



Junta de Andalucía

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

Pág. 1 de 25

Plan de proyecto para la transformación del modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía

PLAN DE PROYECTO PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA EN JUNTA DE ANDALUCÍA, COMO PARTE DEL NUEVO MODELO DE RELACIÓN

Expediente: SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA EN CONSULTORÍA SOBRE SOCIEDAD DIGITAL PARA LA DEFINICIÓN DE UN MODELO DE RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA BASADO EN LAS TICs



ÍNDICE

1. ALCANCE.....	4
2. ENFOQUE DE TRABAJO	6
2.1 Planteamiento global	6
3. PLAN DE PROYECTO	8
3.1 Fase 0: arranque inicial.....	11
3.1.1 Descripción general y objetivos.....	11
3.1.2 Alcance detallado	11
3.1.3 Hitos previstos	11
3.2 Fase 1: CEIS	11
3.2.1 Descripción general y objetivos.....	11
3.2.2 Alcance detallado	12
3.2.3 Faseado previsto.....	12
3.3 Fase 1 BIS: OAMR.....	15
3.3.1 Descripción general y objetivos.....	15
3.3.2 Alcance detallado	15
3.3.3 Hitos previstos	16
3.4 Fase 2: CAU de la Consejería de Política Industrial y Energía	16
3.4.1 Descripción general y objetivos.....	16
3.4.2 Alcance detallado	16
3.4.3 Faseado previsto.....	17
3.5 Fase 3: CAU ASSDA.....	18
3.5.1 Descripción general y objetivos.....	18
3.5.2 Alcance detallado	18
3.5.3 Faseado previsto.....	19
3.6 Fase 4: CAU Empleo.....	20
3.6.1 Descripción general y objetivos.....	20
3.6.2 Alcance detallado	21
3.6.3 Faseado previsto.....	21
3.7 Fase n: nuevos servicios de atención.....	23
3.8 Servicios de apoyo	23



Junta de Andalucía

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

Pág. 3 de 25

Plan de proyecto para la transformación del modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía

3.8.1	Servicios de mantenimiento y soporte.....	23
3.8.2	Servicios transversales de comunicación, divulgación y formación.....	24
3.9	Servicios de gestión del plan de proyecto.....	25
3.9.1	Descripción general y objetivos.....	25
3.9.2	Alcance detallado	25
3.9.3	Hitos previstos	25



1. ALCANCE

El proceso de evolución del modelo de atención ciudadana de Junta de Andalucía aspira a abordar una transformación que mejore la prestación de los servicios de atención actualmente existentes, ampliando los canales ofrecidos a la ciudadanía y facilitando su gestión interna. No obstante, se plantea este proceso con una visión secuencial y prolongada en el tiempo, sustentando una primera transformación en determinados servicios de atención.

Como punto de partida y de cara a orientar este plan de proyecto, se hace necesario delimitar su alcance, determinando todo aquel conjunto de **servicios de atención actuales** que se verán transformados a raíz de las premisas y directrices determinadas para el nuevo modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía.

Como parte de este primer proceso de transformación del actual modelo de atención ciudadana de Junta de Andalucía, se contempla la incorporación dentro del alcance del plan de proyecto:

- **Centro de Información y Servicios de Junta de Andalucía (CEIS).** Incluyendo las siguientes líneas y servicios de atención:
 - **012**, como servicio centralizado multicanal de atención a la ciudadanía 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.
 - **Centro de Información y Atención Tributaria (CIYAT)**, encargado 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.
 - **Info.Vivienda**, como Servicio de Atención al Ciudadano de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda, que ofrece información y asesoramiento a la sociedad andaluza en materia de vivienda.
 - **Consumo Responde**, servicio bajo la responsabilidad de la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Consumo de la Junta de Andalucía), el cual ofrece información a la sociedad andaluza sobre materias relacionadas con consumo.
 - **Servicio Integrado de Atención Ciudadana (SIAC)**, el cual proporciona información sobre cualquier materia relacionada con las competencias de la Consejería de Sostenibilidad, Medio Ambiente y Economía Azul de la Junta de Andalucía.
- **Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR).** Así pues, se plantea la incorporación en el nuevo modelo a estas oficinas de atención presencial, aunque tal y como se detallará a lo largo del documento su rol será distinto a las anteriormente descritas (en este caso, se contempla de inicio únicamente para su incorporación al modelo haciendo uso de la gestión del conocimiento).
- **CAU no presencial de Política Industrial y Energía.** Como parte de los trabajos, se plantea igualmente la incorporación dentro del alcance de la transformación del nuevo modelo de atención el CAU no presencial de la Consejería de Política Industrial y Energía.



Junta de Andalucía

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

Pág. 5 de 25

Plan de proyecto para la transformación del modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía

- **Servicios de atención no presencial de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA).** Contemplando la consideración de tres de sus líneas de atención: 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.
- **CAU no presencial de la Consejería de Empleo, Empresa y Trabajo Autónomo (CEETA).** Se contempla en este primer proceso la transformación del CAU no presencial de la CEETA, incluyendo sus distintos canales y medios telemáticos para ofrecer información y dar soporte a la sociedad andaluza sobre todas las consultas relacionadas con las competencias de la Consejería (trabajo y bienestar laboral, empleo y trabajo autónomo, información general, formación para el empleo, aplicaciones telemáticas, etc.).

Estos servicios de atención anteriormente descritos se verán **implicados en la puesta en marcha de todo el conjunto de actuaciones** que sean necesarias para su **incorporación en el nuevo modelo de atención**. El **alcance individual** (en cuanto al conjunto de niveles de atención implicados en el proceso de transformación de cada uno de los servicios anteriormente mencionados), que será considerado como parte del plan de proyecto, se determinará de forma individual a lo largo del presente documento, y en concreto en la descripción de cada una de las fases de trabajo desarrolladas en el siguiente apartado 4. Plan de proyecto.



2. ENFOQUE DE TRABAJO

2.1 Planteamiento global

Este primer proceso de transformación contempla el despliegue del nuevo modelo de atención ciudadana en Junta de Andalucía en una serie de servicios de atención existentes en el actual modelo, y trae consigo un enfoque de trabajo que va más allá de la implantación de soluciones y herramientas tecnológicas que lo soporten. Contempla un planteamiento que aborda distintas perspectivas de trabajo, considerando desde la tecnológica (con el protagonismo de la nueva solución CRM como vertebradora del nuevo modelo), la operativa, organizativa, la gestión del cambio, o incluso la propia gobernanza y gestión del despliegue (igualmente necesaria para toda la estrategia de trabajo, planificación, reporting, etc.).

No obstante, en todos mantiene una **lógica común** en cuanto al proceso de transformación que experimentarán como parte del alcance del plan de proyecto, aunque con ciertas particularidades:



- El planteamiento mantiene un **enfoque secuencial**, en la medida en que todos los trabajos que se vayan desarrollando sucesivamente en los distintos servicios de atención se irán viendo condicionados y complementados con los trabajos que previamente se hayan ido abordando en servicios anteriores.
- Así pues, guarda un sentido cíclico, en la medida en que los trabajos realizados en una fase de implantación retroalimentarán la solución en su conjunto, aplicando por tanto (si se decide) al resto de servicios de atención involucrados dentro del modelo.
- Los principales servicios a definir en este plan de proyecto irán dirigidos a **tres ámbitos concretos** de trabajo, correspondientes a:
 - El **desarrollo y configuración de la solución CRM**, herramienta sobre la cual se sustentará la mayor parte del nuevo modelo de atención ciudadana definido.
 - El desarrollo y configuración de la **solución de gestión del conocimiento**, ya sea embebida o con integración en la solución CRM y necesaria como soporte al modelo de atención.



- Los **trabajos de evolución de estas soluciones**, para la incorporación de nuevas **funcionalidades**, que permitirán su escalabilidad y adaptación a la realidad específica de los distintos servicios de atención objeto de transformación.
- Todos los trabajos se verán organizados conforme a una serie de **fases secuenciales** en el tiempo, compartidas y a replicar por todos los servicios de atención considerados dentro del alcance, aunque con un nivel de profundidad y dimensión variables (en función de las características y particularidades de cada servicio en cuestión).
- La lógica del planteamiento se sustenta en los **trabajos** que, de inicio, **se desplieguen en el CEIS (punto de partida)** sobre el que se hará evolucionar y escalar el modelo al resto de servicios de atención implicados), siguiendo la siguiente secuencia:
 - Como primer punto, se trabajará en la **conformación de un MVP (del inglés *Minimum Viable Product*, o Producto Mínimo Viable) de la solución CRM**, la cual estará compuesta por las funcionalidades básicas que dan cobertura al proceso de atención tal y como se viene prestando actualmente en el servicio. Finalizar esta fase habilitará a que los equipos de atención implicados en el actual CEIS puedan hacer uso de la nueva solución CRM con las máximas garantías de prestación del servicio en cuestión.
 - Consecutivamente a este MVP, se trabajará en la **configuración y modelización de la solución de gestión del conocimiento**, embebida o integrada en la solución CRM y con capacidad para ser una herramienta de apoyo fundamental al servicio de atención. El modelo a definir en el CEIS servirá como base para su réplica y adaptación en el resto de los servicios de atención considerados dentro del alcance. Se destaca que, una vez disponible el producto mínimo viable, los agentes del servicio de atención CEIS estarán haciendo uso de dos herramientas, el nuevo CRM implantado y el portal de gestión del conocimiento actual (portal CEIS). Todo ello, hasta que se resuelva la implantación de la nueva solución de gestión del conocimiento, en función de las alternativas consideradas.
 - Finalizado el despliegue de la gestión del conocimiento como módulo incluido en el CRM, se trabajará en el **desarrollo de una serie de evolutivos para nuevas funcionalidades**, que irán haciendo incremental el alcance y la capacidad del MVP para dar cobertura a particularidades y características específicas de cada servicio de atención dentro del CEIS. Incluirá integraciones, configuración de módulos personalizados, etc., que traerá una transformación sustancial del proceso de atención tal y como se viene prestando hasta el momento. Cada evolutivo podrá tener su encaje en un único servicio de atención, o podrá ser replicado a tantos servicios como apliquen (en función de sus características).
- Atendiendo a esta lógica inicial desplegada en el CEIS, se irá **replicando** el planteamiento hacia el resto de los servicios de atención.
- Así pues, en lo que corresponde a los evolutivos, es importante destacar que habrá en este plan de proyecto reflejo de **dos tipologías concretas**:
 - **Nuevas funcionalidades con alcance determinado**: esto es, previstos y estimados temporalmente en el actual plan de proyecto, gracias a los trabajos de análisis realizados (principalmente, serán los primeros - aunque no únicos - evolutivos del MVP del CEIS).



- **Nuevas funcionalidades por determinar:** línea de trabajo continua en el tiempo, que no será estimada y saldrá del alcance inicial del actual plan de proyecto.

De esta visión por fases es importante considerar las sinergias que serán obtenidas al realizar un trabajo de diseño y despliegue de funcionalidades. Bajo esta visión, los trabajos que se desarrollen en una fase concreta de implantación podrán ser **reutilizados en cualquier contexto en el que apliquen a posteriori**, no siendo necesario repetir esfuerzos (gracias, en parte, al uso de una solución de mercado CRM que permita la configuración y replicabilidad de estos trabajos).

Alineado a este enfoque de trabajo, se plantean a su vez una **serie de servicios de carácter transversal**, sobre los que se sustentarán todos los despliegues a desarrollar por fases. Estos coincidirán con trabajos ligados a la gestión del plan de proyecto, la comunicación, divulgación y formación (de carácter transversal), o los servicios de mantenimiento y soporte necesarios para proyectos de esta tipología.

3. PLAN DE PROYECTO

La puesta en marcha de una iniciativa de estas características, donde el número de personas implicadas y sistemas afectados es tan alto, implica la coordinación de distintos equipos de trabajo y la coordinación entre los mismos. Tanto por parte de los responsables de la ejecución de los trabajos, como lo de los responsables por parte de las distintas unidades implicadas de Junta de Andalucía.

Tal y como se ha venido destacando a lo largo de los anteriores apartados, el enfoque de trabajo a describir en este plan de proyecto surge de la combinación de distintas actuaciones de diversa índole, organizadas cronológicamente a lo largo de un horizonte temporal concreto, y conforme a una estructura tipo de perfiles. Esta combinación de actuaciones, a replicar en cada uno de los servicios de atención incluidos dentro del alcance del plan de proyecto, permitirán la consecución de este primer proceso de transformación hacia el nuevo modelo de atención ciudadana de Junta de Andalucía.

Atendiendo a esta visión, y conforme al enfoque de trabajo anteriormente descrito, se identifican de partida las siguientes fases:

- **Fase 0: arranque inicial.** Albergando una serie de actuaciones a acometer a inicios de proyecto para sentar las bases sobre las cuales se desarrollarán los distintos trabajos en las fases posteriores.
- **Fase 1: CEIS.** En primer lugar, se plantea la transformación del actual CEIS, haciéndolo evolucionar hacia un nuevo modelo de atención sobre el que sustentarán el resto de los trabajos a acometer en los distintos servicios de atención considerados dentro del alcance del presente plan de proyecto. Para ello, se plantean como fases de despliegue:
 - **Fase 1.1** Desarrollo del MVP de la solución CRM: se trabajará para dar cobertura a las principales funcionalidades cubiertas por la actual solución utilizada por CEIS (SIEBEL), llegando a parametrizar la nueva solución CRM conforme a las características principales de las distintas líneas cubiertas (012, CIYAT, Info.Vivienda, Consumo Responde, SIAC).
 - **Fase 1.2** Desarrollo del módulo gestión del conocimiento: obtenido el MVP de la solución, se trabajará en la configuración del módulo de gestión del conocimiento, embebido o integrado en el propio CRM para facilitar así el acceso y uso por parte del equipo de atención. Dentro de este trabajo se incluirá, igualmente, todo lo relacionado con el diseño



del modelo de gestión del conocimiento, a utilizar a nivel corporativo en Junta de Andalucía (como parte del nuevo modelo de atención ciudadana).

- **Fase 1.3 Evolutivos:** del despliegue realizado en la fase 1.1 y 1.2, se trabajará en el desarrollo de distintos evolutivos, algunos con alcance cerrado y otros que puedan surgir en contexto de ejecución. De entre los de alcance cerrado, destaca la integración con cita previa, con la base de datos del ciudadano, o con las redes sociales (entre otras).
- **Fase 1 BIS: OAMR.** Se incluirá en esta fase 1 BIS a las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, aunque en este caso con un alcance inicial que únicamente aplica a la gestión del conocimiento.
- **Fase 2: CAU Industria.** Una vez desplegada la solución y puesta en producción en el CEIS, se iniciarán los trabajos para la incorporación al modelo del actual CAU de Industria, Energía y Minas (considerado como parte del alcance del actual CEIS, aunque sin uso de la actual herramienta SIEBEL).
- **Fase 3: CAU ASSDA.** Atendiendo a un enfoque similar en cuanto a fases de trabajo, se abordará la transformación del modelo de atención del CAU de la ASSDA, implicando al menos a las líneas 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.
- **Fase 4: CAU Empleo.** Así pues, se dará cierre al alcance inicialmente planificado del Plan de proyecto con el CAU no presencial de Empleo, incorporando sus actuales líneas y canales de atención. El planteamiento de trabajo será similar al anteriormente descrito.

Así pues, ligadas a todo el conjunto de fases anteriormente descritas, surgen una serie de actuaciones de corte transversal, diferenciadas en dos tipologías de servicios:

- **Servicios de apoyo:** directamente ligados al despliegue de las distintas actuaciones en las fases de implantación del plan de proyecto. En concreto:
 - **Servicios de mantenimiento y soporte.** Una vez los servicios estén operativos, cambios (de necesidades, errores, cambios normativos, etc.) pueden generar una necesidad de adaptación de las soluciones. Así mismo, se requiere un acompañamiento por parte de un equipo especializado en normativa de administración electrónica a lo largo de toda la colaboración por las implicaciones desde el punto de vista de RGDP.
 - **Servicios transversales de comunicación, divulgación y formación.** Si bien se contemplan distintas actuaciones de formación, acompañamiento y soporte ligadas al transcurso de las distintas fases de transformación anteriormente descritas, la entidad y alcance del actual proyecto (con aspiración a ser desplegado en todos los niveles de la Junta de Andalucía) plantea la ejecución de una serie de servicios de comunicación, divulgación y formación que serán puestos en marcha a lo largo de todo el horizonte temporal del plan.
- **Servicios de gestión del plan de proyecto.** Además, se hace necesaria articular un bloque de gestión de proyecto sobre el que se desplieguen todas las labores estratégicas, de organización, gestión, monitorización y reporting, seguimiento, etc.

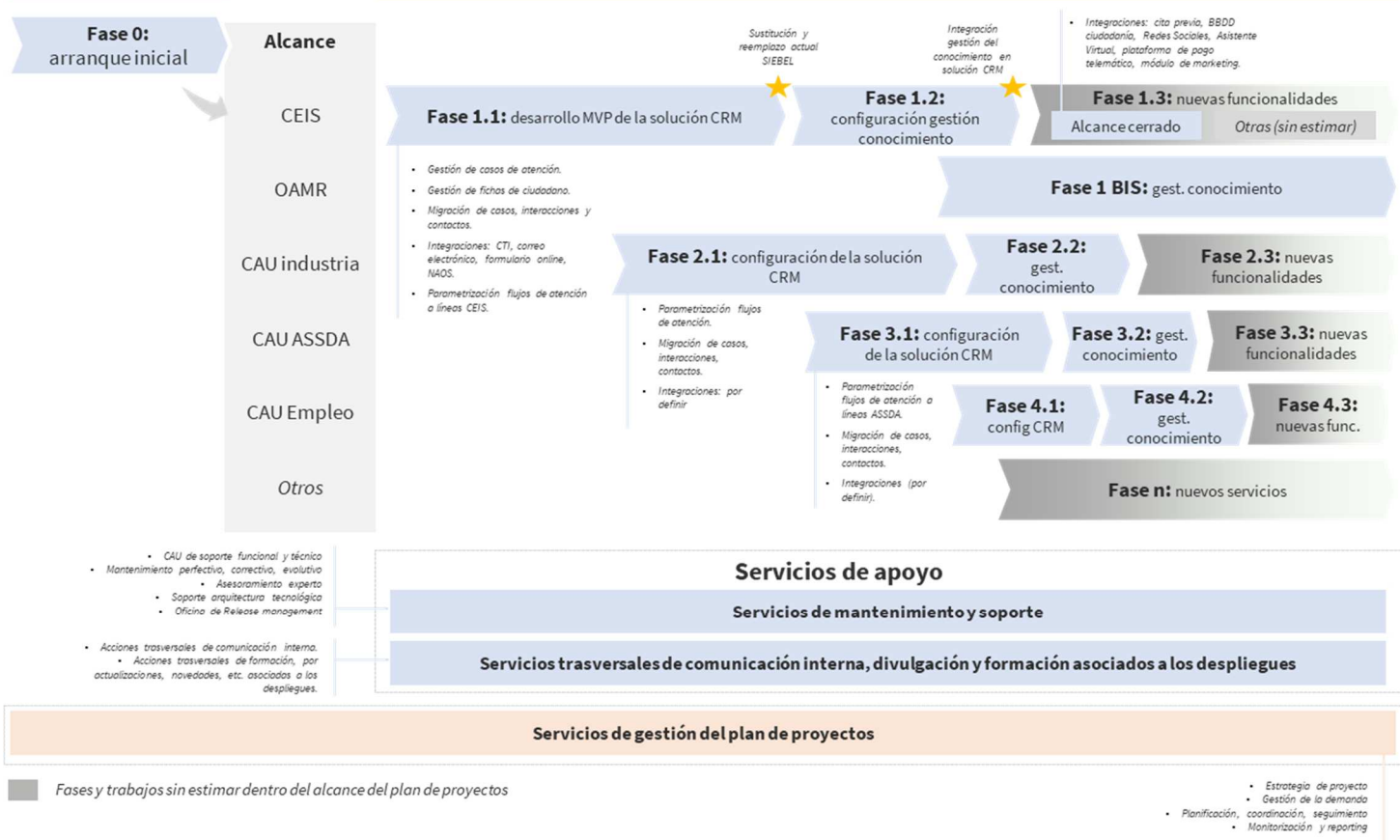
Se incluye a continuación una visión ilustrativa sobre este Plan de proyecto, atendiendo al enfoque anteriormente descrito.



Lanzamiento

Ejecución y despliegue del nuevo modelo

* Visión ilustrativa. El tamaño de cada fase NO corresponde con la duración prevista de ejecución



Se trata de una aproximación ilustrativa, que será desarrollada a continuación a detalle, en cuanto al alcance y principales actuaciones a acometer en las distintas fases de ejecución y despliegue.



3.1 Fase 0: arranque inicial

3.1.1 Descripción general y objetivos

Fase inicial en la que se plantearán y acordarán todas las cuestiones relevantes para el arranque y seguimiento del proyecto, tales como estrategia de proyecto, metodología de trabajo, normas de gestión, riesgos, y además servirá para definir las bases sobre las cuales se desarrollarán las distintas actuaciones e iniciativas a acometer en todo su horizonte temporal.

3.1.2 Alcance detallado

Al concluir esta fase deberá quedar acordada las normas que regirán la gestión de proyecto, la estrategia del proyecto, tanto a nivel de hoja de ruta interna, como los movimientos a realizar de cara a cumplir los hitos principales del proyecto a largo plazo. En esta fase se verán involucrados todos los perfiles implicados a nivel de dirección de proyecto (por parte de la Agencia Digital de Andalucía) y al equipo de trabajo a disposición del servicio.

3.1.3 Hitos previstos

Los hitos previstos en esta fase son los siguientes:

- Con la definición de una **hoja de ruta de trabajo** en la que se centralice toda la estrategia de proyecto a acometer a lo largo de todo su alcance temporal y las plantillas de documentos a utilizar en el marco de los trabajos.
- Acuerdo **detallado del Plan de Gobernanza del proyecto**: reuniones, responsables, asistentes, periodicidad y entregables.
- Diseño de un **plan inicial de gestión del cambio**, que sentará las bases sobre las que dar inicio a labores de comunicación, divulgación y formación que se activará desde el inicio de proyecto.
- Elaboración de un primer **análisis de riesgos** identificados en línea con los primeros hitos marcados en la hoja de ruta definida y que deberán ir actualizándose en función del avance del proyecto.

3.2 Fase 1: CEIS

3.2.1 Descripción general y objetivos

Como primera fase, se plantea la transformación del actual CEIS, haciéndolo evolucionar hacia **un nuevo modelo de atención** sobre el que sustentarán el resto de los trabajos a acometer en los distintos servicios de atención considerados dentro del alcance del presente plan de proyecto. El principal objetivo de esta fase es poder prescindir cuanto antes del CRM actual (Siebel) debido a que está obsoleto y no cumple con las necesidades del servicio. Posteriormente se abordarán otros objetivos como la sustitución de la plataforma de gestión del conocimiento o la evolución del CRM para dotar de más capacidades a los agentes que estén prestando el servicio.

Para poder lograr estos objetivos se dividirán la evolución de los elementos tecnológicos que comprenden este servicio de atención en varias fases, con el fin de cubrir en primer lugar la necesidad imperiosa de evolución tecnológica del actual CRM y posteriormente avanzar en la evolución prevista.



3.2.2 Alcance detallado

El alcance de esta fase se orienta a la transformación integral del Centro de Información y Servicios de Junta de Andalucía (CEIS) y tomar esto como punto de partida para poder transformar el modelo de atención y servir como plataforma a otros servicios de atención y relación con la ciudadanía de la Junta de Andalucía. De entre las particularidades y cuestiones a destacar que condicionan el alcance de esta fase 1 del plan de proyecto se encuentran las siguientes:

- Implica la **transformación** tanto al servicio multicanal de atención 012, como de las líneas especializadas soportadas por el actual CEIS (CIYAT, Info.Vivienda, Consumo Responde, SIAC).
- Contempla la **transformación de los actuales niveles 1 y 2** de atención (las actualmente denominadas unidades de recepción, y unidades especializadas y de seguimiento).
- Esto supone alcanzar a más de 136 personas, con la distinción de las siguientes tipologías de perfiles:
 - Agentes de atención telefónica nivel 1.
 - Agentes de atención telefónica nivel 2.
 - Agentes que solo dan cita previa.
 - Usuarios flexibles.
 - Supervisores.
 - Responsables funcionales.
 - Agentes de atención presencial.
 - Administradores de gestión del conocimiento.
 - Agentes virtuales encargados de derivar las llamadas de los ciudadanos a otros servicios especializados.
 - Agentes encargados de atender al canal chat.

3.2.3 Faseado previsto

Las fases que compondrán a su vez esta fase son las siguientes:

1. Puesta en marcha del producto mínimo viable para la sustitución de la plataforma tecnológica actual.
2. Sustitución de la actual herramienta de gestión del conocimiento para el servicio CEIS.
3. En forma de publicaciones iterativas, ir poniendo a disposición los nuevos evolutivos desarrollados sobre el CRM que podrán aplicar al servicio de atención que lo necesite.

Se describen a continuación de forma detallada cada una de las fases anteriores.

3.2.3.1 Fase 1.1: desarrollo del MVP de la solución CRM

3.2.3.1.1 Descripción general

Esta primera parte de la fase 1 corresponde con el objetivo de sustitución de la actual plataforma tecnológica a través de cual presta servicio el CEIS. Para ello además de la implantación de un producto



mínimo viable que cubra al menos las actuales funcionalidades de Siebel, será necesario realizar un análisis en profundidad de los servicios actuales en diferentes marcos, operativo, organizativo y normativo.

A partir de ese análisis, se podrá decidir si es necesario realizar algún tipo de evolución sobre la operativa u organización actuales, de cara a poder modelarlas desde el primer momento en la nueva plataforma tecnológica y servir como base para la inclusión de nuevos servicios.

3.2.3.1.2 Alcance detallado

En este escenario de mínimos (MVP), se consideran como parte de las características y funcionalidades que debe recoger la nueva solución CRM, al menos, las siguientes:

- Gestión de agentes, servicios y niveles de atención
- Gestión de casos de atención.
- Gestión de fichas de ciudadanos.
- Parametrización de flujos de atención de cada una de las líneas y servicios de atención recogidos dentro del actual CEIS.
- Migración de casos, interacciones, contactos del sistema actual al nuevo.
- Integración con la CTI: teléfono y chat.
- Integración con el correo electrónico.
- Integración con formulario online de contacto.
- Integración con NAOS.

3.2.3.1.3 Hitos previstos

Los hitos previstos en esta fase son los siguientes:

1. Configuración de la plataforma CRM en cloud para disponer de acceso.
2. Parametrización de la plataforma en función de la operativa y organización definida en la fase de análisis y disponer de todo lo relativo a la gestión de casos, ficha del ciudadano y gestión de los servicios, que permita el apagado del sistema tecnológico actual que da soporte a estos servicios (SIEBEL).
3. Disponer de todas las integraciones que permitan garantizar la prestación de la atención al mismo nivel que la que se viene realizando hasta el momento con la actual solución.

3.2.3.2 Fase 1.2: configuración del módulo de gestión del conocimiento

3.2.3.2.1 Descripción general

Tal y como se ha mencionado anteriormente, una vez disponible el producto mínimo viable, los agentes del servicio de atención CEIS estarán haciendo uso de dos herramientas, el nuevo CRM implantado y el portal de gestión del conocimiento actual, portal CEIS. El objetivo de esta segunda parte de la fase 1 es **dotar al CRM de la capacidad de disponer de una herramienta de gestión del conocimiento integrada**, que contenga como mínimo los contenidos de la actual plataforma de gestión del conocimiento y que sea capaz de ayudar a los agentes durante la atención de un caso.



3.2.3.2.2 Alcance detallado

Las capacidades que se generarán dentro del CRM serán las siguientes:

- Los usuarios con un perfil de supervisores o responsables funcionales podrán **editar contenidos de la gestión del conocimiento** y se contará con un flujo de aprobación y validación.
- Los agentes que estén prestando atención, dentro de cada uno de los casos que estén atendiendo, tendrán acceso a una **ayuda contextual**, con la información de los contenidos de **conocimiento** volcados por los responsables y con **sugerencias** sobre el caso que están atendiendo.
- Migración de los contenidos de la herramienta actual a la nueva plataforma de gestión del conocimiento.
- La herramienta de gestión del conocimiento deberá **integrar contenidos extraídos de fuentes externas**, en concreto al menos del datalake del Modelo de Servicios Digitales para extraer información de carácter genérico.

3.2.3.2.3 Hitos previstos

El principal hito a alcanzar en esta fase de trabajo está en conseguir que el equipo actualmente implicado en el CEIS deje de usar el actual portal, para hacer uso de la nueva solución que se implante dentro del nuevo modelo.

3.2.3.3 Fase 1.3: nuevas funcionalidades

3.2.3.3.1 Descripción general

Como continuidad a la fase 1.1 de implantación del MVP, se plantea la evolución de este considerando la incorporación de una serie de funcionalidades y características que permitirán mejorar sustancialmente el valor ofrecido por la nueva solución CRM a la ciudadanía andaluza y al propio servicio de atención.

Dentro de esta fase se plantean actuaciones por lo general tecnológicas, aunque desencadenan distintos trabajos de gestión del cambio de carácter transversal sobre los que se transmitirán y asegurarán las novedades en el uso habitual de la nueva solución CRM por los agentes de atención implicados.

Parte de estas actuaciones son ya conocidas y serán detalladas en el alcance, otras estarán por determinar y se abordarán y definirán durante la ejecución del proyecto.

3.2.3.3.2 Alcance detallado

En este caso nos encontramos con dos enfoques dentro de una misma fase. En primer lugar, un alcance cerrado y conocido que determinamos a continuación:

- Integración con el sistema de tu turno de la Junta de Andalucía, de forma que se permita solicitar, consultar, modificar o cancelar cita.
- Integración con el Asistente Virtual, de forma que las consultas a través del asistente virtual se registren de forma automática en el CRM como casos.
- Integración con Redes Sociales, permitiendo que a partir de un patrón determinado de publicaciones se registren casos en el CRM.
- Integración con Plataforma de pago telemático para que el agente pueda tramitar un pago con los datos que le facilite el ciudadano.



- Integración con la plataforma de gobierno del dato de la ciudadanía (BD 360), de forma que exista la posibilidad de que en el CRM se hagan consultas sobre parte de estos datos o que puedan ser usados de cara a comunicaciones proactivas personalizadas.
- Configuración del módulo de marketing para el impulso de campañas proactivas.

Estos son los servicios que en la actualidad se han determinado como de valor añadido para la prestación del servicio que actualmente realiza el CEIS. En un futuro, es posible que surjan nuevos servicios y funcionalidades que sea necesario añadir para la prestación de este servicio y cuyo alcance no puede ser determinado en el momento actual ya que no están definidas, por lo que el alcance de esta fase correspondiente con estos no puede ser determinado en este momento.

3.2.3.3.3 Hitos previstos

En línea con el alcance detallado descrito a continuación, será posible liberar una versión por cada una de las integraciones independientes realizadas, por lo que podremos encontrarnos con tantos hitos como integraciones del listado anterior.

3.3 Fase 1 BIS: OAMR

3.3.1 Descripción general y objetivos

En esta fase se abordará el soporte a la gestión del conocimiento para las oficinas de atención en materia de registro (OAMR). No será necesario haber concluido por completo la fase 1 para poder comenzar estos trabajos, sino que una vez este llegando a su fin la fase 1.2 en la cual se concluirá con una herramienta de gestión del conocimiento, se comenzará a analizar las necesidades de las OAMR, para comenzar a incluir cuanto antes en la nueva herramienta los flujos, roles y estructura organizativa necesaria para la gestión del conocimiento.

En este caso el personal de las OAMR no accederá a la gestión del conocimiento a través del nuevo CRM, sino que dispondrá de un portal específico para su acceso y consulta previa identificación. Por otro lado, en caso de que la solución de gestión del conocimiento se encuentre embebida en la solución CRM, el personal administrador de estos contenidos sí tendrá que realizarlo directamente sobre el CRM, donde se definirán las responsabilidades de aprobación y publicación de los diferentes perfiles. Por el contrario, en el caso de que la solución de gestión del conocimiento no se encuentre embebida en la solución CRM, sino integrada, los procesos de aprobación y publicación se harán sobre la solución de gestión del conocimiento, importándose posteriormente los contenidos a la solución CRM.

3.3.2 Alcance detallado

El alcance de esta fase comprenderá:

- **Análisis y definición de requisitos y necesidades** de las OAMR en lo relativo a gestión del conocimiento.
- **Configuraciones necesarias sobre el CRM** para cubrir los requisitos, siempre teniendo en cuenta que vamos hacia un modelo conjunto y los requisitos deberán coordinarse con el del resto de servicios.
- **Migración de los contenidos** de la actual plataforma para gestión del conocimiento que se use por parte de las OAMR.



- **Publicación de un portal de gestión del conocimiento exclusivo para las OAMR** (u otros servicios presenciales que en un futuro se unan y no accedan al CRM).
- **Formación y acompañamiento** para el uso de la nueva plataforma de gestión del conocimiento.

3.3.3 Hitos previstos

Los hitos previstos en esta fase son los siguientes:

- Publicación del nuevo portal de gestión del conocimiento para el uso por parte de las OAMR y implantación de las configuraciones necesarias en el CRM.

3.4 Fase 2: CAU de la Consejería de Política Industrial y Energía

3.4.1 Descripción general y objetivos

Dentro de los trabajos previstos para el despliegue del nuevo modelo de atención, se plantea la incorporación del CAU de la Consejería de Política Industrial y Energía (en adelante, CPIE), considerando su integración dentro del alcance de los servicios de atención prestados desde el CEIS. Es por ello que se plantea un ejercicio de trabajo que aborde la renovación de todo el conjunto de procesos, procedimientos de atención y herramientas que lo soportan, para dar continuidad a la prestación de la atención sobre competencias atribuidas a la CPIE.

Su incorporación trae consigo:

- Analizar en detalle los procesos y procedimientos de atención, así como la estructura organizativa que lo soporta.
- Diseñar nuevos procesos y procedimientos, así como nuevos roles y competencias requeridas.
- Parametrizar e implantar la nueva solución CRM, conforme al conjunto de procesos definidos.
- Desplegar dentro del CAU el modelo de gestión del conocimiento.

3.4.2 Alcance detallado

El alcance del proceso de transformación previsto abarca todo el conjunto de niveles y procesos de atención soportados actualmente por el CAU, considerando tanto el canal telefónico (actual 955041111) como el correo electrónico (buzonweb.sac.cpie@juntadeandalucia.es).

En cuanto a niveles, supone la consideración de al menos los siguientes niveles:

- Unidad de recepción o primer nivel de atención.
- Unidad de soporte telemático.
- Unidad especializada o segundo nivel de atención.
- Unidad de tercer nivel de atención, compuesto por personal de Servicios Centrales y de las Delegaciones Territoriales con roles dentro del modelo de atención.



3.4.3 Faseado previsto

3.4.3.1 Fase 2.1: configuración de la solución CRM

3.4.3.1.1 Descripción general

Como parte de esta fase 2, se plantea la configuración de la solución CRM para soportar toda la operativa soportada por el equipo del CAU para la prestación de la atención a la ciudadanía sobre las materias y competencias de la CPIE.

3.4.3.1.2 Alcance detallado

Como parte de esta fase, el alcance contempla una serie de actuaciones, que prevén al menos las siguientes líneas:

- El servicio dispondrá de todas las funcionalidades desarrolladas en la fase anterior del CEIS, en cuanto a gestión de casos, gestión de agentes, fichas de ciudadanía, etc.
- Se realizará un análisis del actual modelo de atención, para adecuar la herramienta a las particularidades del servicio.
- Se realizará una parametrización de flujos de atención según la definición realizada para este servicio concreto.
- Se migrará el histórico de casos, interacciones, contactos del sistema actual al nuevo.
- Se formará y acompañará al equipo de trabajo para comenzar a prestar el servicio usando el CRM.

3.4.3.1.3 Hitos previstos

Se considerará como completa esta fase en el momento en que se consiga incorporar y hacer funcionar toda la operativa actual del CAU de la CPIE dentro de la nueva solución, haciendo uso de todas las funcionalidades puestas en producción hasta el momento.

3.4.3.2 Fase 2.2: Gestión del conocimiento

3.4.3.2.1 Descripción general

El modelo de gestión del conocimiento a definir y desplegar prevé tener un alcance integral a todos los niveles de atención de la Junta de Andalucía. Es por ello que, tal y como se ha venido destacando, se plantea la ampliación del alcance del mismo de forma progresiva, conforme se vayan incorporando servicios al nuevo modelo de atención.

Una vez avanzados los trabajos en CEIS y las OAMR, así como finalizados los trabajos de implantación del nuevo CRM en el servicio del CAU (anteriormente descrito en la fase 2.1), se plantea esta fase con la idea de configurar el módulo de gestión del conocimiento para el uso del personal dedicado a la atención de la CPIE.

3.4.3.2.2 Alcance detallado

El alcance de los trabajos supone el recorrido de una serie de actuaciones, que tal y como se visualizará en el resto de fases, será común al resto de servicios de atención que se vayan incorporando a la gestión del conocimiento:

- Se analizarán los procesos de gestión del conocimiento actualmente utilizados en el CPIE.



- Se diseñarán, conforme al modelo de gestión definido (descrito en la fase 1 del CEIS), los nuevos procesos de gestión.
- Se asignarán roles y responsabilidades en el proceso.
- Se migrará la información actual a la nueva herramienta.
- Se desplegará el módulo de gestión del conocimiento en el servicio.

3.4.3.2.3 Hitos previstos

Se considerará que la fase habrá finalizado cuando el equipo haya incorporado de forma habitual en su operativa diaria el uso de la solución de gestión del conocimiento, como parte de las herramientas utilizadas para la resolución de necesidades de atención.

3.4.3.3 Fase 2.3: nuevas funcionalidades

Así pues, se plantea la incorporación de una fase abierta en la que se abordarán distintos trabajos evolutivos, considerados como necesarios para aportar un valor diferencial dentro del alcance de la prestación de la atención proporcionada por el CAU de la CPIE. Estos trabajos corresponderán a integraciones con sistemas específicos, incorporación de nuevas vistas y/o funcionalidades, etc.

No obstante, estas nuevas funcionalidades vendrán condicionadas por el análisis detallado que sobre el mismo se realice, lo cual trae consigo que se consideren fuera del alcance de este plan de proyecto inicial.

3.5 Fase 3: CAU ASSDA

3.5.1 Descripción general y objetivos

Tras la incorporación del CAU de la CPIE se contempla la incorporación de tres líneas de atención que forman parte actualmente de la operativa de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía (ASSDA):

- Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65.
- Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad.
- Servicio de Atención a la Dependencia.

A partir de la incorporación de estas tres líneas de atención se busca conseguir los siguientes objetivos principales:

- Homogeneizar la atención que se presta a la ciudadanía desde las tres líneas de atención analizadas.
- Integrar en la nueva solución todas las diferentes herramientas que utiliza actualmente el personal de las líneas de atención de la ASSDA en su operativa diaria.

3.5.2 Alcance detallado

Al igual que en el caso del CAU de la CPIE, el alcance del proceso de transformación previsto abarca todo el conjunto de niveles y procesos de atención soportados actualmente por las tres líneas de atención indicadas, considerando tanto todos los canales de atención como todas las herramientas de soporte que actualmente usa el personal de cada una de ellas.



En cuanto a los niveles de atención, el proceso de transformación previsto supone la consideración de los siguientes niveles:

- Primer nivel de atención, compuesto por agentes telefónicos, personal encargado de atender en primera instancia las comunicaciones de la ciudadanía y de derivarlas al personal de segundo nivel de atención en caso de que sea necesaria atención de tipo especializada.
- Segundo nivel de atención, compuesto por personal especializado en atención y por personal de otros organismos (que varían según la línea de atención de que se trate). A continuación, se indica qué organismos participan en el segundo nivel de atención de las líneas indicadas:
 - La Jefatura de Análisis Económico de Dependencia y Programas Sociales (JAEDPS), en el caso del Servicio de Información y gestión de la Tarjeta Andalucía Junta 65.
 - La Dirección General de Personas con Discapacidad e Inclusión Social (DGPDIS) y de los Centros de Valoración y Orientación (CVO), en el caso del Servicio de Información sobre Discapacidad y Accesibilidad.
 - La Oficina Jurídica, la Coordinación de la Dependencia u otras posibles entidades (Servicios Sociales, Delegación Territorial, etc.) en el caso del Servicio de Atención a la Dependencia.

3.5.3 Faseado previsto

3.5.3.1 Fase 3.1: configuración de la solución CRM

3.5.3.1.1 Descripción general

Como parte de esta fase 3, se plantea la configuración de la solución CRM para soportar toda la operativa que abarcan las tres líneas de atención de la ASSDA indicadas.

3.5.3.1.2 Alcance detallado

Teniendo en cuenta que, con anterioridad a esta fase, se debe haber alcanzado un grado de madurez notable, el alcance propuesto es el siguiente:

- Las líneas de atención dispondrán de todas las funcionalidades desarrolladas en fases anteriores dentro de la plataforma tecnológica, tal como casos, gestión de agentes, fichas de ciudadanos, etc.
- Análisis del actual y diseño del nuevo marco operativo y organizativo.
- Se realizará una parametrización de flujos de atención según la definición realizada para este servicio concreto.
- Migración de casos, interacciones, contactos del sistema actual al nuevo.
- Formación y acompañamiento para comenzar a prestar el servicio usando el CRM.

3.5.3.1.3 Hitos previstos

Se considerará como completa esta fase en el momento en que se consiga incorporar y hacer funcionar toda la operativa actual las tres líneas de atención de la ASSDA indicadas dentro de la nueva solución, haciendo uso de todas las funcionalidades puestas en producción hasta el momento.



3.5.3.2 Fase 3.2: Gestión del conocimiento

3.5.3.2.1 Descripción general

El modelo de gestión del conocimiento a definir y desplegar prevé tener un alcance integral a todos los niveles de atención de la Junta de Andalucía. Es por ello que, tal y como se ha venido destacando, se plantea la ampliación del alcance del mismo de forma progresiva, conforme se vayan incorporando servicios al nuevo modelo de atención.

Una vez avanzados los trabajos en CEIS, las OAMR y CAU de CPIE, así como finalizados los trabajos de implantación del nuevo CRM en las tres líneas de atención de la ASSDA indicadas (anteriormente descritos en la fase 3.1), se plantea esta fase, 3.2, con la idea de configurar el módulo de gestión del conocimiento para el uso del personal dedicado a las tres líneas de atención de la ASSDA indicadas.

3.5.3.2.2 Alcance detallado

El alcance de los trabajos supone el recorrido de una serie de actuaciones, que tal y como se indicó anteriormente, es común al resto de servicios de atención que se vayan incorporando a la gestión del conocimiento:

- Se analizarán los procesos de gestión del conocimiento actualmente utilizados en las tres líneas de atención de la ASSDA indicadas.
- Se diseñarán, conforme al modelo de gestión definido (descrito en la fase 1 del CEIS), los nuevos procesos de gestión.
- Se asignarán roles y responsabilidades en el proceso.
- Se migrará la información actual a la nueva herramienta.
- Se desplegará el módulo de gestión del conocimiento en las líneas de atención.

3.5.3.2.3 Hitos previstos

Se considerará que la fase habrá finalizado cuando las tres líneas de atención hayan incorporado de forma habitual en su operativa diaria el uso de la solución de gestión del conocimiento, como parte de las herramientas utilizadas para la resolución de necesidades de atención.

3.5.3.3 Fase 3.3: nuevas funcionalidades

Así pues, se plantea la incorporación de una fase abierta en la que se abordarán distintos trabajos evolutivos, considerados como necesarios para aportar un valor diferencial dentro del alcance de la prestación de la atención proporcionada por las tres líneas de la ASSDA indicadas. Estos trabajos corresponderán a integraciones con sistemas específicos, incorporación de nuevas vistas y/o funcionalidades, etc.

No obstante, estas nuevas funcionalidades vendrán condicionadas por el análisis detallado que sobre las mismas se realice, lo cual trae consigo que se consideren fuera del alcance de este plan de proyecto inicial.

3.6 Fase 4: CAU Empleo

3.6.1 Descripción general y objetivos

En la actualidad la consejería de Empleo dispone de un servicio de atención para proporcionar información de carácter general denominado CAU no presencial de Empleo. Este servicio no está prestándose desde



el CEIS ni con la plataforma tecnológica utilizada por este, sino que se presta utilizando otros sistemas y por otro equipo totalmente diferente. El objetivo de esta fase es integrar este equipo tanto operativamente como a nivel tecnológico en el nuevo modelo de atención definido y por tanto en el CEIS, de forma que utilicen las nuevas plataformas implantadas y sus flujos sean lo más común posible a los generales.

3.6.2 Alcance detallado

El alcance del proceso de transformación previsto abarca todo el conjunto de niveles y procesos de atención soportados actualmente por el CAU, considerando tanto el canal telefónico (actual 955063910) como el correo electrónico (buzonweb.sac.cefta@juntadeandalucia.es).

En cuanto a niveles, supone la consideración de al menos los siguientes niveles:

- Unidad de recepción o primer nivel de atención, que cuenta con 15 personas.
- Unidad de soporte telemático, que cuenta con 2- 3 personas.
- Unidad especializada o segundo nivel de atención, que cuenta con 7 personas.
- Unidad de tercer nivel de atención, compuesto por personal de Servicios Centrales y de las Delegaciones Territoriales con roles dentro del modelo de atención. En relación con la unidad de tercer nivel de atención se indica que las Delegaciones Territoriales cuentan con un Jefe SAC por provincia que tiene acceso a la plataforma CRM actual del servicio (TISAC) más aquellos técnicos que los propios Jefes SAC indiquen.

3.6.3 Faseado previsto

3.6.3.1 Fase 4.1: configuración de la solución CRM

3.6.3.1.1 Descripción general

La primera parte de esta fase consiste en **parametrizar la solución CRM** para que cubra todos los casos de uso, flujos y procesos del nuevo servicio que tiene que poder prestarse haciendo uso de ella por parte de los correspondientes agentes del CAU no presencial de empleo. Para ello será necesario realizar en primer lugar un análisis en profundidad del servicio actual en diferentes marcos, operativo, organizativo y normativo, para a partir de ese análisis, decidir si es necesario realizar algún tipo de evolución sobre la operativa u organización actuales, de cara a poder modelarlas en la nueva plataforma tecnológica.

3.6.3.1.2 Alcance detallado

Teniendo en cuenta la fase del proyecto en la que nos encontramos, el grado de madurez que debe haber en este momento y los objetivos de esta fase, el alcance propuesto es el siguiente, siempre asociado al servicio objetivo de esta fase, CAU no presencial de Empleo:

- El servicio dispondrá de todas las funcionalidades desarrolladas en fases anteriores dentro de la plataforma tecnológica, tal como casos, gestión de agentes, fichas de ciudadanos, etc.
- Análisis del actual y diseño del nuevo marco operativo y organizativo.
- Se realizará una parametrización de flujos de atención según la definición realizada para este servicio concreto.
- Migración de casos, interacciones, contactos del sistema actual al nuevo.



- Formación y acompañamiento para comenzar a prestar el servicio usando el CRM.

3.6.3.1.3 Hitos previstos

En esta fase se prevé un solo hito correspondiente con el **comienzo de la prestación del servicio del CAU no presencial de empleo haciendo uso de la nueva plataforma tecnológica y totalmente integrado en la operativa del servicio CEIS**, salvo la gestión del conocimiento.

3.6.3.2 Fase 4.2: Gestión del conocimiento

3.6.3.2.1 Descripción general

Una vez el CAU de empleo esté trabajando totalmente integrado en el CEIS y haciendo uso de la nueva plataforma tecnológica, será el momento de converger al uso de la misma plataforma de gestión del conocimiento, descartando la que estén usando hasta ese momento, pero migrando todos los contenidos para que los tengan a su disposición en la nueva plataforma.

Además, se mantendrán sesiones para revisar las necesidades específicas por si es necesario incluir algún evolutivo futuro en la plataforma CRM y gestión del conocimiento que cubra estas.

3.6.3.2.2 Alcance detallado

El alcance de esta fase comprenderá:

- **Análisis y definición de requisitos y necesidades** del CAU de empleo en lo relativo a gestión del conocimiento.
- **Configuraciones necesarias sobre el CRM** para cubrir los requisitos, siempre teniendo en cuenta que vamos hacia un modelo conjunto y los requisitos deberán coordinarse con el del resto de servicios. Estas configuraciones serán también necesarias en la plataforma de gestión del conocimiento en caso de que esta sea externa a la solución CRM (y se encuentre integrada en vez de embebida).
- **Migración de los contenidos** de la actual plataforma para gestión del conocimiento que se use por parte del CAU no presencial de empleo.
- **Acceso a la parte de gestión del conocimiento** dentro de la atención de un caso en el CRM.
- **Formación y acompañamiento** para el uso de la nueva plataforma de gestión del conocimiento.

3.6.3.2.3 Hitos previstos

Los hitos previstos en esta fase son los siguientes:

- Convergencia en la nueva plataforma de gestión del conocimiento de los agentes del CAU no presencial de empleo.

3.6.3.3 Fase 4.3: nuevas funcionalidades

En esta fase final de la integración del CAU no presencial de empleo se abordarán todas aquellas cuestiones evolutivas funcionales que se han determinado en la fase 4.1 y 4.2 como requeridas para poder prestar un servicio de valor. Estas pueden conllevar evolutivos de mayor o menor calado sobre el CRM y sobre la plataforma de gestión del conocimiento, tales como integraciones con sistemas específicos, nuevas vistas en la atención de un caso, etc.



3.7 Fase n: nuevos servicios de atención

Tal y como se ha mostrado en el ilustrativo inicial del presente apartado, desplegadas las distintas fases inicialmente consideradas dentro del alcance del plan de proyecto se plantea una línea directamente relacionada con la incorporación al modelo de nuevos servicios de atención. Esto supone considerar la evolución del modelo desde una doble perspectiva:

- De un lado, desde la perspectiva de **incorporación de nuevos canales de atención de los servicios y materias actualmente estimados** dentro de este primer alcance. Esto supone considerar la traslación del modelo (incluyendo por tanto la configuración y despliegue de la nueva solución CRM y la gestión del conocimiento), por lo general, al canal presencial.

Por ejemplo, incluye hacer evolucionar el modelo al canal presencial de Tributos (CIYAT), las oficinas de empleo (SAE), o las propias Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (en lo que supone al uso del CRM).

- De otro lado, desde la **perspectiva de ampliación de materias y, por tanto, de nuevos servicios de atención** de los actualmente prestados en otros ámbitos de la Junta de Andalucía.

Por ejemplo, incluye la incorporación de servicios de atención como el de VEIASA, el servicio de atención a la comunidad educativa CAUCE, u otros sectoriales como de Agricultura y Pesca o los CADEs (emprendimiento).

Esta evolución hacia nuevos servicios de atención deberá ser reflexionada y determinada como parte de la estrategia de proyecto, que tal y como se destaca en los siguientes bloques, dentro de los servicios de gestión del plan de proyecto.

3.8 Servicios de apoyo

3.8.1 Servicios de mantenimiento y soporte

3.8.1.1 Descripción general y objetivos

Este bloque de trabajos está asociado a todos aquellos trabajos de carácter más transversal que deben asegurar un correcto funcionamiento de la solución tecnológica (CRM) desplegada. En un reto de estas características, se deben tener en cuenta trabajos vinculados al mantenimiento y soporte de la solución lanzada a producción.

Garantizar un correcto mantenimiento, tanto correctivo, perfectivo y evolutivo, es complementario a un buen mantenimiento y soporte de la arquitectura tecnológica. Asimismo, también se contemplan trabajos como:

- Asesoramiento experto (normativo, estratégico, datos, etc.): ya que una iniciativa con tanto impacto en la relación con la ciudadanía no debe obviar el cumplimiento de la legislación o necesidades de adaptación de ésta.
- Oficina de Release Management: ya que está previsto que trabajando en una metodología agile, con diferentes módulos, integraciones, etc. a poner en marcha, y el despliegue en diferentes entornos garantice la puesta en producción sin incidencias.



3.8.1.2 Alcance detallado

Entre estos servicios se pueden distinguir servicios de un alcance transversal y otros servicios que pueden darse en un momento concreto del tiempo:

- Dentro del primer bloque de servicios, servicios transversales, se pueden identificar servicios de soporte que deben ser ofrecidos en todo momento, como son:
 - Mantenimiento evolutivo, que puede darse como resultado de una necesidad inicialmente no contemplada.
- Mientras que existe otra tipología de servicios, que puedan darse de forma puntual en el tiempo, como resultado de una necesidad programada o no programada, pero deben ser contemplados como una línea de trabajo sobre la que dar respuesta, algunos ejemplos:
 - Mantenimiento correctivo / perfectivo, asesoramiento normativo, gestión de las releases management, etc.

3.8.1.3 Hitos previstos

Este bloque de trabajos tiene un enfoque que dará cobertura a necesidades transversales en el tiempo que garanticen el correcto funcionamiento de la plataforma, al mismo tiempo, que tengan en cuenta nuevas necesidades o requerimientos que puedan surgir a lo largo del horizonte temporal.

3.8.2 Servicios trasversales de comunicación, divulgación y formación

3.8.2.1 Descripción general y objetivos

Por la entidad que posee el actual plan de proyecto, su alcance previsto y su aspiración a ser una iniciativa corporativa a todos los niveles de Junta de Andalucía, se considera de especial interés el despliegue de una serie de servicios trasversales de comunicación, divulgación y formación.

Se plantea este bloque de trabajo, que dará inicio desde fases tempranas del proyecto y que incrementará su intensidad y ejecución conforme más se acerquen los hitos principales que se irán desarrollando en las distintas fases del plan.

3.8.2.2 Alcance detallado

Estos servicios tienen un alcance trasversal, atendiendo a distintas perspectivas:

- En primer lugar, desde una perspectiva global de Junta de Andalucía, haciendo llegar el proyecto en su conjunto a todos los niveles de la Administración andaluza, y en particular sobre aquellos servicios implicados directamente en este primer periodo de transformación del modelo de atención.
- En segundo lugar, desde una perspectiva externa, de cara a dar difusión hacia fuera (a la ciudadanía andaluza en su conjunto) sobre el proyecto, sus avances, características, beneficios previstos, etc.

3.8.2.3 Hitos previstos

Este bloque de trabajos tiene un enfoque que traerá consigo hitos de carácter cualitativo, en el sentido en que debe ser facilitador del despliegue del nuevo modelo de atención ciudadana gracias a la ejecución de las distintas acciones de comunicación, divulgación y formación que se desplieguen a raíz del plan de gestión del cambio a definir en el arranque del proyecto. Si bien se plantea como servicio trasversal,



deberá ser graduado a lo largo de todo el horizonte temporal de proyecto, ya que su desarrollo vendrá muy condicionado al conjunto de eventos y actuaciones que se vayan impulsando.

3.9 Servicios de gestión del plan de proyecto

3.9.1 Descripción general y objetivos

Este bloque de trabajos se responsabiliza de garantizar la orquestación de los servicios a prestar, así como el cumplimiento de los plazos y la calidad de los trabajos entregados. Para ello, es necesario interaccionar con las distintas unidades de trabajo. Esta gestión de los trabajos es responsable de asegurar el cumplimiento de los objetivos marcados en cada etapa del proyecto.

Un proyecto de estas características, con equipos de trabajo diferencias por tipo de tareas: trabajos orientados a la gestión, trabajos orientados a tecnología y trabajos orientados a soporte / mantenimiento, en los que los interlocutores y la priorización de actividades viene condicionada en algunas ocasiones, por necesidades que exceden el plano de lo tecnológico, requieren un gran esfuerzo de coordinación, planificación y seguimiento.

A la vez que es necesario, pensar en la hoja de ruta, de carácter más estratégico para la incorporación en el tiempo de nuevos servicios.

3.9.2 Alcance detallado

El alcance de estos servicios tiene un enfoque interno, es decir, está orientado al conjunto de perfiles de trabajo implicados en el desarrollo del plan de proyecto. El objetivo es garantizar el control y calidad de los trabajos realizados: cumplimiento de la planificación, alineación con la hoja de ruta, aseguramiento de los pilares del proyecto a través de los Comités y reuniones definidas en el Modelo de Gobernanza y seguimiento del correcto funcionamiento a través de la monitorización y análisis de diferentes KPIs.

3.9.3 Hitos previstos

N/A