



Comunicación

328

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Enrique Encina Encina

D.G. Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería de Justicia y Administración Pública
Junta de Andalucía

Palabras clave

Multicanal, Niv@, Cl@ra, CRM, Catálogo de procedimientos, Información de tramitación, Relación de documentos presentados.

Resumen de su Comunicación

El proyecto w@ndA (Workflow en la Administración Andaluza) tiene como principal objetivo la creación de un marco de trabajo homogéneo para la tramitación de expedientes en toda la Administración Andaluza y así poder dar a la ciudadanía una visión única y global de su relación con nuestra corporación ofreciendo unos servicios públicos de calidad, todo ello conforme al Decreto 183/2003 de la Junta de Andalucía de 24 de Junio por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

1. Introducción

Las Administraciones Públicas del siglo XXI se enfrentan a un cambio en el esquema de relación con la ciudadanía: de un esquema de "Administración-Administrado" se está evolucionando a uno de "Ofertante-Demandante de servicios". Este esquema está caracterizado por un incremento en la exigencia de calidad de los servicios prestados y de incorporación de otros nuevos servicios, en muchas ocasiones derivados de la irrupción de las nuevas tecnologías; todo ello sin olvidar la eficacia y eficiencia en costes. Este fenómeno, específico de las Administraciones Públicas, se enmarca en una evolución más amplia en la Sociedad que, tras pasar de la era Industrial a la era de la información, a lo largo del siglo XX, se encuentra en plena transición desde dicha era de la Información a la Sociedad del Conocimiento.



Esta nueva forma de relacionarse el ciudadano con la Administración debe regularse mediante un marco legal único que establezca las bases de la Administración Electrónica, asegurando una relación con el ciudadano con todas las garantías de seguridad, jurídicas y técnicas a través de la red. En la Junta de Andalucía, esta necesidad normativa se materializó con la elaboración y publicación 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). Este Decreto constituirá la base de la Administración Electrónica en la Junta de Andalucía y conforme a esta normativa se presenta el enfoque de atención a la ciudadanía en esta comunicación.

En este escenario, las tecnologías de la información actúan como catalizador del proceso, constituyendo un elemento imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones. El progreso y la garantía de supervivencia de las mismas están asociados a la correcta incorporación de los avances que se producen. La tecnología es el componente fundamental para el cambio y la innovación de procesos y servicios. De esta forma las aportaciones de las tecnologías de información y comunicaciones se pueden observar en diferentes ámbitos dentro de las administraciones públicas.

El desarrollo de iniciativas para la consecución de los objetivos previamente identificados se engloba bajo el epígrafe de e-Government o Administración Electrónica, ámbito de actuación preferente en las actuaciones que las administraciones públicas abordan para la consecución de la Sociedad del Conocimiento.

Es en esta situación donde se debe introducir un punto de inflexión importante que, partiendo de la adaptación al nuevo escenario de relaciones administración-ciudadanía, sirva para conformar la Administración Andaluza del siglo XXI, caracterizada por:

- Nuevas formas de relaciones entre la administración y la ciudadanía.
- Adaptación de las funciones de los empleados y empleadas, evolucionando hacia labores de asesoramiento y de mayor valor añadido.
- Incorporación de nuevos servicios acordes con las nuevas necesidades y requerimientos.
- Elevado nivel de calidad de los servicios prestados.
- Una gestión eficaz de los costes de los servicios.
- Y, en última instancia, LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

2. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos que se persiguen son, fundamentalmente:

- Desarrollar nuevos canales de interrelación orientados a la ciudadanía y a su acceso a aplicaciones de servicio.
- Proporcionar acceso externo a los servicios desde una plataforma única.
- Reforzar y facilitar el papel de la ciudadanía en el proceso

La consecución de estos objetivos se articula, de forma más concreta en el desarrollo de:

- Servicios de Presentación: en primer lugar hay que hacer llegar a la ciudadanía un catálogo de procedimientos con los que pueden interactuar con su administración ya sea a través de Internet o de forma presencial, facilitando el inicio del procedimientos a través de Internet cuando sea posible mediante los formularios electrónicos desarrollados por las propios organismos de la Administración de la Junta de Andalucía o, si esto no fuera posible, facilitando cuanta información sea necesaria para iniciar el procedimiento de forma presencial. En segundo lugar hay que hacer llegar a la ciudadanía, de forma multicanal, la información de todos los procedimientos iniciados con la administración, en Internet o en ventanilla, de manera que tenga una visión general del famoso ¿Cómo va lo mío?
- Servicios de Fidelización: entendemos que en esta Sociedad del Conocimiento no cabe que se ofrezca un servicio estático donde obliguemos a la ciudadanía a dirigirse a la administración para consultar el estado de sus trámites sino que tenemos que conseguir un modelo donde la administración actúe de forma proactiva con respecto a la situación de los procedimientos administrativos; por ejemplo, avisando a sus participantes de eventos que se vayan produciendo en los expedientes, ofreciendo estimaciones de tiempo en cuanto a la duración de sus procedimientos y permitiendo que se suscriban a objetos de interés que la administración ponga al servicio de los administrados.

Esta forma de ofrecer servicios de manera integral a la ciudadanía constituye un auténtico modelo CRM (Citizen RelationShip Management / Gestión de las Relaciones con la Ciudadanía) aplicado a la administración.

El concepto CRM se considera una estrategia de negocio (más allá de un sistema de información) que se centra en anticipar, conocer, y satisfacer las necesidades y los deseos de perspectivas de los ciudadanos y ciudadanas mejorando la percepción que tienen de la Organización y el estudio constante de las percepciones relativas a sus necesidades y comportamientos. La filosofía CRM se basa en el conocimiento de la ciudadanía y en la orientación de la Organización para establecer relaciones de valor. Bajo esta filosofía, los sistemas CRM se constituyen como una base de datos integral y centralizada con toda la información relevante sobre ciudadanos y ciudadanas y sus relaciones con la Organización. Sobre dicha información, se implementan las herramientas de gestión de la relación con el mismo: análisis, segmentación, diseño y desarrollo de campañas, gestión proactiva de las relaciones, y otros servicios.

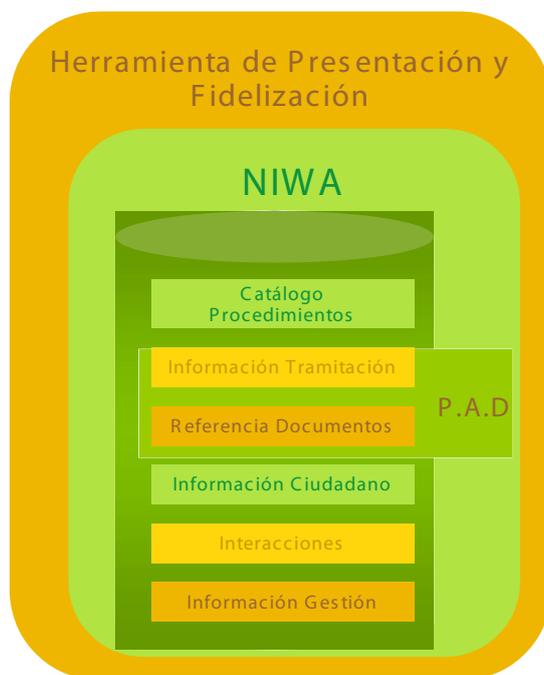
La aplicación de esta filosofía en las Administraciones Públicas se basa en una doble necesidad:

- Externamente, mirando a la ciudadanía: necesidad de cambiar el esquema de relación: de un esquema administración-ciudadanía a un esquema oferente-demandante de servicios; necesidad de incorporar "formas" y métodos del sector privado; necesidad de ser proactivos en la relación con la ciudadanía; reforzar el papel de la ciudadanía como colaborador en los procesos de gestión; necesidad de incrementar la calidad del servicio. Aumentar la agilidad de las operaciones, disponer de nuevos canales de distribución de servicios, mayor acercamiento y personalización de la información a la ciudadanía, reducir los tiempos de respuesta, facilitar las transiciones. En definitiva, incrementar la satisfacción de los ciudadanos y ciudadanas.
- Internamente, mirando a la Organización: mejorar la comunicación e intercambio de información, internamente y con el exterior. Disponibilidad de información integrada, eficaz y accesible en su relación con la ciudadanía; disponer de una visión única e integrada de cada ciudadano y ciudadana.

Por esto, entendemos que la atención a la ciudadanía que, con carácter general, debe ofrecer la Junta de Andalucía en el ámbito de la tramitación de expedientes debe partir de la integración y consolidación de TODA la información de tramitación asociada al mismo en un único repositorio centralizado corporativo con lo que este Componente de Presentación y Fidelización, está estrechamente ligado a otro de los componentes de w@ndA (Workflow en la Administración Andaluza), el Nodo de Información w@ndA (Niw@), fuente principal de información para los servicios a ofrecer por dicho componente de presentación y fidelización (Cl@ra).

3. NIW@

El Nodo de Información w@ndA (Niw@) es el punto neurálgico donde se recoge información de tramitación de toda la Administración Andaluza y está subdividido en los siguientes módulos:



- Catálogo de Procedimientos (CPR)
- Información de Tramitación (ITA)
- Referencia a Documentos Presentados (RDP)
- Información de Gestión (Base del futuro componente de gestión).

Además, en el Niw@ se ubican una serie de entidades, tablas de códigos, comunes a todos los componentes tecnológicos de w@nda.

El Nodo de Información W@nda, Niw@, es el repositorio central de datos donde se almacenará, tanto la información relativa a los procedimientos, como a la tramitación de cada expediente junto con todas las interacciones que se produzcan entre la Administración y el ciudadano en el transcurso de dichas tramitaciones, independientemente del canal escogido por el ciudadano.

Aunque Niw@ debe nutrirse de la información sobre el estado de los expedientes de los diferentes tramitadores de la Junta de Andalucía, el resto de la información requerida será generada principalmente por el componente de presentación y fidelización, Cl@ra, según muestra la figura siguiente.



La información recogida en el NIWA se clasifica en los siguientes apartados:

Catálogo de Procedimientos (CPR)

El NIWA-CPR es el bloque del NIWA que contendrá la información relativa a la definición de todos los procedimientos que pueden tener lugar en el ámbito de la Administración Andaluza.

Esta información tendrá un carácter principalmente informativo y contendrá todos los datos relativos a la descripción de la función, contenido, alcance y atributos de los procedimientos, lo que en definitiva puede representar una "estantería de procedimientos disponibles".

Información de Tramitación (ITA)

El bloque de Información de Tramitación (ITA) recogerá la información real que se va generando en la tramitación de cada expediente concreto a partir de las herramientas de tramitación (motores de tramitación, gestión documental), de presentación y fidelización (información de interacciones del ciudadano) y del propio Catálogo de Procedimientos.

En principio, para cada ciudadano el modelo de datos del repositorio deberá estar asociado a:

- Información general identificativa del ciudadano.
- Trámites de cada ciudadano con la información asociada al mismo.
- Interacciones relacionadas con cada trámite.

La información sobre las interacciones mantenidas con el ciudadano se obtendrá de la herramienta de fidelización y presentación, mientras que la información concreta sobre cada trámite se obtendrá de cada uno de los tramitadores existentes.

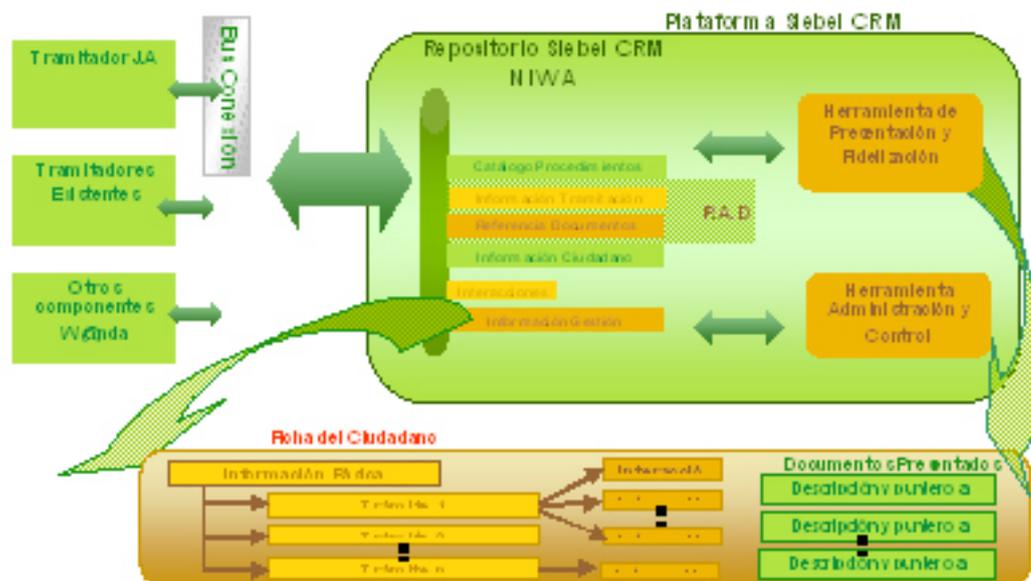
Referencia a documentos presentados (RDP)

El bloque de Referencia de Documentos Presentados (RDP) contendrá, como su propio nombre indica una base de Referencia de Documentos Presentados por los Ciudadanos, conteniendo información de los documentos presentados y una referencia dónde se pueden obtener.

Para cada uno de los ciudadanos presentes en el repositorio se dispondrá de una tabla en la que se presente información de cada documento presentado por el mismo, su vigencia y se almacene el puntero que indique dónde se encuentra el mismo.

3.1 Características técnicas Niw@

- Desarrollo sobre las estructuras que conforman el repositorio del conjunto de herramientas de Siebel, con lo que gran parte de la funcionalidad requerida ya se encuentra desarrollada.
- Filosofía 100% CRM.
- 100% tecnología java.
- Explotación de la Información a través del Componente de Presentación y Fidelización.
- Desarrollo de una herramienta gráfica de administración.
- Soporte de normativa que de validez a este Nodo. Se está elaborando un Decreto de creación de este Nodo de Información y una Orden que determinará la información mínima que las distintas Consejerías deben enviar al Nodo de Información.



4. CLARA (CentraL de Atención y Relaciones con la Administración de la Junta de Andalucía)

El papel principal de cl@ra es proveer a la ciudadanía una visión única de su relación con la administración

de la Junta de Andalucía a través de la información generada en la tramitación de sus expedientes, independientemente del organismo competente en la tramitación. Así mismo, pretende servir como punto central de entrada de la ciudadanía a la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía.

Cl@ra debe ofrecer de forma clara, multicanal e integrada la información gestionada en el ámbito del Proyecto w@ndA. Los canales que se han definido como básicos en esta fase del proyecto son el presencial, telefónico, web, correo electrónico, fax y SMS. Se debe prestar un servicio homogéneo desde todos los canales, de forma que sea cual sea el canal de acceso de la ciudadanía a cl@ra, se tenga una visión única de la Administración.

Existe un registro de toda la actividad desarrollada de forma que se pueda explotar la información que se deduzca para la mejora del servicio, para el diseño de nuevos proyectos y servicios, hacer seguimiento del rendimiento de cada uno de los canales, del tiempo empleado en resolver los asuntos, ayuda a la previsión de la demanda, planificación del número de agentes de los centros de atención, cálculo de futuras necesidades de capacidad, etc.

cl@ra es altamente escalable ya que los distintos canales irán aumentando paulatinamente la capacidad de captación de demanda y la producción de servicios.