



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

Memòria

Agència Catalana del Consum
21/05/2014

Índex

1.	<i>Introducció.....</i>	3
2.	<i>Visió.....</i>	4
3.	<i>Antecedents del projecte</i>	5
4.	<i>Objectius.....</i>	6
5.	<i>Equip de suport per a la gestió del canvi</i>	7
6.	<i>Aspectes funcionals del SIC.....</i>	7
7.	<i>Properes passes.....</i>	10
8.	<i>Conclusió.....</i>	11

1. Introducció

L'Agència Catalana del Consum (en endavant ACC) és un organisme autònom de la Generalitat de Catalunya adscrit, actualment, al Departament d'Empresa i Ocupació. Com a tal, amb personalitat jurídica pròpia, autonomia administrativa i plena capacitat d'obrar per acomplir les seves finalitats. L'ACC té assignades totes les competències de la Generalitat de Catalunya en matèria de consum.

La llei de creació de l'ACC, en el seu preàmbul diu que la defensa i la protecció de les persones, en llur vessant de consumidores i usuàries, requereix, cada vegada més, que hom disposi d'uns instruments àgils i eficaços que donin resposta immediata a llurs necessitats i que actuïn molt especialment en el camp de la prevenció i la resolució de conflictes.

A l'article 3 d'aquesta mateixa llei, que parla de les Funcions, al seu apartat k) diu que una de les funcions és cooperar amb les administracions locals que exerceixen competències en matèria de consum.

L'Administració electrònica és el model d'Administració pública basada en l'ús intensiu de les tecnologies de la informació i la comunicació, combinat amb els canvis organitzatius necessaris per millorar l'eficiència interna, les relacions interadministratives i les relacions de l'Administració amb les persones, les empreses i les organitzacions.

La introducció de les noves tecnologies en l'Administració Pública s'ha d'entendre com a instrument de canvi i modernització administrativa que li permet ser més eficaç en el servei a l'interès general i en la promoció dels drets fonamentals. La implementació de projectes com el que presentem aquí, Sistema d'Informació de Consum (en endavant SIC) tracten de millorar la qualitat dels serveis públics, contribuint a apropar l'Administració als ciutadans, multiplicant els canals pels quals s'hi poden relacionar, i millorant la satisfacció d'aquests pels serveis públics que reben.

Per tant, la implantació de les noves tecnologies contribueix a millorar l'activitat administrativa en benefici de l'interès general i a actuar de conformitat amb el principi d'eficàcia, el que enforteix la legitimitat de l'Administració Pública.

La voluntat del legislador, recollida en el Preàmbul de la llei de creació de l'ACC, és aconseguir la simplificació administrativa de l'àrea de consum, concentrant-ne totes les

competències en una sola estructura que actuï de manera global, per a millorar l'agilitat i l'eficàcia dels procediments, evitar duplicitat de funcions i aglutinar tots els recursos amb la màxima eficiència. Aquesta voluntat queda perfectament plasmada tant en els principis inspiradors del SIC com en la seva implantació.

El SIC és un exemple d'innovació i bones pràctiques pel que fa als aspectes relacionats amb Organització, és per això que l'ACC ha cregut oportú presentar aquest projecte als premis Alfons Ortuño, que reconeixen les actuacions innovadores i de bones pràctiques que es duen a terme en les administracions públiques catalanes.

2. Visió

L'Administració electrònica no només comporta un canvi en la relació amb els ciutadans sinó també en la pròpia cultura interna de l'Administració, impulsant els processos de simplificació administrativa amb el redisseny, mitjançant diagrama de fluxos i processos, dels procediments operatius, de manera que la gestió administrativa es faci més ràpida i més clara per als ciutadans.

Ja en el Consell de Direcció de febrer 2007 es va definir:

Volem ser la institució de referència en matèria de consum tant a Catalunya, com a l'Estat i a Europa.

I, per això:

Ens comprometem amb la qualitat i amb la millora continua dels nostres sistemes de gestió orientant la nostra actuació als ciutadans i a les empreses.

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 ha de ser 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.

L'Administració electrònica també facilita l'intercanvi de coneixement dins de l'Administració pública. El fet d'usar una única eina de gestió permet compartir les

bases de dades tant de consumidors com d'empreses, sempre tenint present les obligacions que comporta la LOPD.

3. Antecedents del projecte

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.

Anteriorment a la posada en marxa del SIC coexistien a l'ACC diferents eines de gestió dels expedients de consum. Aquesta situació feia que cada vegada que l'expedient passava d'una àrea a una altra s'haguessin de tornar a introduir totes les dades. Això suposava, no només una despesa de temps, sinó la impossibilitat de seguir la tramitació d'un expedient amb la certesa total.

El fet de repetir diferents vegades la introducció de les dades augmenta la possibilitat d'errors i, per tant, disminueix la qualitat i fiabilitat.

L'existència de diferents aplicacions dificultava també l'obtenció de dades i la definició d'indicadors i, per tant, feia impossible la implantació de les diferents eines de gestió de la qualitat.

L'existència dels expedients en paper retardava molt la seva tramitació sobretot quan aquests es presentaven als diferents organismes de consum, l'enviament cap a l'ACC s'havia de fer per correu ordinari o per valisa, cosa que també encaria el procés. La documentació electrònica en facilita la localització i evita la pèrdua d'esforços i temps que suposa l'acumulació d'informació en paper.

Les reclamacions online es feien mitjançant un formulari que recollia la informació aportada pel consumidor, aquests formularis s'imprimien i les dades contingudes s'introduïen manualment al sistema informàtic. Un altre problema és que no permetien informar el consumidor del codi identificatiu de l'expedient, cosa que feia molt complicat el fet de donar-li informació relacionada amb la seva gestió quant l'expedient encara estava pendent d'iniciar-se.

4. Objectius

L'objectiu, pel que fa als ciutadans, de la implantació del nou sistema d'informació a l'ACC és garantir:

- El desenvolupament coordinat dels processos operatius, millorant l'efectivitat i la satisfacció de totes les parts interessades (tant dels clients interns com dels externs).
- La simplificació dels procediments administratius, traduint-se en una reducció del cost dels tràmits, millorant l'eficàcia i eficiència, fent més per menys.
- L'eliminació del paper, reduint els arxius necessaris per a ells. Amb l'estalvi econòmic i els beneficis mediambientals que això suposa.
- La multiplicació dels canals pels quals consumidors i empreses s'hi poden relacionar, simplificant les relacions i els tràmits.
- L'eliminació de la necessitat dels desplaçaments físics. Això suposa un estalvi en temps i diners. La gestió electrònica dels expedients suposa tant una simplificació dels tràmits com una millora de l'accés a la informació generada per l'administració. La documentació presentada via telemàtica, signada digitalment té la consideració d'original per tant elimina la necessitat del desplaçament i la presentació presencial dels documents.

Els avantatges per a l'administració també són diversos però el més important és la simplificació dels procediments administratius, la qual cosa es tradueix en:

- Reducció del cost dels tràmits.
- Fer més per menys.
- Augment de les transaccions realitzades per persona treballadora.
- Millor definició dels tràmits i normalització de les casuístiques.
- Reducció dels terminis de tramitació.
- Reducció dels papers i arxius necessaris per a ells. Amb l'estalvi econòmic i els beneficis mediambientals que això suposa.

- Millora de la seguretat de les transaccions.
- Eliminació de la reintroducció de la informació en diversos sistemes informàtics.
- Reducció de les fuites involuntàries d'informació.
- Possibilitat de treballar des de fora de l'oficina. Per exemple, el cos d'inspectors de consum poden introduir les actes i els informes des de les empreses inspeccionades.

5. Equip de suport per a la gestió del canvi

Les característiques especials de l'empresa proveïdora i la inexistència a l'estructura d'un àrea d'organització va fer necessari, per portar a terme el projecte, constituir, al 2011, l'equip de suport transversal per a la modernització i la introducció de l'administració electrònica a l'ACC i per facilitar l'entrada en producció del SIC.

Inicialment l'equip estava format pel Responsable de l'Àrea TIC, un membre del seu equip, les dues persones de l'Àrea de Qualitat i una altra persona que coordinava aquest equip de suport. El canvi de model de governança de les TIC va fer que la composició es modifiqués i les persones de l'Àrea TIC de l'ACC desapareguessin.

Aquest equip tenia reunions setmanals amb la Subdirecció responsable i el personal extern de les empreses relacionades amb el projecte.

6. Aspectes funcionals del SIC

Funcionalment, el SIC ofereix possibilitats d'alt valor afegit cap a l'administració electrònica, aspectes que no són gaire habituals.

Pel que fa a la millora en la tramitació dels expedients:

- Tramitació integral: un únic sistema de gestió per a tota l'organització. La gestió per processos permet que l'expedient segueixi la tramitació per les diferents àrees incorporant l'històric dels diferents tràmits i document.



- **Traçabilitat:** La relació entre expedients permet un ús transversal de l'eina. Des de l'entrada per registre l'expedient manté un codi que el fa identificable en tot moment. Les sigles identifiquen el tipus d'expedient i el moment de la tramitació en què es troba (SOL·licitud, REClamació, DENúncia, QUEixa, ACTuació inspectora, SANcionador, ECONòmic, etc). Per exemple, en el moment d'entrada de l'expedient per registre es pot dir SOL/24569/2014, SOL fa referència al tipus d'expedient, 24569 és un número correlatiu i 2014 l'any d'entrada de l'expedient. Una vegada analitzat l'expedient es pot transformar, si es considera que és una reclamació de consum, en REC/24569/2014. El codi XXX/24569/2014 es manté al llarg de tota la gestió de l'expedient fins a la seva resolució.
- **Integració amb el programa de registre corporatiu S@rcat.** Permet incorporar a l'expedient, en format digital, la documentació que l'usuari aporta en paper. Es fa el registre d'entrada i la compulsa electrònica, amb la qual cosa els documents adquireixen la categoria de compulsa electrònica que garanteixen la integritat i representen fidelment l'original en paper.
- **Incorporació de la tramitació dels enviaments de correu ordinari i de notificacions administratives.** La connexió amb SICER de Correus permet l'automatisme d'enviament i recepció de l'estat de la notificació, aquest resultat queda codificat directament a l'expedient.
- **El fet que tota la documentació estigui digitalitzada permet disposar d'empreses que s'encarreguin de la impressió, ensobrat i enviament de totes les comunicacions en paper.**
- **Definició de diferents rols per als diferents usuaris del SIC en funció dels seus perfils, de forma que no tothom pot entrar a tots els expedients ni pot fer les mateixes accions sobre aquests.**
- **El gestor documental relacionat amb el SIC és Documentum, aquí es defineix el catàleg de documents relacionats, la seva tipologia, el codi el nom i també permet la seva modificació.**
- **Conciliació bancària automàtica.**
- **Possibilitats de tramitació massiva que permet la mateixa acció sobre un paquet d'expedients similars.**

Pel que fa a la usabilitat:

- Interfície d'usuari rica: permet realitzar moltes accions des de diferents pantalles, amb ajudes contextuais, facilitadors de cerca, drag & drop, etc.
- Edició de documents on-line en el servidor, sense que calgui guardar-los en local.
- Establiment de plantilles normalitzades que permeten sistematitzar i unificar els documents que s'envien des del SIC. Aquest documents s'elaboren des del mateix sistema a mesura que es van omplint les diferents pestanyes que componen l'expedient. El programa de registre corporatiu S@rcat permet que els documents siguin enviats ja registrats i compulsats, si escau.
- Bústia de treball personal i de grup, i cerca avançada d'expedients, que permet l'organització de les tasques diàries.
- Expedients amb pestanyes i camps específics.
- Gestió d'entitats integrada (empreses, consumidors,...) en una única base de dades per a tots els usuaris.
- Seguiment i traçabilitat de les accions realitzades en qualsevol expedient des d'una pestanya de seguiment de l'expedient.
- Possibilitat d'etiquetar els expedients amb les mateixes característiques per facilitar la seva posterior localització per categories.

Pel que fa a l'accessibilitat:

- Accessible via web per l'ACC i obert a d'altres organismes competents en matèria de consum (Oficina Municipal d'Informació al Consumidor, Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor, Diputacions,...). En aquests moments hi ha una trentena de consells comarcals, 6 ajuntaments i 1 diputació treballant amb el SIC.
- Aquesta accessibilitat permet treballar des de qualsevol lloc, cosa que fa possible des del teletreball, fins a l'alta d'actes o la gestió d'expedients

(Projecte de mobilitat) *in situ* per part dels inspectors o àrbitres de consum. Aquesta característica ha permès la incorporació d'un gran grup de tramitadors, gestors i àrbitres per a la resolució de les reclamacions relacionades amb Catalunya Caixa, la qual cosa ha permès l'emissió de 22.2042 laudes.

- Capacitat de crear expedients automàticament a partir d'una petició ciutadana realitzada des del formulari del web o, fins i tot, des de l'aplicació mòbil InfoConsum.

7. Properes passes

Amb l'objectiu d'assolir l'administració electrònica

- Integració amb eines de notificació electrònica vàlida (e-notum):
 - Garanteix el dret dels ciutadans a la relació per canals electrònics
 - Suposa un estalvi de temps per la immediatesa en la notificació i en la seva acceptació o rebuig. No cal fer reintents de notificació ni publicació en butlletins oficials.
 - Aquesta implementació suposa una reducció substancial del temps de tramitació de l'expedient i de les despeses en material d'oficina, personal i correus postals certificats.
 - Millora la imatge de l'ACC
- Incorporació del Codi Segur de Verificació als documents emesos des del SIC i còpia autèntica.
- Indexació dels documents continguts als expedients per facilitar, tant la gestió diària, com la cerca posterior. Aquesta serà una feina feixuga ja que suposa una important planificació: el coneixement profund i sistemàtic dels tipus de documents a digitalitzar, els requeriments de maquinari, els mètodes d'indexació disponibles i un termini de temps realista per dur a terme la conversió del paper a fitxers digitals.

- Integració amb la plataforma EACAT per a l'ús dels registres propis de les administracions locals

8. Conclusió

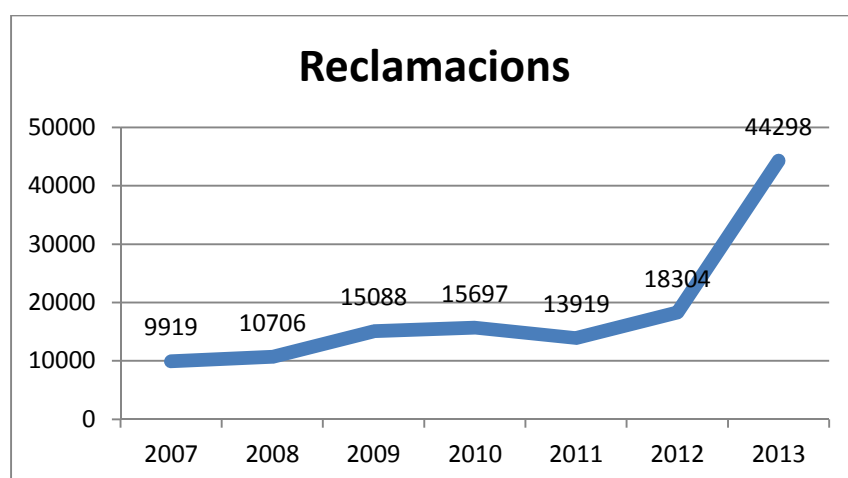
El SIC és l'eina de gestió dels expedients de consum, no només a l'ACC, sinó també a la resta d'organismes competents en la matèria, com Consells Comarcals (plenament), Ajuntaments (fase inicial) i Diputacions (fase inicial).

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

La implantació del SIC com a eina, suposa un nou model de gestió electrònica dels expedients i ens apropa a l'administració electrònica, fet que comporta l'adquisició d'una nova filosofia i una nova cultura de gestió integral.

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 i redueix l'impacte ambiental.

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€.



El SIC 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.

D'altra banda la implantació del SIC ha estat la palanca de canvi per impulsar la reenginyeria dels processos ineficients, de molt lenta i difícil tramitació. La necessitat d'haver-los d'informatitzar feia recomanable la seva anàlisi i simplificació prèvia. Aquest sistema de tramitació dels expedients permet calcular les càrregues de treball, cosa que els anteriors sistemes no permetien, i, per tant, afrontar amb seguretat qualsevol projecte de millora organitzativa.