2014



Índex

1.	<i>Introducció</i>	3
2.	<i>Objectius</i>	3
3.	<i>Avaluació de la implantació</i>	4
3.1	Definició dels Indicadors	4
3.2	Indicadors	6
3.2.1	Usuaris formats	6
3.2.2	Fases amb el SIC implantat.....	6
3.2.3	Serveis públics amb competències en consum	7
3.2.4	Canals de comunicació disponibles per als consumidors i les empreses.....	7
3.2.5	Nombre d'expedients en paper pendants de tramitació.....	7
3.2.6	Increment dels expedients tramitats	8
4.	<i>Properes passes</i>	8
5.	<i>Conclusions</i>	9

1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum ja es va iniciar en la tramitació telemàtica mitjançant l'Ordre ECF/188/2007, de 23 de maig, per la qual es va aprovar la tramitació telemàtica del procediment de presentació de queixes, denúncies, reclamacions i consultes a l'Agència Catalana del Consum.

La voluntat d'implantar la tramitació electrònica dels expedients de consum es materialitza al novembre de 2006 entrevistant les diferents àrees per fer una detecció de les seves necessitats i requeriments. Al febrer de 2007 s'inicia la tramitació administrativa per a la contractació de l'empresa que hauria de portar a terme el projecte. Al mes de febrer de 2009, des de l'Àrea de Qualitat, s'impulsa la diagramació dels procediments de l'ACC per a la seva simplificació i racionalització i posterior implementació al nou sistema informàtic.

A finals del mes d'octubre de 2011 comença la implantació del Sistema d'Informació de Consum en la primera fase de la tramitació dels expedients de consum i al mes de setembre de 2013 entra en producció la darrera fase de la tramitació dels expedients sancionadors, la seva vessant econòmica.

2. Objectius

Els objectius que es volen aconseguir amb la implantació de la gestió electrònica dels expedients mitjançant el SIC són:

- El desenvolupament coordinat dels processos operatius.
- Implantació de la gestió per processos i eliminació dels compartiments estanc.
- La simplificació dels procediments administratius.
- L'eliminació del paper.
- La multiplicació dels canals pels quals consumidors i empreses s'hi poden relacionar.
- L'eliminació de la necessitat dels desplaçaments físics.

3. Avaluació de la implantació

L'execució d'un projecte té diferents fases, identificades com a planificació, execució (implantació), control (avaluació) i aplicació de les millores proposades.

L'avaluació és una de les fases del cicle de gestió d'un projecte, ajuda a identificar els problemes i les seves causes així com les possibles solucions. Els indicadors que es fan servir en el moment de l'avaluació venen determinats pels objectius fixats en el moment de la planificació. Uns bons indicadors contribueixen amb una informació rellevant sobre què volem saber i quin tipus d'informació cal recollir.

En el moment de fer l'avaluació cal centrar-se en l'anàlisi de l'eficàcia, eficiència i l'impacte aconseguit.

Per fer l'avaluació de la implantació s'han emprat mètodes tant qualitius com quantitius. La metodologia de treball emprada, grups de discussió, ha permès copsar l'opinió dels usuaris constantment i, aquesta, ha estat el motor de les millores impulsades. També es van fer servir qüestionaris de satisfacció en tres moments de la implantació: abans, per veure què esperaven del nou sistema; a un mes de l'entrada en funcionament, per valorar la primera opinió; i una vegada transcorreguts sis mesos per veure la seva opinió ja fonamentada sobre el funcionament i les possibilitats de l'eina.

3.1 Definició dels Indicadors

S'han definit pensant en els objectius a assolir i seguint les passes següents:

- El punt de partida és la gestió dels expedients en paper i fent servir diferents aplicatius per a la tramitació de les dades. Els expedients viatgen per les taules fins a la seva resolució final. Model de gestió per compartiments estancs. Els ciutadans disposen d'una única via, presencial, de presentació de les seves sol·licituds. Es vol aconseguir una gestió electrònica de la sol·licitud amb un únic sistema informàtic que permeti la gestió integral de l'expedient, la desaparició de l'expedient en paper, la multicanalitat de servei al ciutadà i la reducció del temps de tramitació.

- Disseny del procés d'implantació:
 - Constitució de l'equip de suport per a la gestió del canvi, per impulsar i coordinar la transició cap al nou model.
 - Designació dels usuaris clau de cadascuna de les àrees. Aquest seran els usuaris avançats responsables de la transmissió, en els dos sentits, de tota la informació relativa al SIC, tant tècnica com organitzativa. De l'equip de suport cap a la resta d'usuaris i recollint les necessitats d'aquests i traslladant-les a l'equip de suport.
 - Implantació del SIC a preproducció a cadascuna de les possibles fases en què es divideix la tramitació d'un expedient de consum.
 - Formació dels usuaris clau.
 - Proves dels usuaris clau per comprovar que es compleixen els requeriments tècnics.
 - Proposta, si escau, i validació posterior del funcionament de les accions correctives o dels nous requeriments.
 - Elaboració de les instruccions i manuals relacionats.
 - Formació a la totalitat dels usuaris de la fase corresponent.
 - Entrada en producció.
 - Incorporació al SIC dels Consells Comarcals
- Els indicadors relacionats relatius a la fase final del projecte, implantació i entrada en producció, serien:
 - Usuaris formats
 - Fases amb el SIC implantat
 - Serveis públics amb competències en consum que treballen amb el SIC
 - Consells Comarcals
 - Ajuntaments
 - Diputacions
 - Canals de comunicació disponibles per als consumidors i les empreses

- Nombre d'expedients en paper pendents de tramitació
- Increment en els expedients tramitats

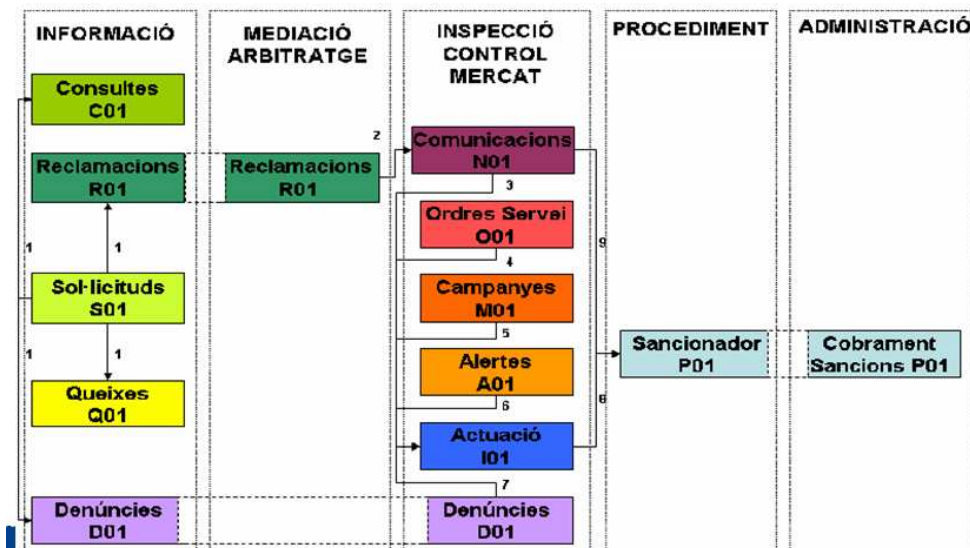
3.2 Indicadors

3.2.1 Usuaris formats

La diversitat d'usuaris que treballen amb el SIC ha fet que la formació d'aquests hagi estat complexa i progressiva. En aquests moments, al final de la implantació, el 100% dels usuaris està format i informat sobre els procediments de suport existents. Aquest suport és de diferents tipus: personal, mitjançant els usuaris clau; telemàtic, àrea TIC i per escrit, amb les instruccions elaborades *ad hoc* i disponibles al mateix SIC.

3.2.2 Fases amb el SIC implantat

La complexitat de la confecció d'un expedient de consum ha fet necessari l'organització de la seva gestió en fases seqüencials. Aquesta mateixa organització ha determinat la progressiva implantació cronològica del SIC.



En aquests moments estan implantades el 100% de les fases i actualment les actuacions, coordinades i impulsades per l'equip de suport per a la gestió del canvi, se centren en les millores de rendiment i usabilitat.

Les millores d'usabilitat es concreten en el si dels grups de millora, formats per usuaris clau de tota l'organització que detecten possibilitats de simplificació i millora als procediments de gestió. Si aquestes propostes de millora requereixen de modificacions en el sistema informàtic són traslladades al proveïdor per a la seva avaluació i posterior implantació.

Resta pendent, per aconseguir arribar a l'administració electrònica, la implantació de la notificació electrònica mitjançant e-notum. En aquest moment s'està fent servir l'aplicació SICER de Correus per a l'intercanvi d'informació sobre el resultat de les notificacions administratives.

3.2.3 Serveis públics amb competències en consum

A data d'avui són 31 els Consells Comarcals que han signat convenis d'encàrrec de gestió amb l'Agència Catalana del Consum per a la realització d'actuacions en matèria de consum. El 100% d'aquests fa servir el SIC com a eina de gestió.

Pel que fa als ajuntaments, en aquests moments són 6 els que treballen parcialment amb el SIC i 2 més s'han interessat per l'eina.

També estan fent servir el SIC els inspectors de consum de la Diputació de Barcelona.

3.2.4 Canals de comunicació disponibles per als consumidors i les empreses

Actualment, amb la implantació del SIC les vies d'accés del ciutadà són múltiples:

- Presencial
- Formulari web. El ciutadà pot annexar tota la documentació relacionada en format pdf i, per tant, amb consideració d'original. Aquest formulari carrega la informació directament al SIC amb l'estalvi de temps que això suposa.
- Mitjançant el mòbil. L'App de consum, *Infoconsum*, permet fer consultes i denúncies sobre productes o serveis.

3.2.5 Nombre d'expedients en paper pendents de tramitació

La implantació de la gestió electrònica dels expedients s'ha assolit a totes les fases però no a totes elles s'ha eliminat l'expedient en paper.

La primera fase d'un expedient, fase d'Informació, comença al registre i segueix amb la introducció de totes les dades necessàries, la incorporació de la documentació escanejada relacionada, l'anàlisi de l'expedient i la derivació cap a la següent fase en

funció de la seva naturalesa. Aquesta primera fase és breu i la totalitat dels expedients es gestionen electrònicament.

La fase següent, que pot ser una mediació, un arbitratge o una actuació inspectora en funció de l'estudi del cas, també és totalment digital. Tots els expedients que actualment s'estan gestionant són electrònics.

La última fase de l'expedient, la sancionadora i econòmica, pot trigar anys en finalitzar la seva gestió perquè el temps de tramitació administrativa i els terminis per presentar recursos davant la resolució així ho determinen. Actualment menys d'un 10% dels expedients encara s'estan gestionant en paper amb els antics sistemes d'informació ja que no es va migrar cap expedient a la nova eina.

3.2.6 Increment dels expedients tramitats

El model organitzatiu de l'ACC es basa en la gestió per processos i en la mobilitat del personal.

Això permet la formació continuada del personal en els procediments de gestió i en el funcionament del sistema informàtic. Aquest coneixement transversal permet tenir un equip que doni resposta ràpida a les necessitats concretes en un punt determinat de la gestió dels expedients.

La implantació del SIC ha permès, malgrat la reducció de recursos humans en un 10% aproximadament, incrementar en un 114,01% el nombre d'expedients gestionats.

4. Properes passes

- Integració de la notificació electrònica al SIC
- Incorporació del Codi segur de verificació
- Indexació dels expedients

5. Conclusions

La implantació del SIC com a eina suposa un nou model de gestió electrònica dels expedients que implica una nova filosofia i una nova cultura de gestió integral.

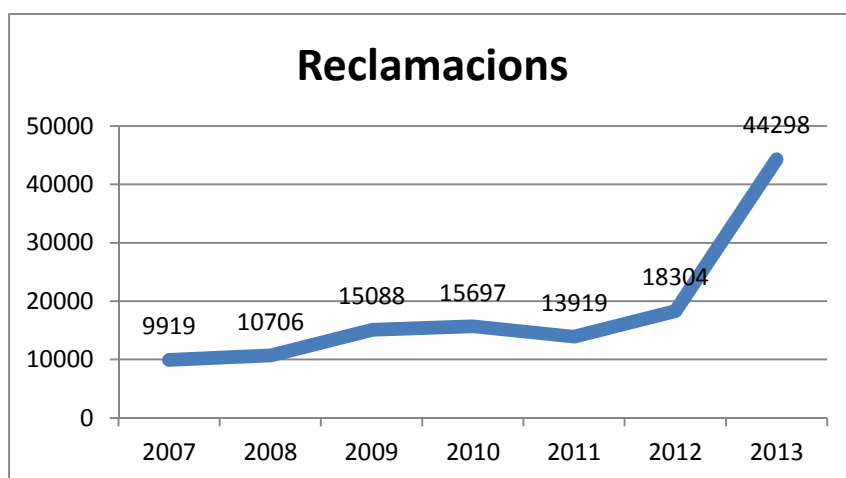
El SIC és l'eina de gestió dels expedients de consum, no només a l'ACC, sinó també a la resta d'organismes competents en la matèria, com Consells Comarcals, Ajuntaments i Diputacions, que abans disposaven d'eines pròpies i no connectades.

El SIC facilita els tràmits als nostres usuaris perquè poden fer les seves sol·licituds presencialment, com sempre; via formulari web, amb la possibilitat d'afegir escanejada tota la documentació necessària, i via l'aplicació de consum InfoConsum des del seu mòbil.

El SIC simplifica i fa més eficient la gestió dels expedients, garanteix la seva traçabilitat i evita la fuga d'informació. Elimina el paper, cosa que minimitza la despesa, també en la gestió i arxivament dels expedients. Agilita l'intercanvi d'expedients entre les diferents unitats.

El SIC permet la gestió electrònica dels expedients i ens apropa a l'administració electrònica.

El SIC ha permès passar de 15.000 reclamacions per any de mitjana abans de la seva existència a 44.298 expedients aquest 2013, això suposa un increment d'un 142%. Ha permès donar resposta als consumidors afectats per les participacions preferents emetent 11.771 laudes (increment d'un 723% respecte dels anys anteriors) per un import 195.580.330€.



Ha permès externalitzar la gestió de la impressió, ensobrat i enviament de la correspondència generada.

Aquest augment de la tramitació de reclamacions hauria estat impossible sense el SIC.

Les previsions per a aquest any són emetre uns 36.000 laudes relacionats amb les participacions preferents abans de finals del mes de setembre. L'import dels laudes emesos fins a finals del mes d'abril de 2014 és de 195.000€, ja s'ha superat l'import del total de l'any 2013.

Pel que fa a les reclamacions relacionades amb telecomunicacions abans de finals del mes de juny s'hauran gestionat unes 2000.