

Servicio de Atención Telefónica y Telemática al Ciudadano del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Cumplimiento de la Ley 11/2007

Eugenio de la Morena Gridilla
Luis Agudín de la Cruz
Gerencia de Informática de la Seguridad Social
Centro de Desarrollo del INSS
Luis.agudin@inss.seg-social.es

Resumen de la Comunicación

La Ley 11/2007 «**Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos**» reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos con la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica. Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En esta comunicación se detallará la aportación de la implantación y desarrollo del Servicio de Atención Telefónica y Telemática del INSS, en relación al cumplimiento y desarrollo del **artículo 8 de la Ley 11/2007**:

1. Las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

2. La Administración General del Estado garantizará el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito a través de un sistema de varios canales que cuente, al menos, con los siguientes medios.....

Palabras clave

Administración Electrónica, Servicios de Atención al Ciudadano, Atención Telefónica, CRM, CATT, Ley 11/1007,...

Introducción

El servicio al ciudadano exige afianzar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley 11/2007: pasar de la **declaración de impulso** de los medios electrónicos e informáticos que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos a que estén **obligadas** a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

Por extensión y en relación a su **artículo 8**, la Ley 11/2007 reconoce los siguientes derechos asociados:

- La **elección del canal** entre aquellos disponibles en cada momento.
 - Internet.
 - Telefónico.
 - Telemático (correo electrónico, SMS,...).
- No **aportar datos y documentos** que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.
- **Igualdad en el acceso** con independencia de las circunstancias personales, medios o conocimientos.
- **Conocer por cualquier medio o canal el estado de tramitación** de los procedimientos.
- **Accesibilidad completa** a todos los servicios e igualdad de procedimiento con independencia del canal.
- Garantía de confidencialidad y seguridad de los datos.
- **Calidad de los servicios públicos** prestados por medios, tanto electrónicos como otros.

Es un hecho, las Administraciones Públicas deben garantizar la prestación de servicios a los ciudadanos y disponer de todos los medios e instrumentos necesarios para ello.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social, con el objeto de garantizar los derechos que consagra la Ley 11/2007 y dar un paso decidido hacia el desarrollo máximo de su artículo 8, implanta una solución con el objeto de impulsar la prestación de sus Servicios de Atención a los ciudadanos.

Para ello, se está desarrollando la implantación una **unidad de atención** cuyo principal objetivo es proporcionar una cobertura fundamental y necesaria a los ciudadanos, que teniendo el derecho a relacionarse electrónicamente con el INSS, lo desean hacer a través del **canal telefónico** y sus variantes telemáticas (*SMS, VoIP, Chat, correo electrónico, etc.*). Este desarrollo tiene tres ámbitos fundamentales de actuación:

- El despliegue **organizativo** de la unidad, y que bajo un modelo centralizado y de especialización por niveles, disponga de los recursos humanos necesarios para ofrecer una prestación de calidad exigidos.
- La parametrización de la plataforma común de gestión de relaciones con ciudadano/clientes o **CRM** implantada por la GISS.

- El desarrollo de la integración del CRM con otros Sistemas de Información del INSS y GISS:
 - Pros@.
 - Correo electrónico corporativo.
 - Telefonía corporativa.
 - Afiliación.
 - Pensiones.
 - Subsidios.
 - ...

Esta comunicación, en sus apartados iniciales, describe los componentes base que articulan el Servicio de Atención para continuar con el estado actual de los servicios desplegados y concluye con una reflexión acerca de en qué y cómo se da cobertura al cumplimiento de la Ley 11/2007 con la puesta en marcha de esta unidad para la prestación de Servicios de Atención a los ciudadanos.

La unidad de atención al ciudadano

A esta unidad de atención se la denomina **CATT** (*Centro de Atención Telefónica y Telemática*). Su nombre ya lo indica, tiene el objeto y la misión de atender y dar respuesta a todas las peticiones que formulen y demanden los ciudadanos a través del teléfono y los buzones de consulta de internet, y que estén relacionadas con las competencias propias del Instituto Nacional de la Seguridad Social. A su vez, hará todo lo posible para encaminar aquellas peticiones que no sean de competencia directa.

Cabe reseñar como aclaración que, cuando la presente comunicación habla en lo sucesivo del CATT, se refiere siempre al Centro piloto, no existiendo todavía su estructura desarrollada al 100% en sus aspectos organizativos, funcionales ni de oferta de servicios.

El CATT opera bajo un modelo de gestión centralizada de toda la actividad informativa o de tramitación que se le demanda. El propósito principal es poder unificar y centralizar todos los procesos de atención con el objeto de lograr una mayor coordinación y control de las actividades, agilidad en la prestación del servicio de atención y un menor coste por la optimización de la gestión de la carga de trabajo entre los integrantes de la unidad. Por tanto, el desarrollo de este modelo se articuló bajo cuatro ejes de actuación básicos:

- La adecuación de un **único centro** que, situado en Madrid, capitaliza toda la actividad informativa no presencial del INSS.
- La **integración** en esta unidad con otros **canales** de atención al ciudadano: CAISS y Buzones de Consulta de Internet.
- El **acceso** a las aplicaciones de gestión de la Seguridad Social.
- La **creación de una nueva base de datos de relaciones** con el ciudadano homogénea y única para todos los canales de atención.

El objetivo, por tanto, no es limitarse a la creación de un centro telefónico de atención al uso, sino la de disponer de una unidad de atención que sea capaz en todo momento de gestionar la demanda de servicios de los ciudadanos de forma:

- **Global** al compartir procesos de atención, en todo momento y con independencia del canal de acceso se conoce, tanto las solicitudes de servicio y estado en relación al ciudadano como los datos sobre la información demandada.
- **Coordinada** al ofrecer la misma respuesta por vía telefónica, telemática y presencial.

En la actualidad, el CATT está constituido por **164** informadores (**129 en turno de mañana** y **35 en turno de tarde**) más el personal de coordinación y apoyo. Este colectivo se organiza bajo un modelo de niveles por competencia:

- Un **primer nivel** no especializado que gestiona, en primera instancia, todas las peticiones de atención que recoge el centro.
- Un **segundo nivel** especializado que proporciona apoyo al primero y gestiona campañas o servicios específicos como p.e. "*anticipo de jubilación*".

La plataforma CRM

Es la solución desplegada por la GISS, y el Centro de Desarrollo del INSS, para la **gestión activa** de las demandas y relaciones con los ciudadanos.

Su finalidad es **automatizar** los servicios y procesos de la gestión activa y **proporcionar** acceso, visibilidad y navegación por la toda la información necesaria para atender eficazmente las necesidades de los ciudadanos.

Por tanto, CRM da **cobertura** a todas las necesidades que ha planteado el desarrollo del modelo de despliegue del CATT.

"Centralizado en la atención telefónica y telemática con integración de todos los canales existentes de comunicación entre el INSS y el ciudadano-"



La solución CRM desplegada en el CATT le permite gestionar los servicios de atención de una manera global y coordinada, al poner a su disposición:

- Los **datos propios** de un **ciudadano** relacionados con **datos de sus demandas** y el estado de gestión de las mismas.
- Los **datos de la actividad** desarrollada por el CATT relacionada con los canales de acceso a los servicios y su estado.
- Los **datos propios** de las **aplicaciones** corporativas de la Seguridad Social, y otros de interés, para la prestación del servicio solicitado.
- El **seguimiento** de las solicitudes de servicio planteadas por los ciudadanos.
- **Priorizar, asignar y escalar** la resolución de las demandas de servicio planteadas por los ciudadanos.
- **Planificar y gestionar** las actividades que deben realizar el personal del CATT para la gestión de los servicios de atención.
- **Obtener estadísticas** sobre la actividad desarrollada por el CATT:
 - Solicitudes de servicio demandadas.
 - Estado de las solicitudes de servicio.
 - Canales de acceso a los servicios.
 - Gestiones realizadas por los agentes.
 - Etc.

La implantación de la plataforma CRM ha posibilitado que el CATT desarrolle una gestión de los servicios de atención con las siguientes ventajas:

- **Mayor coordinación y control de la actividad:**
 - Centralización de toda la gestión de consultas realizadas por el ciudadano a través de todos los canales de comunicación en mismo un lugar físico, facilitando la gestión y el control de las mismas.
 - Mayor coordinación entre las unidades de atención presencial y el CATT.
 - Simplicidad en la gestión de la formación de integrantes del CATT.
- **Agilidad en la prestación del servicio:**
 - Facilidad de implantación de procedimientos de trabajo comunes.
 - Facilidad en la gestión de la información y de la gestión del conocimiento.

Un aspecto, igualmente importante, que proporciona la plataforma CRM es la de responder de forma ágil a un crecimiento continuo de las demandas de nueva funcionalidad y servicios a ofrecer a los ciudadanos.

Cartera de Servicios de Atención a los ciudadanos

La cartera de Servicios de Atención a los ciudadanos del INSS que se gestionarán desde el CATT tendrán un doble carácter:

- Los ciudadanos contactan con el CATT demandando un servicio de atención con el objeto de obtener:

- Información de carácter general para el acceso y tramitación de prestaciones, subsidios, protección familiar, tarjeta sanitaria, ...
- Información de carácter personal:
 - Información sobre una prestación reconocida: IRPF, revalorización, ...
 - Petición de certificados de prestaciones y subsidios.
 - Solicitud de tarjeta sanitaria europea.
 - Estado del expediente en trámite de una prestación. ¿Cómo va lo mío?.
 - Petición de un anticipo de jubilación.
 - Petición de cita previa, ...
- Envío de formularios.
- El CATT adopta un posición proactiva y contacta con los ciudadanos para:
 - Renovarles la tarjeta sanitaria europea.
 - Informarles sobre jubilación.

Igualmente, el CATT compartirá procesos de atención con el canal presencial:

- Estado de gestión de una solicitud de servicio.
- Estado de una cita previa asignada por teléfono.

Para la ejecución de los procesos que conforman los servicios de atención, el CATT dispone de un acceso y nivel de información igual a los canales presencial e internet. El propósito es claro, ofrecer a los ciudadanos una información homogénea y coherente con independencia del modo de acceso.

Igualmente, se incorporarán mecanismos de seguridad, tanto a nivel de datos de ciudadanos mostrados a los usuarios, como de aseguramiento de la identidad de la persona que contacta:

- Procesos de accesos a fichero de personas protegidas.
- Visibilidad e inserción de datos en función del puesto y tipo de usuario que atiende las solicitudes de servicio.
- Procesos de identificación del ciudadano que llama.
- Sistemas de grabación de voz como medida de aseguramiento de la manifestación de voluntad del ciudadano.

Servicios prestados por el CATT en la actualidad

Actualmente, se encuentran en producción la gestión de datos relacionados con las solicitudes de servicio, la consulta de Información general referida a las prestaciones gestionadas por el INSS.

Asimismo está disponible la consulta de los domicilios asociados a prestaciones de un ciudadano y la consulta de los datos identificativos que conforman el protocolo de identificación del CATT.

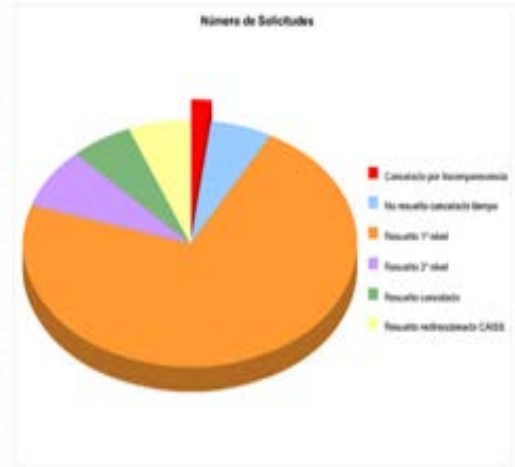
El servicio de Información específica y personalizada en producción, que requiere de la superación del protocolo de identificación del CATT, abarca la consulta de información referida al estado o situación de los expedientes en tramitación, así como la consulta de prestaciones reconocidas (información sobre la resolución recaída, primeros pagos, revalorización, complementos por mínimos, incompatibilidades y concurrencia de pensiones, retenciones por IRPF, importes, etc...).

En el futuro entrarán en producción, estando ya desarrollados, los servicios mencionados con anterioridad de Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea, Variación de Domicilios y Variación de Datos Bancarios.

Algunas de las cifras que arroja el CATT, en relación a la prestación de los servicios de atención bajo el nuevo modelo, son significativas:

Solicitudes de Servicios por Estado y Nivel

Mes de Creación (nombre)	Nivel del Propietario	Número de Solicitudes					
		Cerrado	No resuelto cancelado tiempo	Resuelto 1º nivel	Resuelto 2º nivel	Resuelto cancelado	Resuelto redireccionado CAISS
Enero	No Aplica	2	1	10		1	4
	N1			4	1	1	
Octubre	No Aplica			1			3
	N1		3	20	2		2
Febrero	No Aplica			6	1		
	N1			2			
Marzo	N1			3			
Abril	No Aplica			2			
	N1			3			
Mayo	No Aplica			6			
	N1					1	
Julio	No Aplica			3			
	N1			2			
Agosto	No Aplica			2	1		
Septiembre	N1			1			
	No Aplica			1			
Diciembre	N1					1	1
	N2			1			
Noviembre	N1					1	



Inicio - Actualizar - Imprimir - Descarga

- Estimación anual de llamadas (intentos): **2.170.000**
- Estimación anual de llamadas atendidas: **837.000**
- Demandas de Información general/Pensiones: **27,61%**
- Demandas de Información general/ subsidios: **17,64%**
- Información trámite prestaciones /subsidios: **5,77%**
- Información trámite prestaciones /pensiones: **7,63%**
- Perceptores prestaciones: variaciones y modificaciones: **3,66%**
- Cuantías e importes: **8,42%**
- Asistencia Sanitaria/ Seguro Escolar/ Síndrome tóxico: **7,86%**
- Certificados /prestaciones: **1,98%**
- Otros datos: **18,75%**

Cumplimiento de la ley 11/2007, aportación del CATT

Como ya se indicó, todas las Administraciones Públicas deben garantizar la prestación de servicios y disponer de los medios e instrumentos electrónicos necesarios. Esta obligación exige poner en marcha proyectos que implementen soluciones encaminadas a:

- Establecer sedes electrónicas.
- Poner a disposición de los ciudadanos una opción de elección del canal desde el que realizar gestiones administrativas.
- Facilitar los mecanismos de identificación y autenticación en cada uno de los canales de atención.
- Creación de registros electrónicos y gestión y tramitación electrónica de procedimientos.
- Hacer accesible al ciudadano información sobre el estado de cualquier trámite.
- Solicitar a la Administración cuanta información de administrativa precise (certificaciones, volantes, notificaciones, etc.).

El CATT tiene como objeto fundamental ofrecer al ciudadano un canal de acceso a los servicios electrónicos de carácter telefónico **complementario a los establecidos en la web** y proporcionando cumplimiento a la Ley 11/2007 en sus siguientes aspectos:

- Extiende al canal telefónico de los siguientes servicios establecidos en la sede electrónica de la Seguridad Social:
 - Soporte a la identificación de ciudadanos para la prestación de servicios de carácter personal.
 - Servicio de información general sobre las prestaciones gestionadas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social mediante el acceso a los gestores de contenidos corporativos: CAISSGestiona y InfoBASS.
 - Acceso a información detallada sobre el estado de trámites solicitados: jubilación y subsidios.
 - Acceso a información detallada sobre prestaciones reconocidas: resolución recaída, primeros pagos, revalorización, complementos por mínimos, incompatibilidades y concurrencia de pensiones, retenciones por IRPF.
 - Solicitud de emisión de la tarjeta sanitaria europea.
 - Solicitud de emisión de certificados de prestaciones y subsidios.
 - "Carpeta del Ciudadano", donde se contienen todas las solicitudes de servicio que ha demandado un ciudadano.
- Gestiona las peticiones procedentes de los buzón de consultas web establecidos en la sede electrónica de la Seguridad Social:
 - Dando respuesta a las solicitudes sobre las prestaciones gestionadas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.
 - Reencaminando a otras entidades de la Seguridad Social que no son de su competencia.

- Tramita las solicitudes de cita previa para la realización de gestiones administrativa en los centros CAISS.
- Garantiza y evita proporcionar información duplicada, redundante o incoherente al compartir los procesos de acceso a datos contenidos en las aplicaciones de gestión corporativas.
- Se dispone de una total trazabilidad de los servicios prestados desde cualquier canal, mediante el registro y gestión de la Solicitudes de Servicio demandas por los ciudadanos:
 - Responsable que gestiona la solicitud (*área o nivel de atención*).
 - Estado en el que se encuentra la solicitud demandada.
 - Canal de acceso de las peticiones recibidas.
 - Tipo de gestión que se solicita.
- Proporciona atención en las distintas lenguas cooficiales del Estado, bajo petición del ciudadano a través de diferentes plataformas lingüísticas que se activarán para la atención en las mismas.
- Con el objeto de poder extender el horario de acceso a los servicios telefónicos, se está analizando la posibilidad de incorporar:
 - Atención telefónica automatizada para determinados servicios de bajo valor y altamente demandados.
 - Atención telefónica externalizada como soporte a la gestión de servicios de carácter exclusivamente informativos.

CONCLUSIONES

El Instituto Nacional de la Seguridad Social pone a disposición de todos los ciudadanos a través del Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT) una serie de servicios en línea con los objetivos de la Directiva 2006/123/CE relativa a los servicios en el mercado interior, así como con las directrices marcadas por la ley 11/2007 y su Real Decreto 1671/2009.

En concreto los ofrece, y pretende potenciar, bajo fórmula de sede centralizada, a través de la multicanalidad de los mismos, mejor accesibilidad para determinados colectivos de ciudadanos, así como maximizar la disponibilidad del acceso a los servicios de información ofrecidos acerca de los trámites y promocionar su oportunidad de uso