

## SISTEMA INTEGRADO DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

**Blanco Muriel, Angela; Madrid Díaz, M<sup>a</sup> Victoria**

Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

### Resumen:

El Sistema Integrado de los Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico, es una herramienta fundamental para la transferencia a la sociedad del conocimiento especializado de la institución. Contribuye a la gestión homogénea de los servicios del IAPH y al logro de unos niveles de calidad acordes con las actuales exigencias de modernización de los Servicios Públicos. Se constituye en un instrumento fundamental para facilitar la interacción con los usuarios, así como para llevar a cabo el seguimiento y mejora continua de los diversos servicios.

### Abstract:

The Services Integrated System of the Andalusian Historical Heritage Institute is a main tool to spread the Institution specialized knowledge to the society. It contributes to a uniform IAPH's service management and to obtain quality levels according to present demands on Public Services Modernization. The System is a basic means to provide interaction with users, as well as to implement the monitoring and continuous improvement of the different services.

**Palabras clave:** Sistema Integrado de Servicios. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Servicios Públicos. Servicios de información. Servicios en línea. Calidad.

**Keywords:** Services Integrated System. Andalusian Historical Heritage Institute Public Services. Information Services. On line Services. Quality Management.

## SISTEMA INTEGRADO DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO ANDALUZ DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

**Autoras:** BLANCO MURIEL, Angela; MADRID DÍAZ, M<sup>a</sup> Victoria. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico.

### PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

El Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (en adelante IAPH), entidad especializada en patrimonio cultural adscrita a la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, ha mantenido, en sus casi 20 de años de existencia, como uno de sus objetivos estratégicos la transferencia a la sociedad de su conocimiento especializado. Esta transferencia se ha instrumentado a través de diversas actuaciones, publicaciones, cursos, estancias de especialización, desarrollo de sistemas de información; en suma productos y servicios de muy diversa índole. El desarrollo de servicios públicos, orientados a satisfacer el mayor número de expectativas y necesidades concretas, se convierte en la fórmula más directa de llevar a cabo esa transferencia.

La Carta de Servicios del IAPH, publicada en febrero de 2005 (BOJA 33, 16/02/2005), está conformada por 50 servicios correspondientes a ámbitos de la documentación, la intervención, la conservación, la formación y la comunicación. El marco temático no es menos amplio: arquitectura, arqueología, patrimonio arqueológico subacuático, conservación, etnología, etc. La variedad de la naturaleza de los servicios, de sus procesos y funcionamiento crea un punto de partida complejo y desigual. Sin embargo, la puesta en marcha de la Carta de Servicios, siguiendo las pautas del Plan Director para la Calidad de los Servicios en Andalucía (2002-2005) y posteriormente la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, enmarca a todos los servicios en unas directrices y objetivos comunes, cuyo trasfondo es la mejora continua. Los compromisos e indicadores

explícitos en el texto, conforman los niveles de calidad exigibles y su seguimiento debe ser continuo.

En este contexto se aborda el proyecto de creación de un Sistema Integrado de Servicios, con objeto de responder a su adecuado seguimiento y mejorar en general la organización, la gestión, la prestación y la evaluación de los servicios del IAPH, así como lograr una difusión unificada de su oferta pública. Esta oferta se desarrollaba de manera autónoma y sin un acceso unificado para los usuarios. Esta circunstancia, unida a la exigencia de realización de evaluaciones rigurosas siguiendo los criterios relativos a la modernización de los servicios en la Administración Pública, hacían necesario el desarrollo de una herramienta que sirviera a todos estos fines, y en definitiva, mejorara la calidad de todos los servicios de la institución.

Los objetivos dentro de la organización no eran menos ambiciosos: hacer efectivas prácticas de calidad en todos los centros dependientes e implantar una herramienta que aportara la máxima automatización y control de los procesos asociados a los servicios, entre otros. En definitiva, se trataba de llevar a cabo un sistema de trabajo de carácter horizontal, basado en una óptima coordinación y colaboración entre centros y unidades de la institución con rasgos específicos muy acentuados.

Todo ello, en el marco de una institución cuyo ámbito de trabajo gira en torno a una temática de gran trascendencia social, el Patrimonio Histórico.

### **ANTECEDENTES**

Si el detonante para abordar el proyecto es la publicación en BOJA de la Carta de Servicios, el referente para comenzar a diseñar el sistema son los Servicios de Información del Patrimonio Histórico. Tras su implantación en 1995, se posicionan como un área específica dedicada a desarrollar y gestionar servicios al público. Los informes de evaluación anuales, indicadores, encuestas de satisfacción, formularios en línea, planes de mejora y el diseño de un sistema de gestión propio, eran iniciativas ya desarrolladas en estos servicios con bastante anterioridad a la publicación de la Carta de Servicios general. Por tanto, una experiencia tan cercana resultaba fundamental para llevar a cabo el análisis del nuevo proyecto. De hecho, el desarrollo, la coordinación y el mantenimiento del Sistema Integrado de Servicios se encomiendan a los documentalistas de los Servicios de Información.

Conscientes de la envergadura del proyecto y de sus factores negativos [gran diversidad de perfiles profesionales, falta de herramientas de gestión o herramientas muy específicas, servicios de muy variada índole y tipología...], se comienza a analizar la arquitectura de la información, cuya premisa fundamental era la posible convivencia de lo común y exigible a todos los servicios con lo específico de cada uno. Se parte de la idea de que el Sistema debería mejorar la gestión de los servicios, no generar en ningún caso pérdidas en aras del “bien común”. El Sistema a desarrollar se plantea, por tanto, modular y flexible. Los objetivos, faseados. Tras los primeros análisis, basados en entrevistas realizadas a los responsables de los servicios en cada centro/departamento por los coordinadores internos del proyecto, asesorados por los informáticos de la empresa consultora que desarrollara el software, se demuestra imposible abordar todos los módulos específicos en un tiempo razonable. Se detectan necesidades tan dispares que para cada grupo definido de servicios se deben fijar objetivos diferentes. Sin embargo, la urgencia de establecer una gestión homogénea y de poder realizar el seguimiento de los niveles de calidad establecidos en la Carta de Servicios, hacen que se deban imponer unos objetivos mínimos exigibles a todos los servicios en un plazo de tiempo establecido.

### **DESARROLLO DEL PROYECTO. LO COMÚN Y LO ESPECÍFICO**

#### **EL CATÁLOGO DE SERVICIOS**

El primer objetivo se centró en facilitar un catálogo transparente de todos los servicios visible a través del Portal Web del IAPH. Se diseñó un modelo de datos que ofreciera mayor dinamismo que el texto legal y que contuviera aspectos concretos de interés para el acceso a cada servicio (datos de contacto, plazos de respuesta, etc.). Se ofreció la posibilidad de incorporar instrumentos de relación con los usuarios: formularios en línea y encuestas de evaluación. Se crea la sección específica de Servicios que se incorpora a la nueva versión Web de la institución, publicada en marzo de 2006. [www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph).

Se consigue que todos los servicios tengan presencia en esta sección y su información es alojada en el Sistema Integrado. Se crea así el primer módulo, dotado de campos comunes y obligatorios, pero al mismo tiempo con la posibilidad de incorporar formularios, enlaces y otras herramientas dentro de las capacidades de gestión de cada servicio. Este primer módulo se concibe como flexible y permite dar de alta o de baja cualquier servicio, actualizar sus datos o añadir nuevos campos. De esta manera se adapta al dinamismo que debe tener cualquier catálogo de servicios.

Tras este análisis previo del estado de los servicios del IAPH y de las necesidades o requerimientos del sistema y el desarrollo de la primera fase de establecimiento de un modelo de datos general, se sigue poniendo de manifiesto la gran diversidad de los servicios del IAPH, tanto en su tipología como en el modelo de gestión que aplican y en el nivel de desarrollo de éste.

Esta gran desigualdad en el nivel de definición de los diferentes servicios obligará a modificar el alcance inicial del proyecto y establecer distintas fases en la incorporación de los procesos de gestión de los servicios al Sistema. A partir de ahí, los servicios que hasta el momento cuentan con un nivel más avanzado de desarrollo de su gestión interna y con mayor sistematización en la atención a los usuarios definen sus necesidades.

#### GESTIÓN AUTOMATIZADA DE SERVICIOS ESPECÍFICOS

El Sistema se concibió desde un principio para responder a las necesidades de gestión específicas de cada servicio, lo que se ha denominado como subsistemas de prestaciones, ya que no se trata siempre de solicitudes asociadas a respuestas, como los servicios de información. Nos encontramos también con servicios de suscripción, o servicios que se prestan directamente de forma interactiva en la Web.

El entorno tecnológico que se decidió utilizar, aconsejados por la empresa especializada en desarrollos informáticos, es el Sistema Gestor de Base de Datos ORACLE, con tecnología basada en herramientas estándares como XML, tecnología JAVA2 EE sobre servidor de aplicaciones TOMCAT 5 y páginas Web bajo código HTML y JavaScript.

Con este entorno, se desarrolla el módulo con los formularios para el alta, consulta y modificación de las prestaciones de cada servicio, según sus necesidades específicas. El primer apartado "Datos de recepción" contiene los campos comunes a todos los servicios, e incluye datos del usuario y otros relacionados con la entrada al sistema (fechas, modo de recepción, etc.). A partir de ahí, los servicios que han avanzado más en la organización de su gestión interna y en la atención a los usuarios definen los apartados correspondientes de datos específicos, que cuentan con campos relativos a la prestación que se realiza, a la salida de la información o a la satisfacción del usuario, entre otros.

En este sentido, el Sistema Integrado de Servicios se encarga de la tramitación de los formularios y de su remisión a los responsables de cada servicio; facilita el registro de las solicitudes de información de los distintos servicios, ya que vuelca automáticamente la información cumplimentada por el usuario a través de Internet; y agiliza la consulta necesaria para la gestión diaria de cada servicio, entre otras prestaciones.

Relacionado con el objetivo fundamental de este proyecto de lograr un acceso integrado, se plantea la necesidad de crear un fichero común de usuarios, compartido por todos los servicios de la institución y respetuoso con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal y su normativa de desarrollo. El subsistema de usuarios, que contempla el alta, consulta y modificación de los mismos, permite recuperar la información relativa a cualquier usuario registrado y asociarlo a una nueva solicitud, evitando la cumplimentación innecesaria de datos. Asimismo, permite extraer información más exacta sobre nuestro número real de usuarios, diferenciándolos claramente del número de solicitudes o peticiones.

Paralelamente el Sistema sigue avanzando en la búsqueda de soluciones a la especificidad de cada servicio, para lo que se comienzan a diseñar los módulos de consultas e indicadores, de los que se hablará posteriormente.

#### LOS SERVICIOS EN LÍNEA

En la puesta en marcha del Sistema, como se ha comentado anteriormente, se pone de manifiesto

cuáles son los servicios con mayor desarrollo, y sobre todo, los que contemplan desde sus inicios la interacción con los usuarios. Estos servicios conformarán el germen de los Servicios en Línea, uno de los grandes hitos del Sistema y que se presentan como un apartado transversal del Portal Web del IAPH. Si el Catálogo de Servicios presenta información de todos los servicios de la institución y sus diversas características siguiendo una estructura orgánica, los servicios en línea aúnan los que facilitan una interacción más dinámica con el usuario, ya sea a través de consultas o descargas en línea (por ej. los servicios de publicaciones) o los que ofrecen formularios de solicitud (servicios de información) o suscripción en línea, así como respuestas en formato electrónico.

El desarrollo de los formularios electrónicos precisó de un esfuerzo importante de normalización. Existían servicios que ya tenían sus propios formularios, además de necesidades diversas, tanto en el tipo de datos que requerían de los usuarios como en su obligatoriedad. Se volvieron a conjugar los objetivos de normalizar y de ofrecer una imagen unitaria al usuario con el intento de respetar las necesidades concretas para el buen desarrollo de los servicios. Se crean así formularios modulares, que siguen un criterio homogéneo en cuanto a diseño y campos de datos generales, al tiempo que incluyen los campos específicos que se adaptan a las particularidades de cada uno de los servicios. Los datos de estos formularios visibles en la Web, una vez enviados por los usuarios, se remiten automáticamente a cada servicio a través del Sistema. Al mismo tiempo simplifican el acceso de los usuarios a nuestros servicios a través de Internet, ya que una vez registrados se puede utilizar cualquier servicio mediante un nombre de usuario y contraseña.

Por tanto, el Sistema Integrado supone un gran avance en la automatización de los servicios y en la posibilidad de su prestación a través de un acceso unificado en Internet, lo que al mismo tiempo facilita el trabajo de su gestión. En el caso de algunos servicios interactivos, incluso es posible el acceso inmediato a la información requerida, a través de aplicaciones dentro del Portal Web del IAPH, con el que se ha trabajado conjuntamente para el desarrollo de estas funciones.

### **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Por último, hay que destacar las utilidades que proporciona el Sistema en cuanto al análisis y evaluación de los servicios.

El módulo de Estadísticas hace posible la explotación de la información y la generación de gráficos sobre el uso de los servicios en línea, el tipo de peticiones que realizan los usuarios y el perfil de éstos, lo que a su vez permite identificar la necesidad de mejoras e introducirlas en el sistema. Este módulo permite trabajar tanto a nivel de todos los servicios integrados, con objeto de llegar a conclusiones relativas al rendimiento general, como al nivel específico de cada servicio o grupos temáticos de servicios, para poder realizar evaluaciones concretas.

Por otra parte, el Sistema dispone de un módulo para el cálculo de Indicadores de calidad, que facilita a todos los servicios implicados la realización de una evaluación objetiva y homogénea (con criterios unificados y previamente definidos) del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del IAPH. El módulo permite seleccionar cada servicio de forma individualizada de manera que, para cada uno de ellos, se ha programado el cálculo predefinido de los indicadores concretos que le afectan.

Para cualquier otro tipo de consultas no predeterminadas relacionadas con la gestión habitual de los servicios, también se ha desarrollado un módulo de Consultas, que ofrece la posibilidad de realizar al Sistema un amplio número de preguntas relativas a los servicios, bien de forma individualizada, bien por grupos de servicios.

En otro sentido más orientado a la evaluación externa, el Sistema permite, gracias a la posibilidad de incorporar formularios en línea, que los servicios interesados incluyan encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en el Portal Web IAPH, cuyos resultados globales también pueden analizarse. Todo ello con objeto de contribuir a la mejora continua de la calidad de nuestros servicios y siempre orientados a los usuarios.

### **EVALUACIÓN Y MEJORA DEL SISTEMA**

Desde su puesta en marcha en el año 2006 se han detectado, analizado e implantado numerosas

mejoras. Desde las puras correcciones de incidencias informáticas, herencia inevitable de cualquier software, hasta el desarrollo de nuevas funcionalidades propuestas por nuestros usuarios o por los responsables de los servicios para mejorar su gestión. Hay que señalar que anualmente se celebran reuniones sectoriales para transmitir las propuestas de los coordinadores y recoger las diversas sugerencias, con lo que se establece un plan anual de desarrollo del Sistema. La selección e implantación de estas mejoras depende lógicamente de los recursos presupuestarios.

El Sistema Integrado de Servicios es un proyecto ambicioso en su extensión y alcance, aunque precisamente por estas características aún tiene muchas posibilidades por explotar. Entre los principales logros se encuentra haber dotado de un tratamiento formal homogéneo a los servicios de la institución. Paralelamente, el resultado ha sido muy positivo para los servicios que utilizan todas sus funcionalidades, aunque éstos se adscriben casi exclusivamente a tres de las grandes áreas de la institución. La inclusión paulatina de los demás, así como el aumento de los servicios en línea es uno de los objetivos prioritarios, pero siempre tras un análisis en profundidad de las necesidades concretas y un compromiso por mejorar su gestión.

No obstante, los indicadores más relevantes para evaluar adecuadamente el sistema son los relacionados con su impacto externo. Afortunadamente, el propio sistema nos permite conocer las siguientes cifras. Desde su puesta en funcionamiento (marzo 2006) cerca de 5.000 usuarios se han dado de alta en el Sistema y se han generado más de 23.000 prestaciones (consultas, descargas o solicitudes según el servicio en cuestión) de los servicios en línea. De 5.193 prestaciones en el año 2006, se pasó a 9.294 en el 2007 y a cerca de 9.500 en 2008. En cuanto al nivel de satisfacción de nuestros usuarios, recabado a través de encuestas de determinados servicios en las que se incluye un apartado relativo al uso y accesibilidad del Sistema, la media anual de la valoración total supera el 4 sobre una puntuación máxima de 5.

Esperamos que tras estas cifras se haya logrado acercar el conocimiento sobre el patrimonio histórico en general y en particular sobre el Patrimonio Histórico de Andalucía a nuestros usuarios con la mayor calidad posible.

## REFERENCIAS

Roseras Caicedo, Elena. Los servicios de información y documentación en el marco de la cultura y el arte contemporáneo. Gijón: Trea, 2008

Consejería de Justicia y Administración Pública, Junta de Andalucía. Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006-2010.

Blanco Muriel, Ángela; Madrid Díaz, M. Victoria; Limón Rodríguez, Susana. La difusión de la información. EN El Sistema de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía (SIPHA) / [Coord. de la ed. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico]. Sevilla: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura, 2007. (PH Cuadernos; 20).

Abad García, M<sup>a</sup> Francisca. Evaluación de la calidad de los sistemas de información Madrid: Síntesis, [2005]

Blanco Muriel, Angela; Ortega Vaquero, Isabel. La Carta de Servicios del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. PH, *Boletín del IAPH*, nº 53, 2005, pp. 78-83.

Ministerio de Administraciones Públicas. Guía de autoevaluación para la Administración Pública: Modelo EFQM de Excelencia. Madrid: MAP [etc.], 2004.

Sendra Arde, Pablo J. La Administración de la Junta de Andalucía en busca de la excelencia. PH, *Boletín del IAPH*, Nº 51, pp. 88-93

Muñoz Machado, A. La gestión de calidad total en la administración pública. Madrid: Díaz de Santos, 1999.

Blanco Muriel, Ángela; Madrid Díaz, M. Victoria; Ortega Vaquero, Isabel. El Servicio de Información del Patrimonio Histórico de Andalucía: implantación y desarrollo. EN Actas de las VI Jornadas Españolas de Documentación. FESABID 1998. "Los Sistemas de Información al servicio de la Sociedad". Valencia, 1998.