



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

Modelo de Atención general

ÍNDICE

01

El contexto de modernización de la Administración andaluza

02

La atención ciudadana en Junta de Andalucía

03

Situación actual de la atención general

04

Principales líneas de mejora en la atención general

05

El contexto de la atención general a nivel nacional

06

Las premisas básicas de un nuevo modelo de atención general

07

Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

01. El contexto de modernización de la Administración andaluza

El impacto que las TICs vienen teniendo en la sociedad han conformado un **nuevo panorama** en el que la ciudadanía ha adquirido nuevos hábitos y expectativas en la utilización de los servicios digitales, en su ocio, en su relación con las empresas, y también con las Administraciones Públicas. Desde **la Junta de Andalucía**, consciente de la necesidad de **adaptarse de forma ágil a estas nuevas demandas** de un entorno cambiante, garantizando a su vez el cumplimiento normativo que determinan referencias como la Ley 39/2015, o el Esquema Nacional de Seguridad, viene trabajando decididamente en su **propio proceso de modernización**.

Para encaminar este proceso, desde la Junta de Andalucía se trabaja en la **definición de un nuevo modelo de relación**, que traiga consigo la definición de una hoja de ruta de transformación integral del actual modelo, **influyendo directamente** en la forma en que se viene abordando **la atención** (primer punto de contacto de la Junta de Andalucía con la ciudadanía).

- ❖ Proporción de **información y servicios digitales** en cualquier **momento**, en cualquier **lugar** y por diferentes **canales**.
- ❖ Administración más **abierta, eficiente e integradora**.
- ❖ **Gestión integral de los servicios públicos**, así como de la información y datos.
- ❖ Adaptación a **necesidades de cada público**.

02. La atención ciudadana en Junta de Andalucía > ¿Qué es?

La **Atención Ciudadana** representa la puerta de entrada que posee la ciudadanía en su relación y contacto con la Administración. La Junta de Andalucía tiene estructurado su modelo de atención conforme a dos tipologías principales de atención: atención general y atención especializada.

Atención general

- Responsable de la puesta a disposición de la ciudadanía de los medios necesarios para **facilitarle el ejercicio de sus derechos, deberes y obligaciones**.
- Responsable del apoyo a la ciudadanía para el **acceso a los servicios públicos**.
- Responsable de la **prestación de información administrativa** de carácter **general**.
- Responsable de la **prestación de determinados servicios**: *asistencia en el uso de medios electrónicos, provisión de medios de identificación y firma, registro de documentos, etc.*

Atención especializada

- Responsable de la **prestación de información administrativa** de carácter **especializado**, dentro del ámbito de responsabilidad del órgano competente en cada materia.
- Responsable de la **prestación de información particular**, relacionada con el estado de determinados trámites y procedimientos.
- **Responsable**, en origen, del **diseño de servicios e iniciativas públicas** en las distintas materias sobre las cuales la Junta de Andalucía tiene competencias (*salud, educación, servicios sociales, empleo, tributos, etc.*).

03. Situación actual de la atención general

> ¿Cómo se presta?

La **atención general** en la Junta de Andalucía, cuyo responsable funcional es la Secretaría General para la Administración Pública, se presta a través de los **siguientes canales**:



Canal presencial

- Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, las oficinas de registro, y los servicios de información y atención a la ciudadanía.
- Cara visible de la Junta de Andalucía en su relación con la ciudadanía.
- Más de 103 OAMR repartidas por todo el territorio.
- Cartera común de servicios, conforme a lo determinado en la Ley 39/2015.
- Personal propio de la AAPP.



Canal telefónico

- Teléfono 012.
- Servicio centralizado multicanal de atención para cualquier materia relacionada con información general. Consultas sobre cualquier cuestión general relativa a las competencias de la AAPP autonómica.
- Coexistencia dentro del 012 con líneas de atención especializadas.
- Soportado por el CEIS (Centro de Información y Servicios de la Junta de Andalucía).



Canal telemático

- Formulario web, correo electrónico servicio012@juntadeandalucia.es, asistente virtual y chat.
- Soportado igualmente por el CEIS, con características de atención similares a las recogidas en el canal telefónico.
- Importancia de Carpeta Ciudadana, para realización de trámites, recepción de comunicaciones y avisos, provisión de información general.

Nota: El detalle sobre el análisis de situación de los canales de atención general en Junta de Andalucía se encuentra en el “Análisis y diagnóstico atención general”

04. Principales líneas de mejora en la atención general

El actual contexto de modernización trae consigo un **salto cualitativo en la atención general** proporcionado a la ciudadanía en su relación como administrada con la Junta de Andalucía, en la medida en que se requiere (entre otras cuestiones) de la puesta a su disposición de los “*medios para asegurar su autonomía en la consecución de los requisitos e instrucciones que debe seguir, y para reducir la brecha digital en el uso de los medios electrónicos*”.

Atendiendo al contexto, son varias las **líneas de mejora** consideradas como relevantes para abordar este proceso de transformación. De entre ellas, destaca la **necesidad de trabajar** hacia...

- La **homogeneización y estandarización** de los procesos de atención entre los distintos canales y agentes implicados.
- La utilización de un **lenguaje claro**, adaptado al destinatario, y no burocratizado.
- El impulso el **Catálogo de Procedimientos y Servicios** como la fuente de información completa y actualizada y como instrumento de publicidad activa.
- El favorecimiento de la **autonomía** de la ciudadanía en su relación con la Administración.
- La consideración y evaluación de la **satisfacción ciudadana** como herramienta de mejora continua.
- La **optimización y uso eficiente** de los canales y medios de atención personalizados (oficinas de registro, servicios de atención a la ciudadanía, teléfono y formulario online de Información administrativa general, teléfonos especializados, CAUs, etc.).
- La prestación de una **atención homogénea y continua**, independientemente del canal elegido para la relación con la Administración.
- La **simplificación y homogeneización** de los requisitos técnicos y de identificación y firma en medios telemáticos de relación.
- Etc.

Nota: Contenido recogido del Plan para la Coordinación de la Información Administrativa ofrecida a la ciudadanía sobre un procedimiento o servicio, desarrollado por la Secretaría General para la Administración Pública (responsable funcional de la atención ciudadana en Junta de Andalucía).

05. El contexto de la atención general a nivel nacional (1/4)

Entendiendo el **reto** de la transformación de la atención general como un **aspecto transversal a cualquier Administración Pública**, se ha desarrollado un **análisis de buenas prácticas** a nivel nacional que ayuda a identificar cómo vienen prestando sus servicios de atención las distintas CCAA, así como la forma en que vienen evolucionando sus modelos de atención general:

Principado de Asturias

- Servicio de Atención Ciudadana (SAC): servicio común.
- Compromisos de calidad e indicadores de evaluación.
- Sistema propio de cita previa y gestión de colas CIGES.
- Cartas de servicio.

Castilla y León

- Tramitación de procedimientos y servicios: comedores escolares, cotos de pesca, cursos de formación, tarjeta acreditación discapacidad....
- Servicio de Traducción Telefónica a 51 idiomas.
- Servicio de alertas por correo o SMS.
- Compromisos de calidad e indicadores.
- Cartas de servicio.

Comunidad de Madrid

- Sugerencias y quejas por formulario y posibilidad de conocer su estado a través de clave y contraseña.
- Gestor de turnos sin contacto.
- Servicio de alertas 012.
- Compromisos de atención canal telefónico.
- Cartas de servicio.



La Rioja

- Trámites de cita previa y quejas y sugerencias no requieren de autenticación del ciudadano para realizarse.
- Servicio de Alertas.
- Trámites especializados que no requieren identificación como convocatoria abierta de reconocimiento de competencias profesionales.

Cataluña

- Con código del trámite (ID) y el DNI puedes realizar: pago, consulta del estado trámites, adjuntar documentación, pedir cita, etc.
- Estándares de calidad e indicadores que permiten mejorar el servicio.
- Cartas de servicio.

Islas Baleares

- Sistema de quejas y sugerencias con autenticación o sin ella.
- Acceso a información pública con autenticación o sin ella.
- Obtención de información particular como parte interesada en un procedimiento.
- Petición de cita previa.

Comunidad Valenciana

- Cartas de servicio.
- Compromisos de calidad.
- Equipo autoprop para personas que carecen de dispositivo.
- Lengua de signos en chat de video.
- Petición de cita previa.

05. El contexto de la atención general a nivel nacional (2/4)

Como síntesis de la información recogida por cada comunidad autónoma, se muestra a continuación una tabla con los principales elementos por canales de todas las comunidades analizadas:

																
Canal presencial																
Registro	•	•		•	•		•	•	•	•	•		•	•	•	•
Oficinas de atención ciudadana	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•
Oficinas de atención especializada					•		•								•	•
Oficinas para firma electrónica					•											
Horarios*	M	A	M	A	M	M	M	A	A	M	M	M	A	M	M	M
Canal telefónico																
012	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	•	•
De atención especializada		•		•											•	
De soporte										•	•					
Genérico no 012											•					
Horarios*	A	A	A	A	A	A	A	A	A	M	M	M	A	A	A	A

*M: horario de mañana, T: horario de tarde, A: horario de mañana y tarde

05. El contexto de la atención general a nivel nacional (3/4)

Cont.

Canal online y otros															
Chatbot	•		•		•	•									
Correo electrónico	•		•	•			•	•	•		•	•			
Formulario online		•		•	•	•	•			•				•	•
Video interpretación personas sordas	•				•										
Mensajería instantánea		•		•						•				•	
Oficina 360						•									
Guías de ayuda					•										
Buzón de quejas y sugerencias		•		•										•	
Facebook	•	•		•		•		•	•			•	•	•	
Twitter	•	•	•	•		•	•	•	•	•		•	•	•	•
Youtube	•					•			•	•			•		
Instagram				•		•			•				•		
Whatsapp				•						•				•	
Telegram		•		•											

05. El contexto de la atención general a nivel nacional (4/4)

Algunos de los titulares que se derivan del análisis de buenas prácticas orientan la **evolución de la atención general** hacia:

- La **incorporación de la tecnología** como parte de la **transformación de la relación con la ciudadanía** en el proceso de prestación del servicio de atención: tanto desde un punto de vista externo (facilitando medios, canales, servicios, soluciones, etc. de carácter digital y tecnológico) como interno (utilizando herramientas, soluciones y aplicativos de soporte y apoyo a la operativa diaria del personal de atención general).
- El establecimiento de una **gobernanza integrada del conocimiento** con todos los niveles de la Administración y, en particular, con **niveles especializados**, para facilitar y optimizar el servicio de atención general prestado.
- La apuesta por el impulso de un **trato personalizado a la ciudadanía**: ofreciendo un **trato preferente y adaptado** para colectivos con necesidades especiales, **especializando a su personal** en las materias más demandadas o con mayor impacto en el día a día de la ciudadanía, etc.
- La apuesta por la **integración de servicios especializados** como parte de la **cartera de servicios de atención general**: incorporando, por ejemplo, el inicio y tramitación de determinados procesos y procedimientos.
- El impulso de modelos de atención acordes a **estándares de calidad elevados**: trabajando en la certificación de sus **cartas de servicio**, definiendo **compromisos y objetivos de atención** de obligado cumplimiento, etc.

06. Las premisas básicas de un nuevo modelo de atención general

La Junta de Andalucía, consciente de la responsabilidad que sobre ella recae a la hora de **abordar la transformación de su modelo de atención general**, y sustentando su evolución en la situación actual y en el aporte inspirador que ofrece el estudio de otras prácticas de referencia, considera oportuno definir un **nuevo modelo de atención general**, basado en una serie de **principios estratégicos** que lo respaldan:



Personalización: una relación con la ciudadanía que tiene en cuenta las características, necesidades y particularidades de cada colectivo.



Cercanía: una relación con la ciudadanía basada en la ética del cuidado, y desarrollada conforme unas condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad, a través de un lenguaje amigable, una comunicación clara y entendible, y en base a una aproximación proactiva (que trata de anticiparse a sus necesidades).



Omnicanalidad: una relación que ofrece, con coherencia e integridad, múltiples alternativas y canales para la interacción con la ciudadanía. Apostando por el ofrecimiento de un servicio de calidad, y conforme a una imagen única, homogénea y coherente de toda la Administración andaluza.



Eficiencia: una relación que optimiza y racionaliza recursos y tiempos, basada en la profesionalización y sustentada en la corresponsabilidad (poniendo especial atención en reforzar la autonomía de la ciudadanía en su relación con la Administración) y en la excelencia operativa.

Nota: Todos estos principios se alinean y guardan relación con los definidos por la Agencia Digital de Andalucía en su Plan Inicial de Actuación de Actuación 2021 - 2024, así como a los definidos por la Secretaría General para la Administración Pública en su Plan para la Coordinación de la Información Administrativa.

07. Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

El nuevo modelo TO BE de atención general, alineado al contexto anteriormente descrito, se desagrega en una serie de **marcos** que requieren de su desarrollo, para **garantizar la puesta en práctica y consecución de los objetivos perseguidos**.

Marcos a definir dentro del nuevo modelo TO BE de Atención General

Marco operativo

Características principales de la nueva operativa de atención general, desde un punto de vista funcional

Marco tecnológico

Principales elementos que conforman la arquitectura tecnológica necesaria para el nuevo modelo de atención general

Marco normativo *

Identificación de los principales impactos normativos del nuevo modelo de la atención general, así como delimitación de su hoja de ruta normativa de transformación

07. Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

Marco operativo: 1/2

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL MARCO OPERATIVO

EJEMPLOS ILUSTRATIVOS



Personalización

- **Posición única de la ciudadanía**, en lo que se refiere al conjunto de interacciones que posee con la Administración.
- **Atención diferenciada por colectivos**, conforme a sus características, necesidades y particularidades.
- **Gestión de datos** responsable, limitada y bajo consentimiento de la ciudadanía.

- *Tenemos un registro de todas las interacciones que la ciudadanía posee con la AAPP.*
- *Tenemos a nuestros agentes de atención general segmentados por colectivos.*
- *Recopilamos información de contacto, y únicamente bajo el consentimiento que nos proporciona la ciudadanía.*



Cercanía

- **Minimización de contactos y optimización de los tiempos de atención y respuesta** a la ciudadanía.
- **Prestación proactiva de servicios**, conforme a necesidades comunes de determinados colectivos.
- **Configuración de avisos personalizados**, en función de los intereses de la ciudadanía.

- *Tratamos de resolver las necesidades en la primera atención. Si no, tratamos de reducir al máximo las derivaciones a terceros.*
- *Ofrecemos información adicional a lo demandado.*
- *Enviamos avisos al medio deseado por la persona.*

Nota: Estas son una síntesis del listado de funcionalidades recogido a raíz de los casos de uso, descritos a detalle en el “Marco Operativo”.

07. Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

Marco operativo: 2/2

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS



Omnicanalidad

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL MARCO OPERATIVO

- **Disposición de alternativas** a la ciudadanía para conformar su relación con la Administración.
- **Atención uniforme y homogénea**, independientemente del canal y medio de relación.
- Evolución continua de la atención general, hacia la **integración** en sus distintos canales de **servicios especializados**.

EJEMPLOS ILUSTRATIVOS

- *Ofrecemos distintos canales y medios de atención, para que la ciudadanía nos contacte a través del que desee.*
- *Tenemos procedimientos de atención comunes, y ofrecemos atención continuada entre canales.*
- *Evaluamos continuamente nuestra propuesta de valor, para incluir servicios especializados que generen impacto positivo en la ciudadanía.*



Eficiencia

- **Gestión integrada y única del conocimiento.**
- **Gestión continua de la satisfacción.**
- **Gestión integral de la calidad**, conforme a estándares y modelos de seguimiento, evaluación y reporting de aplicación a la atención prestada en los distintos canales y medios de atención.

- *Tenemos procesos integrados de gestión del conocimiento con ámbitos especializados.*
- *Evaluamos la satisfacción de todas nuestras atenciones.*
- *Trabajamos hacia el cumplimiento de la excelencia en la atención, con altos estándares de calidad en el servicio de obligado cumplimiento.*

Nota: Estas son una síntesis del listado de funcionalidades recogido a raíz de los casos de uso, descritos a detalle en el “Marco Operativo”.

07. Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

Marco tecnológico: atendiendo a las características definidas en el marco operativo, se hace necesaria la constitución de un marco tecnológico que posea, al menos, los siguientes **elementos, componentes y características:**

- ✓ La implantación de una **solución CRM**, a través de la cual se centralice toda la operativa prestada por la atención general en lo que a la relación con la ciudadanía se refiere:
 - ✓ Gestión integrada de canales de atención.
 - ✓ Gestión de roles y parametrización de perfiles, responsabilidades y servicios.
 - ✓ Gestión de cargas entre agentes implicados en la atención.
 - ✓ Gestión de fichas de ciudadano, para el registro de interacciones y personalización de futuras atenciones.
 - ✓ Gestión de casos de atención.
 - ✓ Integración con herramientas y soluciones implicadas en la atención:
 - ✓ Gestión del conocimiento.
 - ✓ Cita previa.
 - ✓ Inicio a determinados procedimientos.
 - ✓ Plataformas de pago telemático.
 - ✓ Centralita de atención telefónica.
 - ✓ Asistente virtual.
 - ✓ Catálogo de procedimientos y servicios.
 - ✓ ...

Nota: *El detalle del marco tecnológico propuesto para la atención general se describe en el “Marco tecnológico”.*

07. Los marcos de definición del nuevo modelo de atención general

Marco tecnológico: cont.

- ✓ El establecimiento de una **Base de Datos** que almacene las interacciones de la ciudadanía y recoja sus principales datos de contacto para futuras interacciones:
 - ✓ Creación de fichas de ciudadano bajo su consentimiento previo.
 - ✓ Registro y almacenamiento de datos identificativos: nombre, apellidos, medios de contacto preferentes (teléfono, correo electrónico, otros).
 - ✓ ...

- ✓ El despliegue de una **solución de Gestión del conocimiento**, que integre los distintos niveles de atención y facilite la prestación de un servicio acorde a los principios definidos:
 - ✓ Gobernanza integrada del conocimiento.
 - ✓ Buscador de palabras clave.
 - ✓ Filtros de información.
 - ✓ Preguntas frecuentes.
 - ✓ Almacenamiento del histórico de consultas.
 - ✓ Prestación proactiva de recomendaciones.
 - ✓ ...

Nota: *El detalle del marco tecnológico propuesto para la atención general se describe en el “Marco tecnológico”.*



Agencia Digital
de Andalucía

GRACIAS