

La parte humana de la administración electrónica. Un reconocimiento al buen hacer de las asesoras Técnicas de administración Electrónica de la Universidad de Cádiz

El objeto de la presente propuesta es dar a conocer en qué medida el esfuerzo, la dedicación, el conocimiento y la actitud de nuestras compañeras ha supuesto y suponen un logro de eficacia y eficiencia para nuestra Institución.

1. ¿En qué consiste el trabajo o acción objeto de la candidatura?

La hoy derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos daba el pistoletazo de salida a lo que hoy conocemos como “administración electrónica” estableciendo con ello un nuevo derecho para la ciudadanía, el de relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Más tarde las Leyes 39/2015 y 40/2015 imponían la obligación del cambio tecnológico a las administraciones, así las citadas normas establecían la tramitación electrónica como la actuación habitual de las administraciones Públicas para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, ahorro de costes, transparencia y garantías a los ciudadanos.

La administración electrónica puede definirse como el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para diseñar, desarrollar e implantar herramientas y entornos informáticos que permitan a la ciudadanía y las empresas la comunicación, gestión y tramitación de diferentes procesos con las Administraciones Públicas, motivada por los cambios organizativos y jurídicos constantes.

Desde hace aproximadamente una década, ofrecer a la ciudadanía la posibilidad de relacionarse por medios electrónicos viene siendo uno de los objetivos prioritarios de las Administraciones Públicas y, por ende, de la Universidad de Cádiz.

La Resolución del Rector de la Universidad de Cádiz UCA/R001REC/2024, de 10 de enero, por la que se establece la estructura y se delimitan las funciones de los Vicerrectorados, de la Secretaría General, de la Gerencia y de las Direcciones Generales dependientes directamente del Rector establece que corresponde a la Gerencia “La coordinación e implantación de la administración electrónica en la Universidad de Cádiz”, siendo este el cometido primordial de nuestras dos compañeras, Laura Jurado Torrente y Consuelo Justicia de la Torre, más conocidas como Laura y Chelo, asesoras Técnicas de Administración Electrónica adscritas a la Gerencia de la UCA.

2. ¿El trabajo realizado responde a los objetivos del servicio?

El objetivo 4 del III Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz “Consolidar un modelo de Gobierno sostenible y socialmente responsable”, recoge entre sus líneas de acción “Consolidar y avanzar en la administración electrónica de la Universidad”.

Los principales cometidos que vienen desarrollando nuestras compañeras abarcan el análisis, diseño, soporte y asistencia a todas las unidades de la UCA y en todas las materias y componentes del ecosistema de la administración Electrónica, como certificados digitales de la FNMT, de usuarios o de empleados públicos; aplicación de registro electrónico, gestión de la estructura DIR3, plataforma de gestión de la tramitación, sede electrónica de la universidad, archivo electrónico, etc.

Además de lo anterior, otros de los hitos a destacar son la participación en la gestión de la habilitación de funcionarios y en el portal de Transparencia, colaborando en su diseño y desarrollo.

Especialmente destaca el trabajo que realizan, no solo desarrollando lo anteriormente mencionado, sino poniendo a disposición de los usuarios, materiales y guías formativas, tanto para la gestión que desarrolla el personal de la UCA, como para aquellos usuarios externos que necesitan disponer de mayor información a la hora de realizar trámites electrónicos ante la Universidad.

La preocupación por la óptima implantación y la eficiencia de los procedimientos electrónicos lleva a nuestras compañeras a adaptar la forma de trabajo de cada unidad a las aplicaciones informáticas de modo que éstas puedan responder a las necesidades de los servicios, mejorando algunos procedimientos mediante la implementación de procedimientos administrativos automatizados, liberando la carga de trabajado al personal de la universidad, y ofreciendo a los interesados una gestión mucho más rápida, eficaz y automática.

3. ¿Las actuaciones/logros realizados pueden considerarse una buena práctica a compartir con otros Servicios?

Una buena práctica es una experiencia positiva, probada y replicada en contextos diversos y que, por consiguiente, puede ser recomendada como modelo. Merece ser compartida para que el mayor número de personas pueda adaptarla y adoptarla.

En el caso de nuestras compañeras, Laura y Chelo, la buena práctica a fomentar redunda en una doble vertiente, profesional y personal. Profesional por el esfuerzo, el conocimiento y la gestión que realizan en la implementación de los procedimientos administrativos electrónicos, haciendo fácil lo difícil, y personal, porque el mayor éxito de nuestras compañeras radica en ellas mismas, al saber conjugar, en todo momento, una buena actitud y aptitud.

Entre los hitos conseguidos en estos tres últimos 3 años, y a pesar de las múltiples adversidades encontradas en el camino, se puede destacar la implantación de un registro electrónico completamente interoperable en la UCA, la implantación de un sistema de emisión de certificados de la FNMT, la implantación y despliegue del nuevo portafirmas, la implantación de la nueva sede electrónica de la UCA, la implantación de la nueva oficina virtual de la misma, la implantación del

nuevo archivo electrónico, tanto de oficina como definitivo y, sobre todo, el análisis, modelado e implantación de decenas de procedimientos administrativos para todos los estamentos de la UCA, que pueden utilizarse en la nueva sede electrónica institucional de la misma.

4. ¿Las actuaciones/logros realizados han supuesto una innovación respecto al trabajo realizado en años anteriores?

Debido a la gran cantidad de procedimientos desarrollados en el área de Personal, centramos la presente memoria en la implementación de dos procedimientos electrónicos innovadores como son, el nuevo modelo de organización del trabajo: Teletrabajo y el programa Docentia de evaluación del profesorado.

→ El 28 de julio de 2022, por acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Cádiz, se aprueba el Reglamento de Teletrabajo del Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios. La convocatoria de autorización de esta modalidad de trabajo se realiza íntegramente de forma telemática. Así, en septiembre de 2022, comienza el diseño para la implementación de éste nuevo procedimiento a través de la sede electrónica de la Universidad.

La gestión de esta convocatoria implicaba aspectos innovadores y de alta dificultad, tanto a nivel tecnológico, como de operativa, al ser necesaria la participación de diferentes unidades Administrativas en la gestión del mismo. Fueron muchos y arduos los meses de trabajo entre la empresa suministradora del software (Guadaltel), las compañeras de administración Electrónica y el servicio de Administración de Personal. Durante todo este proceso Laura y Chelo, no solo trabajaron en el desarrollo del programa, si no que supieron asistir con entusiasmo y apoyo constante en la labor para, de esta forma, hacer frente a las limitaciones que la plataforma telemática y la complejidad del procedimiento manifestaban.

A pesar de que, a día de hoy, el Teletrabajo no se ha puesto en marcha, la gestión técnica está realizada y puesta a disposición para que próximamente, se inicie la convocatoria.

→ En segundo lugar, el programa Docentia – UCA, de evaluación de la actividad docente del PDI de la UCA, viene desarrollándose en nuestra Universidad desde hace más de una década.

La gestión de este procedimiento evaluativo conllevaba multitud de trámites tanto para el profesorado que debía incorporar todos los méritos adquiridos en la UCA para que fuesen valorados, como para el personal del servicio de Administración de Personal que se veía abocado a una gestión lenta y farragosa, donde debían comprobar uno a uno, cada documento que el profesorado adjuntaba para su posterior evaluación.

La actual gestión electrónica del programa Docentia, permite la carga automática de los méritos del profesorado mediante interconexiones con aplicaciones y bases de datos operantes en la Universidad. De esta forma, el profesorado tan solo debe dar visto bueno a su expediente y, en su caso, aportar otra documentación que estime oportuna. Esto ha permitido un ahorro de tiempo y esfuerzo considerable, a la vez que, una simplificación administrativa.

Desde administración electrónica y, en relación a la XI convocatoria de Docentia, han conseguido gestionar todo el procedimiento dentro de la misma plataforma, desde la presentación de solicitudes por parte del profesorado, la creación de listados de admitidos y excluidos, la valoración de méritos por parte de otras áreas Administrativas, la remisión de la documentación a los departamentos, así como, el registro y notificación de Resoluciones.

5. ¿Las actuaciones/logros realizados dan respuesta a las necesidades de los usuarios?

- Permite que la Universidad se encuentre abierta y disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Posibilita la realización de trámites en cualquier lugar.
- Hace posible una simplificación administrativa con tramitaciones más rápidas. Un expediente que antes tardaba una media de 5 días en llegar a su destino, ahora lo hace en apenas unos segundos.
- Incrementa la eficiencia económica para la Universidad. El coste de una gestión electrónica es sensiblemente menor.
- Crea una administración limpia y ecológica al no utilizar papeles ni tener que almacenarlos.
- Posibilita gestión segura ya que todo el entorno de la administración electrónica en España cumple con el Esquema Nacional de Seguridad, certificado por el Centro Criptológico Nacional (CCN).

6. Evidencias del interés, esfuerzo, compromiso y colaboración en el trabajo o actuaciones realizadas.

Sin desmerecer el carácter profesional y el conocimiento que tanto Laura como Chelo poseen, consideramos que el mayor logro de nuestras compañeras ser buenas personas.

Los términos informáticos, de software, de lenguaje programático son difíciles de entender, constituyendo todo un reto y éste reto se torna accesible con el apoyo constante y la dedicación profesional de nuestras compañeras.

Es admirable que, con la falta de recursos humanos de los que disponen (son sólo dos personas), la diversidad de temáticas y procedimientos que gestiona la Universidad y la cantidad de personas a las que atienden y las batallas que libran con los proveedores de software para obtener resultados, lo hagan siempre, siempre, con una sonrisa.