

**CLARA:
CENTRAL DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON
LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE
ANDALUCÍA**

María Pérez Naranjo
Dirección Gral de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería de Justicia y Administración Pública
Junta de Andalucía

Estrategia Política del Gobierno Andaluz en cuanto a la Atención Ciudadana

Enmarcada dentro de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos (2006-2010), la primera línea estratégica, *Administración Próxima* tiene como principal objetivo lograr una Administración más accesible y cercana a toda la ciudadanía con independencia de dónde se encuentre el ciudadano/a y de los medios de los que disponga.

Pretendemos conseguir una Administración con visión de futuro, que aproveche las nuevas tecnologías de información y comunicación. Todo ello con la pretensión de atender y satisfacer las necesidades presentes y futuras de la ciudadanía. La gestión pública persigue configurar una administración capaz de poder ofrecer respuestas anticipativas y proactivas, es decir, ser capaz de ofrecer servicios antes de que sean solicitados.

Entre las medidas para mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía se encuentra la homogeneización de los procedimientos administrativos de las consejerías y organismos autónomos dependientes de la Junta de Andalucía, simplificando su tramitación y evitando la aportación de documentación innecesaria. Asimismo, la Junta pretende proseguir con la mejora de los servicios prestados, especialmente a través de Internet, incrementando el número de gestiones y trámites en la red.

Es ahí donde se enmarca este CRM (*Citizen Relationship Management/Gestión de Relaciones con la Ciudadanía*), denominado **CentraL de Atención y Relaciones con la Ciudadanía de la Junta de Andalucía (CLARA)**, como componente que canaliza el acceso de la ciudadanía tanto a la información administrativa de carácter general como a la información de tramitación de carácter particular así como a los documentos que intervienen en los distintos procedimientos, ya sean presentados por el propio interesado como los que son generados por la propia Junta.

En este contexto, CLARA es el componente responsable de ofrecer a la ciudadanía, empresas y entidades públicas la información general y particular (documentos ya presentados a la administración, estado de los trámites en curso con la misma, etc.) de forma ordenada y por el canal elegido en cada momento (teléfono fijo y móvil, Internet, televisión digital terrestre, correo electrónico, canal presencial) siguiendo el modelo de prestación de servicios CRM avanzado. Es decir, gracias a CLARA los ciudadanos no deberán conocer en detalle la estructura administrativa de la Junta de Andalucía, sino que CLARA les proveerá, de forma ordenada y global, de una visión integrada de todos los procedimientos y servicios existentes en la Junta de Andalucía, de todos los expedientes de tramitación que tengan abiertos con los distintos departamentos del Gobierno Andaluz así como el estado de tramitación en el que se encuentran y, además, actuará como repositorio común de documentos ya presentados a la administración andaluza y que por ende, no tendrán que volver a presentarse en posteriores inter-actuaciones por encontrarse ya en poder de la propia administración.

Introducción al Proyecto CLARA

La **CentraL de Atención y Relaciones con la Administración** de la Junta de Andalucía (en adelante CLARA), tiene la misión de proveer a la ciudadanía de una

visión única de su relación con la Administración Autonómica Andaluza y servir como punto central de entrada a la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía a través del portal andaluciajunta.es, portal regulado en el artículo 6 del Decreto 183/2003 de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

CLARA es el componente central del Modelo Integral de Servicios Globales a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía y supone un nuevo paradigma en cuanto a alcanzar la Administración Electrónica abordando la problemática de la integración y el acceso multicanal a los procedimientos y la información de tramitación de la Junta de Andalucía

La construcción de CLARA se basa en la definición de un Modelo Integral de Servicios Global a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía, que permitirá pasar progresivamente del modelo tradicional “Administración-Ciudadanía” al modelo “Oferente-Demandante de Servicios” caracterizado por un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados.

El foco de atención debe ponerse en la definición de los servicios y procesos subyacentes así como en las necesidades del despliegue y cambio cultural necesario en la Junta de Andalucía para hacer de los Ciudadanos y Ciudadanas el centro de la gestión, todo ello sobre los tres ejes básicos del modelo: Servicios, Clientes (Ciudadanía) y Canales.

Los principales objetivos del modelo perseguido en CLARA son los siguientes:

- Conseguir una visión de una Administración Andaluza única, integrando toda la información de interés para la ciudadanía en un único punto con acceso multicanal.
- Disponer de un repositorio centralizado de todos los trámites y servicios de la Junta de Andalucía, estructurados de forma accesible y cercana a la ciudadanía, integrando la información de manera que cada usuario del sistema tenga acceso a información uniforme cuándo y cómo sea necesaria.
- Presentar un punto de acceso centralizado a la información básica del estado de todos los expedientes de cada ciudadano.
- Constituir un entorno multicanal capaz de ofrecer de forma organizada e integrada toda la información gestionada en el ámbito del proyecto W@nda: datos personales, documentos presentados, documentos compulsados, información general de trámites y gestiones, hechos de vida, información administrativa general de la Junta de Andalucía, novedades, etc.
- Forjar una relación de confianza a medio y largo plazo con la ciudadanía, mediante un fácil acceso y un adecuado servicio.
- Potenciar el autoservicio de la ciudadanía, minimizando los tiempos de espera.
- Recoger toda la información relacionada con los contactos entre la Administración y la ciudadanía para poder mejorar así la atención en el futuro.
- Incrementar la calidad del servicio y atención a la ciudadanía mediante la progresiva presentación de servicios de valor añadido.

En definitiva, CLARA pretende ser el sitio de referencia para la ciudadanía, en cuanto a trámites y servicios ofrecidos por la Junta de Andalucía, constituyendo un eje estratégico dentro de los procesos de modernización de la Administración Pública

autonómica, bajo criterios de excelencia, proactividad y satisfacción orientados a la ciudadanía y cuyo acceso se realiza a través del portal andaluciajunta.es.

Modelo de Atención

Desde el punto de vista del modelo organizativo se definen dos categorías de prestación de servicios: Presencial y No Presencial.

- **Atención Presencial.** Se sigue prestando a través de los mostradores de los centros de atención a la ciudadanía de los distintos organismos de la Junta de Andalucía, ofreciendo los mismos servicios que prestan actualmente complementados por los nuevos servicios integrados en CLARA.
- **Atención No Presencial.**
 - Por una parte, se ha unificado la prestación de servicios en un **Centro de Interacción** que ofrece servicios por los canales telefónico, correo electrónico, web y sms, de forma integrada.
 - Por otra parte, se ha puesto a disposición de la ciudadanía, empresas y entidades el **sitio web de CLARA**, donde se ofrece información y servicios vía web de forma integrada con el Centro de Contacto.

Mediante la combinación de la atención presencial con el sitio web y el Centro de Contacto se consigue un entorno multicanal de relación de la Administración Andaluza con la ciudadanía, facilitándose el acceso a los trámites y gestiones de la Junta de Andalucía y ofreciendo al ciudadano la posibilidad de consultar de forma centralizada y homogénea toda la información relativa a la tramitación de sus expedientes. En este sentido, el número de llamadas atendidas y correos respondidos durante el 2007 en el Teléfono de Información a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía 902 505 505 y en el Correo de Información a la Ciudadanía de la Junta de Andalucía informacion@juntadeandalucia.es, es de 106.025 llamadas y 2.175 correos, hasta septiembre de 2007.



Modelo Funcional de CLARA

CLARA se constituye en torno a tres componentes básicos totalmente integrados:

Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC): es el punto neurálgico donde se recoge, de forma centralizada y homogénea, la información de tramitación de toda la Administración Andaluza, de forma que dicha información pueda mostrarse a la ciudadanía a través de múltiples canales.

En la TDC se almacena tanto la información general de todos los trámites y gestiones de la Administración Andaluza como la información particular de los expedientes tramitados en el ámbito de la Junta de Andalucía que es demandada por los ciudadanos: expedientes activos, el estado en que se encuentran y las fases por las que ha pasado.

La TDC contiene pues la información real que se va generando en la tramitación de cada expediente concreto a partir de los motores de tramitación y gestión documental de las distintas Consejerías. Además de la información de tramitación, la TDC contiene otros datos de interés para el ciudadano en su relación con la Administración: datos de contacto, documentos presentados, solicitudes de servicio, etc. Su implementación se ha realizado sobre tecnología Siebel Public Sector CRM, de forma que exista una total integración entre la TDC y el Centro de Contacto, facilitándose así el suministro de información de forma multicanal.

Sitio Web de CLARA: constituye el sitio web de referencia de la Administración Andaluza donde la ciudadanía puede consultar vía web toda la información general referente a trámites y gestiones de la Junta de Andalucía, así como información particular relacionada con los trámites y servicios particulares de cada ciudadano.

En el sitio web de CLARA se distinguen dos zonas claramente diferenciadas en cuanto a contenidos y servicios: la **zona de información general** y la **zona de información particular** de cada ciudadano, empresa o entidad, que se denomina "Tu Zona Personal".

La zona de información general ofrece la información de los trámites y gestiones de la Administración Andaluza categorizada según distintos criterios. La extensa labor de consultoría llevada a cabo para definir la estructura del sitio web y la categorización de los trámites y gestiones, ha permitido obtener un sitio en el que la información se estructura en función de distintas categorías cercanas al ciudadano, evitando que éste tenga que conocer detalles administrativos para la localización del trámite o gestión que le interesa. Los perfiles definidos – ciudadanía, empresa y entidad- abarcan el abanico completo de usuarios, y la definición de colectivos específicos para cada perfil permite una mayor identificación con el tipo de servicio demandado. Aparte de la definición de perfiles y colectivos, la información de trámites y gestiones es también accesible vía diferentes temáticas así como por Consejerías, facilitando de esta forma la labor a aquellos ciudadanos que quieran obtener información de un tema en concreto o que conozcan la Consejería a la que corresponde el servicio.

Por otra parte, se han definido agrupaciones de trámites y servicios en torno a hechos vitales en la vida de los ciudadanos, lo que constituye un paso más en el acercamiento de la Administración hacia la ciudadanía.

La zona de información cuenta además con un potente buscador para agilizar la localización de la información dentro del sitio, así como en otras webs de la Junta de Andalucía.

Por último, destacan en la zona otros servicios de carácter general orientados a facilitar el acceso de la ciudadanía a la información más demandada o de más actualidad, como: trámites destacados, novedades, enlaces, preguntas frecuentes, ayuda, etc.

La zona de información particular, denominada “Tu Zona Personal” es accesible mediante certificado digital o dni electrónico y permite a la ciudadanía consultar la información básica sus trámites, documentos presentados a la Administración, documentos compulsados, etc. Además, se ofrecen otros servicios como información sobre la próxima caducidad del certificado digital, la existencia de notificaciones telemáticas, datos del empleado público en caso de serlo la persona que accede y uso de distintos certificados del ciudadano por parte de la Administración.

Por último, desde ambas zonas del sitio web pueden plantearse consultas de información general o particular al Centro de Contacto, que son respondidas en el propio sitio web o vía correo electrónico, existiendo la posibilidad de ser avisado de tener disponible la respuesta mediante sms.

La puesta en marcha del sitio web de CLARA y, en concreto, de “Tu Zona Personal” ha dado como resultado un punto de acceso único al estado de tramitación de todos los expedientes así como a otra información de carácter particular vinculada a las relaciones establecidas entre cada ciudadano y la Administración, convirtiéndose de esta forma en el escaparate en el que la ciudadanía puede visualizar su propia Trayectoria Digital.

La implementación del sitio web de CLARA se ha realizado con herramientas de software libre (framework Cocoon) que se integran con la TDC y el resto de los sistemas vía web services a través del bus de integración.

Centro de Contacto Multicanal, donde se informa de forma personalizada al ciudadano o empresa con la ayuda de un operador o empleado público a través de los canales teléfono, correo electrónico, web y sms.

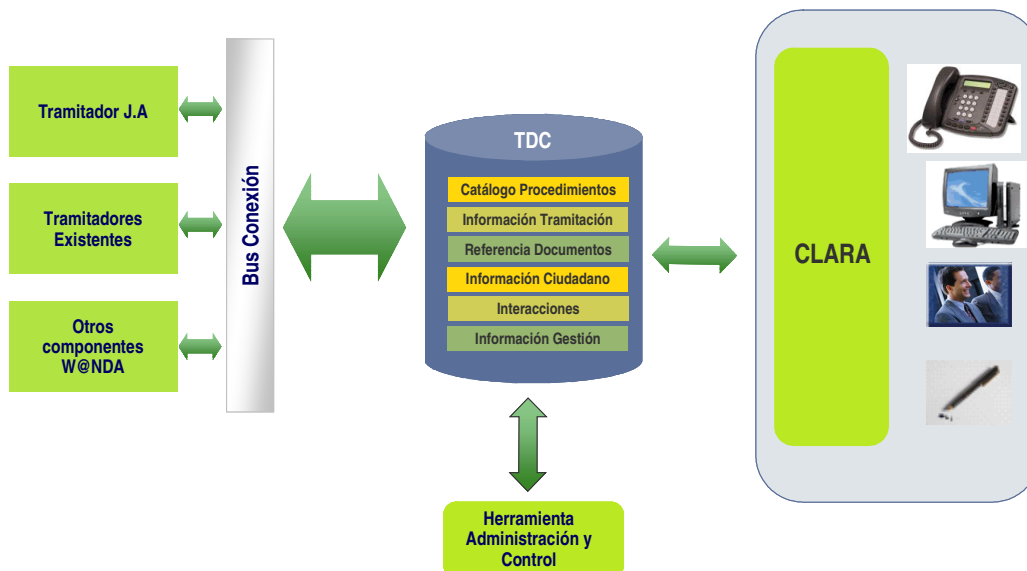
La puesta en marcha del Centro de Contacto Multicanal de CLARA ha supuesto la normalización del proceso de atención a la ciudadanía que ha sido posible gracias a la definición de protocolos de actuación y flujos de trabajo para la atención ciudadana. Estos procesos han permitido una homogeneización del servicio así como un aumento considerable del nivel de calidad del mismo. El registro exhaustivo de todas las consultas y soluciones más frecuentes y la gestión automatizada de todas las solicitudes de servicio por todos los canales ha permitido la mejora de la comunicación con los ciudadanos que se refleja en la agilización de las respuestas frente a las demandas de información multicanal.

Además, la automatización en la prestación y la realización de informes de actividad y calidad de servicio ha permitido una evaluación detallada de los tipos de servicios más demandados, la calidad del servicio ofrecido y el grado de satisfacción del ciudadano.

La implementación del Centro de Contacto se ha realizado sobre tecnología Siebel Public Sector CRM, estando totalmente integrado con la TDC y el sitio web de CLARA.

El modelo funcional implementado basado en la integración de canales

mediante la puesta en marcha de un Centro de Contacto Multicanal totalmente integrado con el sitio web y con la Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC) ha permitido la agilización en la prestación de servicios a la ciudadanía y una mejora considerable en la calidad de la atención ciudadana prestada por la Junta de Andalucía.



Tipos de Servicios Ofrecidos por CLARA

De cara a realizar una primera tipificación de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en CLARA, se ha definido una tipología de servicios que hace referencia a la naturaleza del propio servicio, según implique una mayor o menor implicación o toma de iniciativa por parte de la ciudadanía.

Servicios de Información

Se engloban aquellos servicios que tienen un carácter meramente informativo de cara a los ciudadanos, las empresas y las entidades, de forma que ante una consulta general de los mismos, se les facilita la información que solicitan. En este caso, es el ciudadano/ciudadana el que, ante una duda o consulta que se le plantee, toma la iniciativa, siendo CLARA un ente reactivo.

Se engloban en este apartado todos los servicios relacionados con el acceso a la información contenida en el Registro de Procedimientos de la Junta de Andalucía y otros servicios de información general como un sistema de búsqueda de información sobre trámites y gestiones categorizados por perfiles, hechos vitales, temas y Consejerías.

En cuanto al acceso a la información general sobre trámites y gestiones de la Junta de Andalucía, hay que destacar que CLARA ha supuesto la **homogeneización en la prestación de los servicios**, ya que ha puesto en marcha formas de acceso homogéneas a la información y a los tipos de contenidos ofrecidos a la ciudadanía, mediante una estudiada clasificación y categorización de la información que permite acceder a los más de 1.500 trámites y gestiones existentes en la Administración Andaluza de forma homogénea y estructurada. En este sentido CLARA cuida especialmente el acercamiento a la ciudadanía utilizando un lenguaje claro y cercano. Un ejemplo de este acercamiento lo constituye la "Vista Clara del Trámite" donde se explica, de forma sencilla y fácilmente comprensible, los distintos pasos que deben seguirse en la tramitación de un determinado procedimiento.

El acceso a los servicios de información general es totalmente multicanal ya que dicha información se suministra a la ciudadanía tanto a través del sitio web de CLARA como a través de los operadores y empleados públicos del Centro de Contacto a través de los canales telefónico y correo electrónico, con posibilidad de notificación vía sms.

Desde el punto de vista de la disponibilidad de los servicios, la prestación de los mismos vía web, por teléfono y por correo electrónico se realiza en una disponibilidad de 24x7, lo que mejora la atención ciudadana haciéndola independiente de los habituales horarios de atención presencial.

Mediante el acceso fácil y homogéneo a la información y servicios de la Junta de Andalucía se ha potenciado el establecimiento de una relación de confianza a medio y largo plazo con la ciudadanía. El establecimiento de CLARA como punto de acceso centralizado a todos los trámites y gestiones de la Administración Andaluza ha potenciado asimismo el autoservicio de la ciudadanía y ha minimizando los tiempos de espera y de respuesta en la prestación de los servicios.

Dentro del amplio abanico de servicios de información ofrecidos por CLARA, podemos destacar los siguientes:

- Información relevante de todos los trámites y gestiones que se tramitan en el ámbito de la Junta de Andalucía, con tres perfiles de acceso: ciudadanía, empresa y entidad. Para cada procedimiento puede visualizarse de forma integrada: ficha descriptiva, plazos, requisitos, tramitación electrónica, flujo del procedimiento, formularios de entrada y salida, normativa asociada, vista clara del trámite, etc.
- Acceso a los procedimientos y servicios por Hechos Vitales. Cada hecho vital definido en la vida de un ciudadano, ciudadana o empresa tiene a su vez asociado un conjunto de procedimientos relacionados con el mismo
- Índice Temático: se facilita un sistema de búsqueda de información por temas, de forma que a partir de una serie de líneas generales de información, se pueda ir desplegando un segundo nivel con conceptos más específicos relacionados con cada temática de trámites y gestiones.
- Funciones y organigramas de los distintos órganos de la Administración Andaluza
- Direcciones y teléfonos de los distintos órganos de la Administración Andaluza, mostrándose su ubicación geográfica.
- Servicios generales como: ayuda, guía de navegación, encuestas de satisfacción, acceso a las cartas de servicio, novedades, trámites destacados, canales de contacto, preguntas frecuentes, etc.
- Alta de consultas administrativas de carácter general, que son respondidas por el personal del Centro de Contacto vía correo electrónico, con posibilidad de notificación vía sms.
- Búsqueda avanzada: que permita la realización de búsquedas complejas de forma que se facilite a la ciudadanía el acceso a la información que realmente le interesa.

Servicios de Interacción

El ciudadano o profesional pasa a tener un papel más activo en su relación con CLARA, a la vez que adquiere una mayor capacidad y posibilidad de decisión. En los servicios enmarcados en esta línea, se prestan servicios más personalizados que ya no se centran sólo en la información general, sino en la particular asociada a cada ciudadano, ciudadana, empresa o entidad en concreto. Se engloban en este apartado todos los servicios relacionados con el acceso a la información contenida en la Trayectoria Digital de la Ciudadanía (TDC).

Los servicios de interacción están accesibles vía web en la zona denominada “Tu Zona Personal” en el sitio web de CLARA. En principio, debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos actualmente esta zona únicamente es accesible mediante certificado digital o DNI electrónico, para lo cual ha sido necesaria la integración con la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica @FIRMA (plataforma cedida por la Junta de Andalucía al Ministerio de Administraciones Públicas para su correspondiente uso en el dni electrónico). Se prevé que próximamente se pongan a disposición de la ciudadanía servicios de interacción accesibles mediante usuario y clave, para facilitar el acceso a determinados servicios a los ciudadanos que, por diversos motivos, no dispongan aún de certificado digital o DNI electrónico.

Los principales servicios de Interacción ofrecidos por CLARA son los siguientes:

- Consulta centralizada de información básica sobre todos los expedientes activos para cada ciudadano en el ámbito de la Junta de Andalucía. Permite el acceso al listado de expedientes activos, su estado, las fases por la que ha pasado, así como información adicional de cada expediente que se considere de interés para la ciudadanía en función de la naturaleza del mismo.
- Consulta de la información sobre los documentos presentados por cada ciudadano en su relación con la Junta de Andalucía, así como los documentos generados por la propia administración.
- Consulta de los documentos compulsados digitalmente por cada ciudadano, permitiéndose la visualización y descarga de los mismos. Dichos documentos permanecen en un repositorio centralizado de forma que puedan reutilizarse en sucesivas ocasiones por parte de la Administración.
- Alta de consultas de carácter general que son atendidas por el Centro de Contacto y respondidas en el propio sitio web o por correo electrónico, con posibilidad de aviso al ciudadano vía sms.
- Información sobre la caducidad del certificado digital, que informa al ciudadano que accede a la Zona Personal de CLARA sobre la próxima caducidad de su certificado digital.
- Información sobre la existencia de notificaciones telemáticas pendientes en la plataforma de notificaciones telemáticas de la Junta de Andalucía, Notific@.
- Información sobre el uso de Certificados en soporte electrónico por parte de los distintos organismos de la Administración.
- Asistente virtual que permite una comunicación fluida, bidireccional y basada en el lenguaje cotidiano para ofrecer información y asistencia a los ciudadanos. El uso de una avanzada tecnología de procesamiento del lenguaje hace posible interpretar el sentido de las preguntas, seleccionar la respuesta más adecuada, sugerir otras respuestas pertinentes y conducir al usuario hacia donde se encuentra la información que busca.

Servicios de Tramitación

Engloba aquellos servicios en los que existe una alta interactividad o comunicación bidireccional entre la ciudadanía y CLARA. Se enmarcan aquí, tanto servicios en los que el propio ciudadano o ciudadana da el primer paso de la interacción, como otros en los que será el Centro de Contacto el que establezca el primer contacto con la ciudadanía o las empresas.

En todos los casos estos servicios estarán orientados a un ciudadano, empresa o entidad en concreto, no teniendo carácter generalista. Ejemplos de estos servicios son: el acceso desde el Registro de Procedimientos a los procedimientos electrónicos

de las distintas Consejerías, el alta en el sistema CRM avanzado a través del portal en Internet de CLARA y cambio de los datos de contacto asociados a un ciudadano, empresa o entidad.

Servicios Proactivos

Se enmarcan aquí aquellos servicios en los que existe un alto grado de personalización o bien es el propio Centro de Contacto de CLARA el que toma la iniciativa en el establecimiento de contacto con el ciudadano. El Centro presta servicios proactivamente.

Se engloban en este apartado todos los servicios relacionados con campañas de información, alertas, avisos, notificaciones, etc. que se lanzan de forma multicanal para informar a los ciudadanos de aquellos temas o trámites que más les interesan.

Servicios para el Centro de Contacto

El Centro de Contacto da respuesta a las consultas de la ciudadanía que tengan por objeto una información administrativa general sobre la Junta de Andalucía así como información particular de cada interesado. Se encuentra operativo para los canales telefónico, correo electrónico, web y notificaciones sms. Los principales servicios que se han desarrollado para el Centro de Contacto son los siguientes:

- Registro multicanal y seguimiento de todas las consultas planteadas por la ciudadanía, tanto aquellas cuestiones planteadas con carácter general como las consultas específicas de cada ciudadano. Cada consulta queda registrada en la aplicación del Centro de Contacto como una Solicitud de Servicio.
- Automatización de la creación y asignación de Solicitudes de Servicio recibidas por correo y vía web.
- Establecimiento de guiones con formato pregunta/respuesta de ayuda a los operadores del Centro de Contacto con objeto de identificar correctamente el problema o solicitud que presenta la ciudadanía y proporcionar la respuesta lo más rápidamente posible.
- Automatización mediante Workflows: de forma que se asegure el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Base de Datos de Conocimiento: se define y crea la estructura de base de datos de conocimiento, de forma que es posible acceder a la información de forma ágil y eficiente.
- Tablón de anuncios: para informar de novedades tanto a los agentes del Centro de Contacto como a la ciudadanía y las empresas.
- Acceso a la Información de Tramitación: visualización de la información real de los expedientes tramitados en el ámbito de la Junta de Andalucía que es demandada por la ciudadanía, tanto información general del propio interesado, como de sus expedientes activos, del estado en que se encuentran y las fases por las que ha pasado.
- Acceso a Referencias a Documentos Presentados: muestra información sobre la documentación presentada por los interesados (ciudadanos/ciudadanas/empresas/entidades) en los expedientes abiertos en los tramitadores de la Junta de Andalucía.

Modelo Tecnológico

El esquema general de la arquitectura se basa en la utilización de los componentes de la arquitectura CRM puesta en marcha inicialmente junto con la introducción de nuevos componentes que aporten valor añadido principalmente en la áreas de gestión de contenidos y administración del portal, participación ciudadana y análisis de datos. La arquitectura del sistema se basa en los siguientes componentes:

- Repositorio TDC basado en tecnología CRM Siebel Public Sector.
La base de la filosofía de la solución tecnológica CRM Siebel Public Sector (SPS), es ofrecer una visión única, integrando diferentes canales de acceso, mediante un centro de interacción que suministre esta información a la ciudadanía, empresas y entidades de forma homogénea y completa. Este objetivo es ya una realidad en CLARA al emplear como repositorio la TDC. La existencia de una sola fuente de datos centralizada mejora el rendimiento del sistema de presentación a la hora de buscar contenidos a presentar en el repositorio.
- Centro de Contacto Multicanal basado en tecnología CRM SPS
- Motor de indexación basado en el middleware Lucene
- Capa de presentación del sitio web basada en el framework Cocoon
- Buscador avanzado, con objeto de optimizar las búsquedas realizadas tanto en el propio sitio web de CLARA como en el resto de las webs de la Junta de Andalucía.
- Gestor de Contenidos y Documental, con objeto de facilitar la gestión de contenidos del sitio web que, por su propia naturaleza, sean independientes de la TDC.
- Herramienta de análisis de datos, con objeto de facilitar la extracción de información de interés sobre el uso del sitio.
- Gestor Colaborativo, con objeto de poner a disposición de la ciudadanía herramientas colaborativas que fomenten la participación ciudadana.

La solución propuesta proporciona una **arquitectura altamente modular y orientada al servicio**, en la que los diferentes elementos tienen una baja o nula dependencia, proporcionando:

- una **alta flexibilidad**, permitiendo adaptar la implementación de cualquier módulo en función de las futuras necesidades, sin afectar al resto.
- **mantenimiento simplificado**, gracias a la clara separación de responsabilidades en base a las funcionalidades, así como el uso de herramientas altamente difundidas.
- **escalabilidad**, permitiendo la identificación de los puntos sensibles del sistema, y ampliar o mejorar los recursos allí donde se necesite.

La tecnología multicanal empleada en la construcción de CLARA ha supuesto en Andalucía una transformación total de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, ya que el ciudadano puede seleccionar el canal de contacto con CLARA sin que varíe la calidad de servicio que recibe, lo que se traduce en un servicio personalizado y de alta calidad.

Todo esto ha potenciado y mejorado la imagen de la Junta de Andalucía como Administración cercana, servicial y orientada a la ciudadanía, que continúa incrementando la calidad de su servicio de atención al ciudadano mediante la

progresiva incorporación de servicios de valor añadido.

CLARA puede consultarse en www.andaluciajunta.es en el enlace Central de Atención y Relaciones con la Administración Andaluza.