



CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TIC

Atención ciudadana en Junta de Andalucía

Situación actual y aproximación al modelo objetivo

ÍNDICE

01

Introducción

02

**Situación
actual**

03

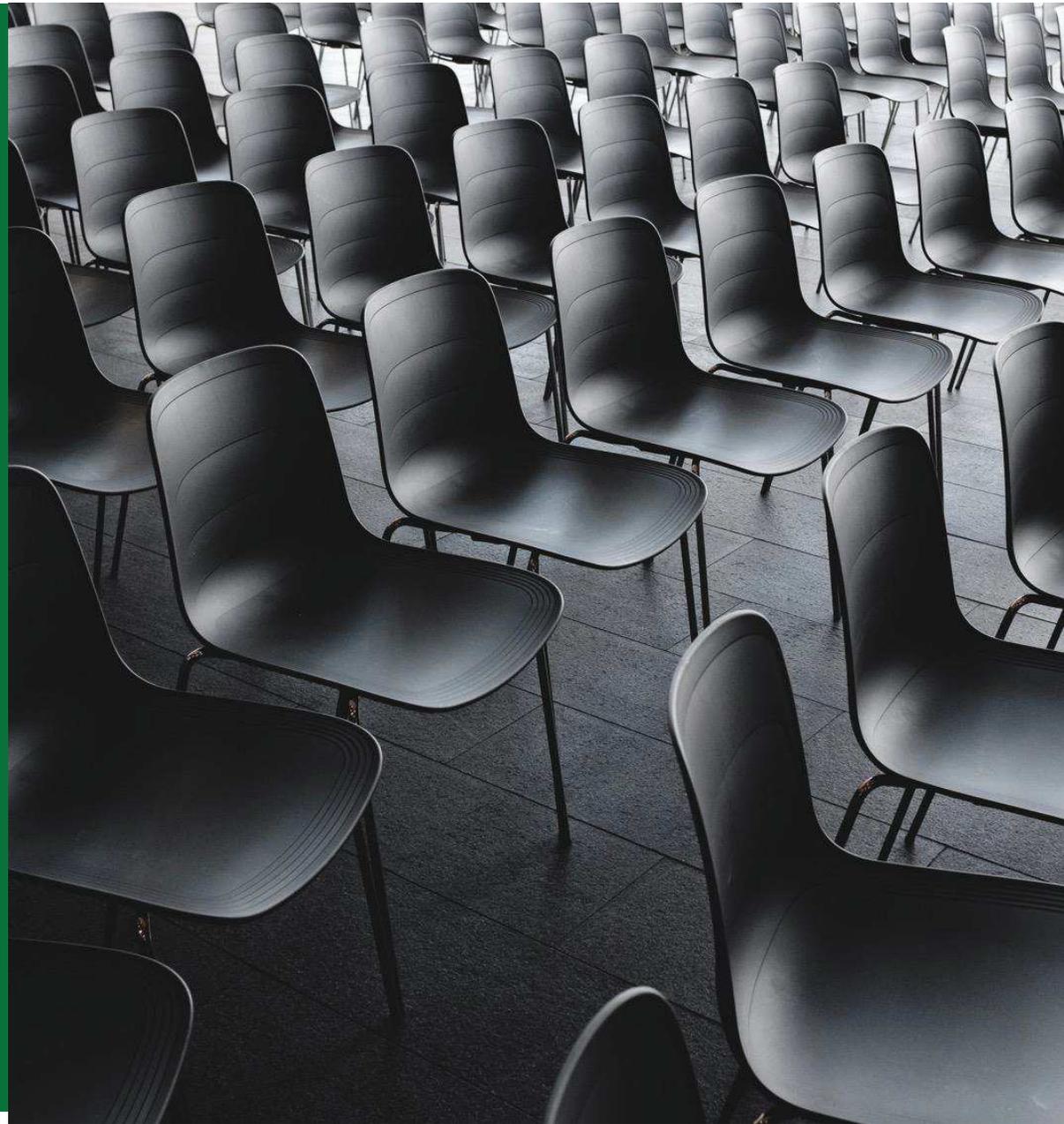
**Aproximación al
modelo objetivo**

04

**Estrategia de
despliegue**

01

Introducción



01. Introducción

> ¿Qué es la atención ciudadana?

La **atención ciudadana** es entendida como todo aquel mecanismo **provisto** por la Administración Pública para **facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios públicos**.

Canales

- Telefónico
- Online / virtual

Características

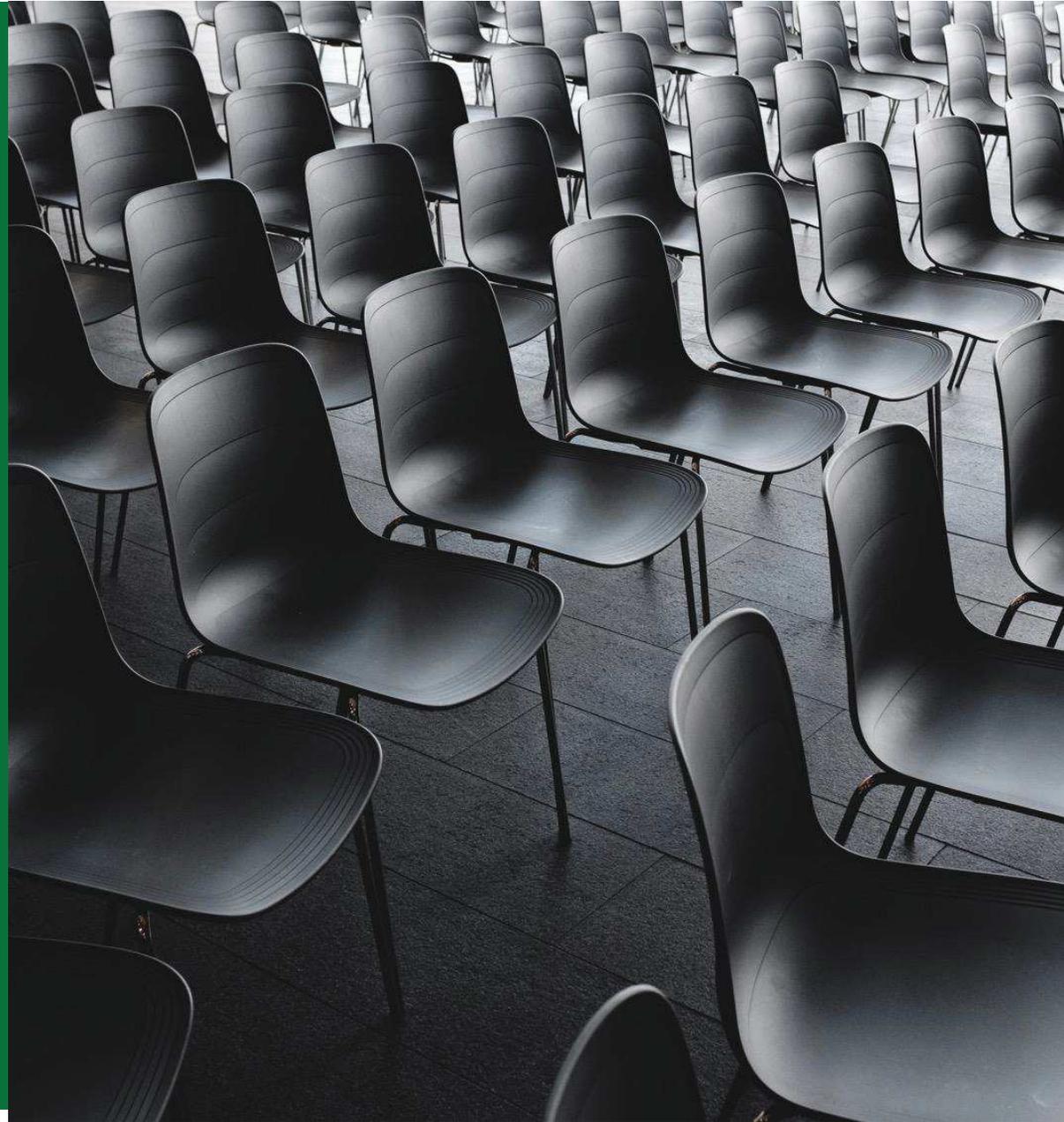
- Vehículo e intermediario entre la ciudadanía y la Administración.
- Primer punto de contacto e interacción.
- Principios en los que se sustenta:
 - Ética del cuidado.
 - Comunicación clara.
 - Omnicanalidad centrada en el ciudadano.
- Acceso en condiciones de igualdad, asequibilidad, universalidad.

Principales servicios

- ❖ Acogimiento, orientación, derivación.
- ❖ Información Administrativa General.
- ❖ Información especializada / particular.
- ❖ Recepción y digitalización de documentos.
- ❖ Asistencia y apoyo al acceso y presentación de determinados servicios y procedimientos administrativos.
- ❖ Provisión de cita previa.
- ❖ Soporte técnico y resolución de incidencias.

02

Situación actual



02. Situación actual

> La atención ciudadana en Junta de Andalucía (1/2)

Modelo mixto, en el que convive una **perspectiva general** con **ámbitos específicos de atención especializada**

Atención general

- Acogida, orientación, apoyo, acompañamiento y asistencia a **ámbitos transversales** de la Administración Andaluza.
- **Representación** de la Junta de Andalucía en su conjunto.
- **Conexión** con ámbitos de atención especializados.

Organismo responsable: Secretaría General de Administración Pública



Teléfono Buzón web / correo Asistente virtual / chat

- Información general, acerca de:
 - Servicios prestados por JDA, organización, fines, competencias, horarios, sedes.
 - Requisitos y documentos necesarios para ejercer derechos o solicitudes.
 - Medios de relación existentes.
 - Medios de presentación de sugerencias.
- Información especializada sobre materias de índole administrativa.
- Soporte técnico y resolución de incidencias en relación a medios electrónicos de JDA.
- Cita previa para OAMR.
- Gestión telefónica asistida para obtención de citas de diferentes servicios.

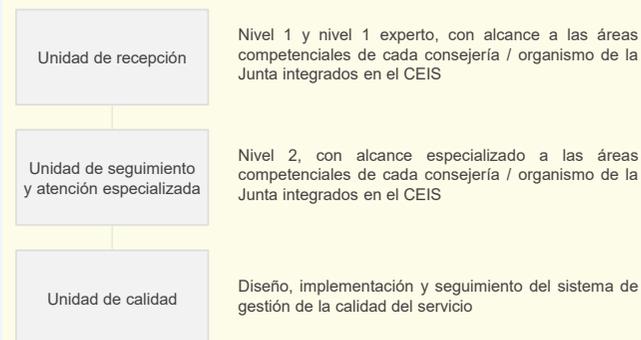
Detalle servicio 012 – CEIS

Materias



Materias de atención especializadas integradas en el CEIS

Estructura interna



02. Situación actual

> La atención ciudadana en Junta de Andalucía (2/2)

Modelo mixto, en el que convive una **perspectiva general** con **ámbitos específicos de atención especializada**

Atención especializada

- Resolución de **necesidades de atención** sobre materias de índole **especializada**.
- **Representación individual** del ámbito / materia concreto objeto de especialización.
- **Conexión** con responsables de los servicios y procedimientos de cada materia.

Organismo responsable: personalizado, en función de cada ámbito / materia de especialización

Ejemplo ilustrativo 1: EMPLEO (Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo)



ILUSTRATIVO NO EXHAUSTIVO

02. Situación actual > Resumen ilustrativo

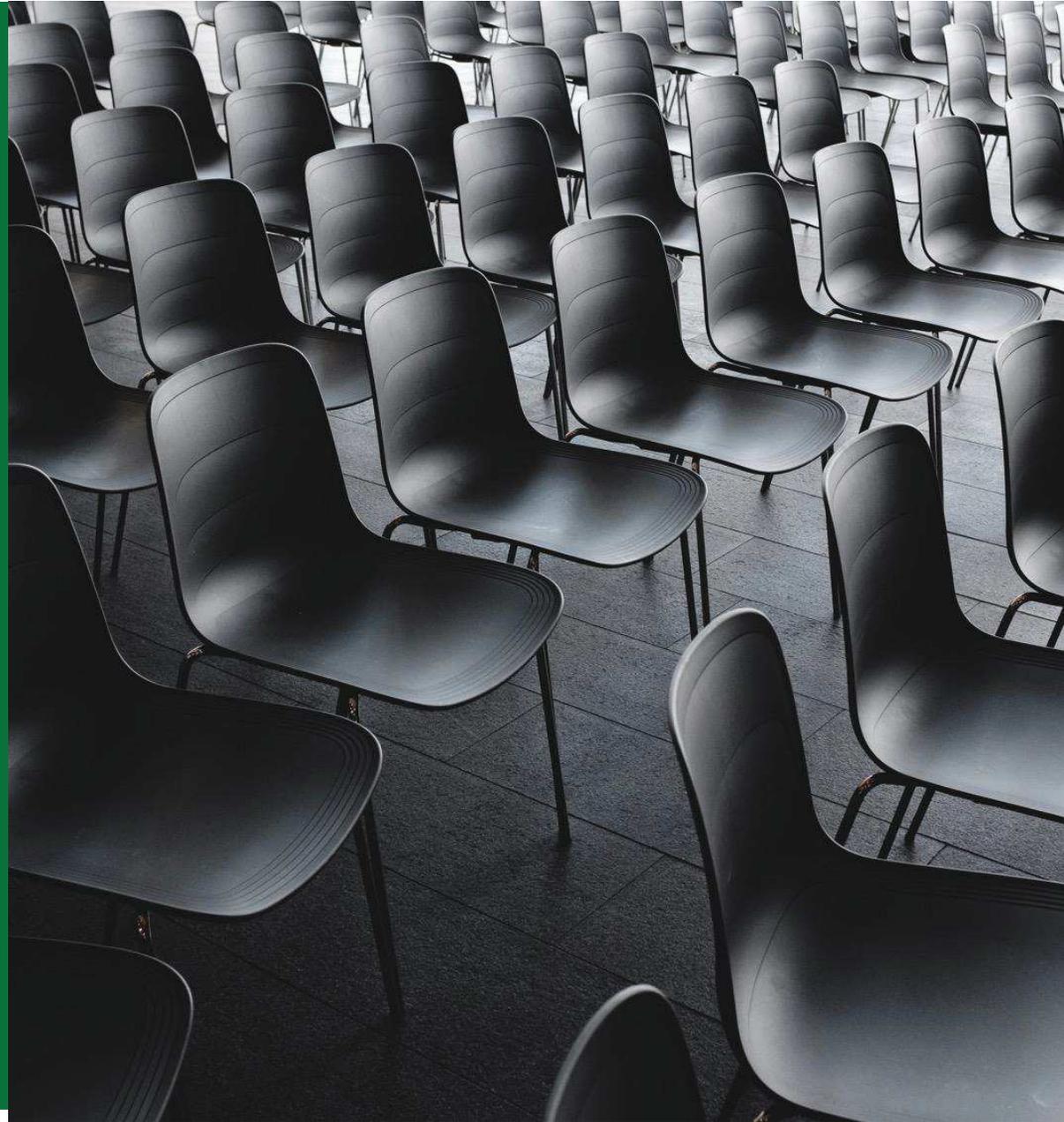


- ❖ **Experiencias heterogéneas** de atención.
- ❖ **Falta de integración** entre servicios de atención general y ámbitos especializados.

- ❖ **Asunción de ámbitos propios de atención general por servicios especializados** (ej: cita previa).
- ❖ **Infraestructura tecnológica propia** en cada ámbito de atención (sistemas, bases de datos...).

03

Aproximación al modelo objetivo



03. Aproximación al modelo objetivo > Propuesta inicial: detalle

Planos de atención

Alcance de los servicios en cada plano de atención

+ Masivo

Plano 0	Autoconsumo
---------	--------------------

- Información Administrativa General.
- Información personalizada / particular.
- Información sobre materias más demandadas / materias de interés.
- Fechas, hitos, calendarios, etc.
- Cita previa.
- Recursos de autoconsumo: tutoriales, documentos, materiales audiovisuales, etc.

Plano 1	Atención general
---------	-------------------------

- Acogida, orientación, acompañamiento.
- Información administrativa general.
- Información primaria de materias especializadas.
- Soporte técnico y atención a incidencias.
- Asistencia a cita previa.
- Escalado y redirección de atenciones a plano 2.

Plano 2	Atención especializada
---------	-------------------------------

- Información, asistencia y apoyo especializado.
- Información personalizada / particular.
- Soporte técnico y atención a incidencias en sistemas propios.
- Escalado y redirección de atenciones a plano 3.

+ Especializado

Plano 3	Asistencia experta
---------	---------------------------

- Apoyo al plano 2 en la resolución de necesidades de atención especializadas.
- Conexión con perfiles técnicos, para materias de alta especialización.
- Si aplica, información especializada / particular.
- Evaluación de servicios y demandas de atención.

Propuesta inicial, de elaboración propia

03. Aproximación al modelo objetivo

> Situación actual según planos

- Información Adm. General.
- Información personalizada / particular.
- Información materias más demandadas.
 - Fechas, hitos...
 - Recursos de autoconsumo.

P0 **Autoconsumo**

At. general JDA

Portal JDA
Sede Electrónica
Carpeta Ciudadana
RRSS

At. Especializada (CEIS)

Atención especializada (ejemplo Empleo)

Portal web SAE
App SAE

Canales, productos y servicios digitales Empleo

- Acogida, orientación, acompañamiento.
- Información Adm. General.
- Información primaria materias especializadas.
- Servicios Ley 39/2015.
 - Soporte técnico.
 - Cita previa.

P1 **Atención general**

Servicio multicanal 012 (CEIS)

IGA

Servicio multicanal 012 (CEIS)

Nivel 1 experto

Soporte TIC

CIYAT Info Vivienda Consumo Responde SIAC

Servicio de cita previa oficinas de empleo

CAU Consejería Empleo

Línea 1

- Información, asistencia y apoyo especializado.
- Información personalizada / particular.
 - Soporte técnico.

P2 **Atención especializada**

Soporte TIC

Nivel 2

CIYAT Info Vivienda Consumo Responde SIAC

Teléfonos específicos SAE

Oficinas de Empleo

Línea 2

- Apoyo al plano 2 en la resolución de atención especializadas.
- Conexión con perfiles técnicos para materias de alta especialización.
- Información particular.
- Evaluación de servicios y demandas de información, gestión del conocimiento.

P3 **Asistencia experta**

ADA

SGAP

Ag Tributaria

SG Vivienda

DG Consumo

C Sost, MA y economía azul

SG del Servicio Público de Empleo y Formación / SG Empresa y TA

Línea 3

Ejemplo ilustrativo

03. Aproximación al modelo objetivo

> Evolución prevista

- Información Adm. General.
- Información personalizada / particular.
- Información materias más demandadas.
 - Fechas, hitos...
 - Recursos de autoconsumo.

P0 **Autoconsumo**

At. Ciudadana en Junta de Andalucía

Portal JDA
Sede Electrónica
Carpeta Ciudadana
RRSS

Canales, productos y servicios digitales Junta de Andalucía

Canales, productos y servicios digitales especializados

- Acogida, orientación, acompañamiento.
- Información Adm. General.
- Información primaria materias especializadas.
- Servicios Ley 39/2015.
 - Soporte técnico.
 - Cita previa.

P1 **Atención general**

Servicio de atención a la ciudadanía de Junta de Andalucía

Respuesta a consultas y necesidades primarias de atención

IGA - 012

Soporte TIC CIYAT Info Vivienda Consumo Responde Medio Ambiente Empleo Educación ...

- Información, asistencia y apoyo especializado.
- Información personalizada / particular.
 - Soporte técnico.

P2 **Atención especializada**

Respuesta a consultas y necesidades de corte especializado

Soporte TIC CIYAT Info Vivienda Consumo Responde Medio Ambiente Empleo Educación ...

- Apoyo al plano 2 en la resolución de atención especializadas.
- Conexión con perfiles técnicos para materias de alta especialización.
- Información particular.
- Evaluación de servicios y demandas de información, gestión del conocimiento.

P3 **Asistencia experta**

Otros espacios presenciales especializados

ADA Agencia Tributaria SG Vivienda DG Consumo C Medio Ambiente SG SPE C Educación ...

Grupos resolutores expertos

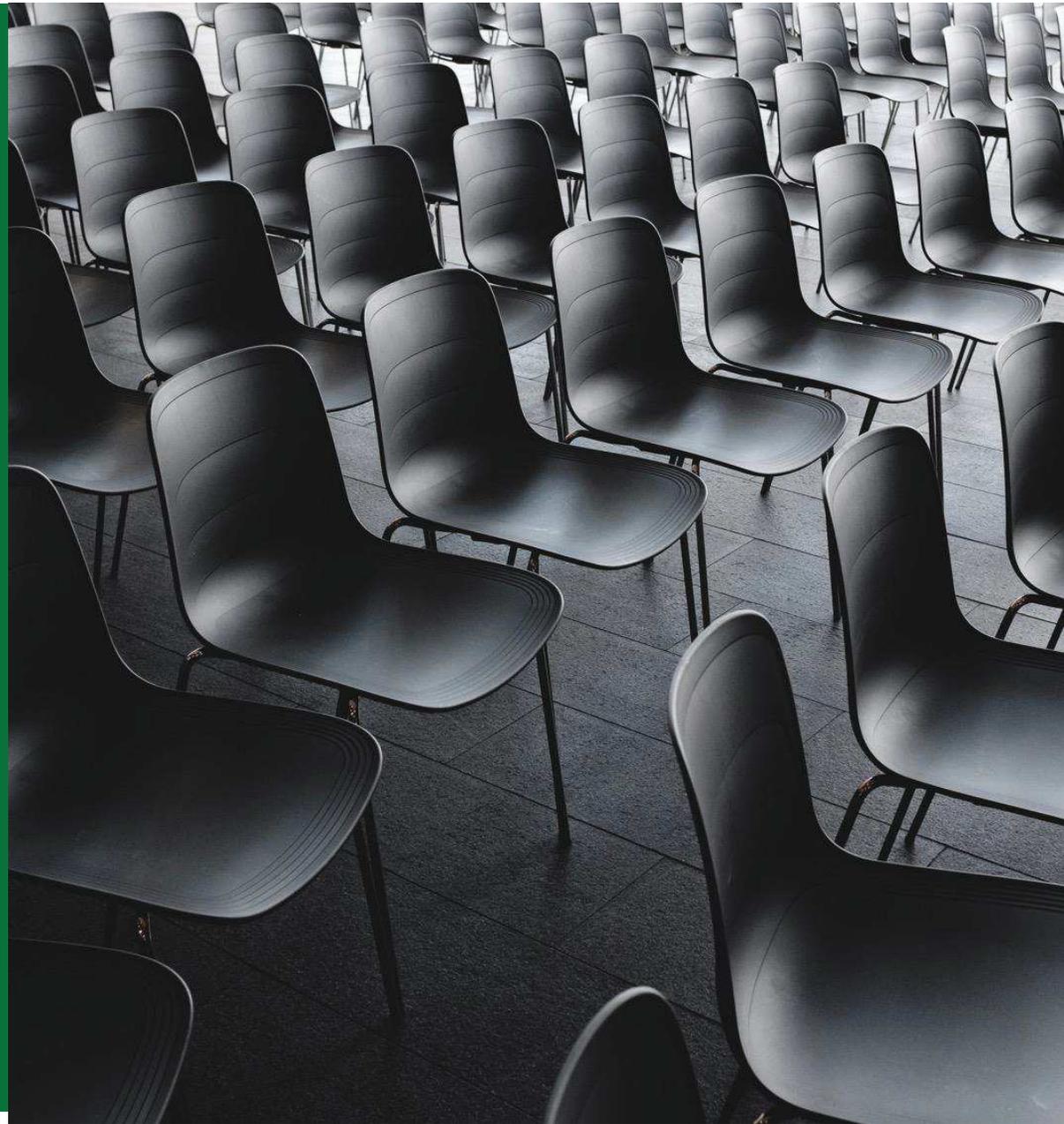
Secretaría General para la Administración Pública

Agencia Digital de Andalucía

Ejemplo ilustrativo

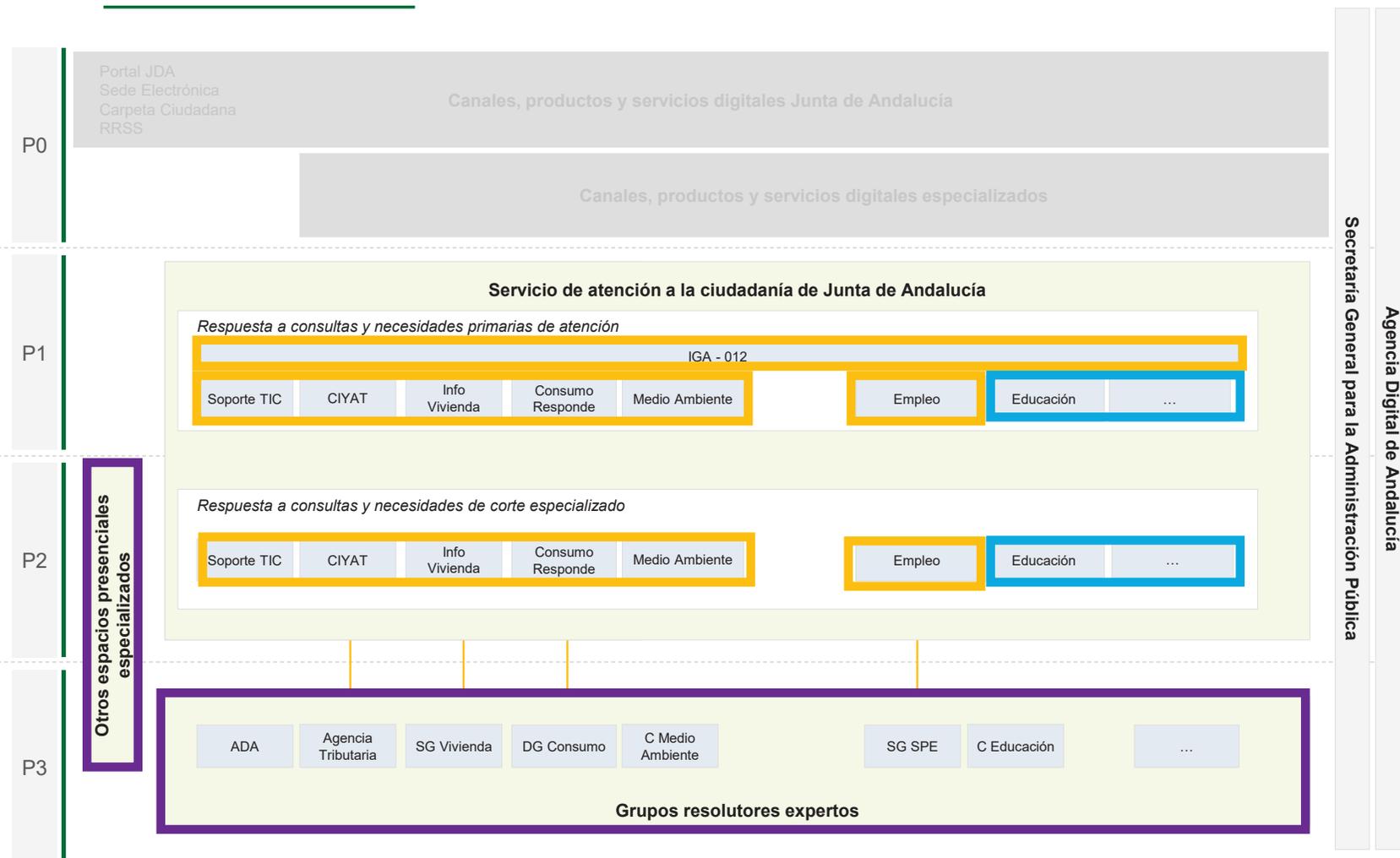
04

Estrategia de despliegue



04. Estrategia de despliegue

> Plan de proyectos



Fase 1: c/plazo

- OAMR.
- Nivel 1 y 2 actualmente dentro del CEIS.
- Nivel 1 y 2 de empleo (actual CAU).

Fase 2: m/plazo *

- Incorporación nuevos verticales dentro del alcance del servicio de atención a la ciudadanía (N1 – N2).

Fase n: l/plazo

- Integración de grupos resolutores expertos. Visión integrada de todo el modelo.

* Puede valorarse como parte de la fase 2 de despliegue la incorporación de algunos de los grupos resolutores expertos de los servicios de atención contemplados en fase 1 (ej: Agencia Tributaria)

Ejemplo ilustrativo



Agencia Digital
de Andalucía

GRACIAS