



Comunicación

404

CENTRAL DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN (CLARA) DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Enrique Encina Encina

Consejero Técnico Programas de Modernización Administrativa
Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
C^a Justicia y Administración Pública
Junta de Andalucía

Palabras clave

Ciudadanía, CRM avanzado, Centro de Interacción, multicanal.

Resumen de su Comunicación

La comunicación realiza una descripción del modelo tecnológico y funcional del proyecto Central de Atención y Relaciones con la Administración (CLARA) de la Junta de Andalucía.

Enmarcado en el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA) y concretado en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública (PLADOCS), la mejora en la Atención al Ciudadano se define como una de las Estrategias principales de mejora de la calidad de los servicios prestados por la Administración Andaluza.

En este contexto, CLARA será el componente responsable de ofrecer a la ciudadanía y las empresas la información de tramitación de expedientes de forma ordenada y por el canal elegido en cada momento. Es decir, supondrá que los clientes 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 existentes en la Junta de Andalucía y de todos los expedientes de tramitación que tengan abiertos con los distintos departamentos del Gobierno Andaluz.

Para ello, Clara deberá integrarse con los distintos Sistemas de Información existentes en la Junta de Andalucía y construir un entorno multicanal de prestación de servicios.

CENTRAL DE ATENCIÓN Y RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN (CLARA) DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

1. Estrategia política del Gobierno Andaluz en cuanto a la atención ciudadana

Enmarcado en el Plan de Innovación y Modernización de Andalucía (PIMA) y concretado en el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Consejería de Justicia y Administración Pública (PLADOCES), la mejora en la Atención al Ciudadano se define como una de las Estrategias principales de mejora de la calidad de los servicios prestados por la Administración Andaluza.

En este contexto, CLARA será el componente responsable de ofrecer a la ciudadanía y las empresas la información de tramitación de expedientes de forma ordenada y por el canal elegido en cada momento, siguiendo el modelo de prestación de servicios CRM (Citizen Relationship Management/Gestión de Relaciones con la Ciudadanía) avanzado. Es decir, supondrá que los clientes 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 existentes en la Junta de Andalucía y de todos los expedientes de tramitación que tengan abiertos con los distintos departamentos del Gobierno Andaluz.

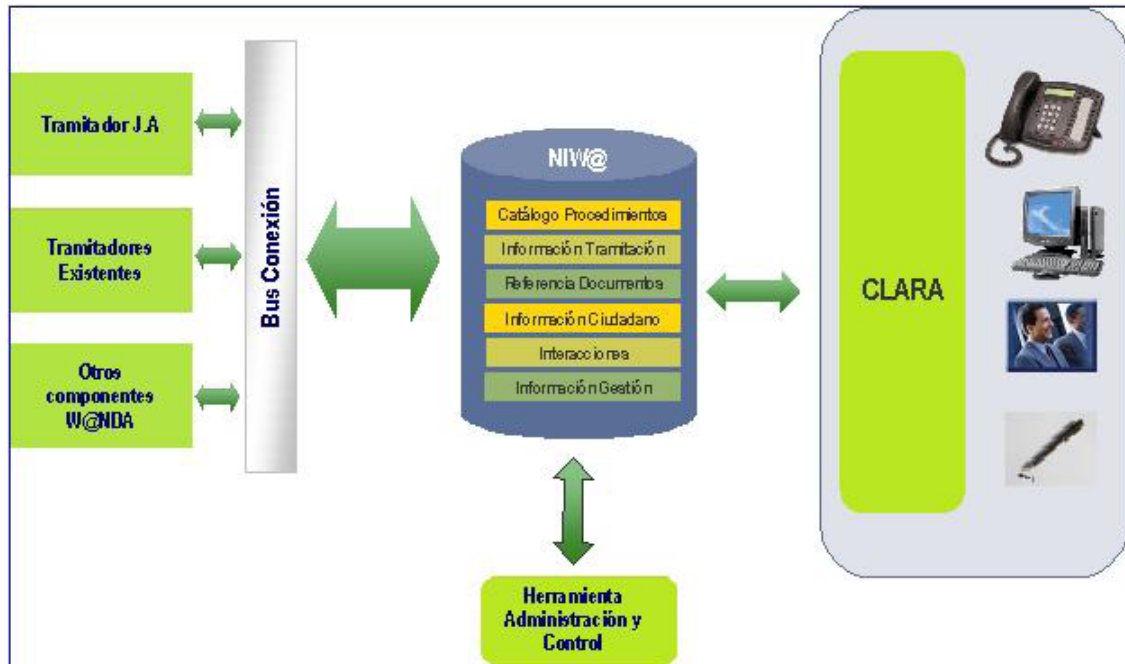
CLARA, por lo general, no se encargará de iniciar ningún tramite en concreto, sino que facilitará la información necesaria y conducirá a la ciudadanía hasta los Sistemas de Información del Órgano Competente para que se inicie la tramitación del expediente.

CLARA obtendrá la información casi en exclusividad del Nodo Central de Información de Tramitación (NIW@), aunque en determinados casos concretos, deberá accederse directamente a los Organismos de Tramitación.

2. Introducción al Proyecto CLARA

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 tres ejes básicos del modelo: Servicios, Clientes y Canales.



Los principales objetivos del modelo basado en Servicios, Clientes y Canales son:

- 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 los ciudadanos, ciudadanas y empresas, minimizando los tiempos de espera.
- Integrar la información, de manera que cada usuario del sistema tenga acceso a información uniforme cuándo y cómo sea necesaria.
- Recoger toda la información relacionada con los contactos para poder mejorar así la atención en el futuro.
- Potenciar y mejorar la imagen de la Junta de Andalucía como Administración cercana, servicial y orientada a la ciudadanía.
- Incrementar la calidad del servicio y atención a la ciudadanía mediante la progresiva presentación de servicios de valor añadido.

3. Modelo de Atención

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

- **Atención Presencial.** Se seguirá dando a través de los mostradores de los centros de atención a la ciudadanía de los distintos organismos de la Junta de Andalucía, ofreciendo los mismo servicios que prestan actualmente complementados por los nuevos servicios integrados en CLARA.
- **Atención No Presencial.** Se unificará en un Centro de Interacción que ofrecerá servicios por los canales telefónico, fax, correo electrónico, web y sms.

Todos los canales se encontrarán unificados por el sistema de CRM avanzado CLARA.



4. Tipos de Servicios Ofrecidos por CLARA

De cara a realizar una primera tipificación de los servicios, 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 los empleados públicos, de forma que ante una consulta general de los mismos, se les propone 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 Catálogo de Procedimientos (CPR) del Nodo de Información (NIW@) y otros servicios de información general como un sistema de búsqueda de información por hechos vitales.

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 o empresa en concreto.

Se engloban en este apartado todos los servicios relacionados con el acceso a la información contenida en el módulo de Información de Tramitación (ITA) y Referencia a Documentos Presentados (RDP) del Nodo de Información (NIW@).

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 Interacción el que establezca el primer contacto con la ciudadanía o las empresas.

En todos los casos estos servicios estarán orientados a un ciudadano/ciudadana/empresa en concreto, no teniendo carácter generalista.

Ejemplos de estos servicios pueden ser:

- El acceso desde el Catálogo de Procedimientos (CPR) a los procedimientos electrónicos de las distintas Consejerías.
- Alta en el sistema CRM avanzado a través del portal en Internet de CLARA.
- Cambio de los datos de contacto asociados a un ciudadano, ciudadana o empresa.

Servicios Proactivos

Se enmarcan aquí aquellos servicios en los que existe un alto grado de personalización o bien es el propio Centro de Interacción 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, alertas, notificaciones, etc. que se lanzarán de forma multicanal.

5. Modelo Funcional

A continuación se realizará una descripción resumida de los principales servicios ofrecidos por CLARA a través de los diferentes canales.

El Catálogo de Servicios se distribuye de la siguiente manera:

- **Servicios Generales:** funcionalidades que afectan a todos los módulos de la aplicación y a todos los canales.
- **Servicios para el Centro de Interacción** (canal telefónico, correo electrónico, fax y sms) y para **Canal Presencial.**
La primera versión del Centro de Interacción, que da respuesta a las consultas de la ciudadanía que tengan por objeto una información administrativa general sobre la Junta de Andalucía, ya se encuentra operativa para los canales telefónico y correo electrónico en el Teléfono de Información al Ciudadano de la Junta de Andalucía (902.505.505) y en la dirección de correo electrónico información@juntadeandalucia.es.
- **Servicios para Canal Internet**

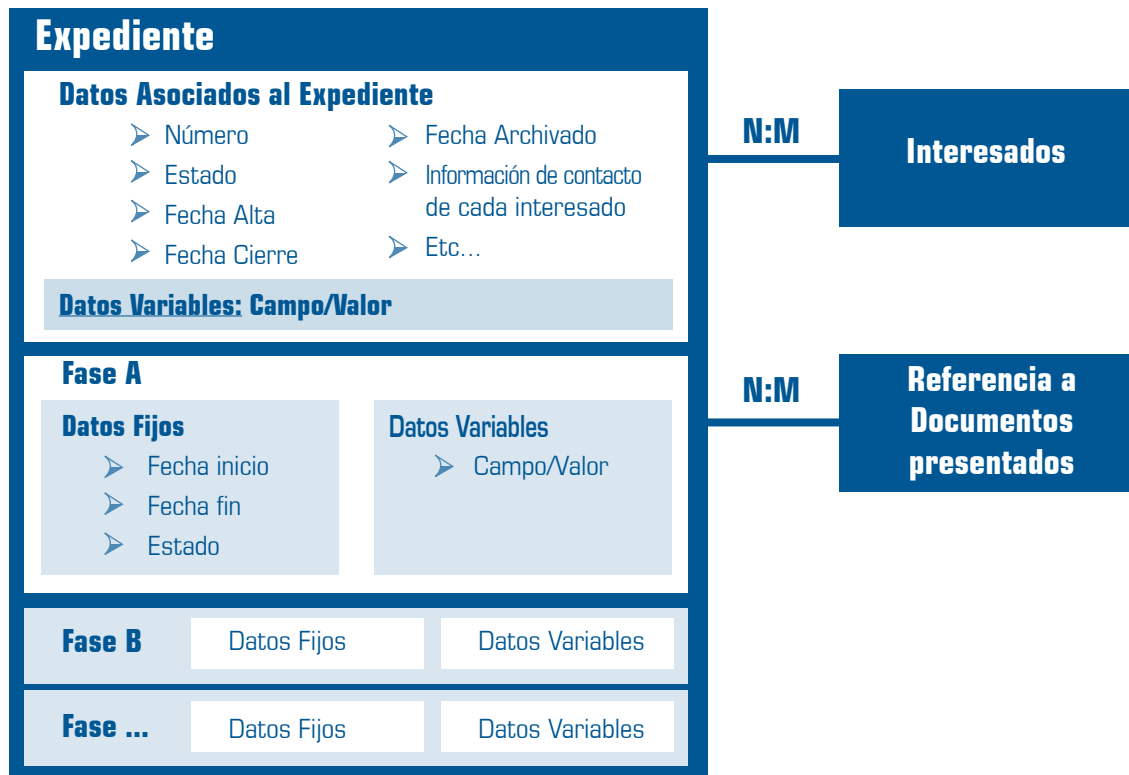
6. Modelo Funcional: Servicios Generales

- Base de Datos de Conocimiento: se definirá y creará la estructura de base de datos de conocimiento, de forma que sea posible acceder a la información de forma ágil y eficiente. Se tendrá en cuenta que las personas que realicen una consulta pueden tener diferentes grados de conocimiento puesto que podrá tratarse de un profesional, no profesional o un agente del Centro de Interacción.
- Base de Datos de Soluciones: contendrá las consultas más frecuentes efectuadas por la ciudadanía y las respuestas asignadas a las mismas por los agentes.
- Cartera de Servicios: información de todos los servicios a los que la ciudadanía puede acceder y solicitar a través de CLARA.

-
- Búsqueda avanzada: buscador avanzado que permita la realización de búsquedas complejas. Este sistema contará con plantillas de búsqueda en las que se deberán cumplimentar una serie de parámetros.
 - Índice Temático: se facilitará 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 familia de procedimientos.
 - Hechos Vitales: se facilitará un sistema de búsqueda de información por hechos vitales, de forma que para cada hecho vital en la vida de un ciudadano, ciudadana o empresa sea posible encontrar la información general y de procedimientos asociada al mismo.
 - Preguntas frecuentes. FAQ: de forma simple y descriptiva donde el ciudadano además de poder localizar textos completos y generales, debe encontrar respuestas concretas a sus consultas.
 - Argumentarios: guiones con formato pregunta/respuesta de ayuda a los agentes o a la propia ciudadanía con objeto de identificar correctamente el problema o solicitud. En función de las respuestas podrán lanzarse unas acciones u otras, de forma automática.
 - Tablón de anuncios: para informar de novedades tanto a los agentes del Centro de Interacción como a la ciudadanía y las empresas.

7. Modelo Funcional: Servicios del Centro de Interacción CLARA

- Registro y seguimiento de Solicitudes de Servicio multicanal.
- Auditoría de Solicitudes de Servicio.
- Registro y asociación de Actividades a la Solicitud de Servicio.
- Búsqueda Avanzada de Solicitudes de Servicio y Actividades.
- Automatización de la creación y asignación de Solicitudes de Servicio recibidas por correo y fax.
- Argumentarios: guiones con formato pregunta/respuesta de ayuda a los operadores con objeto de identificar correctamente el problema o solicitud que presenta la ciudadanía.
- Automatización mediante Workflows: de forma que se asegure el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Acceso al Catálogo de Procedimientos: acceso a la información descriptiva relativa a la definición de todas las familias, subfamilias y procedimientos que se tramitan en el ámbito de la Junta de Andalucía.
- 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: mostrará información sobre la documentación presentada por los interesados (ciudadanos/ ciudadanas/empresas) en los expedientes abiertos en los tramitadores de la Junta de Andalucía.

8. Modelo Funcional: Servicios para el Canal Internet

Información General

- Acceso Web a la información descriptiva relativa a la definición de todas las familias, subfamilias y procedimientos que se tramitan en el ámbito de la Junta de Andalucía.
- Acceso a las familias/procedimientos por Hechos Vitales
- Cada hecho Vital definido en la vida de un ciudadano, ciudadana o empresa tendrá asociado un conjunto de familias/procedimientos relacionados con el mismo
- Para cada familia/procedimiento podrá visualizarse de forma integrada:
 - Ficha descriptiva
 - Diagrama de Flujo del procedimiento
 - Formularios de entrada y salida
 - Normativa asociada
- Además se prestarán, a través del canal Internet, una serie de servicios generales como: ayuda, guía de navegación, encuestas de satisfacción, acceso a las cartas de servicio, novedades, etc.

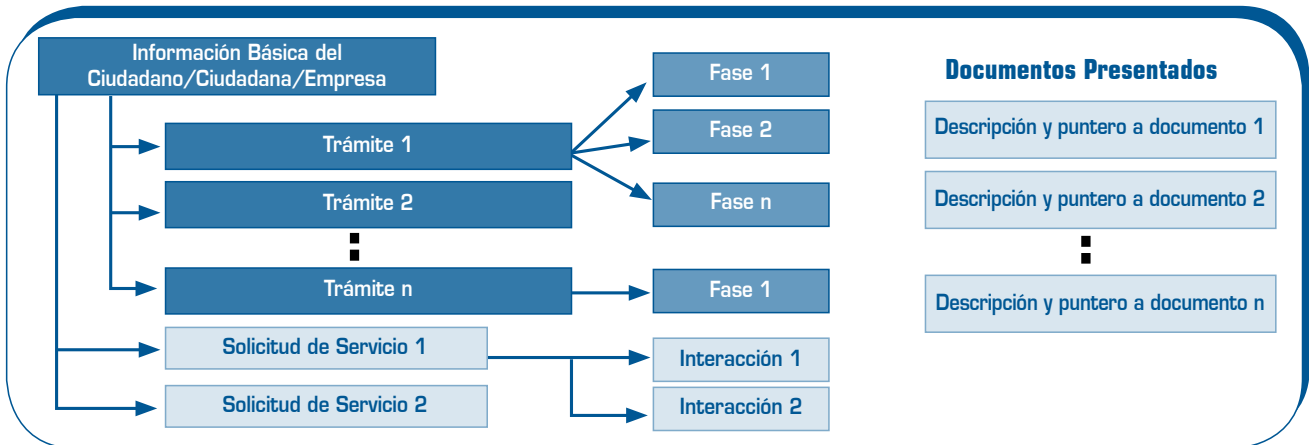
Información Particular

El acceso a la información particular de cada ciudadano, ciudadana o empresa se realizará siempre con autenticación (certificado digital), para lo cual es necesario:

- La implementación de los mecanismos de identificación y autenticación en el acceso web mediante el uso de certificados digitales
- Integración con la plataforma corporativa de autenticación y firma electrónica @FIRMA

En este apartado se proporcionará el acceso integral a toda la información personal de cada ciudadano, ciudadana o empresa (expedientes y fases, solicitudes de servicio, datos de contacto, referencia a documentos presentados e interacciones)

¿Cómo va lo mio?



9. Modelo Tecnológico

La solución técnica podemos dividirla en 3 grandes grupos o componentes de la solución totalmente integrados entre sí.

- Software: Compuesto a su vez por los siguientes elementos:
 - Plataforma CRM Siebel SPS.
 - J2EE
 - Sistema de Gestión de Base de Datos: ORACLE 9i Enterprise Edition
 - Servidor Web: SUN ONE Web Server Enterprise Edition
 - Software Base: Sistema Operativo SOLARIS, Servidor de Fax, Software Ofimático, etc.
 - Seguridad: antivirus, firewall...
- Hardware:
 - En este componente se consideran todo el hardware necesario para soportar la plataforma: Servidores de aplicación, Base de datos y Backup, Servidor de Correo y FAX, Puestos de operación y Sistemas de impresión.
- Comunicaciones:
 - Entendiendo por comunicaciones los sistemas necesarios de telefonía, dispositivos interactivos de reconocimiento y respuesta de voz (IVR), PBX, sistemas de conversión de texto a voz, sistemas de grabación, distribuidores automáticos de llamadas (ADC), gestor de correo electrónico a modo de ACD.

