

# ANÁLISIS DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE JUNTA DE ANDALUCÍA

© Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Este documento y, en su caso, cualquier documento anexo al mismo, contiene información de carácter confidencial exclusivamente dirigida a su destinatario o destinatarios. Queda prohibida su divulgación, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita de "Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A.". Si no es Ud. el destinatario del documento le ruego lo destruya sin hacer copia digital o física, comunicando a "Sociedad Andaluza para el Desarrollo las Telecomunicaciones S.A." vía e-mail o fax la recepción del presente documento. Toda declaración de voluntad contenida deberá ser tenida por no producida.

## ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1	Estructura de análisis.....	4
1.2	Servicios y canales de relación con la ciudadanía analizados .....	5
1.2.1	Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR).....	5
1.2.2	Centro de Información y Servicios (CEIS) .....	6
1.2.2.1	<i>Detalle: 012 .....</i>	15
1.2.2.2	<i>Detalle: CIYAT .....</i>	24
1.2.2.3	<i>Detalle: INFO.VIVIENDA .....</i>	28
1.2.2.4	<i>Detalle: Consumo Responde.....</i>	31
1.2.2.5	<i>Detalle: SIAC .....</i>	34
1.2.3	Servicio de atención ciudadana de la CEETA .....	38
1.2.3.1	<i>SAC no presencial de la Consejería de Empleo .....</i>	40
1.2.4	El Servicio de atención ciudadana de la CPIE .....	46
1.2.4.1	<i>El SAC no presencial de la Consejería de Política Industrial y Energía .....</i>	46
1.2.5	Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) .....	52
1.2.5.1	<i>Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65.....</i>	52
1.2.5.2	<i>Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad .....</i>	55
1.2.5.3	<i>Servicio de Atención a la Dependencia.....</i>	57
1.2.6	Otros servicios analizados.....	59
1.3	Resumen .....	60
<b>2.</b>	<b>CARACTERÍSTICAS A TENER EN CUENTA EN LA FUTURA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA.....</b>	<b>69</b>
<b>3.</b>	<b>ANEXO 1: FICHAS DE ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANALIZADOS EN DETALLE EN EL DOCUMENTO .....</b>	<b>80</b>
<b>4.</b>	<b>ANEXO 2: FICHAS DE ANÁLISIS DE OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN .....</b>	<b>95</b>
<b>5.</b>	<b>ANEXO 3: RESUMEN DE KPIS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, RECOGIDOS A TRAVÉS DEL BI DE SIEBEL</b>	
	<b>101</b>	

## 1. INTRODUCCIÓN

El modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía se ve representado, de forma resumida, por los distintos servicios y canales de relación con la ciudadanía que cada una de las consejerías y organismos proveen a su público objetivo, de cara a la prestación de información, orientación, asesoramiento y apoyo para facilitar a través de estos la relación entre la ciudadanía y la Administración andaluza.

El modelo de atención ciudadana posee dos perspectivas principales:

- **Atención general**, entendida como la acogida, orientación, apoyo, acompañamiento y asistencia a ámbitos transversales de la Administración Andaluza. La atención general constituye la representación de la Junta de Andalucía en su conjunto, manteniendo una interconexión con los diferentes ámbitos especializados.

En la actualidad en Junta de Andalucía, la atención general se provee principalmente a través del **canal de atención 012**, teléfono de atención a la ciudadanía que proporciona información administrativa general relacionada con la identificación, localización y competencias de los órganos y unidades administrativas, así como de procedimientos y trámites. La atención telefónica del canal de atención 012 se caracteriza por la coexistencia del servicio con líneas de atención administrativa de carácter especializado. En el apartado 2.3.2. del presente documento se incluye información detallada sobre el funcionamiento del servicio que se presta a través del canal de atención 012.

Así pues, esta atención se ve complementada por la puesta a disposición de la ciudadanía de una serie de herramientas, canales productos digitales que proveen, directa o indirectamente, de información a la ciudadanía para la resolución de sus principales necesidades de atención (el propio portal de Junta de Andalucía, Carpeta Ciudadana, o la Ventanilla Electrónica de la Junta de Andalucía (VEAJA)).

**Si bien no está considerado como un servicio de atención, las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro** (OAMR en adelante) distribuidas por toda la Comunidad Autónoma de Andalucía y coordinadas por la Secretaría General para la Administración Pública (Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública) juegan un papel relevante en lo que a la relación presencial con la ciudadanía se refiere. Es por ello que, aunque poseen una entidad distinta a la atención como tal del resto de servicios, se incluye dentro del análisis.

- **Atención especializada**, entendida como la resolución de necesidades de atención sobre materias de índole especializada. Esta atención se centra en un ámbito concreto objeto de especialización (por ejemplo, empleo, medio ambiente o tributos).

En la Junta de Andalucía, actualmente la atención especializada se presta de forma individual por cada uno de los servicios que cada consejería / organismo provee a la ciudadanía adaptándose a su ámbito de actividad y responsabilidad según sus competencias. Así pues, se diferencian diferentes servicios según las diferentes áreas competenciales de la Administración andaluza (salud, educación, servicios sociales, empleo, tributos, etc.).

La transformación integral del modelo de atención ciudadana trae consigo una profunda evaluación de cada uno de los servicios y canales de relación con la ciudadanía (general y

especializados) provistos por la Junta de Andalucía. Una transformación a la que se aspira, pero que debe sustentarse en un ejercicio ya maduro y de base que facilite la incorporación progresiva de servicios de atención.

En el presente documento se incluye un análisis en profundidad de los siguientes servicios y canales de relación con la ciudadanía:

- OAMR: estas oficinas, las cuales representan la cara visible de la Junta de Andalucía en el territorio, suponen un canal y vía de relación presencial entre la ciudadanía y la Administración andaluza. Es por tanto indispensable considerar, como parte del modelo de relación, el papel que representan dentro del modelo.
- Centro de Información y Servicios (CEIS): así pues, actualmente la Junta de Andalucía articula gran parte de sus servicios de atención a través de este centro. Se gestiona desde SANDETEL, y abarca desde el propio 012, hasta materias especializadas como Tributos, Vivienda, Consumo o Medio Ambiente. Es por tanto otro ámbito que requiere de un análisis detallado, pues concentra en su conjunto un volumen importante de las atenciones que se prestan a la ciudadanía por parte de Junta de Andalucía.
- Servicio de Atención no presencial de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo: además, con carácter complementario a estos dos anteriores, se considera de especial interés abordar un ámbito especializado independiente del CEIS, tratando de incorporar una visión que permita considerar las particularidades de una materia con tanto alcance y relación con la ciudadanía como es el Empleo.
- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) no presencial de la Consejería de Política Industrial y Energía: en la misma línea que en el caso de la Consejería de Empleo, se analiza detalladamente el SAC no presencial de la Consejería de Política Industrial y Energía.
- Líneas de atención del Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65, Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad y Servicio de Atención a la Dependencia, actualmente cubiertas por la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).

Todo el análisis sirve como base a la hora de identificar las principales características y funcionalidades que deben soportar las distintas soluciones tecnológicas sobre las cuales se sustente el nuevo modelo de atención ciudadana, favoreciendo así el despliegue del nuevo modelo en sus distintas perspectivas.

## 1.1 Estructura de análisis

Se muestra a continuación el análisis realizado, organizado conforme a los siguientes bloques (a replicar tanto para el CEIS como para el SAC no presencial de la CEETA, el SAC no presencial de CPIE y las tres líneas de atención indicadas de la ASSDA. En el caso de las OAMR, el análisis se basará en un bloque de análisis único):

- **Introducción:** contexto general de los servicios y canales de relación con la ciudadanía dentro de la estructura organizacional de la Junta de Andalucía.
- **Detalle:** información sobre las siguientes dimensiones de análisis:

- **Descripción:** presentación de los servicios y canales de relación con la ciudadanía y encaje dentro del ámbito de atención de la Junta de Andalucía en el que se enmarca.
- **Canales de atención:** identificación de los medios puestos a disposición por parte de servicios y canales de relación con la ciudadanía a la sociedad andaluza para trasladar consultas y recibir información sobre el ámbito de especialización.
- **Principales servicios:** alcance de los servicios y canales de relación con la ciudadanía, diferenciando las principales prestaciones que ofrece a la ciudadanía.
- **Estructura organizativa:** información sobre los niveles de atención que componen los servicios y canales de relación con la ciudadanía y en los que se organiza el personal, el tipo de perfil de cada uno de los niveles de atención, sus funciones, etc.
- **Funcionamiento operativo:** información sobre las formas de recepción de consultas, interacción entre los niveles de atención de los servicios y canales de relación con la ciudadanía, gestión de la información generada para resolver las consultas y formas de resolución de consultas, etc.
- **Herramientas de soporte:** información sobre herramientas de interacción con la ciudadanía, herramientas de gestión interna, herramientas de recopilación de información, integración de las herramientas utilizadas por el personal de los servicios y canales de relación con la ciudadanía, etc.
- **Otros datos y elementos de interés:** información sobre otros aspectos de interés identificados en el estudio de los servicios y canales de relación con la ciudadanía.

## 1.2 Servicios y canales de relación con la ciudadanía analizados

### 1.2.1 Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)

Tal y como se ha indicado anteriormente, las **OAMR**, coordinadas por la Secretaría General de Administración Pública, constituyen un canal de relación con la ciudadanía a través de medios presenciales, están distribuidas por toda la Comunidad Autónoma de Andalucía y cuentan con una cartera común de servicios para cuyo acceso la ciudadanía necesita la obtención de cita previa. Los principales servicios que se prestan son los siguientes:

- Información administrativa general: apoyo para el acceso a servicios públicos, orientación sobre formularios o modelos normalizados, Catálogo de Procedimientos y Servicios, etc.).
- Asistencia en el uso de medios electrónicos: apoyo para el empleo de medios telemáticos para realizar consultas o trámites y puesta a disposición de la ciudadanía de equipos informáticos de autogestión.
- Asistencia específica para la identificación y firma: provisión a las personas que lo soliciten de medios de identificación electrónica como sistemas de clave concertada, certificado electrónico o cualquier otro sistema que la Administración considere válido.
- Soporte para la presentación de documentos: recepción de escritos dirigidos a cualquier Administración, digitalización de documentos en soporte papel, emisión de copias auténticas, inscripción en el Registro Electrónico Único de documentos, entrega de justificantes de la presentación realizada.

- Asistencia específica mediante persona funcionaria habilitada: apoyo de una persona funcionaria habilitada a la ciudadanía para recibir notificaciones, acceder a la Carpeta Ciudadana y tramitar Apoderamientos apud acta.

Para la prestación de los servicios, el personal de las OAMR hace uso de repositorios comunes de información, fuentes de información públicas como pueden ser las propias páginas y portales de la Junta de Andalucía o el Catálogo de Procedimientos y Servicios. En relación con los horarios de atención, este puede variar entre las distintas oficinas, puesto que algunas tienen horario exclusivo de mañana y otras disponen de horario de mañana y tarde.

Por lo general, la actividad de las OAMR se ve regulada, principalmente, por las siguientes referencias normativas:

- Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se regulan medidas organizativas para los servicios de atención directa al ciudadano.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

Desde el punto de vista tecnológico, la atención prestada por parte de las OAMR no deja ningún tipo de traza en la principal herramienta utilizada para la atención general del CEIS (Siebel), quedando únicamente el rastro de la cita previa que se ha tenido que solicitar para acudir presencialmente, sin almacenar nada sobre la propia atención que la ciudadanía ha obtenido.

## 1.2.2 Centro de Información y Servicios (CEIS)

### Introducción

El CEIS es un equipo que se encuentra bajo la responsabilidad funcional de la Secretaría General para la Administración Pública (de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública) y que presta servicios de atención a la ciudadanía desde una perspectiva tanto general como especializada, contando con personal formado en diversos ámbitos y poniendo a disposición de la ciudadanía diferentes canales y medios mediante los cuales trasladar consultas y mantener comunicación. El CEIS cuenta con un volumen de personal igual a 112 personas dedicadas a la atención ciudadana.

La Agencia Digital de Andalucía tiene la responsabilidad tecnológica y presta el servicio del CEIS. Por su parte, Sandetel aporta una capa significativa de gestión y organización en la prestación del servicio y subcontrata parte del mismo a varias empresas proveedoras.

Los principales servicios que actualmente se prestan por parte del CEIS son los siguientes:

- 012: servicio de información general administrativa de la Junta de Andalucía.
- CIYAT: servicio avanzado de información y atención en materia tributaria.
- INFO.VIVIENDA: servicio avanzado de información y atención en materia de vivienda.
- Consumo Responde: servicio avanzado de información y atención en materia de consumo.

- SIAC: servicio avanzado de información y atención en materias relacionadas con las competencias de la CSMAEA.
- Soporte TIC: atención y apoyo a todo tipo de necesidades en relación con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa y sus Organismos adscritos.

En el presente documento se procede a analizar los cinco primeros servicios por su **orientación hacia la ciudadanía** (012, CIYAT, INFO.VIVIENDA, Consumo Responde y SIAC). El servicio de Soporte TIC, al tener una orientación fundamentalmente interna, no se analiza en este documento (no obstante, se aclara que, además del apoyo de carácter interno, existe un servicio de Soporte TIC orientado a la ciudadanía dedicado a dar asistencia a las incidencias que surjan respecto a las herramientas que la Junta de Andalucía pone a disposición para cuestiones relacionadas con atención general).

Cabe destacar que los cinco servicios indicados comparten una serie de **elementos comunes**:

- **Organización** del personal según diferentes **niveles**:
  - **Agente virtual**, encargado de escuchar el objeto de la consulta del ciudadano que llama al teléfono de atención 012 y de transferir su llamada (sin interactuar) a la línea de atención que mejor se ajuste a sus necesidades.
  - **Unidad de recepción** o primer nivel de atención compuesta por teleoperadores y técnicos con formación específica en las áreas que atiende el servicio y encargada de atender las consultas trasladadas por parte de la ciudadanía en primera instancia. Se destaca que, en esta unidad, se distingue entre **nivel 1** y **nivel 1 experto**, que ejerce un papel de “filtro” a la hora de trasladar las consultas de la unidad de recepción a niveles superiores de atención (salvo en el SIAC, donde no existe esta distinción en la unidad de recepción).
  - **Unidad de seguimiento y especializada** o segundo nivel de atención compuesta por técnicos especialistas con formación específica en las áreas que atiende del servicio y encargada de dar soporte al personal de la unidad de recepción y de atender aquellas consultas de carácter especializado. Los técnicos especialistas de la unidad de seguimiento y especializada cuentan con un mayor grado de profundidad en formación en comparación con el personal de la unidad de recepción (debida, sobre todo, a la experiencia en el servicio).
  - **Responsables funcionales (grupos resolutores)**, personal de cada consejería / organismo de corte especializado dedicado a la resolución de aspectos técnicos o funcionales a los que no se da cobertura desde los niveles anteriores.
  - **Unidad de calidad y control** de los servicios encargada de diseñar, implementar y hacer seguimiento del sistema de gestión de calidad del servicio.
- Empleo de diferentes **canales y medios de relación** con la ciudadanía (telefónico, formulario online, correo electrónico, chat, asistente virtual).
- **Infraestructura tecnológica de soporte a la atención** a partir de las siguientes herramientas:

- **Plataforma de Contact Center:** actualmente desde Sandetel se cuenta con dos sistemas de centralita diferentes, cada uno con unas capacidades concretas:
  - **Procenter (Unify):** se utiliza para atender aquellos servicios que única y exclusivamente se atiendan vía voz, es decir no lleven asociado ningún procedimiento automático, asistente virtual o inteligencia artificial. El único servicio adicional al de voz que proporciona es el servicio de enrutar llamadas vía IVR en base a una selección de opciones.
  - **Evolution (Vodafone cloud):** se encuentra en proceso de implantación y atenderá todos los servicios que además de voz requieran otra integración, correo, voz, chat, lenguaje natural, inteligencia artificial, integración con chat, redes sociales, incluyendo también el IVR. En el caso concreto de esta podemos destacar las siguientes funcionalidades:
    - **IVR:** si el ciudadano selecciona la opción de solicitar una cita para un servicio concreto el sistema automático de voz va guiando al ciudadano hasta la obtención de la cita. Este sistema está integrado vía Servicio Web con el sistema de cita previa de la Junta de Andalucía.
    - **Chat:** el canal chat cubre cuatro ámbitos diferentes (contando cada uno de ellos con un asistente virtual):
      - Tributos ([enlace](#)).
      - Familias e igualdad ([enlace](#)).
      - Información General Administrativa (IGA) ([enlace](#)).
      - Empleo Público ([enlace](#)).

Se aclara que, de estos cuatro ámbitos, solos los de tributos e IGA derivan a un chat en caso de “no entendimiento”.

En lo referente a niveles de atención de roles de usuario definidos dentro de la herramienta Siebel, podemos encontrar los siguientes:

Nivel	Rol	Descripción
Nivel 1	Supervisor	Es posible que atiendan llamadas directamente. Vistas generales de la atención. Gestión de categorías y taxonomías
	Agente	Atención de llamadas entrantes. Generación de actividad en CRM.
Nivel 2	Supervisor	Están actuando como agentes

Nivel	Rol	Descripción
	Agente	No hay ninguna persona que en la actualidad tenga este rol asignado en la herramienta.
Nivel 3	Especialista	Persona que no dispone de un usuario en el CRM. Estos usuarios están ubicados en los diferentes organismos y la atención es vía email
Admin	Super Administrador	Administrador de la distribución de agentes, permisos, categorías y otras entidades gestionadas en el CRM

El sistema Siebel cuenta con las siguientes integraciones / comunicaciones:

- **NAOS:** cuando una petición de un ciudadano debe ir dirigida a soporte TIC, se da de alta una actividad en Siebel registrando la llamada o petición de cualquier canal y se traslada a Naos vía Servicio Web. En este momento, se cierra la atención en Siebel y no hay seguimiento de actividad. Más adelante se explica detalladamente el papel de NAOS en la actualidad.
- **Cita previa:** en la actualidad no hay integración como tal, los agentes disponen de un enlace, a través del cual, el agente con sus credenciales accede y se autentica de forma automática en el sistema de cita previa para poder solicitar una cita previa para el ciudadano que está atendiendo. Una vez concertada la cita, de forma manual, registra el identificador de la cita en la actividad dada de alta en Siebel, por si el ciudadano vuelve a llamar para cancelar o modificar su cita. En este caso se le solicita al ciudadano el DNI, porque es requerido en el sistema de cita previa, pero este dato no se almacena en el CRM.
- **Plataforma de Contact Center:** no hay integración automática con la centralita, actualmente el proceso de uso de la Plataforma de Contact Center por parte de los agentes es manual, de tal forma que utilizan dos herramientas, Siebel y la propia plataforma de Contact Center para recibir y atender las llamadas.
- **Email:** existe un proceso en el servidor de correo, a través del cual cuando se reciben un email dirigido a atención, se da de alta de forma automática la actividad en Siebel para que sea atendida por un agente.
- **Formularios Web:** existen una serie de formularios publicados a la ciudadanía los cuales utilizan un servicio web SOAP ofrecido por Siebel a través del cual se registra una nueva actividad tras la solicitud de un ciudadano.
- En relación con los **canales de atención** del formulario online y correo electrónico, existe integración con Siebel, generando actividad de forma automática en la herramienta Siebel. Por el contrario, el canal del chat y el telefónico atendidos a través de la centralita no generan una actividad automática, siendo el propio agente del el que tiene que darla de alta. Por su parte, el canal del asistente virtual no genera actividad automática ni manual.

- **BI CEIS:** existen dos sistemas de BI actualmente, uno desarrollado sobre el producto Oracle BI 10.3 y otro sobre WebBI, ambos tienen el mismo origen y conexión a datos. Permiten generar informes explotando los datos registrados en la BBDD de Siebel en lo referente a la atención, grupos de atención, niveles, etc., así como los datos extraídos de las plataformas de Contact center.

Se incluye como anexo del presente documento (Anexo 3) un resumen de los principales KPIs operativos del servicio de atención, recogidos directamente del sistema BI utilizado en SIEBEL.

- **NAOS:** sistema encargado de gestionar las peticiones dirigidas al soporte tecnológico. A través de esta herramienta, se canalizan todas las peticiones relacionadas por ejemplo con fallos concretos en aplicaciones o portales web, indisponibilidad de sistemas, así como otras internas tales como, solicitud de paso a producción de un aplicativo al área de sistemas, disponibilidad de recursos etc.

Como se ha comentado anteriormente Siebel tiene una integración NAOS para dar de alta peticiones recibidas que deban ser atendidas por la parte tecnológica, pero en sentido contrario no hay ningún tipo de integración para avisar de la resolución de la incidencia.

NAOS, a su vez, tiene integraciones con otras herramientas de gestión de peticiones de diferentes organismos o grupos resolutores a los que derivan las incidencias correspondientes, por ejemplo, tiene integración con el sistema a través del cual se gestionan las atenciones del servicio de producción.

- **Portal CEIS (gestor del conocimiento):** los agentes que se encuentran realizando la atención general a la ciudadanía tienen a su disposición un portal en el que está publicada información necesaria para una correcta atención, en concreto se trata del portal CEIS. Este portal está desarrollado bajo el CMS Liferay 6.2 y tiene la información estructurada por áreas de conocimiento y materias.

Su actualización es responsabilidad del equipo de supervisión de CEIS, los responsables de la Secretaría General para la Administración Pública (de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública) y los diferentes responsables de los organismos sobre los cuales este servicio presta información.

No existe una integración entre esta herramienta y el actual CRM Siebel. Por lo que los agentes deben abrir una nueva ventana para disponer de la ayuda, lo que se suma a las dos anteriores de Contact Center y Siebel.

Además de esta base de conocimiento los agentes pueden consultar otras comunes, como por ejemplo el Catálogo de Servicios y Procedimientos de la Junta de Andalucía o diferentes portales sectoriales de otros ámbitos, como por ejemplo el portal de Agencia Tributaria de Andalucía.

- **Alfresco:** el servicio CEIS dispone de un Alfresco en el que está volcada documentación informativa sobre los procedimientos de la Agencia Tributaria sobre los que los agentes deben resolver dudas a los ciudadanos llamantes (atención del servicio CIYAT). Este Alfresco está integrado a modo iframe en el Siebel actual.
- **Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía:** se trata de una plataforma de gestión de citas para diferentes organismos de la Junta de Andalucía a través de la cual los agentes del servicio de atención CEIS pueden solicitar una cita en

nombre de la persona que está demandando la atención, solicitándole para ello su DNI como dato personal.

El procedimiento es desacoplado, un agente que está atendido una llamada que solicita una cita, pulsa sobre un enlace, a través del cual es llevado a la aplicación web de cita previa, autenticado como agente y por tanto con la posibilidad de coger cita para otra persona, rellena los datos solicitados, obtiene la cita y anota de forma manual el identificador de esta en Siebel, por si la persona más adelante llama para cambiar o cancelar su cita.

Igualmente, también es desacoplado el hecho de que no se registra ningún tipo de información sobre la atención presencial prestada a la persona, sino que esto queda almacenado únicamente en el sistema de cita previa.

- **Productos digitales:** en la actualidad se trata de aquellos sistemas de información publicados en internet que dan servicio a ciudadanía, bien sea para una consulta de carácter general o para realizar algún trámite previa identificación. Como ejemplo del primer caso, están el Portal Junta de Andalucía y en el caso de consulta bajo identificación, incluso realización de algunos trámites está Carpeta Ciudadana de la Junta de Andalucía. Además de estos dos se pueden encontrar otros, como por ejemplo los formularios a través de los cuales se pueden dar de alta consultas para el servicio de atención u otros destinados a otros fines similares.
- **Otras plataformas de soporte:** se trata de plataformas que son usadas por diferentes grupos de diferentes organismos de la Junta de Andalucía para prestar un soporte tecnológico y que están integradas con NAOS. Al igual que en otros casos, la petición del ciudadano pasaría de Siebel a NAOS y no se podría hacer seguimiento posteriormente.

Estas plataformas no son por tanto relevantes para el caso de atención general de la ciudadanía ya que están fuera de este ámbito y la resolución de la incidencia seguiría su curso habitual.

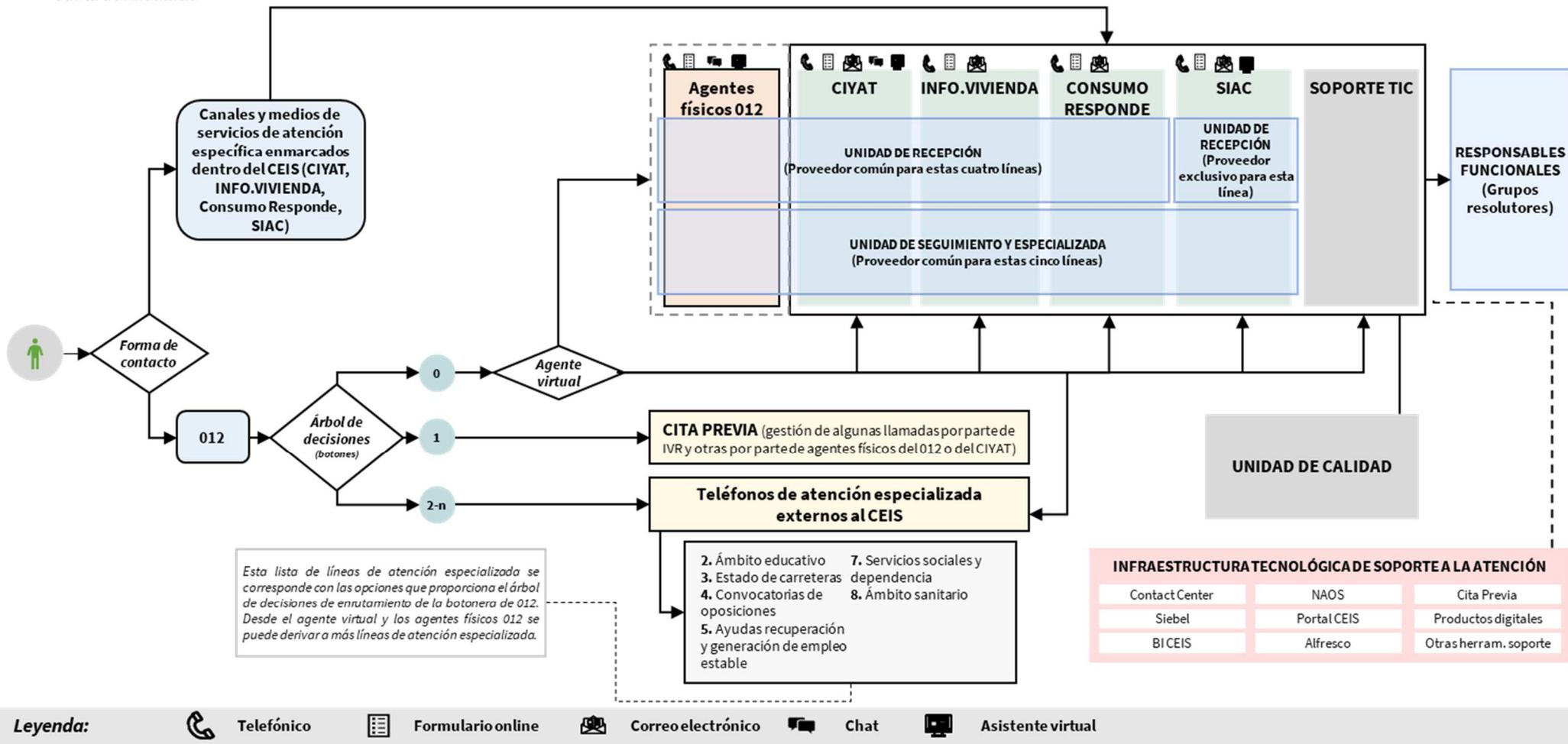
- **Personal polivalente:** los técnicos y agentes del CEIS tienen formación en, al menos, dos áreas especializadas (012, CIYAT, INFO.VIVIENDA y Consumo Responde; SIAC se gestiona de forma distinta). Esto permite que, si bien cada uno de los servicios cuenta con su propio personal, es posible **traspasar agentes** de un servicio a otro del CEIS en función de las **cargas de trabajo** que se observen en los servicios y de la formación de cada técnico y agente. Esto ayuda a optimizar las cargas de trabajo de los agentes y mejorar los tiempos de espera para ser atendido, reduciendo los costes del servicio si los comparamos con los de un modelo en el que no hubiera agentes polivalentes.
- **Normativa reguladora:** la actividad del servicio 012 se ve regulada, entre otra normativa vigente, por las siguientes referencias:
  - Decreto 204/1995, de 29 de agosto, por el que se regulan medidas organizativas para los servicios de atención directa al ciudadano.
  - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
  - Resolución de la Secretaría General para la Administración Pública de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior por la que se da a

conocer el operador de información telefónica del 012 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- **Evaluación del servicio:** las formas de evaluar la calidad del servicio vienen dadas por los datos que proporciona el registro de la información sobre las atenciones realizadas y reflejadas en el sistema. Se mide el tiempo medio de atención por llamada del teléfono de información y se evalúan picos de actividad y sus motivos, que vienen definidos por la complejidad de las consultas y la mayor o menor demanda del ciudadano

Se indica que, si bien los cinco servicios indicados comparten los elementos comunes anteriormente señalados, cada uno de ellos tiene **características propias** que se indicarán en los **subapartados de análisis detallado** que se incluyen en este documento.

De forma ilustrativa y con carácter previo al análisis de los cinco servicios indicados, mediante el siguiente gráfico se muestra cómo se **organiza internamente el CEIS** para poner a disposición de la ciudadanía los servicios que el equipo atiende:



Tal y como se representa a título ilustrativo en el anterior gráfico:

- La ciudadanía puede tener acceso a los servicios que presta el CEIS mediante:
  - Canal telefónico 012: en caso de que el ciudadano opte por contactar a través del teléfono 012, mediante un árbol de decisiones podrá indicar si desea obtener cita previa, si desea obtener información sobre alguna materia atendida por servicios de atención especializada externos al CEIS o si se trata de “otro tipo de consulta”, supuesto en el que entrará en contacto con un agente virtual (el funcionamiento de la atención telefónica se describe detalladamente en el siguiente subapartado correspondiente al servicio 012).
  - Canales y medios de atención puestos a disposición por parte de los servicios de atención especializada: en caso de que el ciudadano opte por contactar directamente con los servicios de atención especializada cubiertos por el CEIS, lo hará a través de los canales y medios puestos a disposición por cada uno de los servicios (vía telefónica, formulario online, correo electrónico, chat, asistente virtual) y será atendido en primera instancia por la unidad de recepción correspondiente.
- Una vez que el ciudadano entre en contacto con cualquiera de los cinco servicios atendidos por el CEIS indicados anteriormente, es atendido por los diferentes niveles de atención en los que se estructuran: unidad de recepción en primera instancia, unidad de seguimiento y especializada en segunda, y, en caso de ser necesario, responsables funcionales (grupos resolutores) de cada Consejería/organismo competente en las materias que atiende el servicio de atención en tercera instancia.
- Los responsables funcionales (grupos resolutores) son técnicos y expertos de cada Consejería/organismo competente en las materias que atienden los servicios de atención comprendidos en el CEIS y, si bien no forman parte del personal del CEIS, dan soporte a las líneas de atención de los servicios y tienen la opción de contactar con la ciudadanía para resolver sus consultas.
- La consulta del ciudadano se podrá resolver por parte de los agentes físicos del 012 en caso de que entre dentro del alcance de atención general que estos prestan, por parte del personal de los servicios de atención especializada comprendidos en el CEIS (unidad de recepción y unidad de seguimiento y especializada del CIYAT, de INFO.VIVIENDA, Consumo Responde y SIAC), por parte de los responsables funcionales (grupos resolutores) de cada Consejería/organismo competente en las materias que atienden los servicios de atención comprendidos en el CEIS, por el personal que atiende cita previa o por el personal a cargo de la atención especializada externa al CEIS.
- Los servicios de atención comprendidos en el alcance del CEIS están soportados por las herramientas y sistemas que componen la infraestructura tecnológica de soporte a la atención que se han señalado y detallado anteriormente: Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte.
- Los servicios de atención comprendidos en el alcance del CEIS cuentan con la unidad de calidad que, si bien no forma parte de la atención a la ciudadanía que prestan, se encarga de las tareas de diseño, implementación y seguimiento del sistema de gestión y calidad del servicio.

### 1.2.2.1 Detalle: 012

#### **Descripción**

El servicio 012 es un servicio centralizado multicanal de atención al ciudadano para cualquier materia relacionada con información general de la Junta de Andalucía y, por tanto, está preparado para contestar a cualquier consulta relativa a las competencias de la Administración autonómica.

El objetivo del servicio 012 es ofrecer a acceso a la ciudadanía a todos los servicios de forma homogénea, siendo posible consultar acerca de aspectos como los trámites y los servicios puestos a disposición por la Administración andaluza, así como otros datos de interés como los horarios y la ubicación de registros y buzones de documentos o las competencias de las distintas Consejerías y organismos que componen la Junta de Andalucía.

#### **Canales de atención**

El servicio 012 ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: para las llamadas locales se utiliza el teléfono 012 y para las llamadas desde fuera de la Comunidad Autónoma de Andalucía se utiliza el teléfono 955012012. El horario de atención del canal es de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 y sábados de 08:00 a 15:00, salvo festivos. Adicionalmente, los días 24 y 31 de diciembre y 5 de enero, el horario es de 08:00 a 15:00, salvo domingos.
- Formulario online: [enlace](#). A través de este canal se solicitan datos del ciudadano que está interesado en trasladar la consulta al servicio (nombre y apellidos, correo electrónico, sexo y código postal) y datos sobre su solicitud de consulta (tema de la consulta, mediante un desplegable de opciones, y mensaje, mediante un campo abierto).

El formulario online del 012 ofrece los siguientes temas de consulta:

- Admisión y Escolarización.
  - Contratación Pública, Licitaciones y Adjudicaciones.
  - Empleo Público.
  - Expedición de carnés profesionales, Títulos, Acreditaciones y Distintivos.
  - Inscripción en Registros Oficiales.
  - Cita Previa Oficinas de Registro.
  - Prestaciones Sanitarias (Cita médica, Tarjeta sanitaria, ...).
  - Prestación de Servicios Sociales (Renta Mínima Inserción Social, Pensiones no Contributivas, ...).
  - Subvenciones, Ayudas, Becas.
  - Autorizaciones, Concesiones, Licencias.
- Asistente virtual: disponible en el portal web ([enlace](#)). El asistente virtual es una solución que actualmente se encuentra desplegada en cuatro ámbitos de actuación: tributos ([enlace](#)), familias e igualdad ([enlace](#)), Información General Administrativa (IGA) ([enlace](#)) y Empleo Público ([enlace](#)). Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Se trata de un sistema de atención inmediata, que posee precargadas un conjunto de consultas con la idea de poder ofrecer a la ciudadanía una respuesta a una serie de preguntas frecuentes. En el caso de que la consulta esté relacionada con los ámbitos de tributos o de IGA, si la persona que utiliza el asistente virtual no obtiene solución a su necesidad con las respuestas preconfiguradas, se ofrece la opción al ciudadano de abrir un chat a través del cual su consulta será atendida por un agente (personal del CEIS).

El asistente virtual responde a preguntas frecuentes de la ciudadanía sobre procedimientos y servicios de la Junta de Andalucía y sobre cuestiones generales como la presentación presencial y electrónica de documentos, el acceso a las notificaciones electrónicas, etc. en el caso de Servicios y Trámites y sobre procedimientos específicos en los otros dos ámbitos (Familias e Igualdad y Empleo Público).

- Es importante destacar el papel que representa el asistente virtual en la atención telemática de Carpeta Ciudadana (que se encuentra dentro de los asistentes virtuales). Poniendo el foco en su versión móvil como herramienta transversal, permite la recepción de comunicaciones y avisos, además de proveer de información general. En ella, se accede a registros presentados, copias auténticas, tarjetas y certificados, visualización de citas previas, entre otros.
- Chat: disponible en el portal web ([enlace](#)). Mediante este canal se proporciona atención al ciudadano en aquellos casos en los que el asistente virtual no puede resolver las cuestiones que se plantean. Se aclara que a este canal no se puede acceder de forma directa, sino que se accede siempre desde el asistente virtual y en los ámbitos de tributos y de IGA. El horario de atención de este canal es de 9 a 14 horas de lunes a viernes.

### **Principales servicios**

El alcance del servicio 012 abarca:

- **Información y orientación** generales: organización de la Junta de Andalucía, competencias, localización y horarios de oficinas, sedes administrativas, requisitos y documentos necesarios para ejercer un derecho o para presentar una solicitud, plazos de una solicitud o convocatoria, normativa aplicable, medios de relación con la administración, sistemas de identificación, etc.
- Apoyo en la obtención de **cita previa**: servicio automatizado orientado a la obtención de citas para las OAMR y para citas tributarias (aquellas dirigidas a proporcionar información, a la confección de modelos como el de sucesiones y donaciones o el de transmisiones patrimoniales y a la presentación de estos modelos una vez que ya están confeccionados). Además, se ofrece apoyo para obtener citas con diferentes servicios de la Junta de Andalucía no integrados en el CEIS.
- **Redirección a servicios de atención especializada**: en caso de que la consulta presentada por parte del ciudadano no se encuentre dentro del alcance de la atención del CEIS, su personal la redirige al servicio de atención especializada que atienda la materia concreta con la que la consulta guarda relación.
- **Soporte técnico** y resolución de **incidencias**: apoyo a la ciudadanía en las incidencias que ocurran en la relación con la Administración andaluza a través de medios electrónicos.

## **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del servicio 012 se compone de la siguiente manera:

- **Agentes virtuales:** en relación con las consultas presentadas por la ciudadanía mediante canal telefónico, los agentes virtuales se encargan de escuchar la intención de las llamadas de los ciudadanos y redirigir la llamada según la temática que trate (en aquellos casos en los que el ciudadano no marque una opción de las que señale el árbol de selección en red inteligente como respuesta a la llamada). Puede dirigir la llamada a un agente 012 o a una línea especializada según la consulta se encuentre dentro del alcance del servicio o no.
- **Agentes 012 (primer nivel de atención):** en relación con las consultas presentadas por la ciudadanía mediante canal telefónico, los agentes 012 del primer nivel de atención se encargan de atender las llamadas redirigidas por parte de los agentes virtuales y de dirigir las llamadas que no consiga resolver al personal responsable de la línea de atención especializada que corresponda o a los agentes 012 del segundo nivel de atención.

En relación con las consultas presentadas a través de otros canales (formulario online y chat), los agentes 012 del primer nivel de atención se encargan de atender las consultas de la ciudadanía en primera instancia, interactuar con el ciudadano y, en caso de que no pueda resolver la consulta, escalarla a los agentes 012 del segundo nivel de atención o redirigirla a un servicio de atención especializada. Asimismo, registran los datos del ciudadano, la información de su consulta y las actividades que se realizan a lo largo de su trámite de atención en Siebel.

Los agentes 012 cuentan con formación específica y su objetivo es buscar una solución para el ciudadano dentro del propio modelo del servicio 012, sin llegar a redirigirlo a otro número de teléfono de la Junta de Andalucía.

**Agentes 012 (segundo nivel de atención):** personal con mayor grado de profundidad en la formación que los agentes 012 del primer nivel de atención (adquirido fundamentalmente a partir de la experiencia en el servicio). Los agentes 012 del segundo nivel de atención se encargan de atender las consultas que se encuentran dentro del alcance del servicio y que no han podido ser resueltas por parte de los agentes 012 del primer nivel de atención (en todos los canales que atiende el servicio). Al igual que los agentes del primer nivel de atención, registran los datos del ciudadano, la información de su consulta y las actividades que se realizan a lo largo de su trámite de atención en Siebel.

- **Personal de centros directivos:** personal de los centros directivos competentes que se encargan de apoyar a los agentes del primer y segundo nivel de atención en la resolución de consultas de la ciudadanía y de suministrar información de sus materias especializadas.
- **Coordinador:** persona encargada de supervisar a los agentes que participan en el servicio 012, elaborar informes de seguimiento, elaborar cuadrante de horarios y permanecer en contacto con los centros directivos.

## **Funcionamiento operativo**

En relación al funcionamiento operativo del servicio 012, se diferencia entre la atención a la ciudadanía prestada a través de vía telefónica y la prestada a través de los canales de formulario online, chat y asistente virtual, ya que el desarrollo de la atención varía en ambos casos:

**Vía telefónica:**

- Si el ciudadano contacta con el servicio 012 a través de vía telefónica, el flujo operativo sería el siguiente:
  - Se ofrecen las siguientes opciones al ciudadano a través de un árbol de selección en red inteligente dentro del horario de atención del servicio (lunes a viernes de 08:00 a 20:00 y sábados de 08:00 a 15:00 horas):

Ámbitos - Árbol de selección en Red Inteligente	Pulsación
<b>Marcación 1. Obtención de cualquier tipo de Cita Previa</b>	
- Cita Previa en OFICINAS DE REGISTRO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA	<i>Pulse 1</i>
- Cita Previa de la AGENCIA TRIBUTARIA DE ANDALUCÍA	<i>Pulse 2</i>
- Cita Previa en OFICINAS DEL SERVICIO ANDALUZ DE EMPLEO	<i>Pulse 3</i>
- Cita Previa INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS (ITV)	<i>Pulse 4</i>
- Cita Previa SALUD	<i>Pulse 5</i>
- Para cualquier otro tipo de Cita Previa	<i>Pulse 0</i>
<b>Marcación 2. Consultas relacionadas con el ámbito Educativo</b>	
Del 1 de marzo a 31 de octubre:	
- Consulta relacionada con el Servicio de BECAS	<i>Pulse 1</i>
- Consulta relacionada con ESCOLARIZACIÓN	<i>Pulse 2</i>
- Consulta de INFORMACIÓN GENERAL	<i>Pulse 0</i>
Resto del año:	
- Consulta relacionada con el Servicio de BECAS	<i>Pulse 1</i>
- Consulta de INFORMACIÓN GENERAL	<i>Pulse 0</i>
<b>Marcación 3. Información en tiempo real sobre el estado de las carreteras de Andalucía</b>	
<b>Marcación 4. Consultas relacionadas con convocatorias de oposiciones de la Junta</b>	
<b>Marcación 5. Consultas relacionadas con las ayudas para la recuperación y generación del empleo estable</b>	
<b>Marcación 7. Consultas relacionadas con Servicios Sociales y Dependencia</b>	
- Para contactar con el teléfono de Información de la Tarjeta Andalucía Junta 65	<i>Pulse 1</i>
- Consulta relacionada con Discapacidad y Accesibilidad	<i>Pulse 2</i>
- Para contactar con el teléfono del Servicio Andaluz de Teleasistencia	<i>Pulse 3</i>
- Consulta relacionada con Mayores	<i>Pulse 4</i>

- Consulta relacionada con la atención en situaciones de dependencia	<i>Pulse 5</i>
- Consultas relacionadas con Infancia	<i>Pulse 6</i>
- Consultas relacionadas con Violencia de Género	<i>Pulse 7</i>
- Consultas relacionadas con Violencia en el Ámbito Familiar	<i>Pulse 8</i>
<b>Marcación 8. Consultas relacionadas tema Sanitario</b>	
<b>Marcación 9. Soporte tecnológico uso de herramientas de la sede electrónica de la JA</b>	
<b>Marcación 0. Cualquier otro tipo de consulta</b>	

- Se ofrecen las siguientes opciones al ciudadano a través de un árbol de selección en red inteligente fuera del horario de atención del servicio:

<b>Ámbitos - Árbol de selección en Red Inteligente</b>	<b>Pulsación</b>
<b>Marcación 1. Consultas relacionadas tema Sanitario</b>	
<b>Marcación 2. Consultas relacionadas con Servicios Sociales y Dependencia</b>	
- Consultas relacionadas con Infancia	<i>Pulse 1</i>
- Consulta relacionada con Mayores	<i>Pulse 2</i>
- Consultas relacionadas con Violencia de Género	<i>Pulse 3</i>
- Consulta relacionada con Discapacidad y Accesibilidad	<i>Pulse 4</i>
- Para contactar con el teléfono del Servicio Andaluz de Teleasistencia	<i>Pulse 5</i>
<b>Marcación 3. Información en tiempo real sobre el estado de las carreteras de Andalucía</b>	

- Si el ciudadano pulsa 1 dentro del horario de servicio, el sistema automático de voz del servicio 012 va guiando al ciudadano hasta la obtención de la cita. Este sistema (IVR) está integrado vía Servicio Web con el sistema de cita previa de la Junta de Andalucía. Las opciones de las que dispondrá el ciudadano son las siguientes: oficinas de registro de la Junta de Andalucía, Agencia Tributaria de Andalucía, oficinas del Servicio Andaluz de Empleo, inspección técnica de vehículos (ITV), salud y, por último, cualquier otro tipo de cita previa.
- Si el ciudadano pulsa el número de alguno de los teléfonos de atención especializada externos al CEIS (2, 3, 4, 5, 7, 8 y 9), la llamada se redirige a la línea de atención especializada correspondiente y será atendido por el personal encargado de la misma.
- En caso de que el ciudadano pulse 0, será atendido por un agente virtual que escuchará la intención de la llamada del ciudadano y, en función de esta, redirigirá la consulta. Los agentes virtuales cuentan con la siguiente botonera para facilitar la redirección de la llamada del ciudadano:

Cod.	Línea especializada	Teléfono	Horario	CONSEJERÍA <sup>1</sup>
1	SOPORTE CEIS	955 405 588	L-V 7:30h a 20h S 8h a 15h)	CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR
2	CIYAT	954 544 350	(L-V 9h a 19h)	CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA
3	INFOVIVIENDA	955 060 998	(L-V 9h a 19h)	CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
4	CONSUMO RESPONDE	900 215 080	L-V 8h a 20h S 8h a 15h)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIA
5	COMUNIDAD EDUCATIVA	900 848 000	(L-V 8h a 19h)	CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE
6	ELECCIONES 2022	900 190 622	(L-V 9h a 21h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
7	AUTÓNOMOS	955 063 910	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
8	EMPLEO	955 063 910	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
9	CITA PREVIA SAE	955 625 695	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
10	DISTRITO ÚNICO ANDALUZ	955 041 111	(L-V 9h a 20h)	CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTOS Y UNIVERSIDADES
11	INDUSTRIA	955 041 111	(L-V 9h a 20h)	CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTOS Y UNIVERSIDADES
12	CITA ITV	959 999 999	L-V 7:30h a 20:30h S 9h a 14h)	CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA
13	SALUD RESPONDE	955 545 060	(24h)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
14	COVID	900 400 061	(24h)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
15	MEDIO AMBIENTE	954 544 438	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE
16	AGRICULTURA Y PESCA	955 032 000	(L-V 9h a 14h)	CONSEJERÍA AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE
17	PERSONAS MAYORES	900 858 381	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
18	DISCAPACIDAD RESPONDE	900 555 564	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
19	DEPENDENCIA	900 166 170	(L-V 9h a 14h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
20	TELEASISTENCIA	900 920 029	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
21	TARJETA JUNTA 65	900 200 165	(L-V 8h a 22h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
22	TELÉFONO DE LA MUJER	900 200 999	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
23	INFORMACIÓN INFANCIA	900 921 111	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
24	ANDALUCÍA RURAL CONECTADA	955 926 766	(L-V 9h a 18h)	CONSEJERÍA FOMENTO, INFRAESTRUCTURA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

- Los agentes virtuales pueden elegir entre redirigir la consulta a un agente físico del 012 o a una línea de atención especializada (tanto a las atendidas por el CEIS como a las externas al CEIS). En caso de que se redirija la consulta a un agente

<sup>1</sup> Denominación de las consejerías anterior a la actual establecida por el [Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías](#).

físico del 012, este atenderá la consulta y tratará de dar respuesta al ciudadano (contando con el apoyo, si lo necesita, del segundo nivel de atención dentro del 012).

- o En caso de que los agentes físicos del 012 no puedan resolver la consulta del ciudadano, la redirigirán a la línea de atención especializada que corresponda. Al igual que los agentes virtuales, los agentes físicos del 012 cuentan con una botonera para facilitar la redirección de la consulta a la línea de atención especializada que consideren conveniente por la su temática:

Cod.	Línea especializada	Teléfono	Horario	CONSEJERÍA <sup>2</sup>
1	SOPORTE CEIS	955 405 588	L-V 7:30h a 20h S 8h a 15h)	CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INTERIOR
2	CIYAT	954 544 350	(L-V 9h a 19h)	CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA
3	INFOVIVIENDA	955 060 998	(L-V 9h a 19h)	FOMENTO, INFRAESTRUCTURA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO
4	CONSUMO RESPONDE	900 215 080	L-V 8h a 20h S 8h a 15h)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIA
5	COMUNIDAD EDUCATIVA	900 848 000	(L-V 8h a 19h)	CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y DEPORTE
6	AGENCIA ANDALUZA DE LA ENERGÍA	954 786 335	(L-V 9h a 14h)	-
7	AUTÓNOMOS	955 063 910	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
8	EMPLEO	955 063 910	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
9	CITA PREVIA SAE	955 625 695	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
10	DISTRITO ÚNICO ANDALUZ	955 041 111	(L-V 9h a 20h)	CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTOS Y UNIVERSIDADES
11	INDUSTRIA	955 041 111	(L-V 9h a 20h)	CONSEJERÍA DE TRANSFORMACIÓN ECONÓMICA, INDUSTRIA, CONOCIMIENTOS Y UNIVERSIDADES
12	CITA ITV	959 999 999	L-V 7:30h a 20:30h S 9h a 14h)	CONSEJERÍA DE HACIENDA Y FINANCIACIÓN EUROPEA
13	RESIDENCIA TIEMPO LIBRE	954 995 782	(L-V 9h a 15h)	CONSEJERÍA DE EMPLEO, FORMACIÓN Y TRABAJO AUTÓNOMO
14	SALUD RESPONDE	955 545 060	(24H)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
15	COVID	900 400 061	(24H)	CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
16	MEDIO AMBIENTE	954 544 438	(L-V 8h a 20h)	CONSEJERÍA AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO SOSTENIBLE
17	PERSONAS MAYORES	900 858 381	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
18	DISCAPACIDAD RESPONDE	900 555 564	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
19	DEPENDENCIA	900 166 170	(L-V 9h a 14h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
20	TELEASISTENCIA	900 920 029	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
21	TARJETA JUNTA 65	900 200 165	(L-V 8h a 22h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN

<sup>2</sup> Denominación de las consejerías anterior a la actual establecida por el [Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías](#).

22	<b>TELÉFONO DE LA MUJER</b>	900 200 999	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
23	<b>INFORMACIÓN INFANCIA</b>	900 921 111	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
24	<b>ATENCIÓN MALTRATO Y ABUSO INFANTIL</b>	900 851 818	(24h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
25	<b>DROGODEPENDENCIA Y OTRAS ADICCIONES</b>	900 845 040	(L-D 8h a 22h)	CONSEJERÍA IGUALDAD, POLÍTICAS SOCIALES Y CONCILIACIÓN
26	<b>ANDALUCÍA RURAL CONECTADA</b>	955 926 766	(L-V 9h a 18h)	CONSEJERÍA DE FOMENTO, INFRAESTRUCTURA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

***Vía formulario online, chat o asistente virtual (en el caso de que el asistente virtual no pueda resolver la consulta relacionada con servicios y trámites o tributos y se atienda la consulta a través del chat):***

- Si el ciudadano contacta por otro canal de atención (formulario online o chat), la consulta es atendida por los agentes físicos del primer nivel de atención del 012 y es registrada en Siebel. Se aclara que el canal de atención del chat no es atendido por todos los agentes físicos del servicio 012, sino que hay un número determinado de agentes físicos que atienden este canal.
- Si el ciudadano utiliza el canal del asistente virtual para trasladar su consulta y el asistente virtual no consigue resolver la consulta, esta será atendida por los agentes físicos del primer nivel de atención del 012 a través del chat (siempre y cuando la consulta esté relacionada con los ámbitos de tributos e IGA).
- En caso de que los agentes del primer nivel de atención no puedan resolver la consulta, esta se escalará a los agentes físicos del servicio 012 del segundo nivel a través de Siebel, donde quedará el registro de la información de cada consulta y de las actividades que han sido realizadas en cada uno de los trámites.
- Los agentes físicos del servicio 012 del segundo nivel atenderán las consultas y, una vez que tengan la información necesaria para contestarlas:
  - Harán llegar la información a los agentes físicos del servicio 012 de primer nivel a través de Siebel para que contacte con el ciudadano en cuestión y cierre el trámite de consulta, generando conocimiento en el primer nivel del servicio y quedando registrada la información en Siebel (esta es la opción más frecuente).
  - Contactarán con el ciudadano directamente, registrando la información y cerrando el trámite de consulta en Siebel (esta opción no es frecuente, aunque posible).
- En caso de que los agentes físicos del servicio 012 del segundo nivel de atención no cuenten con la información necesaria para resolver la consulta presentada por el ciudadano, tienen la opción de contar con el soporte del personal de centros directivos competentes en la materia relacionada con la consulta en cuestión. Tras la comunicación con el personal de centros directivos, pueden darse las siguientes opciones:
  - Resolución de la consulta por parte del personal de centros directivos y registro en Siebel por parte de los agentes físicos 012 del segundo nivel de la información que haya sido proporcionada al ciudadano para resolver su consulta.

- Recepción de la información necesaria para resolver la consulta del ciudadano, registro en Siebel, contacto con el ciudadano por parte de los agentes físicos del servicio 012 del primer nivel de atención y cierre del trámite de consulta.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía del 012 e indica los principales servicios que presta:

012			
Servicios prestados	Inicio	Prestación	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Información y orientación</b> generales (<i>sobre la organización, competencias, etc. de la Junta</i>).</li> <li>❖ <b>Apoyo en la obtención de cita previa</b> (<i>servicio automatizado para citas con OAMR y citas tributarias</i>).</li> <li>❖ <b>Redirección a servicios de atención especializada</b> (<i>si la consulta no se encuentra dentro del alcance del CEIS</i>).</li> <li>❖ <b>Soporte técnico y resolución de incidencias</b> (<i>en el empleo de medios electrónicos</i>).</li> </ul>	<p><b>En caso de que se presente la consulta por teléfono:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta del ciudadano a través del teléfono 012 (red inteligente con árbol de decisiones; agente virtual).</li> <li>• Redirección a cita previa, servicios externos al CEIS, servicios atendidos por el CEIS o atención por parte de los agentes físicos del 012.</li> </ul> <p><b>En caso de que se presente la consulta por otro canal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta por parte del primer nivel de atención a través de formulario online, chat o asistente virtual (si no consigue resolver el asistente virtual y si es sobre servicios y trámites o tributos).</li> <li>• Registro de los datos del ciudadano y de la información de la consulta en Siebel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que los agentes 012 del primer nivel no puedan resolver, traslado a los agentes 012 del segundo nivel a través de Siebel.</li> <li>• Atención por parte de los agentes del segundo nivel.</li> <li>• En caso de que los agentes 012 del segundo nivel de atención no puedan resolver, traslado al personal de los centros directivos del tercer nivel a través de Siebel (que genera un correo automáticamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la consulta por parte de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 (agentes 012 del primer nivel).</li> <li>• Nivel 2 (agentes 012 del segundo nivel).</li> <li>• Nivel 3 (personal de los centros directivos competentes).</li> </ul> </li> <li>• Redirección a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cita previa (por parte de la red inteligente).</li> <li>• Servicios de atención externos al CEIS (por la red inteligente).</li> <li>• Servicios de atención atendidos por el CEIS (agente virtual o agentes físicos 012).</li> </ul> </li> <li>• Registro de la información proporcionada al ciudadano y cierre del trámite de consulta en Siebel.</li> </ul>

### Herramientas de soporte

- Siebel (CRM): herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano.
- Portal CEIS: plataforma en la que los agentes del 012 pueden consultar contenidos de los ámbitos especializados de la Junta de Andalucía, documentación, alertas, noticias y otro tipo de información relevante por parte de los agentes CEIS.
- Oracle BI/Web BI: exposición de informes diseñados a partir de la información del servicio (referente a atención, grupos de atención, niveles, etc.) que ha sido recopilada en bases de datos
- NAOS: sistema de gestión de tiques y soporte, permitiendo la derivación desde el CRM (Siebel) a esta herramienta si se registra una incidencia de soporte o viceversa, siendo posible tomar como origen de la atención una incidencia registrada en NAOS.
- Tu Turno: herramienta utilizada para la gestión de citas previas.
- Plataformas de Contact Center: actualmente se hace uso de dos sistemas de centralita:

- Procenter: se utiliza para atender aquellos servicios que única y exclusivamente se atiendan vía voz. El único servicio adicional al de voz que proporciona es el servicio de enrutar llamadas vía IVR en base a una selección de opciones.
- Evolution: herramienta en proceso de implantación que atenderá a todos los servicios que, además de voz, requieran otra integración (correo, chat, lenguaje natural, inteligencia artificial, integración con chat, redes sociales, incluyendo también el IVR).

### **Otros datos y elementos de interés**

- Dado que el servicio 012 constituye una atención preliminar y de carácter general para todos los ámbitos de atención especializada de la Junta de Andalucía (que ofrecen una orientación más específica con respecto a la que ofrece el servicio 012), los agentes del servicio 012 utilizan documentos a modo de referencia que han sido enviados por los responsables de los distintos ámbitos de especialización de la Administración andaluza para atender las consultas de la ciudadanía. Estos documentos se encuentran almacenados y ordenados según los diferentes ámbitos de especialización en el portal CEIS.

#### ***1.2.2.2 Detalle: CIYAT***

### **Descripción**

El Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT) se encuentra bajo la responsabilidad de la Agencia Tributaria de Andalucía (ATRIAN en adelante). El CIYAT se encarga de dotar a la ciudadanía de información sobre procedimientos, plazos, tipos de gravamen aplicables, requisitos a cumplir, normativa aplicable, interpretación de conceptos tributarios, asistencia en la cumplimentación de documentos de autoliquidación u obtención de cita previa para la ATRIAN.

### **Canales de atención**

El CIYAT ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 954544350. El horario de atención es de 9:00 a 19:00 de lunes a viernes salvo fiestas nacionales y autonómicas (los días 24, 31 de diciembre y 5 de enero el horario del Centro es de 09:00 a 15:00 horas, salvo en sábados y domingos). El precio de la llamada es el de una llamada a territorio nacional.
- Correo electrónico: [ciyat@juntadeandalucia.es](mailto:ciyat@juntadeandalucia.es). La dirección se muestra en el portal web institucional y se indica que la ciudadanía puede enviar consultas a través de este canal durante las 24 horas del día todos los días del año.
- Asistente virtual: disponible en el portal web ([enlace](#)). Este canal permite a la ciudadanía trasladar consultas relacionadas con el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y con el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.
- Formulario online: accesible en el portal web ([enlace](#)).
- Chat: disponible en el portal web ([enlace](#)).

Adicionalmente, si bien es cierto que el canal de atención presencial no se encuentra dentro del alcance del CEIS, es de destacar que desde el CEIS se ofrece apoyo a la ciudadanía a la obtención de cita previa en las Oficinas de la ATRIAN para la atención presencial.

### **Principales servicios**

El alcance del CIYAT abarca:

- **Prestación de información y orientación:** información sobre tributos y procedimientos, plazos, diligencias, tesorería, defensa del contribuyente, formas de cumplimiento de las obligaciones tributarias, etc.
- Asistencia en la **confección de documentos / modelos tributarios:** cartas de pago del modelo 094, confección del modelo 621, etc.
- Apoyo en la obtención de **cita previa** para alguno de los puntos de atención presencial de la ATRIAN.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del CIYAT se compone de la siguiente manera:

- Primer nivel de atención compuesto por agentes con formación multidisciplinar. Los agentes del primer nivel de atención son responsables de atender las consultas de la ciudadanía en primera instancia.
- Segundo nivel de atención compuesto por agentes con formación específica en las áreas que atiende el servicio. Los agentes con formación específica del segundo nivel de atención son responsables de atender a la ciudadanía para consultas o tramitaciones de carácter especializado.
- Tercer nivel de atención compuesto por personal experto de la ATRIAN. El personal experto de la ATRIAN es responsable de dar apoyo en la resolución de consultas a los agentes de segundo nivel, además de validar y aportar la documentación que incorporar en la base de datos de conocimiento del sistema.

### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo de CIYAT se desarrolla de la siguiente manera:

- Recepción de la consulta por parte de los agentes con formación multidisciplinar del nivel 1 de atención a través de los siguientes medios: teléfono, correo electrónico, formulario web, chat o asistente virtual. Registro de la información de la consulta en Siebel.
- Atención por parte de los agentes del primer nivel de atención de la consulta presentada por el ciudadano. En caso de que se resuelva la consulta, se contacta con el ciudadano, se registra la información de la respuesta en Siebel y se cierra el trámite de consulta.
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea obtener cita previa, los agentes de primer nivel ofrecen apoyo a la obtención de cita previa para alguno de los puntos de atención presencial de la ATRIAN.

- En caso de que los agentes del primer nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los agentes con formación específica del segundo nivel de atención a través de Siebel.
- Atención por parte de los agentes con formación específica del segundo nivel de atención. En caso de que se resuelva la consulta, el agente con formación específica del segundo nivel de atención podrá:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta a los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención a través de Siebel, que se pondrán en contacto con el ciudadano y que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, registrar la información de la respuesta en Siebel y cerrar el trámite de consulta.
- En caso de que los agentes de formación específica del segundo nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan al personal experto de la ATRIAN del tercer nivel de atención a través de Siebel (que generará un correo electrónico dirigido al experto correspondiente de la ATRIAN).
- Atención de la consulta por parte del personal experto de la ATRIAN del tercer nivel de atención. De cara a resolver la consulta, el personal experto del tercer nivel podrá elegir entre:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta a los agentes del primer y del segundo nivel de atención, siendo los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención los que se pondrán en contacto con el ciudadano, los que registrarán la información correspondiente en Siebel y los que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, indicando la información que se ha proporcionado al ciudadano para que los agentes del primer y segundo nivel la registren en Siebel y cierren el trámite de consulta.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía de CIYAT e indica los principales servicios que presta:

CIYAT			
Servicios prestados	Inicio	Prestación	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Prestación de información y orientación</b> (<i>tributos, procedimientos, plazos, forma de cumplimiento de las obligaciones tributarias, etc.</i>).</li> <li>❖ Asistencia en la <b>confección de documentos / modelos tributarios</b>.</li> <li>❖ Apoyo en la obtención de <b>cita previa</b> para los puntos de atención presencial de la ATRIAN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta por parte del primer nivel de atención a través de teléfono, formulario online, correo electrónico, asistente virtual o chat.</li> <li>• Registro de los datos del ciudadano y de la información de la consulta en Siebel.</li> <li>• Si el objeto de la consulta es obtener cita previa, solicitud de datos (NIF, nombre y apellidos, correo y/o teléfono) y fijación de cita para alguno de los puntos de atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel no puedan resolver, traslado a los agentes de formación específica en las áreas que atiende el servicio del segundo nivel a través de Siebel.</li> <li>• Atención por parte de los agentes del segundo nivel.</li> <li>• En caso de que los agentes del segundo nivel de atención no puedan resolver, traslado al personal experto de la ATRIAN del tercer nivel a través de Siebel (que genera un correo automáticamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la consulta por parte de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 (agentes con formación multidisciplinar).</li> <li>• Nivel 2 (agentes con formación específica en las áreas que atiende el servicio).</li> <li>• Nivel 3 (personal experto de la ATRIAN).</li> </ul> </li> <li>• Registro de la información proporcionada al ciudadano y cierre del trámite de consulta en Siebel.</li> </ul>

### Herramientas de soporte

Las herramientas utilizadas por parte del personal del CIYAT son las siguientes:

- Siebel (CRM): herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano.
- Portal CEIS: plataforma de gestión de conocimiento en la que se encuentra información de interés para facilitar la resolución de dudas por parte del personal del servicio.
- Alfresco: gestor documental al cual se accede directamente o a través de enlaces desde el portal CEIS.
- Evolution: herramienta utilizada para el sistema de centralita.
- TuTurno: plataforma utilizada para gestionar las citas previas de la ciudadanía con el personal de la ATRIAN.

### Otros datos y elementos de interés

- Para consultas dirigidas a obtener información y orientación en materia tributaria, el personal de CIYAT puede resolver la consulta sin necesidad de recoger ningún tipo de dato sobre el ciudadano en cuestión (más allá de datos estadísticos que se puedan consultar, como es el caso del código postal). Sin embargo, si el objeto de la consulta es obtener cita previa, el personal de CIYAT solicita los siguientes datos del ciudadano:
  - NIF.
  - Nombre y apellidos.
  - Correo electrónico y/o número de teléfono (para enviar el número de la cita y un recordatorio de la cita el día anterior).

- En relación con el servicio que el CIYAT presta de asistencia en la confección de documentos / modelos tributarios, se indica que, normalmente, el personal de CIYAT “guía” al ciudadano en la cumplimentación de los documentos comentando en tiempo real qué se debe cumplimentar en cada uno de los campos incluidos. No obstante, se ofrece la posibilidad de ayuda a la confección del modelo 621 (utilizado para liquidar el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados que se genera por la compraventa de vehículos usados entre particulares), para el cual el apoyo al ciudadano se desarrolla de la siguiente manera:
  - El personal de CIYAT solicita mediante teléfono al ciudadano que presenta la consulta los datos necesarios para cumplimentar el documento tributario.
  - Una vez que el personal de CIYAT dispone de los datos necesarios del ciudadano, cumplimenta el documento tributario y lo envía al ciudadano.
  - El ciudadano recibe el documento cumplimentado y procede a abonar el precio correspondiente, presentarlo y cerrar de esta manera el trámite.

### **1.2.2.3 Detalle: INFO.VIVIENDA**

#### **Descripción**

INFO.VIVIENDA constituye el Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda (CFATV en adelante) y ofrece información y asesoramiento a la sociedad andaluza en materia de vivienda.

#### **Canales de atención**

El servicio INFO.VIVIENDA ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 955060998. El horario de atención es de 09:00 a 19:00h de lunes a viernes de forma ininterrumpida (exceptuando festivos nacionales y autonómicos). El precio de llamada es el de una llamada a territorio nacional.
- Formulario online: disponible en el portal web ([enlace](#)). Canal disponible para trasladar consultas relacionadas con vivienda o rehabilitación. A través del formulario se solicitan los siguientes datos del ciudadano: nombre y apellido, DNI, correo electrónico, teléfono, provincia, consulta (descripción general de la misma), sexo y edad.
- Correo electrónico: [info.vivienda@juntadeandalucia.es](mailto:info.vivienda@juntadeandalucia.es). Se indica que esta opción está disponible las 24 horas del día.

#### **Principales servicios**

El alcance del servicio INFO.VIVIENDA abarca:

- **Prestación de información y orientación:** requisitos, plazos, documentación, pagos en materia de viviendas, consultas y trámites relacionados con áreas competenciales de la CFATV, etc.

- Asistencia técnica para la **tramitación telemática**: asesoramiento a la ciudadanía y seguimiento de los datos y acciones necesarias para la correcta gestión de sus necesidades.
- Apoyo para la **obtención de cita previa**: solicitud de datos necesarios de la ciudadanía (DNI y temática de la consulta), asignación de cita con técnicos según las materias relacionadas con la consulta (viviendas de protección oficial (VPO), subvenciones, transmisión, descalificación, alquiler, renta básica de emancipación (RBE), rehabilitación) e indicación de fecha, hora y lugar.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del servicio INFO.VIVIENDA se compone de la siguiente manera:

- Primer nivel de atención compuesto por agentes con formación multidisciplinar. Los agentes del primer nivel son responsables de atender a la ciudadanía para la prestación del servicio en primera instancia.
- Segundo nivel de atención compuesto por técnicos especialistas. Los técnicos del segundo nivel son responsables de resolver consultas o tramitaciones de carácter específico.
- Tercer nivel de atención compuesto por expertos de la CFATV. Los expertos del tercer nivel de atención son responsables de dar apoyo en la resolución de consultas de carácter específico, facilitar documentación que incluir en la base del conocimiento, aclarar información relativa a la publicación de planes de vivienda y normativa vigente, etc.

### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo del servicio INFO.VIVIENDA se desarrolla de la siguiente manera:

- Recepción de la consulta por parte de los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención a través de los siguientes medios: teléfono, formulario web o correo electrónico. Registro de la información de la consulta en Siebel.
- Atención por parte de los agentes del primer nivel de atención de la consulta presentada por el ciudadano. En caso de que se resuelva la consulta, se contacta con el ciudadano, se registra la información de la respuesta en Siebel y se cierra el trámite de consulta.
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea obtener cita previa, los agentes de primer nivel solicitan datos necesarios para la cita (DNI y temática de la consulta), los registran en Siebel, asignan un técnico en función de la temática indicada por el ciudadano (viviendas de protección oficial (VPO), subvenciones, transmisión, descalificación, alquiler, renta básica de emancipación (RBE), rehabilitación) y facilitan al ciudadano fecha, hora y lugar para acudir a la cita, así como la documentación necesaria para acudir a la cita o cualquier otra información de interés para que pueda ser atendido correctamente. Los datos relativos a la cita se envían por correo electrónico al técnico en cuestión que atenderá la cita por parte de los agentes del primer nivel.
- En caso de que los agentes del primer nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los técnicos especialistas del segundo nivel de atención a través de Siebel.

- Atención por parte de los técnicos especialistas del segundo nivel de atención. En caso de que se resuelva la consulta, el técnico especialista del segundo nivel de atención podrá:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta a los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención a través de Siebel, que se pondrán en contacto con el ciudadano y que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, registrar la información de la respuesta en Siebel y cerrar el trámite de consulta.
- En caso de que los técnicos especialistas del segundo nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los expertos de la CFATV del tercer nivel de atención a través de Siebel (que generará un correo electrónico dirigido al experto correspondiente de la CFATV).
- Atención de la consulta por parte del experto de la CFATV del tercer nivel de atención. De cara a resolver la consulta, el experto del tercer nivel podrá elegir entre:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta al personal del primer y del segundo nivel de atención, siendo los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención los que se pondrán en contacto con el ciudadano, los que registrarán la información correspondiente en Siebel y los que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, indicando la información que se ha proporcionado al ciudadano para que el personal del primer y segundo nivel la registren en Siebel y cierren el trámite de consulta.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía de INFO.VIVIENDA e indica los principales servicios que presta:

INFO.VIVIENDA			
Servicios prestados	Inicio	Prestación	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Prestación de información y orientación</b> (requisitos, plazos, documentación, pagos, trámites, etc.).</li> <li>❖ <b>Asistencia técnica para la tramitación telemática</b> (asesoramiento para apoyar la gestión de las necesidades de la ciudadanía).</li> <li>❖ Apoyo para la <b>obtención de cita previa</b> con técnicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta por parte del primer nivel de atención a través de teléfono, formulario online o correo electrónico.</li> <li>• Registro de los datos del ciudadano y de la información de la consulta en Siebel.</li> <li>• Si el objeto de la consulta es obtener cita previa, apoyo para la fijación de cita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel no puedan resolver, traslado a los técnicos especialistas del segundo nivel a través de Siebel.</li> <li>• Atención por parte de los técnicos del segundo nivel.</li> <li>• En caso de que los técnicos del segundo nivel de atención no puedan resolver, traslado a los expertos externos de la CFATV del tercer nivel a través de Siebel (que genera un correo automáticamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la consulta por parte de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 (agentes con formación multidisciplinar).</li> <li>• Nivel 2 (técnicos especialistas).</li> <li>• Nivel 3 (expertos externos de la CFATV).</li> </ul> </li> <li>• Registro de la información proporcionada al ciudadano y cierre del trámite de consulta en Siebel.</li> </ul>

### Herramientas de soporte

- Siebel (CRM): herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano.
- Evolution: herramienta utilizada para el sistema de centralita.
- NAOS: NAOS: sistema de gestión de tiques y soporte, permitiendo la derivación desde el CRM (Siebel) a esta herramienta si se registra una incidencia de soporte o viceversa, siendo posible tomar como origen de la atención una incidencia registrada en NAOS.
- Portal de la CFATV: portal institucional con información sobre vivienda que utilizar como referencia por parte del personal del servicio en la atención de las consultas de la ciudadanía.

### Otros datos y elementos de interés

- Los datos recogidos en la atención de las consultas ciudadanas son los siguientes:
  - Campos obligatorios: nombre, apellidos, teléfono, provincia, canal de entrada de consulta y dirección de correo electrónico.
  - Campos opcionales: dirección, edad, sexo, estado civil, fecha de nacimiento.

#### 1.2.2.4 Detalle: Consumo Responde

### Descripción

Consumo Responde es un servicio que se encuentra bajo la responsabilidad de la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía) y que ofrece información a la sociedad andaluza sobre materias relacionadas con consumo.

## Canales de atención

El servicio Consumo Responde ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 900215080. El horario de atención es de lunes a viernes no festivos de 08:00 a 20:00 horas y los sábados no festivos de 08:00 a 15:00 horas. Las llamadas a este teléfono son gratuitas.
- Formulario online: disponible a través de la web ([enlace](#)). A través del formulario se solicita que el ciudadano indique la temática de su consulta (desplegable de opciones: defensa del consumo, promoción del consumo, inspección del consumo, suministros básicos, telecomunicaciones, vivienda, viajes, etc.), nombre y apellidos, correo electrónico, código postal, teléfono, fax y consulta (campo abierto para la descripción de esta).
- Correo electrónico: [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es).

## Principales servicios

El alcance del servicio Consumo Responde abarca:

- Prestación de **información y orientación**: derechos, normativa, quejas y reclamaciones, fraudes, inspecciones, arbitraje, garantías de productos, etc.
- Ayuda a la **cumplimentación de formularios**: formulario de quejas y reclamaciones, solicitud de arbitraje, denuncia ante presunta comisión de una infracción administrativa en materia de consumo, etc.

## Estructura organizativa

La estructura organizativa del servicio Consumo Responde se compone de la siguiente manera:

- Primer nivel de atención compuesto por agentes con formación multidisciplinar. Los agentes del primer nivel de atención son responsables de atender las consultas de los ciudadanos en primera instancia (a través de vía telefónica, formulario web o correo electrónico).
- Segundo nivel de atención compuesto por agentes con formación específica. Los agentes del segundo nivel de atención son responsables de atender consultas o trámites de carácter especializado.
- Tercer nivel de atención compuesto por personal experto de la Dirección General de Consumo (DGC en adelante). El personal experto de la DGC es responsable de dar apoyo en la resolución de consultas a los agentes de segundo nivel, así como validar y aportar la documentación que incorporar en la base de datos del conocimiento del sistema.

## Funcionamiento operativo

- Recepción de la consulta por parte de los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención a través de los siguientes medios: teléfono, formulario web o correo electrónico. Registro de la información de la consulta en Siebel.
- Atención por parte de los agentes del primer nivel de atención de la consulta presentada por el ciudadano. En caso de que se resuelva la consulta, se contacta con el ciudadano, se registra la información de la respuesta en Siebel y se cierra el trámite de consulta.
- En caso de que los agentes del primer nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los agentes con formación específica del segundo nivel de atención a través de Siebel.
- Atención por parte de los agentes con formación específica del segundo nivel de atención. En caso de que se resuelva la consulta, el agente con formación específica del segundo nivel de atención podrá:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta a los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención a través de Siebel, que se pondrán en contacto con el ciudadano y que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, registrar la información de la respuesta en Siebel y cerrar el trámite de consulta.
- En caso de que los agentes con formación específica del segundo nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los expertos externos de la DGC del tercer nivel de atención a través de Siebel (que generará un correo electrónico dirigido al experto correspondiente de la DGC).
- Atención de la consulta por parte del experto externo de la DGC del tercer nivel de atención. De cara a resolver la consulta, el experto externo del tercer nivel podrá elegir entre:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta al personal del primer y del segundo nivel de atención, siendo los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel de atención los que se pondrán en contacto con el ciudadano, los que registrarán la información correspondiente en Siebel y los que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, indicando la información que se ha proporcionado al ciudadano para que el personal del primer y segundo nivel la registren en Siebel y cierren el trámite de consulta.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía de Consumo Responde e indica los principales servicios que presta:

CONSUMO RESPONDE			
Servicios prestados	Inicio	Prestación	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Prestación de información y orientación</b> (<i>derechos, normativa, quejas, fraudes, inspecciones, arbitraje, garantías de productos, etc.</i>).</li> <li>❖ <b>Ayuda a la cumplimentación de formularios</b> (<i>queja, solicitud de arbitraje, denuncia ante presunta comisión de infracción administrativa, etc.</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta por parte del primer nivel de atención a través de teléfono, formulario online o correo electrónico.</li> <li>• Registro de los datos del ciudadano y de la información de la consulta en Siebel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que los agentes con formación multidisciplinar del primer nivel no puedan resolver, traslado a los agentes con formación específica del segundo nivel a través de Siebel.</li> <li>• Atención por parte de los agentes del segundo nivel.</li> <li>• En caso de que los agentes del segundo nivel de atención no puedan resolver, traslado al personal experto de la DG de Consumo del tercer nivel a través de Siebel (que genera un correo automáticamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la consulta por parte de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 (agentes con formación multidisciplinar).</li> <li>• Nivel 2 (agentes con formación específica).</li> <li>• Nivel 3 (personal experto de la DG de Consumo).</li> </ul> </li> <li>• Registro de la información proporcionada al ciudadano y cierre del trámite de consulta en Siebel.</li> </ul>

### Herramientas de soporte

- Siebel (CRM): herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano.
- Evolution: herramienta utilizada para el sistema de centralita.
- Portal de Consumo Responde: portal web en el que el personal del servicio puede encontrar información que utilizar como referencia para resolver consultas de la ciudadanía.
- Portal CEIS: plataforma de gestión de conocimiento en la que se encuentra información de interés para facilitar la resolución de dudas por parte del personal del servicio.
- Portal web de la Consejería de Salud y Consumo: portal con información de la Consejería que utilizar como referencia por el personal del servicio durante la atención a las consultas de la ciudadanía.

### Otros datos y elementos de interés

- Actualmente, desde Consumo Responde no se dispone de un sistema que permita obtener cita previa a la ciudadanía.

#### 1.2.2.5 Detalle: SIAC

### Descripción

El Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) se encuentra bajo la responsabilidad de la Secretaría General de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul (CSMAEA en adelante) y proporciona información sobre cualquier materia relacionada con las competencias de la CSMAEA.

## Canales de atención

El SIAC ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 954544438. El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente. La llamada es gratuita para la ciudadanía.
- Formulario online: disponible en el portal web ([enlace](#)). A través del formulario se solicita al ciudadano que indique su DNI/NIE/CIF, nombre y apellidos, tipo de contacto (ciudadano, profesional, empleado público o empresa), correo electrónico, código postal, teléfono, deseo de notificar por SMS o no, asunto de la consulta, descripción y se ofrece la posibilidad de adjuntar documentos.
- Correo electrónico: a través del buzón del ciudadano ([enlace](#)). Se indica que esta opción está disponible a través de la web 24 horas al día.
- Asistente virtual: disponible en el portal web ([enlace](#)).

## Principales servicios

El alcance del SIAC abarca:

- Prestación de **información y orientación**: información sobre cualquier materia competencia de la CSMAEA: medio ambiente, desarrollo sostenible, uso, gestión y conservación sostenible de recursos marinos y competencias en materia de puertos atribuidas a la Junta de Andalucía (se encuentran excluidas de las anteriores las competencias correspondientes a la pesca marítima y la acuicultura marina).
- Ayuda en la cumplimentación **de formularios**.
- Soporte a la **tramitación telemática**: soporte funcional sobre procedimientos tramitados de forma telemática para orientar a la ciudadanía en la gestión de sus peticiones (ayudas y subvenciones, autorizaciones, inscripciones, contratación, acreditaciones, etc.).
- Gestión y concertación de **citas previas** para consultas sobre expedientes: trámites y gestiones que dispongan de servicio de cita previa y que traten sobre asuntos relacionados con el ámbito competencial de la CSMAEA.

## Estructura organizativa

La estructura organizativa del SIAC se compone de la siguiente manera:

- Unidad de recepción o primer nivel de atención compuesta por agentes teleoperadores con formación específica en las áreas en las que la CSMAEA es competente. Los agentes teleoperadores de la unidad del primer nivel de atención son responsables de atender en primera instancia a la ciudadanía.
- Unidad de Seguimiento y Atención especializada o segundo nivel de atención compuesta por técnicos con formación avanzada y experiencia elevada en las diferentes áreas competenciales del Servicio. Los técnicos del segundo nivel de atención son responsables de atender las consultas que los agentes teleoperadores del primer nivel de atención no puedan resolver, mantener actualizada la base de datos de conocimiento,

formar a los agentes teleoperadores del primer nivel de atención y realizar seguimiento de las respuestas que estos proporcionan a la ciudadanía.

- Tercer nivel de atención compuesto por técnicos de la CSMAEA. Los técnicos del tercer nivel de atención son responsables de dar apoyo a los técnicos del segundo nivel de atención en la resolución de consultas.

### **Funcionamiento operativo**

- Recepción de la consulta por parte de los agentes teleoperadores del primer nivel de atención a través de los siguientes medios: teléfono, formulario web, correo electrónico o asistente virtual. Registro de la información de la consulta en Siebel.
- Atención por parte de los agentes teleoperadores del primer nivel de atención de la consulta presentada por el ciudadano. En caso de que se resuelva la consulta, se contacta con el ciudadano, se registra la información de la respuesta en Siebel y se cierra el trámite de consulta.
- En caso de que los agentes teleoperadores del primer nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los técnicos con formación avanzada y experiencia elevada del segundo nivel de atención a través de Siebel.
- Atención por parte de los técnicos con formación avanzada y experiencia elevada del segundo nivel de atención. En caso de que se resuelva la consulta, el técnico con formación avanzada y experiencia elevada del segundo nivel de atención podrá:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta a los agentes teleoperadores del primer nivel de atención a través de Siebel, que se pondrán en contacto con el ciudadano y que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, registrar la información de la respuesta en Siebel y cerrar el trámite de consulta.
- En caso de que los técnicos con formación avanzada y experiencia elevada del segundo nivel de atención no puedan resolver la consulta, la trasladan a los técnicos de la CSMAEA del tercer nivel de atención a través de Siebel (que generará un correo electrónico dirigido técnico correspondiente de la CSMAEA).
- Atención de la consulta por parte del técnico de la CSMAEA del tercer nivel de atención. De cara a resolver la consulta, el técnico del tercer nivel podrá elegir entre:
  - Trasladar la información necesaria para resolver la consulta al personal del primer y del segundo nivel de atención, siendo los agentes teleoperadores del primer nivel de atención los que se pondrán en contacto con el ciudadano, los que registrarán la información correspondiente en Siebel y los que cerrarán el trámite de consulta.
  - Contactar directamente con el ciudadano, indicando la información que se ha proporcionado al ciudadano para que el personal del primer y segundo nivel la registren en Siebel y cierren el trámite de consulta.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía de SIAC e indica los principales servicios que presta:

SIAC			
Servicios prestados	Inicio	Prestación	Cierre
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Prestación de información y orientación</b> <i>(sobre cualquier competencia de la CSMAEA).</i></li> <li>❖ <b>Ayuda en la cumplimentación de formularios.</b></li> <li>❖ <b>Soporte a la tramitación telemática</b> <i>(apoyo funcional en gestiones).</i></li> <li>❖ <b>Gestión y concertación de citas</b> <i>(consulta de expedientes relacionados con la CSMAEA).</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de la consulta por parte del primer nivel de atención a través de teléfono, formulario online o correo electrónico.</li> <li>• Registro de los datos del ciudadano y de la información de la consulta en Siebel.</li> <li>• Si el objeto de la consulta es obtener cita previa, apoyo para la fijación de cita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de que los agentes teleoperadores del primer nivel no puedan resolver, traslado a los técnicos con formación avanzada y experiencia elevada del segundo nivel a través de Siebel.</li> <li>• Atención por parte de los técnicos del segundo nivel.</li> <li>• En caso de que los técnicos del segundo nivel de atención no puedan resolver, traslado a los técnicos de la CSMAEA del tercer nivel a través de Siebel (que genera un correo automáticamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de la consulta por parte de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel 1 (agentes teleoperadores).</li> <li>• Nivel 2 (técnicos con formación avanzada y experiencia elevada).</li> <li>• Nivel 3 (técnicos de la CSMAEA).</li> </ul> </li> <li>• Registro de la información proporcionada al ciudadano y cierre del trámite de consulta en Siebel.</li> </ul>

### Herramientas de soporte

- Siebel (CRM): herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano.
- Evolution: herramienta utilizada para el sistema de centralita.
- Grabadora: herramienta utilizada para almacenar mensajes por parte de la ciudadanía que está integrada a la plataforma empleada para el sistema de centralita (Evolution).
- Wiki: plataforma de gestión del conocimiento en la que se almacena información sobre las materias en las que la CSMAEA es competente al igual que documentación del servicio.
- Ficheros Excel: registro de los datos de contacto de los técnicos del tercer nivel de atención.
- Portal Ambiental de Andalucía: portal web con información general que consultar como referencia en la prestación del servicio.

### Otros datos y elementos de interés

- El SIAC cuenta, para el primer nivel de atención, con un proveedor distinto al de los servicios anteriores (012, CIYAT, INFO.VIVIENDA y Consumo Responde), que cuentan con el mismo proveedor. Por ello, el SIAC cuenta con personal e instalaciones propios y diferentes de los que disponen el resto de los servicios atendidos por el CEIS (012, CIYAT, INFO.VIVIENDA y Consumo Responde).

- No obstante, para el segundo nivel de atención el SIAC cuenta con el mismo proveedor que el resto de los servicios que comprende el CEIS y que se han analizado en este documento (012, CIYAT, INFO.VIVIENDA y Consumo Responde).
- El SIAC cuenta con un cuadro de seguimiento de procesos que se actualiza trimestralmente. De forma cuatrimestral se elabora un documento de análisis de datos en el que se incluye el seguimiento de procesos e indicadores, las reclamaciones, la medición de las expectativas y necesidades de la ciudadanía y las no conformidades detectadas y acciones de mejora generadas.
- Mensualmente se realizan encuestas a la ciudadanía para estimar el nivel de satisfacción del servicio (por vía telefónica y a través del Buzón del Ciudadano). Asimismo, mensualmente se realiza un informe de medición de la satisfacción ciudadana usuaria del servicio.

### 1.2.3 Servicio de atención ciudadana de la CEETA

#### **Introducción**

La Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo autónomo (CEETA) tiene competencias en materia de coordinación e impulso del servicio de empleo de ámbito autonómico, relaciones laborales en sus vertientes individuales y colectivas, prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el trabajo, igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral, Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de empleo, prevención de riesgos laborales, formación profesional para el empleo, fomento y la promoción del trabajo autónomo y del autoempleo y economía social, entre otras.

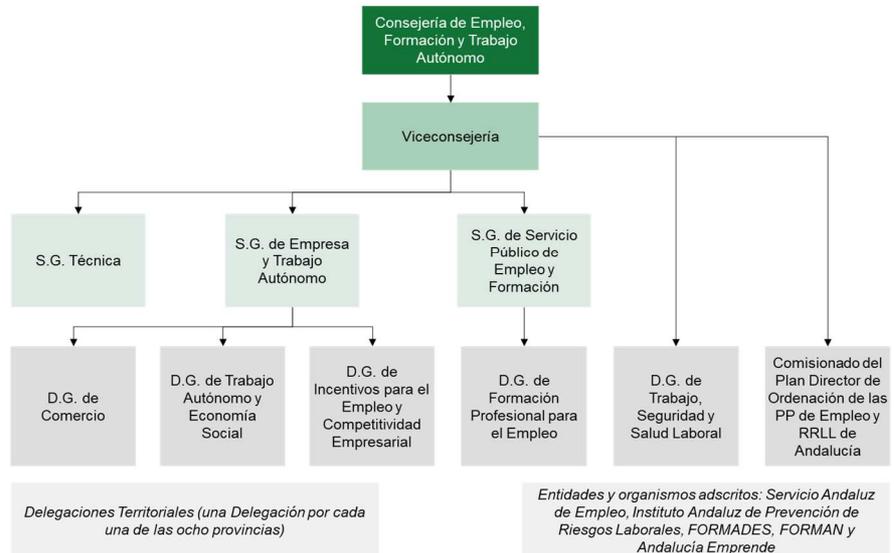
La CEETA se estructura de la siguiente manera: Viceconsejería, Secretaría General Técnica, Secretaría General de Empresa y Trabajo Autónomo, Secretaría General de Servicio Público de Empleo y Formación, Dirección General de Comercio, Dirección General de Trabajo Autónomo y Economía Social, Dirección General de Incentivos para el Empleo y Competitividad Empresarial, Dirección General de Formación Profesional para el Empleo, Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral, Comisionado del Plan Director de Ordenación de las Políticas de Empleo y Relaciones Laborales de Andalucía, Delegaciones Territoriales y entidades y organismos adscritos (Servicio Andaluz de Empleo, Instituto Andaluz de Prevención de Riesgos Laborales, Consorcio Centro de Formación Medioambiental y Desarrollo Sostenible (FORMADES), Consorcio Centro de Formación en Comunicaciones y Tecnologías de la Información de Málaga (FORMAN) y Andalucía Emprende).

A título ilustrativo, y de forma previa al análisis del modelo de atención con la ciudadanía de la CEETA, se recoge en el siguiente gráfico las principales competencias de la Consejería y la composición de su estructura organizativa:

## Principales competencias

- La coordinación y el impulso del servicio de empleo de ámbito autonómico.
- Las relaciones laborales en sus vertientes individuales y colectivas.
- La prevención de riesgos laborales, la seguridad y salud en el trabajo.
- Políticas favorecedoras de la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral.
- competencias funcionales sobre la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de empleo, relaciones laborales y prevención de riesgos laborales.
- Formación profesional para el empleo.
- Fomento y la promoción del trabajo autónomo y del autoempleo.
- Economía social y, en especial, las cooperativas y las sociedades laborales.

## Estructura organizativa



En lo que corresponde a la atención a la ciudadanía, con el propósito de atender a las consultas de la sociedad andaluza y proporcionar información sobre sus competencias, la CEETA pone a disposición una serie de canales y medios de relación de los que se ocupan distintos agentes.

En el siguiente ilustrativo se recogen los principales canales y medios puestos a disposición por parte de la Consejería para la atención a la ciudadanía:

 <b>Canal presencial</b>	 <b>Canal online / virtual</b>	 <b>Canal telefónico</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>8 espacios físicos en las Delegaciones Territoriales (1 espacio por provincia).</li> <li>7 espacios físicos correspondientes a los centros directivos de la CEETA.</li> <li>Servicios Centrales en al sede de la CEETA.</li> <li>8 Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) de la Junta de Andalucía.</li> <li>Servicios Centrales del Servicio Andaluz de Empleo (SAE).</li> <li>Oficinas de Empleo para la gestión y atención personalizada para el demandante del empleo.</li> <li>Puntos de Empleo disponibles en la mayoría de municipios andaluces.</li> <li>Servicios de Orientación puestos a disposición por el SAE.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de correo electrónico disponible en la página web de la CEETA (<a href="mailto:buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es">buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es</a>). A través de esta dirección se ofrece asistencia por parte de Servicios Centrales.</li> <li>Contacto vía buzón de correo electrónico de los centros directivos de la CEETA (direcciones diferentes entre los centros).</li> <li>Contacto vía buzón de correo electrónico de las Delegaciones Territoriales (direcciones diferentes en las 8 provincias).</li> <li>Oficina virtual, web y formulario online de la CEETA.</li> <li>Contacto vía buzón de correo electrónico de las Oficinas de Empleo.</li> <li>AppSAE para dispositivos móviles.</li> <li>Oficina virtual, web y formulario online del SAE.</li> <li>Formulario online del Servicio 012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de teléfono general disponible en la página web de la CEETA (955 063 910). A través de este teléfono se ofrece asistencia por parte de Servicios Centrales y los centros directivos de la CEETA.</li> <li>Contacto telefónico con las Delegaciones Territoriales (teléfonos diferentes en las 8 provincias).</li> <li>Contacto telefónico con las Oficinas de Empleo.</li> <li>Contacto telefónico con los Servicios de Orientación.</li> <li>Contacto telefónico con el SAE.</li> <li>Contacto telefónico con el Servicio 012 de la Junta de Andalucía.</li> </ul>

Legenda:  Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo (CEETA)  Servicio Andaluz de Empleo (SAE)

Atendiendo a los mecanismos de atención que participan en el modelo de relación a la ciudadanía de la Consejería, se pueden distinguir los siguientes:

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) no presencial.

- Servicios Centrales (SSCC en adelante) y Delegaciones Territoriales (DDTT en adelante).
- Servicio Andaluz de Empleo (SAE en adelante).

Considerando los anteriores mecanismos de atención, se diferencia aquella actividad realizada por parte de la propia Consejería (actividad llevada a cabo por el Servicio de Atención a la Ciudadanía no presencial y SSCC y las DDTT) y aquella actividad realizada por SAE.

En el presente documento se procede a detallar en profundidad el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC en adelante) no presencial de la CEETA, encargado de atender el canal virtual / online y el canal telefónico (con sus correspondientes medios) de la Consejería y de facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios presenciales de esta a través de la obtención de cita previa.

### *1.2.3.1 SAC no presencial de la Consejería de Empleo*

#### **Descripción**

El SAC no presencial de la CEETA atiende canales y medios telemáticos para ofrecer información y dar soporte a la sociedad andaluza sobre todas las consultas relacionadas las competencias de la Consejería. A modo de síntesis, las principales temáticas tratadas por el SAC no presencial de la CEETA son:

- **Trabajo y bienestar laboral:** alta como demandante de empleo, ayudas, tramitación de Expedientes de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), tramitación con la Seguridad Social, etc.
- **Empleo – Trabajo Autónomo:** programas para autónomos, subvenciones, emprendimiento y microempresas, etc.
- **Información general:** solicitud de teléfonos y correos de las distintas sedes de la Consejería y de las delegaciones territoriales, direcciones y horarios, etc.
- **Formación para el empleo:** becas, certificados de profesionalidad, situación de trámites expedientes, etc.
- **Aplicaciones telemáticas:** incidencias en tramitadores telemáticos.

El volumen de personal con el que cuenta el SAC no presencial de la CEETA se distribuye de la siguiente manera:

- 15 personas en la unidad de recepción (primer nivel de atención) más 2 o 3 personas especializadas en consultas informáticas.
- 7 personas en la unidad de atención especializada (segundo nivel de atención).
- 8 Jefes SAC (uno por provincia en las Delegaciones Territoriales) con acceso al aplicativo TISAC (herramienta de uso principal en el funcionamiento del Servicio) más aquellos técnicos que los propios Jefes SAC indiquen (tercer nivel de atención).

#### **Canales de atención**

El SAC no presencial de la CEETA ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 955063910. El horario de atención es de 8:00 a 20:00 horas de forma ininterrumpida.
- Correo electrónico: disponible en la página web de la CEETA ([buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es](mailto:buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es)).

### **Principales servicios**

El alcance del SAC no presencial de la CEETA abarca:

- Prestación **de información y orientación**: información sobre las competencias de la Consejería, becas, certificados de profesionalidad, subvenciones, solicitud de teléfonos y correos de las distintas sedes y de las delegaciones territoriales, direcciones y horarios, etc.
- Soporte **técnico** en caso de **incidencia**: apoyo para la resolución de aquellas incidencias producidas en el uso de medio telemáticos en la relación con la Consejería.
- Ayuda en la **obtención de cita previa**: apoyo al ciudadano para que, a través del aplicativo Gestión Cita Previa, obtenga cita con los perfiles técnicos de las DDTT de la Consejería.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del SAC no presencial de la CEETA se compone de la siguiente manera:

- Unidad de recepción o primer nivel de atención compuesta por agentes responsables de atender la consulta del ciudadano por teléfono o por correo electrónico, aportar información general a la ciudadanía sobre materias relacionadas con empleo, registrar la consulta del ciudadano en el aplicativo TISAC y, a través de este aplicativo, derivar a los agentes de segunda línea aquellas consultas que no pueda resolver. Cabe destacar que la unidad de recepción cuenta con una unidad de soporte telemático compuesta por 2-3 personas especializadas en consultas informáticas.
- Unidad especializada o segundo nivel de atención compuesta por técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada (mayoritariamente los técnicos están formados en derecho o informática), formar a los agentes de la primera línea, organizar la base de datos del conocimiento del servicio y derivar aquellas consultas que no pueda resolver al personal del tercer nivel de atención.
- Tercer nivel de atención compuesto por técnicos de las DDTT y los SSCC y Jefes SAC. El personal del tercer nivel de atención se encarga de resolver aquellas consultas que se trasladan por parte de los técnicos del segundo nivel de atención.

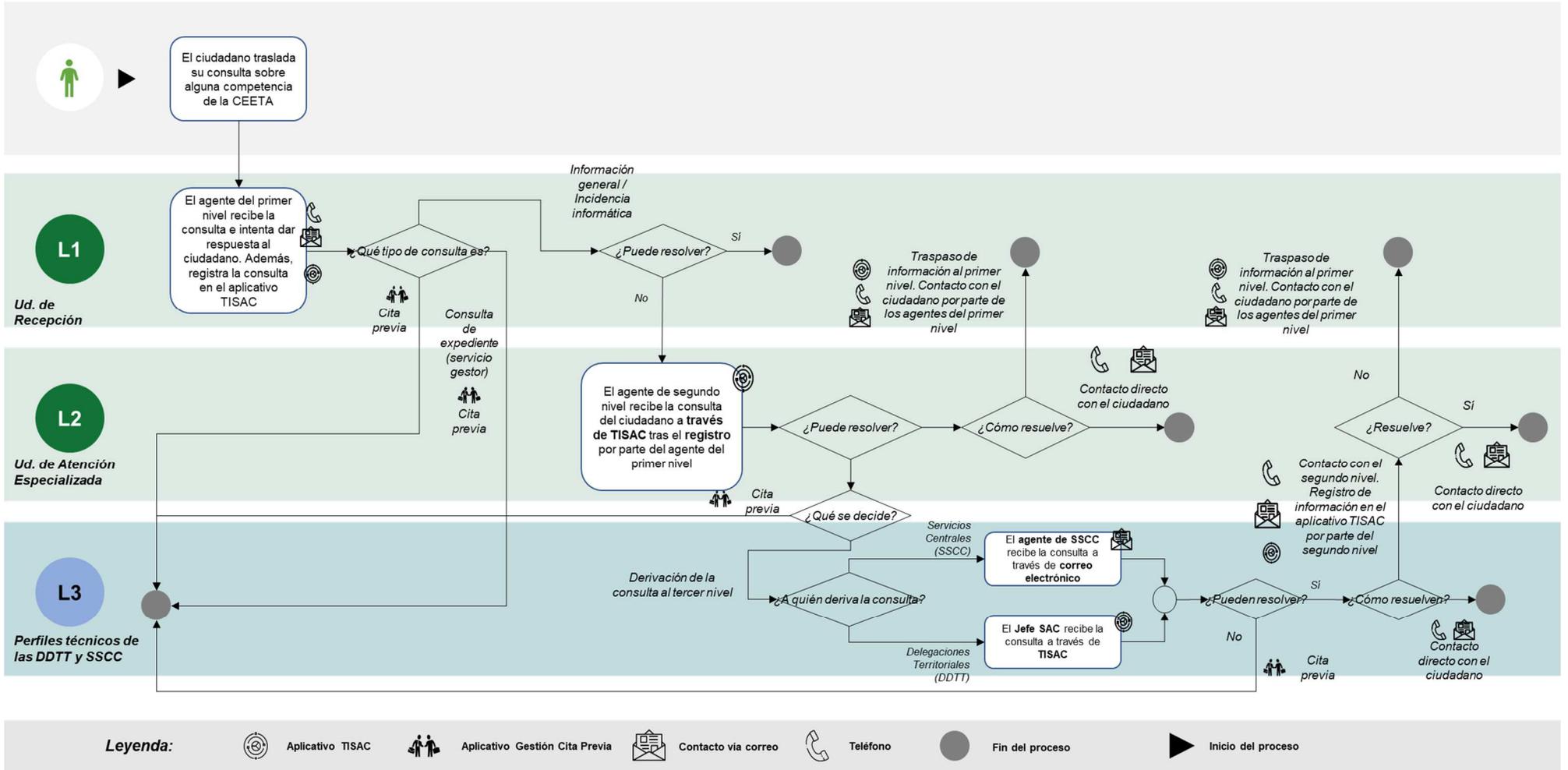
### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo del SAC no presencial de la CEETA se desarrolla de la siguiente manera:

- Recepción de la consulta por parte de los agentes del primer nivel de atención a través de teléfono o correo electrónico.
- Atención de la consulta por parte de los agentes del primer nivel de atención y registro de la información de esta en el aplicativo TISAC. En caso de que se pueda resolver la consulta, se proporciona la información al ciudadano, se registra y se cierra el trámite en el aplicativo TISAC.
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea obtener cita previa o que se considere por parte del personal del SAC no presencial que la cita previa es necesaria para resolver la consulta del ciudadano, se indica cómo obtenerla a través del aplicativo Gestión Cita Previa y se fija una cita con los perfiles técnicos de las DDTT (este soporte en la obtención de cita previa lo podrá ofrecer el personal de los tres niveles de atención, no solo los agentes del primer nivel).
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea conocer el estado de un expediente, el agente del primer nivel de atención derivará la consulta al tercer nivel de atención:
  - Si deriva la consulta a SSCC, entonces lo hará a través de correo electrónico.
  - Si deriva la consulta a DDTT, entonces lo hará a través del aplicativo TISAC.
- En caso de que el agente del primer nivel no pueda resolver, traslada la consulta a los técnicos de segundo nivel de atención a través del aplicativo TISAC.
- Atención por parte de los técnicos del segundo nivel de atención de la consulta derivada por parte de los agentes del primer nivel a través del aplicativo TISAC. En caso de que pueda resolver, el técnico del segundo nivel de atención puede elegir entre:
  - Registrar la información necesaria para resolver la consulta a través del aplicativo TISAC para que los agentes del primer nivel de atención contacten con el ciudadano a través de vía telefónica o a través de correo electrónico y cierren el trámite en el aplicativo TISAC.
  - Contactar directamente con el ciudadano a través de teléfono o correo electrónico y registro de la información y cierre del trámite de consulta en el aplicativo TISAC.
- En caso de que el técnico del segundo nivel de atención no pueda resolver, traslado de la consulta al tercer nivel de atención. Al igual que se indicó en relación con los agentes del primer nivel de atención:
  - Si deriva la consulta a SSCC, entonces lo hará a través de correo electrónico.
  - Si deriva la consulta a DDTT, entonces lo hará a través del aplicativo TISAC.
- En caso de que la consulta de haya derivado a SSCC, el personal de SSCC recibe la consulta a través de correo electrónico. Puede elegir entre:

- Proporcionar la información necesaria para resolver la consulta a los técnicos del segundo nivel de atención a través de correo electrónico para que la trasladen a los agentes del primer nivel de atención a través del aplicativo TISAC, que contactarán con el ciudadano a través de vía telefónica o a través de correo electrónico y cerrarán el trámite en el aplicativo TISAC.
- Contactar directamente con el ciudadano a través de teléfono o correo electrónico e indicar la información que se ha proporcionado al ciudadano a los técnicos del segundo nivel a través de correo electrónico para que la registren y cierren el trámite de consulta en el aplicativo TISAC.
- En caso de que la consulta se haya derivado a DDTT, el Jefe SAC de cada provincia (o los técnicos que ellos hayan indicado) recibe la consulta a través de TISAC. En el tercer nivel de atención solo tienen acceso al aplicativo TISAC los Jefes SAC de cada provincia (uno por cada una de las 8 provincias) y aquellos técnicos que ellos mismos (los Jefes SAC) decidan. Una vez que reciban la consulta los usuarios con acceso al aplicativo TISAC, harán las comunicaciones que sean necesarias entre el personal de la Delegación Territorial que corresponda. Cuando se obtenga la información necesaria para resolver la consulta, se podrá:
  - Registrar la información en el aplicativo TISAC para que desde el primer nivel de atención se contacte con el ciudadano y se cierre el trámite en el aplicativo TISAC.
  - Contactar con el ciudadano directamente, registrar la información proporcionada al ciudadano y cerrar el trámite en el aplicativo TISAC.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía del SAC no presencial:



**Leyenda:**



Aplicativo TISAC



Aplicativo Gestión Cita Previa



Contacto vía correo



Teléfono



Fin del proceso



Inicio del proceso

## **Herramientas de soporte**

Las herramientas utilizadas por parte del personal del SAC no presencial son las siguientes:

- **Aplicativo TISAC:** aplicación de uso general en la que se registra la información de los ciudadanos y de sus consultas, se guarda la trazabilidad de las actividades realizadas en la gestión de cada consulta y se encuentra una sección de tablón de publicaciones en la que se almacena información relevante que tener en cuenta a la hora de prestar el servicio de atención a la ciudadanía.
- **Aplicativo Gestión Cita Previa:** aplicación utilizada para solicitar citas con los técnicos de las DDTT.
- **Formulario Google:** medio alternativo para recopilar datos de los ciudadanos que contactan con la CEETA.
- **Aplicativo HelpDesk:** aplicación para gestionar las incidencias informáticas que se produzcan en el proceso de atención a la ciudadanía de la CEETA.
- **Documentos Excel:** herramienta utilizada para el registro y la organización de consultas recibidas y gestionadas por el SAC no presencial. Los datos recopilados en estos documentos se analizan y explotan posteriormente para la elaboración de informes.
- **Centralita (Procenter):** gestión de colas a partir de las consultas recibidas a los niveles de atención de la CEETA. La asignación de las consultas a agentes y técnicos se realiza según su disponibilidad.
- **Web de la CEETA:** página oficial con información general de la CEETA.

## **Otros datos y elementos de interés**

- Los datos personales recogidos por el personal del servicio son los siguientes:
  - Nombre y apellidos.
  - Número de teléfono.
  - Provincia.
  - NIF.
  - Género.
  - Correo electrónico.
- Además de los datos personales del ciudadano que presenta la consulta, el personal del servicio también registra en el aplicativo TISAC una descripción de la consulta y una categorización de esta (área del servicio a la que corresponde la consulta).
- El uso de los formularios de Google se habilitó para evitar el colapso de consultas en el servicio en periodos concretos.
- El aplicativo TISAC no permite la opción de reabrir los trámites de consulta, lo que genera duplicados en caso de que se cierre el registro al trasladar la consulta del segundo al tercer nivel (y el tercer nivel contacte con el segundo nivel a través de otra vía con la información necesaria para resolver la consulta) o se pretenda subsanar información errónea sobre un trámite.

- El aplicativo TISAC no permite la opción de modificar los campos establecidos para categorizar las consultas (como el área relacionada con la consulta), lo que provoca que se utilicen anotaciones manuales en campos abiertos (descripción de la consulta) para categorizar los trámites según el funcionamiento actual del SAC no presencial y que los propios agentes y técnicos generen listados actualizados que no están registrados en la plataforma.
- El personal del servicio tiene la posibilidad de buscar en TISAC el registro de consulta de un ciudadano en el aplicativo a través de su DNI o a través del número o código identificativo de la consulta.

## 1.2.4 El Servicio de atención ciudadana de la CPIE

### Introducción

La Consejería de Política Industrial y Energía (antigua Consejería de Industria, Energía y Minas) tiene competencias en materia de actividades industriales, mineras y energéticas, así como la cooperación económica y el fomento de las iniciativas y acciones en dichos campos.

La Consejería de Política Industrial y Energía (CPIE en adelante) se estructura de la siguiente manera: Viceconsejería, Secretaría General Técnica, Secretaría General de Industria y Minas (de la que depende la Dirección General de Minas) y Secretaría General de Energía.

En cuanto al modelo de relación con la ciudadanía de la Consejería, destaca el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) no presencial, objeto de análisis de este documento:

### *1.2.4.1 El SAC no presencial de la Consejería de Política Industrial y Energía*

### Descripción

El SAC no presencial de la CPIE atiende canales y medios telemáticos para ofrecer información a la sociedad andaluza sobre las competencias que tiene atribuidas la Consejería. A modo de síntesis, algunas de las principales temáticas tratadas por el SAC no presencial de la CPIE son:

- **Puesta en servicio de instalaciones**, destacándose las consultas en materia fotovoltaica de autoconsumo relacionadas con la comunicación a distribuidora por parte del órgano competente en la materia.
- **Trámites**, destacándose las consultas en relación con el estado de tramitación de expediente de cambio de titularidad de instalaciones, solicitud de devolución de garantías, solicitud de carnés de instaladores, o de procedimientos de autorizaciones de instalaciones de producción.
- **Aplicaciones telemáticas**, destacándose las consultas sobre aplicativos telemáticos como el Registro de Certificados Energéticos Andaluces, FOSE (Tramitador de Formación Sectorial y Examen), PUES (Procedimiento para la puesta en funcionamiento de establecimientos e instalaciones industriales del grupo II), HABILITA (presentación de

declaraciones responsables), SIOCA (Sistema de Información de los organismos de Control de Andalucía), TECI (Tramitación Electrónica de Certificados de Instalación), etc.

### **Canales de atención**

El SAC no presencial de la CPIE ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 955041111.
- Correo electrónico (disponible en la página web de la Consejería): [buzonweb.sac.cpie@juntadeandalucia.es](mailto:buzonweb.sac.cpie@juntadeandalucia.es)

### **Principales servicios**

El alcance del SAC no presencial de la CPIE abarca:

- Prestación **de información general** (relativa a normativa, información publicada en la página web como exámenes de instalaciones, procedimientos como la autorización de obras de captación de aguas subterráneas, etc.) **y particular** (consultas que se escalan desde la unidad primer nivel de atención a niveles superiores de atención).
- **Asistencia técnica** para la resolución de dudas sobre el uso de medios telemáticos, incidencias en la tramitación, presentación de solicitudes, etc.
- Ayuda en la **obtención de cita previa**: apoyo al ciudadano para que, a través del aplicativo Gestión Cita Previa, obtenga cita con los perfiles técnicos de las DDTT de la Consejería.
- Gestión de llamadas de **altos cargos**: gestión de las llamadas dirigidas a contactar con altos cargos (consejero, vicesconsejero, secretarios y directores generales, etc.). a través de sus correspondientes secretarios.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del SAC no presencial de la CPIE se compone de la siguiente manera:

- Unidad de recepción o primer nivel de atención compuesta por 6 + 2 agentes. Los agentes de la unidad de recepción están capacitados para dar respuesta a consultas de información general. En caso de que los agentes de la unidad de recepción no consigan dar respuesta a estas consultas, las escalarán a los técnicos de la unidad especializada o segundo nivel de atención.
- Unidad de soporte telemático: actualmente se cuenta con una persona en la atención del SAC no presencial de la CPIE. Esta unidad se equipara a la unidad de recepción y está encargada de las consultas de carácter telemático.
- Unidad especializada o segundo nivel de atención compuesta por 2 técnicos (aun cuando pueda haber algún apoyo extra). Estos dos técnicos se distribuyen las funciones de la siguiente forma: una persona encargada de consultas informáticas, apoyo a la tramitación

y consultas de gestión de información particular; y una persona encargada de información general (normativa, etc.).

- Unidad de tercer nivel de atención compuesto por personal de Servicios Centrales (SSCC en adelante) y de las Delegaciones Territoriales (DDTT en adelante). Actualmente, en las DDTT están dados de alta en el aplicativo TISAC los Jefes SAC (uno por provincia) y uno o dos técnicos usuarios (designados por los Jefes SAC de cada provincia). En el caso de los SSCC, el contacto se realiza a través de correo electrónico.

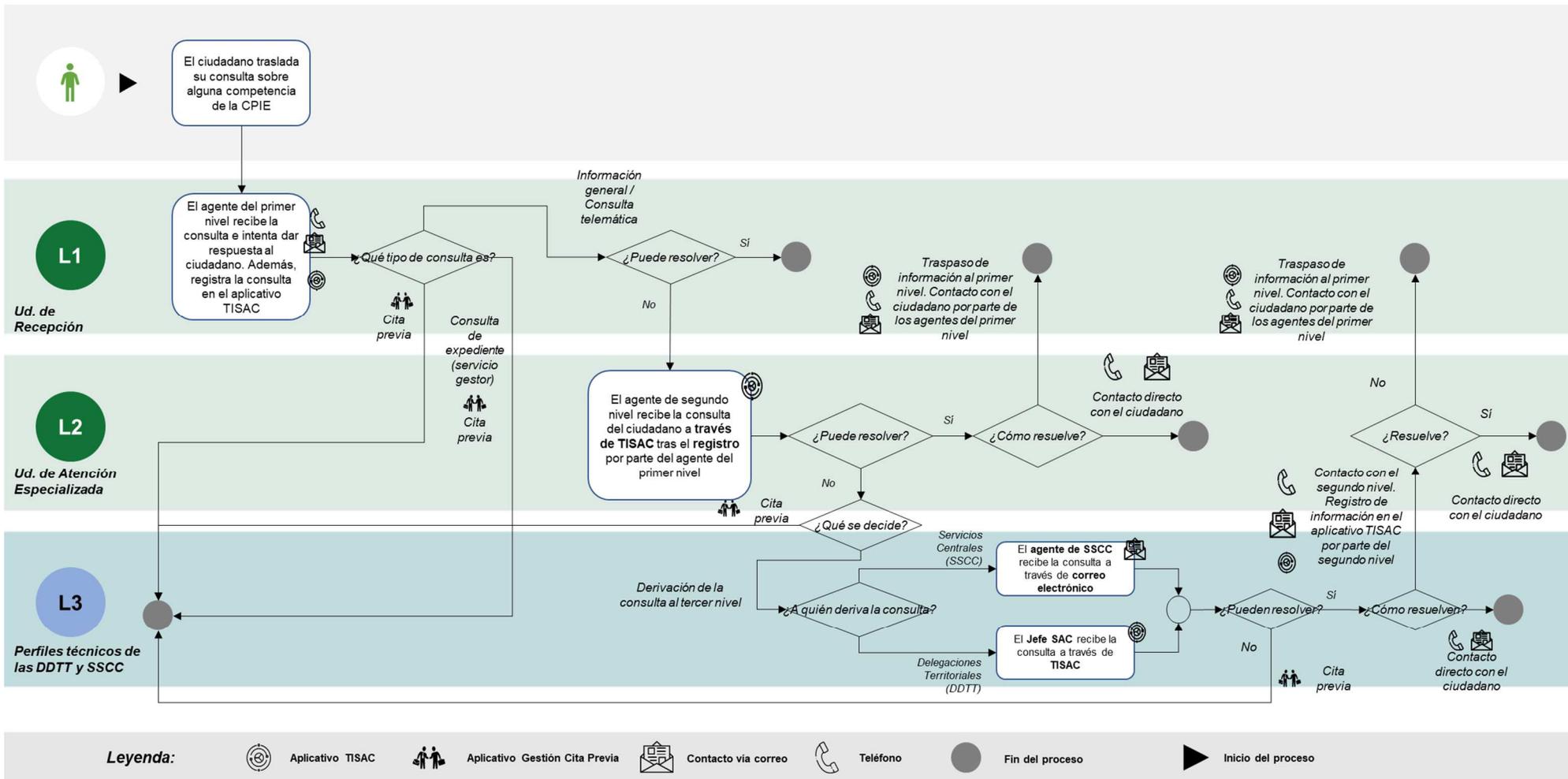
### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo del SAC no presencial de la CPIE se desarrolla de la siguiente manera:

- Recepción de la consulta por parte de los agentes del primer nivel de atención a través de teléfono o correo electrónico.
- Atención de la consulta por parte de los agentes del primer nivel de atención y registro de la información de esta en el aplicativo TISAC. En caso de que se pueda resolver la consulta, se proporciona la información al ciudadano, se registra y se cierra el trámite en el aplicativo TISAC.
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea obtener cita previa o que se considere por parte del personal del SAC no presencial que la cita previa es necesaria para resolver la consulta del ciudadano, se indica cómo obtenerla a través del aplicativo Gestión Cita Previa y se fija una cita con los perfiles técnicos de las DDTT (este soporte en la obtención de cita previa lo podrá ofrecer el personal de los tres niveles de atención, no solo los agentes del primer nivel).
- En caso de que el objeto de la consulta del ciudadano sea conocer el estado de un expediente, el agente del primer nivel de atención derivará la consulta al tercer nivel de atención:
  - Si deriva la consulta a SSCC, entonces lo hará a través de correo electrónico.
  - Si deriva la consulta a DDTT, entonces lo hará a través del aplicativo TISAC.
- En caso de que el agente del primer nivel no pueda resolver, traslada la consulta a los técnicos de segundo nivel de atención a través del aplicativo TISAC.
- Atención por parte de los técnicos del segundo nivel de atención de la consulta derivada por parte de los agentes del primer nivel a través del aplicativo TISAC. En caso de que pueda resolver, el técnico del segundo nivel de atención puede elegir entre:
  - Registrar la información necesaria para resolver la consulta a través del aplicativo TISAC para que los agentes del primer nivel de atención contacten con el ciudadano a través de vía telefónica o a través de correo electrónico y cierren el trámite en el aplicativo TISAC.
  - Contactar directamente con el ciudadano a través de teléfono o correo electrónico y registro de la información y cierre del trámite de consulta en el aplicativo TISAC.

- En caso de que el técnico del segundo nivel de atención no pueda resolver, traslado de la consulta al tercer nivel de atención. Al igual que se indicó en relación con los agentes del primer nivel de atención:
  - Si deriva la consulta a SSCC, entonces lo hará a través de correo electrónico.
  - Si deriva la consulta a DDTT, entonces lo hará a través del aplicativo TISAC.
  
- En caso de que la consulta de haya derivado a SSCC, el personal de SSCC recibe la consulta a través de correo electrónico. Puede elegir entre:
  - Proporcionar la información necesaria para resolver la consulta a los técnicos del segundo nivel de atención a través de correo electrónico para que la trasladen a los agentes del primer nivel de atención a través del aplicativo TISAC, que contactarán con el ciudadano a través de vía telefónica o a través de correo electrónico y cerrarán el trámite en el aplicativo TISAC.
  - Contactar directamente con el ciudadano a través de teléfono o correo electrónico e indicar la información que se ha proporcionado al ciudadano a los técnicos del segundo nivel a través de correo electrónico para que la registren y cierren el trámite de consulta en el aplicativo TISAC.
  
- En caso de que la consulta se haya derivado a DDTT, el Jefe SAC de cada provincia (o los técnicos que ellos hayan indicado) recibe la consulta a través de TISAC. En el tercer nivel de atención solo tienen acceso al aplicativo TISAC los Jefes SAC de cada provincia (uno por cada una de las 8 provincias) y aquellos técnicos que ellos mismos (los Jefes SAC) decidan. Una vez que reciban la consulta los usuarios con acceso al aplicativo TISAC, harán las comunicaciones que sean necesarias entre el personal de la Delegación Territorial que corresponda. Cuando se obtenga la información necesaria para resolver la consulta, se podrá:
  - Registrar la información en el aplicativo TISAC para que desde el primer nivel de atención se contacte con el ciudadano y se cierre el trámite en el aplicativo TISAC.
  - Contactar con el ciudadano directamente, registrar la información proporcionada al ciudadano y cerrar el trámite en el aplicativo TISAC.

A título ilustrativo, se incluye el siguiente gráfico que representa el funcionamiento operativo del servicio de atención a la ciudadanía del SAC no presencial de la CPIE:



## **Herramientas de soporte**

Las herramientas utilizadas por parte del personal del SAC no presencial de la CPIE son las siguientes:

- CAU TISAC: aplicación de uso general en la que se registra la información de los ciudadanos y de sus consultas, se guarda la trazabilidad de las actividades realizadas en la gestión de cada consulta y se encuentra una sección de tablón de publicaciones en la que se almacena información relevante que tener en cuenta a la hora de prestar el servicio de atención a la ciudadanía.
- Formulario Google: medio alternativo para recopilar datos de los ciudadanos que contactan con la CPIE.
- Aplicación de Gestión de Cita Previa: herramienta utilizada para la asignación de citas con técnicos de las DDTT (teniendo en cuenta la agenda disponible de técnicos que se actualiza constantemente por parte de las DDTT). Las citas previas se darán con un plazo mínimo de 48 horas para poder asegurar la presencia del expediente en la DDTT que reciba al ciudadano que ha solicitado la cita.
- NAOS: aplicación de gestión de incidencias dirigida a los departamentos de informática que administran las aplicaciones de la CPIE. NAOS se ha comenzado a utilizar como herramienta de gestión de incidencias en el mes de octubre de este año (antes, la aplicación utilizada era HelpDesk).
- Documentos Excel: herramienta utilizada para el registro y la organización de consultas recibidas y gestionadas por el SAC no presencial. Los datos recopilados en estos documentos se analizan y explotan posteriormente para la elaboración de informes.
- Centralita (Procenter): gestión de colas a partir de las consultas recibidas a los niveles de atención de la CPIE. La asignación de las consultas a agentes y técnicos se realiza según su disponibilidad.
- Sistema de grabación de llamadas: herramienta utilizada para disponer del registro de llamadas atendidas por el personal del servicio.

## **Otros datos y elementos de interés**

- Los datos de contacto de los usuarios que se utilizan son los siguientes:
  - Nombre y apellidos.
  - CIF o NIF.
  - Número de teléfono.
  - Correo electrónico.
  - Provincia.
  - Datos sobre la consulta (área relacionada con la consulta, motivo de la consulta, etc.).
- En los casos en los que, para dar respuesta a las consultas de los ciudadanos, se escale al personal del tercer nivel, se requerirán los siguientes datos para identificar los expedientes concretos:

- Número de registro de presentación.
- Oficina virtual por la que se ha tramitado el proceso.
- Datos del titular o de la persona interesada.
- Fecha de presentación.
- Fecha de alegaciones.
- Descripción de la consulta trasladada.

## 1.2.5 Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA)

### **Introducción**

La Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA) se encuentra adscrita a la Consejería de Salud y Consumo (en virtud con lo dispuesto en el [Decreto 156/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Consumo](#)) y a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad (en virtud de lo dispuesto en el [Decreto 161/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad](#)).

La Agencia da actualmente cobertura a las **siguientes líneas de atención**:

- Servicio de Soporte Técnico e información sobre el Servicio Andaluz de Teleasistencia.
- Servicio de Atención a la Dependencia.
- Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 (TAJ65).
- Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad.
- Servicio de Atención a Personas Mayores.
- Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia.
- Servicio de Atención a la Violencia Intrafamiliar.

En el presente documento se incluye un análisis detallado de las líneas de atención de Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65, Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad y Servicio de Atención a la Dependencia.

### ***1.2.5.1 Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65***

#### **Descripción**

Este servicio se encarga de dotar a la ciudadanía de información sobre la Tarjeta Andalucía Junta 65, los requisitos y la forma de solicitarla, así como el estado de tramitación de esta. También se proporciona información de los servicios y prestaciones a los que puede acceder. Sus principales grupos de interés son:

- Las personas mayores de 65 años.
- Las empresas que desean colaborar con la tarjeta.

### **Canales de atención**

El Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 900200165. El horario de atención es de 8:00 a 22:00 de lunes a viernes salvo fiestas nacionales y autonómicas. El servicio de llamada es gratuito.
- Correo electrónico.
- Escrito (a través de cartas dirigidas a la ciudadanía).
- Presencial (atención en el Puesto de Atención de Servicios Centrales de la ASSDA para la cual no se ofrece cita previa).

### **Principales servicios**

El alcance del Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 abarca:

- **Información sobre la Tarjeta Andalucía Junta 65:** requisitos para la solicitud, formas de solicitud, servicios y prestaciones que se ofrecen, etc.
- **Ayuda** a la cumplimentación de **formularios**.
- Información sobre el **estado de tramitación** de un **expediente**.
- **Presentación** de **documentos**.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 se compone de la siguiente manera:

- Primer nivel de atención formado por:
  - Agentes telefónicos: personal encargado de atender las comunicaciones de los ciudadanos en primera instancia y de derivarlas en caso de que sea necesaria la atención del segundo nivel de atención.
  - Agentes supervisores: personal técnico encargado de controlar la buena gestión de la atención a las comunicaciones de los ciudadanos.
- Segundo nivel de atención formado por:
  - Personal especializado en atención.
  - Personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS).

## **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo de Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 se desarrolla de la siguiente manera:

- Recepción de consultas ciudadanas a través de los canales teléfono, correo electrónico o presencial y registro de comunicaciones en la herramienta SIASSDA.
- Atención por parte del personal del primer nivel de atención (agentes telefónicos) en primera instancia de las comunicaciones.
- Coordinación de los agentes supervisores con el personal especializado en atención y con el personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS) en caso de que sea necesaria su intervención para dar respuesta a la comunicación concreta.
- Derivación directa de las comunicaciones correspondientes a empresas interesadas en colaborar con la Tarjeta Andalucía Junta 65 al personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS).
- A través de la herramienta SIASSDA, las comunicaciones se derivan al personal especializado en atención o al personal de la JAEDPS para su posterior resolución.
- Resolución de las comunicaciones a través de contacto con la ciudadanía y registro de la atención prestada en la herramienta SIASSDA.

## **Herramientas de soporte**

Las herramientas utilizadas por parte del personal del Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 son las siguientes:

- SIASSDA: herramienta de gestión y almacenamiento de datos personales.
- Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.
- OpenScape Contact Center v10: software.
- Herramienta de grabación de llamadas.

## **Otros datos y elementos de interés**

- Los datos personales recogidos en la atención a las personas interesadas en la Tarjeta Andalucía Junta 65 son:
  - Nombre.
  - Provincia.
  - Teléfono.
  - DNI.
  - Sexo.
  - Motivo de la consulta.

- En caso de que los alguno de los datos comunicados por parte de los ciudadanos se encuentre incompleto o incorrecto, se contacta por parte del personal de la línea de atención del Servicio de Información y Gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65 a través de carta, correo electrónico o llamada y se registra la información relativa a estos contactos en la herramienta SIASSDA (contacto realizado, documentación solicitada, documentación recibida, etc.).

### *1.2.5.2 Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad*

#### **Descripción**

La ciudadanía andaluza puede acceder a este servicio para solicitar información o trasladar dudas sobre Centros de Valoración y Orientación (CVO), el reconocimiento del Grado de Discapacidad, Tarjetas Acreditativa de Grado de Discapacidad, Tarjeta de aparcamiento para personas con movilidad reducida, información de expedientes y certificados, solicitud de citas SIOA, etc.

#### **Canales de atención**

El Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: 955512074. El horario de atención es durante las 24 horas del día todos los días del año. El servicio de llamada es gratuito.
- Correo electrónico: discapacidad@juntadeandalucia.es

#### **Principales servicios**

El alcance del Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad abarca:

- **Información general** sobre servicios, prestaciones y recursos relacionados con la discapacidad y la accesibilidad en Andalucía.
- **Información** sobre el **estado de tramitación** de un **expediente**.
- **Ayuda** en la **complimentación de formularios**.
- **Gestión** de **citas SIOA**.
- **Detección** de posibles **situaciones de riesgo de maltrato** que afecten a las personas con discapacidad en Andalucía.

#### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad se compone de la siguiente manera:

- Primer nivel de atención formado por:

- Agentes telefónicos: personal encargado de atender las comunicaciones de los ciudadanos en primera instancia y de derivarlas en caso de que sea necesaria la atención del segundo nivel de atención.
  - Agentes supervisores: personal técnico encargado de controlar la buena gestión de la atención a las comunicaciones de los ciudadanos.
- Segundo nivel de atención compuesto por:
    - Personal especializado en atención.
    - Personal de los Centros de Valoración y Orientación (CVO).
    - Personal de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión Social (DGPDIS).

### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo del Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad se desarrolla de la siguiente manera:

- Los agentes telefónicos atienden en primera instancia las comunicaciones realizadas por parte de la ciudadanía y registran los datos personales correspondientes.
- Los agentes telefónicos podrán:
  - Resolver la comunicación proporcionando la información necesaria a la ciudadanía.
  - Derivar la comunicación en caso de que sea necesaria la intervención del personal del segundo nivel de atención (personal especializado en atención, personal de los CVO o personal de la DGPDIS).
- Una vez derivada la comunicación al personal del segundo nivel de atención (personal especializado en atención, personal de los CVO o personal de la DGPDIS), se contactará con el ciudadano correspondiente, se registrará la información que ha sido proporcionada y se cerrará la comunicación en la solución CRM.

### **Herramientas de soporte**

Las herramientas utilizadas por parte del personal del Teléfono de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad son las siguientes:

- CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.
- OpenScape Contact Center v10: administración de la herramienta utilizada como centralita (Siemens Hipath 4000) y de los servicios que la integran.
- Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.

- Audio de llamadas grabadas (herramienta utilizada para grabar las llamadas mantenidas con los ciudadanos de forma que sea posible consultar datos sobre comunicaciones concretas).
- Herramienta de gestión de citas.

### **Otros datos y elementos de interés**

- Los datos personales que son recogidos de la persona informante, de la persona afectada o de la persona con discapacidad son:
  - Nombre y apellidos.
  - DNI.
  - Dirección.
  - Provincia.
  - Localidad.
  - Teléfono contacto.
  - Edad.
  - Correo electrónico.
  - Número de expediente.
  - Datos socio familiares.
- En relación con la detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato se distinguen dos situaciones diferenciadas (quedando, no obstante, registrada la información asociada a las comunicaciones en la solución CRM WSD 4.0 Whitestone en ambos casos):
  - Situación de riesgo en tiempo real: en este caso las comunicaciones se trasladan directamente al personal de los servicios de emergencia, que se encarga de contactar con la policía, bomberos, personal sanitario, etc.
  - Situación de denuncia de un posible riesgo: en este caso las comunicaciones se trasladan directamente al personal de la Dirección General de Personas con Discapacidad, que se encarga de su tramitación y de decidir si se deben derivar a fiscalía, inspección de centros, etc.

### ***1.2.5.3 Servicio de Atención a la Dependencia***

#### **Descripción**

A través de esta línea se atienden consultas ciudadanas sobre la presentación de solicitudes, sobre las prestaciones que se pueden percibir una vez reconocida la dependencia, o sobre el estado de expedientes, entre otras cuestiones.

#### **Canales de atención**

El Servicio de Atención a la Dependencia ofrece información a la ciudadanía a través de los siguientes canales:

- Telefónico: número de teléfono general de atención (900166170) y números de teléfono en cada provincia para la atención a la dependencia.
- Correo electrónico: dirección de correo general (atencionciudadania.assda@juntadeandalucia.es) y direcciones de correo en cada provincia.
- Presencial (la atención presencial del personal del Servicio de Atención a la Dependencia se presta sin cita previa).

### **Principales servicios**

El alcance del Servicio de Atención a la Dependencia abarca:

- Información general sobre la Dependencia en Andalucía (prestaciones, solicitud de situación de dependencia, etc.).
- Atención a consultas sobre el estado de expedientes.

### **Estructura organizativa**

La estructura organizativa del Servicio de Atención a la Dependencia se compone de la siguiente manera:

- Capa de atención telefónica compuesta por agentes telefónicos que atienden la comunicación del ciudadano en primera instancia.
- Capa de atención especializada compuesta por personal de:
  - Personal especializado en atención.
  - Personal de la Oficina Jurídica.
  - Personal de la Coordinación de la Dependencia.
  - Personal de otras entidades: Servicios Sociales, Delegación Territorial, Centro de Salud, Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías, Centros, Económico-financiero, Recursos humanos y otros.

### **Funcionamiento operativo**

El funcionamiento operativo del Servicio de Atención a la Dependencia se desarrolla de la siguiente manera:

- En primer lugar, el agente telefónico atiende la comunicación de la ciudadanía y registra los datos relacionados con la misma.
- El agente telefónico podrá:

- Resolver la comunicación contactando con el ciudadano, registrar la información proporcionada y cerrar la comunicación en la solución CRM.
  - Derivar la comunicación a al personal especializado en atención.
- Por su parte, el personal especializado en atención podrá:
  - Resolver la comunicación contactando con el ciudadano, registrar la información proporcionada y cerrar la comunicación en la solución CRM.
  - Derivar la comunicación a Oficina Jurídica, Coordinación de la Dependencia o a otras entidades.
- El personal de la Oficina Jurídica, de la Coordinación de la Dependencia y de otras entidades orientan al personal especializado en atención y le proporcionan la información necesaria para resolver las comunicaciones de la ciudadanía.
- Finalmente, se contacta con la ciudadanía, se registra la información proporcionada y se cierra la comunicación en la solución CRM.

### **Herramientas de soporte**

Las herramientas utilizadas por parte del personal del Servicio de Atención a la Dependencia son las siguientes:

- CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.
- Herramienta de centralita.

### **Otros datos y elementos de interés**

- Los datos obligatorios que se registran de las comunicaciones son los siguientes:
  - Sobre la persona dependiente: nombre, apellidos, DNI, sexo, provincia.
  - Sobre la persona interesada: nombre, apellidos, DNI, sexo, parentesco, provincia, teléfono de contacto.
  - Sobre la entidad: nombre de la entidad, nombre de la persona que llama, cargo de la persona que llama.
- La derivación de comunicaciones a la Oficina Jurídica tiene lugar en los casos en los que la ciudadanía interpone recursos de alzada por incumplimiento de plazos establecidos en materia de dependencia.

#### **1.2.6 Otros servicios analizados**

Tal y como se ha indicado previamente en el documento, también se han analizado los siguientes servicios de atención:

- El Centro de Atención a Usuarios de la Comunidad Educativa (CAUCE).

- Servicio de Cita Previa del Servicio Andaluz de Empleo (SAE).
- Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) No Presencial de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades (CTEICU).
- Servicio de Cita Previa de la empresa pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).

En el Anexo 2 del documento se incluye una ficha de análisis de cada uno de estos servicios.

### 1.3 Resumen

Como cierre del apartado 1 del documento, se incluyen las dos siguientes **tablas comparativas que sintetizan** a través de **dimensiones y elementos concretos de análisis** las **características y rasgos** de cada uno de los servicios y canales de relación con la ciudadanía que han sido analizados (se aclara que la división de servicios y canales de relación con la ciudadanía analizados en dos tablas responde únicamente a un motivo de espacio y de formato en el que se representa la información):



Junta de Andalucía

**(Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, Servicio 012, CIYAT, INFO.VIVIENDA, Consumo Responde, SIAC, SAC no presencial de la CEETA y SAC no presencial de la CPIE):**

		SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA							
Dimensión	Elementos de análisis	OAMR	012	CIYAT	INFO.VIV	Consumo Responde	SIAC	SAC no presencial de la CEETA	SAC no presencial de la CPIE
Canales de atención	Teléfono	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Formulario online	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No
	Correo electrónico	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Chat	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No
	Asistente Virtual	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No
	Otros	Canal presencial (se solicita cita previa para las oficinas a través de los teléfonos 012 y 955012012 y la <a href="#">aplicación de solicitud de cita previa</a> )	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Servicios prestados	Información y orientación general	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Apoyo en la obtención de cita previa	Sí (a través de la <a href="#">aplicación de solicitud de cita previa</a> )	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí



		SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA							
Dimensión	Elementos de análisis	OAMR	012	CIYAT	INFO.VIV	Consumo Responde	SIAC	SAC no presencial de la CEETA	SAC no presencial de la CPIE
	Soporte técnico y resolución de incidencias	No	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí
	Asistencia en la confección de formularios/ modelos	No	No	Sí	No	Sí	Sí	No	No
	Asistencia técnica para la tramitación telemática	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí
Estructura organizativa	Primer nivel de atención	Personal público	Agentes físicos del 012 con formación específica en las áreas de atención	Agentes con formación multidisciplinar	Agentes con formación multidisciplinar	Agentes con formación multidisciplinar	Agentes teleoperadores con formación específica en las áreas en las que la CSMAEA es competente	Agentes responsables de atender la consulta del ciudadano en primera instancia y aportar información general + Personas especializadas en consultas informáticas	Agentes responsables de atender la consulta del ciudadano en primera instancia y aportar información general + Personas especializadas en consultas informáticas
	Segundo nivel de atención	Sin información	Agentes físicos del 012 una mayor profundidad en la formación en las áreas de atención (adquirida a	Agentes con formación específica en las áreas que atiende el servicio que se encargan de atender	Técnicos especialistas responsables de atender consultas de carácter específico	Agentes con formación específica responsables de atender las consultas de carácter especializado	Técnicos con formación avanzada y experiencia elevada en las áreas en las que la	Técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada	Técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada



		SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA							
Dimensión	Elementos de análisis	OAMR	012	CIYAT	INFO.VIV	Consumo Responde	SIAC	SAC no presencial de la CEETA	SAC no presencial de la CPIE
			partir de la experiencia)	consultas de carácter más especializado			CSMAEA es competente		
	<b>Responsables funcionales (grupos resolutores)</b>	Sin información	Personal de los centros directivos competentes en las materias en las que se presta atención	Personal experto de la ATRIAN	Expertos de la CFATV	Personal experto de la DG de Consumo	Técnicos de la CSMAEA	Técnicos de las Delegaciones Territoriales y de los Servicios Centrales y 8 Jefes SAC con acceso a TISAC (uno por cada provincia)	Técnicos de las Delegaciones Territoriales y de los Servicios Centrales y 8 Jefes SAC con acceso a TISAC (uno por cada provincia)
<b>Funcionamiento operativo</b>	<b>Formas de recepción de consultas y de resolución</b>	Canal presencial (citas en las oficinas)	Teléfono, formulario online, asistente virtual o chat	Teléfono, correo electrónico, formulario online, asistente virtual o chat	Teléfono, Formulario online y correo electrónico	Teléfono, Formulario online y correo electrónico	Teléfono, Formulario online, correo electrónico y asistente virtual	Teléfono y correo electrónico	Teléfono y correo electrónico
	<b>Comunicación interna</b>	Sin información	Siebel	Siebel	Siebel	Siebel	Siebel	TISAC	TISAC



		SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA							
Dimensión	Elementos de análisis	OAMR	012	CIYAT	INFO.VIV	Consumo Responde	SIAC	SAC no presencial de la CEETA	SAC no presencial de la CPIE
	<b>Gestión de la información generada</b>	Sin información	Registro en Siebel de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Portal CEIS como gestor de conocimiento)	Registro en Siebel de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Portal CEIS como gestor de conocimiento)	Registro en Siebel de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Portal CEIS como gestor de conocimiento)	Registro en Siebel de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Portal CEIS como gestor de conocimiento)	Registro en Siebel de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Portal CEIS como gestor de conocimiento)	Registro en TISAC de la actividad realizada en cada trámite de consulta	Registro en TISAC de la actividad realizada en cada trámite de consulta
<b>Herramientas de soporte</b>	<b>Principales herramientas utilizadas</b>	Sin información	Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte	Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte	Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte	Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte	Plataforma Contact Center, Siebel, BI CEIS, NAOS, Portal CEIS, Alfresco, Plataforma de Cita Previa de la Junta de Andalucía, Productos digitales y otras herramientas de soporte	TISAC, Cita Previa, Formulario Google, Aplicativo HelpDesk, Web de la CEETA, documentos Excel, Procenter (sistema de centralita)	TISAC, Cita Previa, Formulario Google, NAOS, Web de la CPIE, documentos Excel, Procenter (sistema de centralita), sistema de grabación de llamadas

**(CAUCE, Cita previa SAE, SAC no presencial de CTEICU, Cita previa VEIASA, Tarjeta Andalucía Junta 65, Información y gestión de la Discapacidad y Accesibilidad y Atención a la Dependencia):**

		SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA						
Dimensión	Elementos de análisis	CAUCE	Cita previa SAE	SAC no presencial de CTEICU	Cita previa VEIASA	Tarjeta Andalucía Junta 65	Discapacidad y Accesibilidad	Atención a la Dependencia
Canales de atención	Teléfono	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Formulario online	Sí	No	No	Sí	No	No	No
	Correo electrónico	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí
	Chat	Sí	No	No	No	No	No	No
	Asistente Virtual	No	No	No	No	No	No	No
	Otros	Aplicación móvil (iPasen)	N/A	N/A	N/A	N/A	Atención presencial	Atención presencial
Servicios prestados	Información y orientación general	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	Apoyo en la obtención de cita previa	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No



SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Dimensión	Elementos de análisis	CAUCE	Cita previa SAE	SAC no presencial de CTEICU	Cita previa VEIASA	Tarjeta Andalucía Junta 65	Discapacidad y Accesibilidad	Atención a la Dependencia
	Soporte técnico y resolución de incidencias	Sí	No	Sí	No	No	No	No
	Asistencia en la confección de formularios/ modelos	Sí	No	No	No	Sí	Sí	No
	Asistencia técnica para la tramitación telemática	Sí	No	No	No	No	No	No
Estructura organizativa	Primer nivel de atención	Agentes formados en atención telefónica y con conocimiento mínimo de 3 años en el ámbito educativo	Operadores que atienden las llamadas de la ciudadanía y que dan soporte para obtener cita previa para las oficinas de Empleo de Andalucía	Agentes responsables de atender la consulta del ciudadano en primera instancia y aportar información general	Operadores que atienden las llamadas de la ciudadanía y que dan soporte para obtener cita previa para Inspección Técnica de Vehículos (ITV)	Agentes telefónicos encargados de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia y agentes supervisores encargados de controlar la correcta atención de las comunicaciones	Agentes telefónicos encargados de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia y agentes supervisores encargados de controlar la correcta atención de las comunicaciones	Agentes telefónicos encargados de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia
	Segundo nivel de atención	Agentes expertos con un mínimo de 5 años de experiencia en los sistemas de información de la Consejería y en atención telefónica	N/A	Técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada	Personal de VEIASA encargado de atender las consultas de la ciudadanía trasladadas a través del formulario online	Personal especializado en atención y personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas	Personal especializado en atención, personal de los Centros de Valoración y Orientación (CVO) y personal de la Dirección	Personal especializado en atención, por el personal de la Oficina Jurídica, el personal de la Coordinación de la Dependencia y el personal de



SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Dimensión	Elementos de análisis	CAUCE	Cita previa SAE	SAC no presencial de CTEICU	Cita previa VEIASA	Tarjeta Andalucía Junta 65	Discapacidad y Accesibilidad	Atención a la Dependencia
					o el servicio de Atención al Cliente	Sociales (JAEDPS)	General de Personas con Discapacidad e Inclusión Social (DGPDIS)	otras entidades (Servicios Sociales, Delegación Territorial, Centro de Salud, Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías, Centros, Económico-financiero, Recursos humanos y otros)
	<b>Responsables funcionales (grupos resolutores)</b>	Interlocutores de las diferentes Direcciones Generales de la CDEFP con el CAUCE (suelen ser jefes de servicio de la Consejería)	N/A	Técnicos de las Delegaciones Territoriales y de los Servicios Centrales y 8 Jefes SAC con acceso a TISAC (uno por cada provincia)	N/A	N/A	N/A	N/A
<b>Funcionamiento operativo</b>	<b>Formas de recepción de consultas y de resolución</b>	Teléfono, formulario online, correo electrónico, chat, aplicación móvil (iPasen)	Telefónico	Teléfono y correo electrónico	Telefónico, correo electrónico (para las consultas presentadas a través del formulario online)	Teléfono, correo electrónico, atención presencial	Teléfono, correo electrónico, atención presencial	Teléfono, correo electrónico, atención presencial
	<b>Comunicación interna</b>	CRM Mantis CAUCE	Procenter (sistema de centralita)	TISAC	Procenter (sistema de centralita)	SIASSDA	CRM WSD 4.0 Whitestone	CRM WSD 4.0 Whitestone



SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Dimensión	Elementos de análisis	CAUCE	Cita previa SAE	SAC no presencial de CTEICU	Cita previa VEIASA	Tarjeta Andalucía Junta 65	Discapacidad y Accesibilidad	Atención a la Dependencia
	<b>Gestión de la información generada</b>	Registro en CRM Mantis CAUCE de la actividad realizada en cada trámite de consulta. Esta herramienta (CRM Mantis CAUCE) cuenta con la integración de diferentes aplicaciones (Sigila, Remedi, Séneca, etc.) y bases de datos (inventarios de centros de APAE, datos sobre interinos de SIPRI, etc.).	Recopilación de la información realizada a través de las siguientes herramientas: Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution, Procenter	Registro en TISAC de la actividad realizada en cada trámite de consulta	Recopilación de la información realizada a través de las siguientes herramientas: Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution, Procenter	Recopilación de la información generada durante la atención de las comunicaciones de la ciudadanía en la herramienta SIASSDA	Recopilación de la información generada durante la atención de las comunicaciones de la ciudadanía en la herramienta CRM WSD 4.0 Whitestone	Recopilación de la información generada durante la atención de las comunicaciones de la ciudadanía en la herramienta CRM WSD 4.0 Whitestone
<b>Herramientas de soporte</b>	<b>Principales herramientas utilizadas</b>	CRM Mantis CAUCE, Procenter (sistema de centralita), iPasen, Secretaría virtual de los centros educativos	Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution, Procenter (sistema de centralita), herramienta SoftPhone, Liferay (herramienta de gestión del conocimiento)	TISAC, Cita Previa, Formulario Google, Aplicativo HelpDesk, Web de la CEETA, documentos Excel, Grabadora Cybertech, Procenter (sistema de centralita)	Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution, Procenter (sistema de centralita), herramienta SoftPhone, Liferay (herramienta de gestión del conocimiento)	SIASSDA, Siemens Hipath 4000 (sistema de centralita), OpenScape Contact Center v10 (software) y herramienta de grabación de llamadas	CRM WSD 4.0 Whitestone, OpenScape Contact Center v10, Siemens Hipath 4000 (centralita), herramienta de grabación de llamadas y herramienta de gestión de citas	CRM WSD 4.0 Whitestone y herramienta de centralita

## **2. CARACTERÍSTICAS A TENER EN CUENTA EN LA FUTURA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA**

Del análisis realizado, se obtienen a continuación algunas características que se consideran necesarias para su consideración en la futura solución, de cara a dar cobertura a las principales necesidades de atención.

### **Gestión de canales:**

- Habilitación de canales de comunicación a través del CRM: uso de los medios puestos a disposición por los servicios de atención a través de la herramienta, integrándolos de forma que generen actividad automática en la herramienta y no sea necesario subir la información de las comunicaciones de forma manual. Se plantea la habilitación de, al menos, los siguientes canales (entre otros):
  - Chat.
  - Asistente virtual.
  - Formulario.
  - Correo electrónico.
  - Buzones online.
  - Mensajería instantánea: Whatsapp, Telegram, etc.
  - Redes Sociales.
  - App móvil (si aplica).
  - Etc.
- Uso de canales de comunicación tanto para la entrada y salida de atenciones.
- Integración con centralita de atención telefónica: gestión de las colas de consultas presentadas por parte de la ciudadanía a través del CRM gracias a la integración de las herramientas utilizadas para el sistema de centralita (Procenter y Evolution), de forma que se puedan dirigir y gestionar las consultas desde la herramienta CRM.
- Posibilidad de compartición de documentación vía chat, mensajería u otros canales que se consideren adecuados: incorporación de funcionalidades a los medios puestos a disposición de la ciudadanía que permitan compartir documentación que agilice y facilite la tramitación de consultas.

### **Roles en los agentes de atención:**

- Configuración de roles en agentes que participan en la prestación de atención a la ciudadanía, definiendo permisos, visualizaciones, servicios y otros elementos según los diferentes agentes involucrados (teniendo en cuenta criterios como el nivel de atención al que pertenecen o su materia de especialización).
- Redirección automática de casos una vez se inicia la comunicación, en función de especialización por segmentos definidos.
- Parametrización de los criterios de redirección: por materias, por servicios, por tipo de público objetivo, etc.

- Configuración de roles para acceso a información: clasificación del personal del servicio en niveles de atención para que las opciones que aparezcan disponibles y la información a la que tengan acceso se adapten a sus funciones.
- Parametrización de permisos para comunicación con los ciudadanos por funciones o servicios, de forma que algunos agentes puedan interactuar directamente con la ciudadanía o prestar determinados servicios de atención, mientras que otros agentes puedan tener limitadas ciertas capacidades.

### **Casos:**

- Generación automática de casos de atención, ligados a la entrada de comunicaciones por los distintos canales disponibles: registro automatizado en la herramienta CRM de las comunicaciones realizadas por parte de los ciudadanos gracias a la integración de los diferentes canales puestos a disposición de los servicios de atención.
- Capacidad para definición y parametrización de los campos que caracterizarán a los casos entrantes: posibilidad de establecimiento de categorías que permitan clasificar los casos entrantes. En este sentido se destaca la importancia de que sea posible cambiar los campos que rellenar para caracterizar los casos de consulta presentados por parte de la ciudadanía según vayan cambiando las características de los servicios que se prestan y las temáticas que se abordan para poder ofrecer un servicio actualizado y ajustado a la realidad tanto administrativa como ciudadana.
- Al menos, categorización conforme a Tipo de caso: procedimientos y servicios vs otras consultas.
  - En el caso de procedimientos y servicios: buscador del procedimiento concreto en el Catálogo de Procedimientos y Servicios de Junta de Andalucía (CPS). Opción de volcado de información sobre el procedimiento en cuestión en campos a definir del caso abierto. Así como campo abierto para descripción detallada del asunto correspondiente al trámite. Integración.
  - En el caso de otras consultas: registro de información relacionada con el asunto (con posibilidad de definición de asuntos en desplegados, así como opción de otros), campo abierto para descripción detallada del asunto, etc.
- Capacidad para definir y parametrizar estados del caso, según criterios por determinar: definición de estados determinados que permitan clasificar los casos según su estado de tramitación y permitan optimizar su seguimiento y control.
- Registro del histórico de casos: generación de listados que permitan agrupar casos similares según temática, información requerida, etc.
- Reconocimiento de las personas que contactan y están registradas en la base de datos de atención: almacenamiento de los datos de aquellos ciudadanos que han mantenido relación con los servicios de atención a partir de una “ficha de ciudadano” que incluya todas las consultas que han presentado.
- Capacidad de categorización del caso y posibilidad de respuesta directa al ciudadano. Parametrización de opciones de respuesta y traslado al caso, al menos sobre:
  - Envío de respuesta al ciudadano y cierre.

- Escalado y comunicación del inicio del proceso de atención especializada.
  - Envío de requerimiento al ciudadano para solicitud de más información y seguimiento al caso.
  - Etc.
- Capacidad de parametrización y configuración de procesos de escalado a distintos niveles, en función de las materias objeto de redirección y asignación entre agentes de atención / grupos resolutores.
    - Posibilidad de categorizar casos de escalado en función de distintos criterios por determinar (por ejemplo, grado de criticidad, recurrencia, prioridad, etc.).
    - Posibilidad de incorporar los procesos de escalado entre atención general y especializada en el CRM, a través de la integración de las soluciones actuales.
    - Avisos entre agentes para la resolución de casos tratados previamente.
    - Posibilidad de búsqueda de casos por identificador.
    - Posibilidad de búsqueda de casos por temática que pueda servir como referencia a los casos de consulta en trámite.
    - Posibilidad de reapertura de casos, por situaciones sin resolver o para subsanar información errónea.
    - Posibilidad de asociación entre casos.

### **Ficha de ciudadano:**

- Generación de ficha de ciudadano para el registro de información mínima de la persona y su almacenamiento en la base de datos de atención.
- Capacidad para definición y parametrización de campos que conformarán la ficha de ciudadano, incluyendo al menos los siguientes:
  - Nombre.
  - Apellidos.
  - Teléfono de contacto.
  - Correo electrónico.
  - Medio de contacto preferente.
- Posibilidad de parametrizar campos de obligado registro, de otros opcionales (como, por ejemplo, el código postal).
- Posibilidad de parametrización y definición de criterios de segmentación de personas atendidas. Posibles opciones, al menos, las siguientes:
  - Personas mayores.

- Personas extranjeras / con dificultades en el idioma.
- Personas con necesidades especiales de atención.
- Etc.
- Posibilidad de parametrización de las vistas asociadas a la información recogida por los distintos agentes. Capacidad de filtrado de determinada información, para consumo únicamente de las personas de atención que lo requieran.
- Espacio de avisos personalizados en la ficha de ciudadano. Así como capacidad para la definición y parametrización de criterios de segmentación de avisos personalizados: función proactiva por parte de los servicios de atención ciudadana que avisen de posibles servicios que puedan interesar al ciudadano según sus anteriores consultas (como subvenciones o convocatorias, entre otros asuntos).
- Posibilidad de gestionar documentos en la ficha de ciudadano, centralizando todos los documentos que una persona realiza en atención tanto presencial como no presencial mediante la integración en el CRM del aplicativo de registro.

#### **Derivación y gestión de cargas:**

- Reconocimiento de los datos identificativos de la persona que contacta, y asociación del caso (si existe registro en la base de datos de atención) a la ficha de ciudadano: incorporación de funcionalidades a la herramienta CRM que permitan guardar la información de los ciudadanos y reconocerlos al comenzar un nuevo trámite, de manera que no será necesario que se proporcionen datos que se han facilitado a la Administración previamente.

#### **Casos vs ficha de ciudadano:**

- Posibilidad de crear casos anónimos, sin vínculo a ciudadanos: especialmente, los relacionados con provisión de información y orientación de carácter general sobre cualquier materia.
- Posibilidad de asociar casos a fichas de ciudadano ya creada: incorporación de funcionalidades a la herramienta CRM que permitan que las fichas de ciudadano almacenen los casos que cada ciudadano va teniendo en su relación con la Administración, independientemente de la materia de la que se trate.

#### **Gestor del conocimiento:**

- Flujos de información de la gestión del conocimiento: definición de procesos tanto internos (entre el propio personal de los servicios de atención) como externos (relación con la ciudadanía) de forma que la información que se vaya generando en la atención ciudadana se almacene y pueda hacerse uso de ella (por ejemplo, estandarización de los procesos de consulta entre los niveles de atención primero, segundo y tercero).

- Buscador de palabras clave: incorporación de la posibilidad de buscar en la herramienta CRM palabras clave que señalen información de interés como:
  - Información proporcionada en casos anteriores para resolver consultas ciudadanas.
  - Documentos de referencia utilizados por otros agentes del modelo de relación (independientemente de la materia de la que se trate).
  - Normativa aplicable.
  - Personal competente en la materia relacionada con la palabra clave.
  - Etc.
- Filtros de información: incorporación de la posibilidad de filtrar contenidos en la herramienta CRM según categorías y criterios como fecha de compartición de la información, ámbito de especialización del agente que ha compartido la información, materia con la que guarda relación la información, etc.
- Espacio de preguntas frecuentes: sección en la que se incorporen aquellas cuestiones que, según los agentes de cada una de las materias de las que se presta atención, son más consultadas y/o generan más confusión a la ciudadanía.
- Histórico de preguntas frecuentes: posibilidad de consultar los listados de preguntas frecuentes según año y materias de atención.
- Integración con el Catálogo de procedimientos y servicios, de forma que se relacionen contenidos con procedimientos y servicios concretos.
- Posibilidad de registro del histórico de búsquedas realizadas en el gestor del conocimiento: generación de un registro general con el histórico de búsquedas más frecuentes realizadas en el gestor del conocimiento, siendo posible, de esta manera, mantener un seguimiento de ellas.
- Propuesta proactiva de temáticas relacionadas con la consulta realizada, por casos similares anteriormente abiertos: incorporación de funcionalidades en la herramienta CRM que permitan la opción de recibir sugerencias de respuesta a casos en trámite a partir de casos similares anteriormente resueltos.
- Soporte al *ciclo de vida del conocimiento*: la creación, edición, revisión y distribución de los contenidos para su consumo, tanto de los artículos o piezas de conocimiento como de otros activos como los *media* (documentos y otro tipo de archivos). Ha de permitir su organización y clasificación taxonómica y proporcionar soporte al flujo de edición.

## **Integraciones**

- **Potenciales integraciones:**
  - Cita previa:

- Prestación del proceso completo de gestión de cita previa desde el sistema de cita previa integrado en el CRM, sin necesidad de abandonar el sistema.
- Buscador de citas existentes en el sistema de cita previa integrado en el CRM, en función del DNI, identificador de cita previa de la persona u otros parámetros (a definir).
- Posibilidad de enviar de nuevo los datos de la cita, en función de los canales que se decidan (por ejemplo: SMS, correo electrónico, vía WhatsApp, etc.).
- Posibles volcados de información sobre citas asignadas a fichas de usuario o posibilidad de consulta en línea (de forma que se evite el acceso al sistema de cita previa ante una duda o consulta de la ciudadanía sobre sus citas).
- Posibilidad de cancelación y modificación de citas.
  - Posibilidad de integrar la información que sea proporcionada por parte de las personas que atienden las citas previas (por ejemplo: acceso de los técnicos de las consejerías / organismos competentes durante un tiempo limitado para que integren la información que ha sido proporcionada).
- Centralita de atención telefónica con sistema de registro automático de datos, para la solicitud de datos correspondientes al pago: posibles opciones:
  - Reconocimiento automático de voz.
  - Tecleo manual de los números y datos de la tarjeta bancaria.
  - Obtención del justificante y posibilidad de envío por correo electrónico a la persona interesada a través del CRM.
- Asistente virtual de Junta de Andalucía: actualización periódica de la información de la que dispone el asistente virtual de Junta de Andalucía y revisión de los mensajes trasladados por la ciudadanía para extracción de conclusiones.
- Carpeta Ciudadana, para utilización como canal de comunicación de avisos a la persona registrada en la base de datos de atención, para la descarga de documentación o para la copia de los mensajes enviados por mail al ciudadano.
- Catálogo de Procedimientos y Servicios (ya descrito en apartados anteriores).
- Plataforma de Pago Telemático de Junta de Andalucía sin sistema de firma para facilitar la tramitación y la accesibilidad de los ciudadanos y gestores, permitiendo así que desde el servicio de atención pueda prestarse apoyo a la hora de realizar todo el proceso de pago de determinados procedimientos, a través de un servicio de acompañamiento.

### **Cumplimentación de formularios:**

- Formularios de inicio de un trámite:

- Integración de formularios existentes en sistemas propios de la Junta de Andalucía (ejemplo: Libro de Sugerencias y Reclamaciones).
- Posibilidad de generación de formularios desde el CRM para el apoyo en el inicio de un trámite (otros trámites a los que no pueda accederse sin autenticación del interesado).
- Almacenamiento de formularios en repositorio propio del CRM: compartición de formularios y descripción de la información que debe aportarse en sus diferentes campos para facilitar la atención por parte de los agentes del servicio.
- Enlace entre tipo de casos y el repositorio propio del CRM (si marcas como asunto: “Ayuda en la cumplimentación”, apertura directamente del repositorio de formularios).
- Opción de precarga de datos de ficha de ciudadano en los campos existentes y coincidentes del formulario.
- Entre los datos solicitados al ciudadano pueden estar (orientado solo para sugerencias y reclamaciones):
  - Tipo: reclamación / sugerencia.
  - Datos identificativos: DNI.
  - Modo de comunicación preferente.
  - Consejería / organismo a la que dirigir la reclamación / sugerencia.
  - Texto general de la sugerencia / reclamación.
- Registro de tratamiento de datos para recoger todos los proporcionados durante la cumplimentación del formulario.
  - Estos datos no serán compartidos, ni tratados.
  - Se almacenarán durante un periodo no superior a 1 mes desde que se genera el formulario.
  - Finalidad: ayudar en la confección del formulario, y a su vez, garantizar la exención de responsabilidad del 012.
- Registro de la aceptación de cláusulas asociadas a formularios. Una vez se acepta esta cláusula, el sistema debe generar un registro de tratamiento de datos para recoger todos los proporcionados durante la cumplimentación del formulario.
- Almacenamiento y proceso de tratamiento de datos ofrecidos.
- Posibilidad de grabar la voz con el consentimiento del ciudadano para los casos que así se requiera.
- Generación de PDF editable con la información precargada ofrecida vía telefónica por la persona que contacta y rellena por el agente 012.
- Opción de compartición por los canales que decida la persona que contacta del PDF editable.
- El documento generado se almacena en el histórico del caso, para futuras consultas por parte de la persona que contacta / reenvíos necesarios.

- El sistema proporciona una serie de medios de comunicación existentes en la ficha de ciudadano asociada al caso abierto, para confirmar con la persona cómo quiere recibirlo.
  - Vía correo electrónico.
  - Vía telefónica (por ejemplo, SMS o WhatsApp).
- Aceptación de los datos expuestos en el formulario por parte de la persona interesada.

#### **Fin de la atención:**

- Generación de encuestas de satisfacción de forma automática que permitan conocer la valoración de los ciudadanos tras el servicio de atención.
- Parametrización y configuración de encuestas personalizadas según canal de atención utilizado para la prestación del servicio, considerando al menos:
  - Encuesta de atención telefónica; valoración con marcado manual o mediante reconocimiento de voz.
  - Encuesta de atención presencial.
  - Encuesta vía chat online.
- Enlazado del caso de atención a la ficha de ciudadano existente en la base de datos de forma que no se pierda información y se guarden todos los casos que cada ciudadano ha mantenido con la Administración.
- Almacenamiento de la valoración ofrecida durante la encuesta en el caso objeto de evaluación.
- Cierre del caso y registro en el histórico de consultas asociadas.

**KPIs necesarios para la monitorización y reporting:** necesidad de la utilidad de explotación estadística para monitorizar la actividad de atención y conseguir analizar, al menos, los siguientes elementos:

- **Datos globales:**
  - Datos de consultas por Consejerías/órganos responsables y categorías.
  - Número de usuarios identificados en la BDU.
  - Número de servicios incluidos en el perfil de cada usuario.
  - Total de interacciones anónimas vs interacciones con identificación de usuarios.
  - Avisos masivos realizados por campaña, canal y número de usuarios.
  - Número de agentes por canales o agrupación de canales por día y hora.
  - Tareas automatizadas o realizadas con inteligencia artificial.
- **Teléfono:**
  - Número de llamadas por línea de entrada.

- Número de llamadas recibidas en horario de atención.
  - Número de llamadas recibidas fuera de horario de atención.
  - Número de llamadas derivadas a otra línea, por nivel de servicio (Red Inteligente, Agente Virtual, Agente Físico).
  - Volumen de llamadas recibidas en Red Inteligente según numeraciones, franja horaria y día de la semana, dentro y fuera del horario de servicio.
  - Volumen de llamadas recibidas en Red Inteligente según tipologías.
  - Volumen de llamadas recibidas en Red Inteligente en horario de atención derivadas por línea de destino.
  - Volumen de llamadas recibidas en el agente virtual.
  - Volumen de llamadas desviadas a cada Línea de Atención Especializadas desde el agente virtual.
  - Número de agentes del Agente virtual por día y hora.
  - Ratio de llamadas atendidas por cada agente del agente virtual por día y hora.
  - Volumen de llamadas recibidas en el Agente físico por origen.
  - Volumen de llamadas atendidas por el Agente físico.
  - Volumen de llamadas atendidas y desviadas a cada Línea de Atención Especializada por el agente físico.
  - Número de agentes físicos por día y hora.
  - Tiempo medio de atención por llamada.
  - Clasificación de consultas por Categorías/ áreas temáticas /procedimiento o servicio.
  - Número de llamadas anónimas y número de llamadas con identificación de usuario.
- **Formulario online**
    - Número de formularios web recibidos por origen (ciudadano/ N1).
    - Número de Formularios Web resueltos por nivel de atención.
    - TMR (tiempo medio resolución) por nivel de atención.
    - Tiempo de asignación a resolutor en triaje.

- Tiempo medio de cumplimentación de los formularios por parte de los ciudadanos.
- **Asistente virtual**
  - Número de conversaciones e interacciones por ámbitos.
  - Número de conversaciones derivadas a chat.
  - Número medio de mensajes intercambiados en cada consulta.
- **Chat**
  - Número de conversaciones iniciadas desde Asistente Virtual.
  - Número de agentes por día y hora.
  - Número de conversaciones finalizadas por ciudadano.
  - Tiempo medio de atención.
  - Número de consultas derivadas a formulario online o a otro canal.
  - Tiempo medio de respuesta al ciudadano.
- **Servicio de mensajería (WhatsApp y Telegram)**
  - Número de consultas recibidas por servicio de mensajería.
  - Número de agentes por día y hora.
  - TMR (tiempo medio resolución).
- **Datos de escalado**
  - Número de consultas específicas escaladas a N2.
  - Número de consultas específicas escaladas a N3 por categoría/área temática/procedimiento o servicio.
  - Número de consultas reiterativas escaladas a N3 para aclaración/ampliación de información por categoría/área temática/procedimiento o servicio.
- **Análisis de preguntas/consultas reales y de intención de llamada en agente virtual**
  - Número de consultas con identificación positiva de intención de llamada por términos/categoría/materia/procedimiento o servicio.
  - Número de llamadas con tiempo de respuesta sobrepasado por tiempo e intención.
- **Datos de servicios proactivos:**

- Mensajes enviados.
- Canales utilizados.
- Campañas realizadas.
- Canal de contacto preferente del ciudadano por clasificación o grupo de edad.
  
- **Datos de Servicio automatizado de Cita previa**
  - Llamadas finalizadas con IVR.
  - Citas derivadas por IVR y gestionadas por agente físico.
  
- **Datos de ayuda en el trámite con o sin presentación por procedimiento o servicio**
  - Pago de tasas.
  - Ayuda en la confección de formulario.
  
- **Gestión del conocimiento**
  - Número de artículos de conocimiento.
  - Cantidad de visitas o consultas a artículos y a documentos.
  - Artículos enviados por responsables de área.
  - Número de consultas internas por tipos de usuarios: agentes, centros directivos, OAMRs, otros servicios de atención.
  - Frecuencia de uso de los artículos.
  - Calificación de los artículos, grado de utilidad.

### 3. ANEXO 1: FICHAS DE ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y CANALES DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA ANALIZADOS EN DETALLE EN EL DOCUMENTO

Se incluyen a continuación fichas de análisis de los servicios y canales de relación que han sido analizados detalladamente en el presente documento: Servicios de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (012), Servicios avanzados de Información y Atención Tributaria, englobados en el Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT), Servicio de Atención al Ciudadano INFO.VIVIENDA de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, Servicio de Atención al Ciudadano Consumo Responde de la Consejería de Salud y Consumo y Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC) de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul (CSMAEA):

- Servicios de Información General Administrativa de la Junta de Andalucía (012):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (012 o 955012012), formulario online, asistente virtual, chat.</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes virtuales, agentes 012 (primer nivel de atención), agentes 012 (segundo nivel de atención), personal de centros directivos y figura del coordinador.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y orientación generales, apoyo en la obtención de cita previa, redirección a servicios de atención especializada, soporte técnico.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes virtuales (nivel de atención previo al primer nivel que solo redirige las llamadas que recibe el servicio 012), agentes físicos del 012 de primer nivel, agentes físicos del 012 de segundo nivel, personal de centros directivos y un coordinador que supervisa a los agentes.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	Sin información
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes virtuales encargados de escuchar la intención de las llamadas de los ciudadanos y redirigir la llamada según la temática que trate.</li> <li>• Agentes 012 (primer nivel de atención) encargados de atender las llamadas redirigidas por parte de los agentes virtuales y de dirigir las llamadas que no consiga resolver al personal responsable de la línea de atención especializada que corresponda o a los agentes 012 del segundo nivel de atención.</li> <li>• Agentes 012 (segundo nivel de atención) con mayor grado de profundidad en la formación que los agentes 012 del primer nivel de atención.</li> <li>• Personal de los centros directivos competentes que se encargan de apoyar a los agentes del primer y segundo nivel de atención en la resolución de consultas de la ciudadanía y de suministrar información de sus materias especializadas.</li> <li>• Coordinador encargado de supervisar a los agentes que participan en el servicio 012, elaborar informes de seguimiento, elaborar cuadrante de horarios y permanecer en contacto con los centros directivos.</li> </ul>

Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, chat, formulario web, asistente virtual.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM), Portal CEIS.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oracle BI/Web BI, Procenter; Evolution.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, formulario web, chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y apellidos, correo electrónico, sexo y código postal y datos sobre su solicitud de consulta (tema de la consulta, mediante un desplegable de opciones, y mensaje, mediante un campo abierto).</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel, NAOS, Procenter, Evolution.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica, formulario online, chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu Turno (herramienta utilizada para la gestión de citas previas).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu Turno (herramienta utilizada para la gestión de citas previas) y Procenter (sistema de centralita).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel.</li> </ul>

- Servicios avanzados de Información y Atención Tributaria, englobados en el Centro de Información y Atención Tributaria (**CIYAT**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (954544350), formulario online (portal web), correo electrónico (<a href="mailto:ciyat@juntadeandalucia.es">ciyat@juntadeandalucia.es</a>), chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes con formación multidisciplinar en el primer nivel.</li> <li>• Agentes con formación específica, en el segundo nivel.</li> <li>• Personal experto de la ATRIAN para el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de información y orientación, asistencia en la confección de documentos/modelos tributarios, apoyo en la obtención de cita previa</li> </ul>

	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En primera instancia existe un primer nivel.</li> <li>• Con un carácter específico encontramos el segundo nivel.</li> <li>• Asimismo, un tercer nivel de apoyo en la resolución.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de personal: 39.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los agentes del primer nivel de atención son responsables de atender las consultas de la ciudadanía.</li> <li>• Los agentes con formación específica del segundo nivel de atención son responsables de atender a la ciudadanía para consultas o tramitaciones de carácter especializado.</li> <li>• El personal experto de la ATRIAN es responsable de dar apoyo en la resolución de consultas a los agentes de segundo nivel, además de validar y aportar la documentación que incorporar en la base de datos de conocimiento del sistema.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, correo electrónico, formulario online, chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM), Portal CEIS.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel, Alfresco.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, correo electrónico, formulario web, chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las consultas dirigidas a obtener información y orientación generales no es necesario proporcionar ningún dato por parte del ciudadano. Si en cambio se desea obtener cita previa, se solicitan los siguientes datos: NIF, nombre y apellidos, correo electrónico y/o número de teléfono.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution (sistema de centralita); Siebel.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica, formulario online; correo electrónico, chat, asistente virtual.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TuTurno (plataforma utilizada para gestionar las citas previas de la ciudadanía con el personal de la ATRIAN).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TuTurno (plataforma utilizada para gestionar las citas previas de la ciudadanía con el personal de la ATRIAN).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel.</li> </ul>

- Servicio de Atención al Ciudadano **INFO.VIVIENDA** de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda:

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (955060998), formulario online (portal web), correo electrónico (info.vivienda@juntadeandalucia.es).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes con formación multidisciplinar, en el primer nivel.</li> <li>• Técnicos especialistas, en el segundo.</li> <li>• Expertos externos en el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de información y orientación, asistencia técnica para la tramitación telemática, consulta de expedientes.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En primera instancia existe un primer nivel.</li> <li>• Con un carácter específico encontramos el segundo nivel.</li> <li>• Asimismo, un tercer nivel de apoyo en la resolución.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de personal: 10.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes del primer nivel son responsables de atender a la ciudadanía para la prestación del servicio.</li> <li>• Los técnicos del segundo nivel son responsables de resolver consultas o tramitaciones de carácter específico.</li> <li>• Los expertos del tercer nivel de atención son responsables de dar apoyo en la resolución de consultas de carácter específico, facilitar documentación que incluir en la base del conocimiento, aclarar información relativa a la publicación de planes de vivienda y normativa vigente.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, correo electrónico, formulario web.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel, correo electrónico, Portal de la CFATV.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (herramienta de uso general por parte del personal del equipo CEIS para registro, consulta y gestión de la atención al ciudadano).</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono, formulario online, correo electrónico.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligatorios: nombre, apellidos, teléfono, provincia, canal de entrada de consulta y dirección de correo electrónico. Opcionales: dirección, edad, sexo, estado civil, fecha de nacimiento.</li> </ul>

	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution (centralita); Siebel.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica; Buzón web; Correo electrónico.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NAOS (sistema de gestión de tiques y soporte).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NAOS (sistema de gestión de tiques y soporte).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel; NAOS.</li> </ul>

- Servicio de Atención al Ciudadano **Consumo Responde** de la Consejería de Salud y Consumo:

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (900215080), formulario online (portal web), correo electrónico (consumoresponde@juntadeandalucia.es).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes con formación multidisciplinar, en el primer nivel.</li> <li>• Agentes con formación específica, en el segundo nivel.</li> <li>• Personal experto de la Dirección General de Consumo (DGC) para el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de información y orientación, ayuda a la cumplimentación de formularios.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En primera instancia existe un primer nivel.</li> <li>• Con un carácter específico encontramos el segundo nivel.</li> <li>• Asimismo, un tercer nivel de apoyo en la resolución.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de personal: 21.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los agentes del primer nivel de atención son responsables de atender las consultas de la ciudadanía.</li> <li>• Los agentes con formación específica del segundo nivel de atención son responsables de atender a la ciudadanía para consultas o tramitaciones de carácter especializado.</li> <li>• El personal experto de la DGC es responsable de dar apoyo en la resolución de consultas a los agentes de segundo nivel, además de validar y aportar la documentación que incorporar en la base de datos de conocimiento del sistema.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, correo electrónico, formulario web.</li> </ul>

	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM), correo electrónico, Portal CEIS.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM), Portal de Consumo Responde, Portal web de la Consejería de Salud y Consumo.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono, formulario online, correo electrónico.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	Sin información.
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolution (centralita), Siebel.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica, formulario online; correo electrónico.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se dispone de un sistema que permita obtener cita previa a la ciudadanía.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>

- Servicio Integrado de Atención Ciudadana (**SIAC**) de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul (CSMAEA):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono (954544438), formulario online (portal web), correo electrónico (buzón del ciudadano), asistente virtual.</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el primer nivel, agentes teleoperadores con formación específicas en las áreas en las que la CSMAEA es competente.</li> <li>Técnicos con formación avanzada y experiencia elevada, en el segundo nivel.</li> <li>Técnicos de la CSMAEA, para el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestación de información y orientación, ayuda en la cumplimentación de formularios, soporte a la tramitación telemática, gestión y concertación de citas previas para consultas sobre expedientes.</li> </ul>

	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>En primera instancia se cuenta con un primer nivel de unidad de recepción.</li> <li>En segunda instancia se encuentra una Unidad de Seguimiento y Atención.</li> <li>Y, por último, un tercer nivel de apoyo en la resolución de consultas no resueltas por los niveles de atención anteriores.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>El número total de agentes es 5 (puede llegar a 8 agentes en periodos de campaña cuando se refuerza el servicio).</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los agentes teleoperadores de la unidad del primer nivel de atención son responsables de atender en primera instancia a la ciudadanía.</li> <li>Los técnicos del segundo nivel de atención son responsables de atender las consultas que los agentes teleoperadores del primer nivel de atención no puedan resolver, mantener actualizada la base de datos de conocimiento, formar a los agentes teleoperadores del primer nivel de atención y realizar seguimiento de las respuestas que estos proporcionan a la ciudadanía.</li> <li>Los técnicos del tercer nivel de atención son responsables de dar apoyo a los técnicos del segundo nivel de atención en la resolución de consultas.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico, correo electrónico, formulario online, asistente virtual.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel, Portal Ambiental de Andalucía.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabadora, ficheros Excel.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico, correo electrónico, formulario online, asistente virtual.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>DNI/NIE/CIF, nombre y apellidos, tipo de contacto (ciudadano, profesional, empleado público o empresa), correo electrónico, código postal, teléfono, deseo de notificar por SMS o no, asunto de la consulta, descripción y se ofrece la posibilidad de adjuntar documentos.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolution (centralita), Siebel, Wiki.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica, formulario online, correo electrónico, asistente virtual.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siebel (CRM).</li> </ul>

	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siebel (CRM).</li> </ul>
--	----------------------------------	---

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (**SAC**) **no presencial** de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo autónomo (**CEETA**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (955063910); Correo electrónico (buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de recepción, con agentes de atención en el primer nivel.</li> <li>• Agentes con formación especializada, en el segundo nivel.</li> <li>• Técnicos de las DDTT y los SSCC y Jefes SAC, para el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo y bienestar laboral; Empleo - Trabajo Autónomo; Información general; Formación para el empleo; Aplicaciones telemáticas.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En primera instancia se encuentra un primer nivel de unidad de recepción.</li> <li>• En segunda instancia, una unidad especializada.</li> <li>• Asimismo, un tercer nivel de resolución de consultas que no se han podido resolver en los niveles anteriores.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 personas en la unidad de recepción (primer nivel de atención) más 2 o 3 personas especializadas en consultas informáticas.</li> <li>• 7 personas en la unidad de atención especializada (segundo nivel de atención).</li> <li>• 8 Jefes SAC (uno por provincia en las Delegaciones Territoriales) con acceso al aplicativo TISAC (herramienta de uso principal en el funcionamiento del Servicio) más aquellos técnicos que los propios Jefes SAC indiquen (tercer nivel de atención).</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el primer nivel hay agentes responsables de atender la consulta del ciudadano por teléfono o por correo electrónico, aportar información general a la ciudadanía sobre materias relacionadas con empleo, registrar la consulta del ciudadano en el aplicativo TISAC y, a través de este aplicativo, derivar a los agentes de segunda línea aquellas consultas que no pueda resolver.</li> <li>• En el segundo nivel se encuentran técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada, formar a los agentes de la primera línea, organizar la base de datos del conocimiento del servicio y derivar aquellas consultas que no pueda resolver al personal del tercer nivel de atención.</li> <li>• El personal del tercer nivel de atención se encarga de resolver aquellas consultas que se trasladan por parte de los técnicos del segundo nivel de atención.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico; correo electrónico.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TISAC: herramienta de uso general en la que se registra la información de los ciudadanos y de sus consultas, se guarda la trazabilidad de las actividades realizadas en la gestión de cada consulta y se encuentra</li> </ul>

		una sección de tablón de publicaciones en la que se almacena información relevante que tener en cuenta a la hora de prestar el servicio de atención a la ciudadanía.
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC: posibilidad de guardar la trazabilidad de las actividades realizadas en la tramitación de cada consulta presentada por la ciudadanía.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC recopila la información que se genera a través de los canales telefónico y virtual (correo electrónico).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico, correo electrónico.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y apellidos, correo electrónico, número de teléfono, provincia, NIF y género.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de consultar el registro correspondiente al trámite de atención de un ciudadano a través de su DNI o a través el código identificativo de su consulta.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica, correo electrónico.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativo Gestión Cita Previa.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC: herramienta que almacena información sobre los trámites de consultas ciudadanas.</li> </ul>

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (**SAC**) **no presencial** de la Consejería de Política Industrial y Energía (**CPIE**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; Online/Virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico (955041111); Correo electrónico (buzonweb.sac.cpie@juntadeandalucia.es).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad de recepción, con agentes de atención en el primer nivel.</li> <li>Agentes con formación especializada, en el segundo nivel.</li> <li>Técnicos de las DDTT y los SSCC y Jefes SAC, para el tercer nivel.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en servicio de instalaciones (destacándose las consultas en materia fotovoltaica de autoconsumo); trámites (destacándose, por ejemplo, las consultas en relación con el estado de tramitación de expediente de cambio de titularidad de instalaciones); aplicaciones telemáticas (destacándose, por ejemplo, las consultas sobre aplicativos telemáticos como el Registro de Certificados Energéticos Andaluces).</li> </ul>

	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>En primera instancia se encuentra un primer nivel de unidad de recepción.</li> <li>En segunda instancia, una unidad especializada.</li> <li>Asimismo, un tercer nivel de resolución de consultas que no se han podido resolver en los niveles anteriores.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 + 2 agentes en la unidad de recepción (primer nivel de atención) más 1 persona en la unidad de soporte telemático (encargada de consultas de carácter telemático).</li> <li>2 personas en la unidad de atención especializada (segundo nivel de atención).</li> <li>8 Jefes SAC (uno por provincia en las Delegaciones Territoriales) con acceso al aplicativo TISAC (herramienta de uso principal en el funcionamiento del Servicio) más aquellos técnicos que los propios Jefes SAC indiquen (tercer nivel de atención).</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el primer nivel hay agentes responsables de atender la consulta del ciudadano por teléfono o por correo electrónico, aportar información general a la ciudadanía sobre materias relacionadas con empleo, registrar la consulta del ciudadano en el aplicativo TISAC y, a través de este aplicativo, derivar a los agentes de segunda línea aquellas consultas que no pueda resolver.</li> <li>En el segundo nivel se encuentran técnicos encargados de proporcionar una atención más especializada, formar a los agentes de la primera línea, organizar la base de datos del conocimiento del servicio y derivar aquellas consultas que no pueda resolver al personal del tercer nivel de atención.</li> <li>El personal del tercer nivel de atención se encarga de resolver aquellas consultas que se trasladan por parte de los técnicos del segundo nivel de atención.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico; correo electrónico.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC: herramienta de uso general en la que se registra la información de los ciudadanos y de sus consultas, se guarda la trazabilidad de las actividades realizadas en la gestión de cada consulta y se encuentra una sección de tablón de publicaciones en la que se almacena información relevante que tener en cuenta a la hora de prestar el servicio de atención a la ciudadanía.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC: posibilidad de guardar la trazabilidad de las actividades realizadas en la tramitación de cada consulta presentada por la ciudadanía.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC recopila la información que se genera a través de los canales telefónico y virtual (correo electrónico).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico, correo electrónico.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y apellidos, CIF o NIF, número de teléfono, correo electrónico, provincia, datos sobre la consulta (área relacionada con la consulta, motivo de la consulta, etc.).</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de consultar el registro correspondiente al trámite de atención de un ciudadano a través de su DNI o a través el código identificativo de su consulta.</li> </ul>

	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica, correo electrónico.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicativo Gestión Cita Previa.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centralita (Procenter).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>TISAC: herramienta que almacena información sobre los trámites de consultas ciudadanas.</li> </ul>

- Línea de atención de Servicio de Información y gestión de la **Tarjeta Andalucía Junta 65** de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (**ASSDA**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono (900200165); Correo electrónico.</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel de atención formado por agentes telefónicos y por agentes supervisores.</li> <li>Segundo nivel de atención formado por personal especializado en atención y por el personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS).</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información general sobre la Tarjeta Andalucía Junta 65, ayuda a la cumplimentación de formularios, información sobre el estado de tramitación de un expediente y presentación de documentos.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>En primera instancia se encuentra un primer nivel de atención compuesto por agentes telefónicos y por agentes supervisores.</li> <li>En segunda instancia se encuentra un segundo nivel de atención compuesto por personal especializado en atención y por el personal de la Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS).</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	Sin información.
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del primer nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia, de registrar los datos necesarios asociados a estas y de derivarlas al personal del segundo nivel cuando sea necesaria atención de tipo especializada.</li> <li>El personal del segundo nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones derivadas por parte del personal del primer nivel de atención.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico; correo electrónico; comunicación escrita (a través de cartas dirigidas a la ciudadanía); atención presencial (atención en el Puesto de Atención de Servicios Centrales de la ASSDA para la cual no se ofrece cita previa).</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>SIASSDA: herramienta de gestión y almacenamiento de datos personales.</li> <li>Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• OpenScape Contact Center v10: software.</li> <li>• Herramienta de grabación de llamadas.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAASDA: posibilidad de guardar la trazabilidad de las consultas y derivaciones realizadas en la tramitación de cada comunicación presentada por la ciudadanía y atendida por el personal de la línea de atención.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAASDA recopila la información que se genera a través de los canales telefónico de atención a la ciudadanía que utiliza la línea de atención.</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre, provincia, teléfono, DNI, sexo, motivo de la consulta.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de consultar el registro correspondiente al trámite de la comunicación de cada ciudadano a partir de sus datos.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se fijan citas previas para la atención presencial.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAASDA recopila la información relativa a las comunicaciones de la ciudadanía que atiende la línea de atención.</li> </ul>

- Línea de atención de Servicio de Información sobre **Discapacidad y Accesibilidad** de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (**ASSDA**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (955512074); Correo electrónico (discapacidad@juntadeandalucia.es).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer nivel de atención formado por agentes telefónicos y por agentes supervisores.</li> <li>• Segundo nivel de atención formado por personal especializado en atención, por el personal de los Centros de Valoración y Orientación (CVO) y el personal de la Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión Social (DGPDIS).</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información general sobre servicios, prestaciones y recursos relacionados con la discapacidad y la accesibilidad en Andalucía, información sobre el estado de tramitación de un expediente, ayuda en la cumplimentación de formularios, gestión de citas SIOA y detección de posibles situaciones de riesgo de maltrato que afecten a las personas con discapacidad en Andalucía.</li> </ul>

	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del primer nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia, de registrar los datos necesarios asociados a estas y de derivarlas al personal del segundo nivel cuando sea necesaria atención de tipo especializada.</li> <li>El personal del segundo nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones derivadas por parte del personal del primer nivel de atención.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	Sin información
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del primer nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia, de registrar los datos necesarios asociados a estas y de derivarlas al personal del segundo nivel cuando sea necesaria atención de tipo especializada.</li> <li>El personal del segundo nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones derivadas por parte del personal del primer nivel de atención.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico; correo electrónico.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.</li> <li>OpenScape Contact Center v10: administración de la herramienta utilizada como centralita (Siemens Hipath 4000) y de los servicios que la integran.</li> <li>Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.</li> <li>Audio de llamadas grabadas (herramienta utilizada para consultar datos sobre comunicaciones concretas).</li> <li>Herramienta de gestión de citas.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: posibilidad de guardar la trazabilidad de las consultas y derivaciones realizadas en la tramitación de cada comunicación presentada por la ciudadanía y atendida por el personal de la línea de atención.</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y apellidos, DNI, dirección, provincia, localidad, teléfono de contacto, edad, correo electrónico, número de expediente y datos socio familiares.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de consultar el registro correspondiente al trámite de la comunicación de cada ciudadano a partir de sus datos.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de gestión de citas (no se dispone de información concreta sobre la herramienta concreta).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siemens Hipath 4000: herramienta utilizada para el sistema de centralita.</li> </ul>

	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone recopila la información relativa a las comunicaciones de la ciudadanía que atiende la línea de atención.</li> </ul>
--	----------------------------------	---

- Línea de atención de Servicio de **Atención a la Dependencia** de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (**ASSDA**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico: número de teléfono general de atención (900166170) y números de teléfono en cada provincia para la atención a la dependencia.</li> <li>Correo electrónico: dirección de correo general (atencionciudadania.assda@juntadeandalucia.es) y direcciones de correo en cada provincia.</li> <li>Presencial (la atención presencial del personal del Servicio de Atención a la Dependencia se presta sin cita previa).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel de atención formado por agentes telefónicos.</li> <li>Segundo nivel de atención formado por personal especializado en atención, por el personal de la Oficina Jurídica, el personal de la Coordinación de la Dependencia y el personal de otras entidades (Servicios Sociales, Delegación Territorial, Centro de Salud, Sistemas Informáticos y Nuevas Tecnologías, Centros, Económico-financiero, Recursos humanos y otros).</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información general sobre la Dependencia en Andalucía (prestaciones, solicitud de situación de dependencia, etc.), atención a consultas sobre el estado de expedientes.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	Sin información.
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del primer nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones de la ciudadanía en primera instancia, de registrar los datos necesarios asociados a estas y de derivarlas al personal del segundo nivel cuando sea necesaria atención de tipo especializada.</li> <li>El personal del segundo nivel de atención se encarga de atender las comunicaciones derivadas por parte del personal del primer nivel de atención.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.</li> <li>Herramienta de centralita.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: aplicación de gestión del conocimiento y almacenamiento de datos personales.</li> </ul>

	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone: posibilidad de guardar la trazabilidad de las consultas y derivaciones realizadas en la tramitación de cada comunicación presentada por la ciudadanía y atendida por el personal de la línea de atención.</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobre la persona dependiente: nombre, apellidos, DNI, sexo, provincia.</li> <li>Sobre la persona interesada: nombre, apellidos, DNI, sexo, parentesco, provincia, teléfono de contacto.</li> <li>Sobre la entidad: nombre de la entidad, nombre de la persona que llama, cargo de la persona que llama.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de consultar el registro correspondiente al trámite de la comunicación de cada ciudadano a partir de sus datos.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono; correo electrónico; presencial.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se fijan citas previas para la atención presencial.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de centralita (no se dispone de información concreta sobre la herramienta concreta).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRM WSD 4.0 Whitestone recopila la información relativa a las comunicaciones de la ciudadanía que atiende la línea de atención.</li> </ul>

#### 4. ANEXO 2: FICHAS DE ANÁLISIS DE OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN

Se incluyen a continuación fichas de análisis de los siguientes servicios de atención que también han sido analizados: Centro de Atención a Usuarios de la Comunidad Educativa (CAUCE), Servicio de Cita Previa del Servicio Andaluz de Empleo (SAE), Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) No Presencial de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades (CTEICU), Servicio de Cita Previa de la empresa pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA):

- Centro de Atención a Usuarios de la Comunidad Educativa (**CAUCE**):

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online/Virtual; Telefónico.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de correo electrónico, formulario online (<a href="https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/ced/formulario-de-contacto">https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/web/ced/formulario-de-contacto</a>); teléfono (955061071), aplicación móvil (iPasen), chatbot (solamente para el 300300 y con acceso a través de url específica para centros).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agente del primer nivel formados en atención telefónica y conocimiento mínimo de 3 años en el ámbito educativo.</li> <li>• Agentes expertos en el segundo nivel formado en atención telefónica y con conocimiento y experiencia demostrable (5 años mínimo) en los sistemas de información de la Consejería de Desarrollo Educativo y Formación Profesional (CDEFP).</li> <li>• El personal encargado de la coordinación de operaciones y gestión de calidad (es necesario contar con licenciatura y experiencia demostrada de mínimo 5 años) del nivel tres; los interlocutores con CAUCE de las distintas Direcciones Generales de la CDEFP del nivel cuatro (con titulación y experiencia demostrable en gestión de sistemas de calidad).</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Eje de atención a ciudadanos</u>: información sobre becas y ayudas, escolarización, formación profesional, solicitud de títulos, (IACP), presentación a pruebas, etc.</li> <li>• <u>Eje de atención de procedimientos docentes</u>: información sobre oposiciones, concursos de traslado, bolsas, (SIPRI), colocación de efectivos, etc.</li> <li>• <u>Eje de atención a centros educativos y personal docente</u>: información sobre infraestructuras de los centros educativos, acceso y navegación en Moodle Centros, manejo de las Plataformas Virtuales, uso de la herramienta CAU Séneca, etc.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Nivel 1</u>: agentes del primer nivel de atención encargados de atender las consultas de la ciudadanía en primera instancia.</li> <li>• <u>Nivel 2</u>: agentes expertos encargados de atender las consultas de carácter más especializado.</li> <li>• <u>Nivel 3</u>: personal encargado de la coordinación de operaciones y gestión de calidad.</li> <li>• <u>Nivel 4</u>: interlocutores con CAUCE de las distintas Direcciones Generales de la Consejería.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se dispone de información por niveles. En total, el servicio lo componen 80-90 personas.</li> </ul>

	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Nivel 1</u>: información sobre procedimientos de educación y dan soporte técnico a las aplicaciones.</li> <li>• <u>Nivel 2</u>: agentes expertos a los que se escalan dudas, novedades, incidencias y cuestiones que no se pueden resolver desde el nivel 1 de atención para que las resuelvan o escalen a interlocutor en Consejería.</li> <li>• <u>Nivel 3</u>: coordinación de operaciones y gestión de calidad: planificación con los responsables de Consejería de aquellos procedimientos que requieren formación previa y refuerzo del servicio. Gestión en Consejería de incidencias masivas y novedades del servicio. Gestión de reclamaciones. Revisión de respuestas de agentes y de encuestas de calidad contestadas por usuarios para tomar medidas de mejora y reconducir situaciones anómalas.</li> <li>• <u>Nivel 4</u>: interlocutores de las distintas Direcciones Generales de la Consejería, reciben consultas del segundo nivel</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacto telefónico, correo electrónico, formulario web de la CDEFP, Procenter ("centralita" para consultas), iPasen (seguimiento del alumnado y comunicación con centros educativos), Secretaría virtual de los centros educativos.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación CRM Mantis CAUCE (para la gestión, resolución de consultas, escalado a otro nivel de atención, registro de actividades, gestión documental, preparación de plantillas tipo para cada tipo de consulta, etc.), canal chat (servicio de Séneca).</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La herramienta CRM Mantis CAUCE cuenta con la integración de diferentes aplicaciones (Sigila, Remedi, Séneca, etc.) y bases de datos (inventarios de centros de APAE, datos sobre interinos de SIPRI, base de datos de Séneca, etc.). De esta manera, toda esta información se centraliza en la herramienta.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM Mantis CAUCE: tal y como se indica anteriormente, la herramienta CRM Mantis CAUCE cuenta con la integración de diferentes aplicaciones y bases de datos.</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono, correo electrónico, formulario online.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI, nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración y almacenamiento en la herramienta CRM Mantis CAUCE.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por vía telefónica); correo electrónico (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por correo electrónico).</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita).</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM Mantis CAUCE.</li> </ul>

- **Servicio de Cita Previa** del Servicio Andaluz de Empleo (SAE).

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono (955625695).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes que atienden las llamadas de la ciudadanía y que dan soporte para obtener cita previa para las oficinas de Empleo de Andalucía.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar cita previa para las oficinas de Empleo de Andalucía.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entiende que el servicio no cuenta con niveles de atención diferentes.</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 34 agentes en total.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se entiende que todos los agentes del servicio tienen la misma función: apoyar al ciudadano en la obtención de cita previa en las oficinas de Empleo de Andalucía.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procenter (sistema de centralita), SoftPhone y grabadora.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de la herramienta Procenter para el sistema de centralita. Asimismo, el servicio cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado según la Norma ISO 9001:2015. También se dispone de un mapa de procesos del Call Center y fichas de los procesos para controlar la gestión de la calidad y la gestión por procesos.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita) está integrada con la herramienta SoftPhone y con la grabadora.</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DNI/NIF, nombre y apellidos, sexo, dirección, teléfono, correo electrónico. Otros tipos de datos: datos profesionales, Características personales, circunstancias sociales, económicas financieras y de seguros. Transacciones de bienes y servicios. Datos especialmente protegidos: Violencia de género, salud, origen racial o étnico.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hermes, Cita Previa, Grabadora modelo ASC Marathon Evolution.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica.</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta Cita Previa.</li> </ul>

	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta Procenter (utilizada para el sistema de centralita). Como se indicó anteriormente, el servicio dispone de un mapa de procesos del Call Center y fichas de los procesos para controlar la gestión de la calidad y la gestión por procesos.</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita) y Liferay (herramienta utilizada como gestor documental).</li> </ul>

- Servicio de Atención a la Ciudadanía (**SAC**) **no presencial** de la Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades (**CTEICU**).

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefónico; Online/virtual.</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono (955041111); Buzón web (buzonweb.sac.cteicu@juntadeandalucia.es)</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agente del primer nivel formados en atención telefónica y consultas web.</li> <li>Agentes de segunda instancia en el segundo nivel.</li> <li>Agentes del tercer nivel para intentar resolver la consulta.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información general; aplicaciones telemáticas; empresa, innovación y rendimiento; universidad; investigación; tecnología de la información y telecomunicaciones; comercio; IEM.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel de atención o unidad de recepción (agentes responsables de atender las consultas del ciudadano por teléfono o correo electrónico).</li> <li>Segundo nivel o unidad de atención especializada (técnicos encargados de proporcionar información más especializada y de formar a los agentes del primer nivel de atención).</li> <li>Tercer nivel o tercera línea compuesto por técnicos de los Servicios Centrales (SSCC) y las Delegaciones Territoriales (DDTT).</li> </ul>
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel: el servicio dispone de hasta 6 agentes.</li> <li>Segundo nivel: el servicio dispone de 3 técnicos.</li> <li>Tercer nivel: por determinar, sin información.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los agentes del primer nivel de atención se encargan de la recepción de las consultas de la ciudadanía, de la atención en primera instancia, de resolución de las consultas cuando sea posible, del registro de la información en el aplicativo TISAC y del escalado de consultas al segundo nivel de atención cuando no sea posible resolver.</li> <li>Los técnicos del segundo nivel de atención se encargan de atender las consultas que escalan los agentes del primer nivel de atención, formar a los agentes del primer nivel y escalar las consultas que no sea posible resolver a los técnicos de los SSCC y de las DDTT.</li> <li>Los técnicos de los SSCC y las DDTT se encargan de dar soporte a los técnicos del segundo nivel de atención en las consultas que no puedan resolver.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico; correo electrónico, formulario web.</li> </ul>

	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo TISAC (registro de consultas, registro de actividades realizadas en cada trámite, escalado de consultas entre niveles de atención, resolución de consultas, etc.).</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grabadora Cybertech; ProCenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita); buzón web.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TISAC (registro de la información recopilada por las demás herramientas y medios de atención).</li> </ul>
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono; Buzón web.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	Sin información
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los aplicativos utilizados para el registro y la gestión de consultas con TISAC y los formularios con Google Drive.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vía telefónica (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por vía telefónica); Buzón web (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por buzón web).</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta Cita Previa.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procenter.</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TISAC.</li> </ul>

- **Servicio de cita previa** de la empresa pública Verificaciones Industriales de Andalucía, S.A. (VEIASA).

Ámbitos del modelo de relación	Campos de análisis	Información
Situación actual del modelo de relación	Canales de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico; Online/virtual</li> </ul>
	Medios de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario online, teléfono (955548955), correo electrónico (medio para resolver las consultas trasladadas por formulario online).</li> </ul>
	Agentes participantes en el modelo de relación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operadores encargados de la recepción de las llamadas telefónicas para dar soporte para la obtención de cita previa para ITV y personal de VEIASA para atender las consultas trasladadas por la ciudadanía.</li> </ul>
Marco organizativo	Principales temáticas tratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte en la obtención de cita previa para la Inspección Técnica de Vehículos y atención a las consultas que puedan presentarse a través del teléfono de Atención al Cliente o el <a href="#">formulario online disponible en la web de VEIASA</a>.</li> </ul>
	Niveles de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio cuenta con un primer nivel de recepción de llamadas compuesto por operadores y un segundo nivel compuesto por personal de VEIASA que recibe las consultas que redirigen los operadores del primer nivel de atención (provenientes del servicio de Atención al Cliente) y atiende las consultas que se presenten a través del formulario online.</li> </ul>

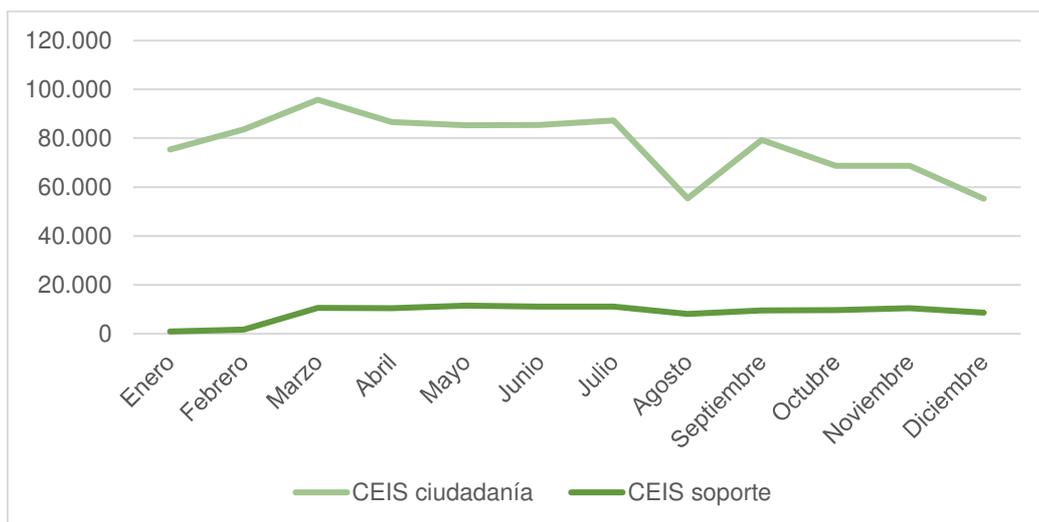
	Número de personas por nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sin información concreta. Se tiene conocimiento de que el volumen del personal depende de la época del año.</li> </ul>
	Funciones de cada nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primer nivel compuesto por operadores y segundo nivel compuesto por el personal de VEIASA.</li> </ul>
Marco tecnológico	Herramientas de interacción con la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacto telefónico, formulario online.</li> </ul>
	Herramientas de gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (gestión de las estadísticas de la atención); aplicación Hermes para la recopilación y almacenamiento de datos; documentos Excel para recopilar información sobre las solicitudes presentadas por la ciudadanía.</li> </ul>
	Herramientas de recopilación de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación Hermes: recopilación y almacenamiento de datos; documentos Excel para recopilar información sobre las solicitudes presentadas por la ciudadanía.</li> </ul>
	Integración de las herramientas	Sin información
Marco operativo	Formas de recepción de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teléfono, formulario online.</li> </ul>
	Datos del ciudadano recopilados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matrícula; nombre y apellidos, caso por el que se consulta.</li> </ul>
	Gestión de datos del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los datos son recibidos tanto telefónicamente como a través del formulario online disponible en el portal web.</li> </ul>
	Formas de resolución de consultas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por vía telefónica); correo electrónico (para aquellas consultas que han sido trasladadas por parte del ciudadano por formulario online).</li> </ul>
	Gestión de citas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita) y <a href="#">portal web de VEIASA</a>.</li> </ul>
	Gestión de colas de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita).</li> </ul>
	Registro de trámites de consulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procenter (herramienta utilizada para el sistema de centralita) y Liferay (herramienta utilizada como gestor documental).</li> </ul>

## 5. ANEXO 3: RESUMEN DE KPIS OPERATIVOS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN, RECOGIDOS A TRAVÉS DEL BI DE SIEBEL

Actualmente, el BI de Siebel permite obtener estadísticas sobre el servicio prestado que ayudan a analizar y diagnosticar sobre qué canales, temáticas o cuestiones hay que incidir potencialmente para mejorar el servicio de atención ciudadana general.

De los **datos extraídos durante al año 2021**, se muestran a continuación un resumen de las principales métricas.

En general, como se ha mencionado a lo largo del documento, CEIS da cobertura a los servicios de atención a la ciudadanía, pero también de soporte. En total, durante 2021, el mayor volumen de servicios para CEIS ciudadanía se alcanzó durante el mes de **marzo**, llegando a obtener **95.851 solicitudes de servicio**, seguido de abril y julio que rondaron las 85.000 solicitudes. En el caso de CEIS soporte los meses con mayor volumen de atención fueron mayo, junio y julio con unas 11.000 atenciones al mes. A continuación, se muestra una gráfica sobre la evolución de CEIS ciudadanía y CEIS soporte durante el año 2021.



Atenciones 2021

Centrando el foco en la parte de **ciudadanía** que, es la que ocupa el presente documento, se muestran a continuación **datos relativos al último trimestre de 2021**. Durante el mismo, se puede apreciar que el volumen de atenciones oscila en una **horquilla de 38.000 a 48.000 casos**, siendo la mayor parte de ellas relativas a **información** y una parte minoritaria de **interactividad**.

### Desglose de Solicitudes de Servicio por línea funcional

	Dic-2021		Nov-2021		Oct-2021	
	Volumen	%	Volumen	%	Volumen	%
<i>Información</i>	37.229	96,70%	46.108	96,20%	46.745	95,70%
<i>Interactividad</i>	1.269	3,30%	1.809	3,80%	2.092	4,30%
<i>Participación</i>			2	0,00%	2	0,00%
<b>Total general</b>	<b>38.498</b>	<b>100,00%</b>	<b>47.919</b>	<b>100,00%</b>	<b>48.839</b>	<b>100,00%</b>

En lo que respecta al volumen de **citas previas**, directamente relacionadas con el canal presencial, se han producido un total de **8.609** en el último trimestre de 2021. De todas ellas, la mayor parte se han producido por el canal telefónico y alguna aislada por correo electrónico.

Continuando con la atención general proporcionada por CEIS ciudadanía, se obtienen datos sobre los canales empleados por los ciudadanos para contactar. En su mayoría, el **medio más empleado** es el **teléfono** (teniendo una horquilla de **33.000-41.000 llamadas** de octubre a diciembre de 2021), a través del cual, en ocasiones se dejan mensajes en el **buzón** por el ciudadano y son atendidas con posterioridad por los agentes (unas **100 llamadas mensualmente**). A este canal, le sigue con una distancia considerable, el canal online a través del **correo electrónico** (2.000-3.000 atenciones) y el **portal web** (2.000-3.000 atenciones).

Por otro lado, si bien las llamadas de ciudadanía se registran en Siebel y las de soporte en NAOS, existen ocasiones esporádicas en las que un ciudadano contacta para una consulta de carácter general por los medios habilitados para CEIS soporte, en estos casos existe el servicio de redirección al usuario a la atención relativa a CEIS ciudadanía para su registro en Siebel. El volumen de atenciones generadas por estos casos ronda las 700.

**Distribución de SS según canal de interacción**

	Dic-2021		Nov-2021		Oct-2021	
	Volumen	%	Volumen	%	Volumen	%
<b>Teléfono</b>	33.476	87,0%	41.597	86,8%	41.981	86,0%
<b>Email</b>	2.126	5,5%	2.583	5,4%	2.917	6,0%
<b>Portal Web</b>	2.149	5,6%	2.924	6,1%	3.087	6,3%
<b>Traspasada NAOS</b>	602	1,6%	710	1,5%	689	1,4%
<b>Buzón de voz</b>	92	0,2%	93	0,2%	156	0,3%
<b>Web Chat</b>	33	0,1%			1	0,0%
<b>Proactivo</b>	20	0,1%	12	0,0%	8	0,0%
<b>Total general</b>	<b>38.498</b>	<b>100,0%</b>	<b>47.919</b>	<b>100,0%</b>	<b>48.839</b>	<b>100,0%</b>

Siendo el **canal telefónico** del que, con diferencia, provienen la **mayor parte de atenciones**, se analizan con mayor detalle las características de este.

Con respecto a datos globales, cabría destacar que, de **104.093 llamadas recibidas, se atienden** un total de **76.489**, quedando 8043 sin contestar y 17.275 abandonadas por parte del ciudadano antes de finalizar la atención (16,6% de tasa de abandono). Por otro lado, el tiempo medio de atención es de 5 minutos y 1 segundos.

Si se desglosan estos grandes datos sobre atención ciudadana general por la **vía telefónica** durante el último trimestre de 2021 se encuentran los siguientes datos sobre los distintos bloques que incluyen CEIS. En general, la línea de CIYAT es a la que mayor parte de atenciones se derivan seguidas de las de atención general.

		CEIS - Ciudadanía (IGA JdA)	CEIS - Ciudadanía (CIYAT)	CEIS - Ciudadanía (SIAC)	CEIS - Consumo Responde	CEIS - Info Vivienda
<b>Indicadores de Red</b>	Nº Llamadas Recibidas	34.902	47.334	N/A	3.148	N/A

<b>Inteligente</b>	Nº Llamadas Finalizadas en Locución	3.701	6.942	N/A	158	N/A
	Nº Llamadas Entregadas	31.201	40.392	N/A	2.990	N/A
	Nº Llamadas Recibidas en Centralita	26.599	36.236	3.653	2.988	4.321
	Nº Llamadas Atendidas	25.948	32.700	2.831	2.774	3.907
	Nº Llamadas Perdidas	651	3536	822	214	414
	Nº Llamadas Perdidas < 5 seg	110	787	78	25	88
	Nº Llamadas Tiempo Excedido					
<b>Indicadores de llamadas en Centralita</b>	Nº Llamadas Abandonadas	541	2749	744	189	326
	Tiempo Medio de Atención (h:m:s)	0h 4m 38s	0h 5m 30s	0h 5m 24s	0h 6m 19s	0h 4m 22s
	Tiempo Medio de Espera - Atendido (h:m:s)	0h 0m 19s	0h 1m 36s	0h 0m 58s	0h 0m 32s	0h 0m 51s
	Tiempo Medio de Espera - Abandonadas (h:m:s)	0h 0m 35s	0h 1m 24s	0h 1m 16s	0h 4m 52s	0h 0m 47s
<b>Tasa de abandono</b>	% Abandono en RI	10,6	14,67	N/A	5,02	N/A
	% Abandono Centralita	2,04	7,75	20,81	6,38	7,7
	% Abandono total	12,15	20,47	20,37	11,02	7,54