

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ASUNTOS SOCIALES

Gerencia de Informática
GERENCIA ADJUNTA
Area de Instalaciones

GESTE. ADMINISTRACIÓN 24 HORAS

- 1.- *INTRODUCCIÓN.*
- 2.- *OBJETIVOS DEL SERVICIO GESTE.*
- 3.- *ESTRUCTURA INICIAL.*
- 4.- *ESTRUCTURA ACTUAL. APOYO TECNOLÓGICO.*
- 5.- *PROTOTIPO DE DESCENTRALIZACIÓN.*
- 6.- *INDICADORES DE CALIDAD.*
- 7.- *OBJETIVOS DE FUTURO.*

1.- INTRODUCCIÓN.

El Proyecto Geste (Gestión Telefónica) de la Tesorería General, nace en 1997, con el fin fundamental de acercar la Administración de la Seguridad Social al ciudadano, tratando de evitar desplazamientos hasta los núcleos urbanos donde están ubicadas las oficinas de atención directa o dentro de las grandes ciudades, posibilitando la realización de múltiples trámites desde los domicilios particulares, a través del servicio telefónico.

Este sistema viene a complementar tres proyectos implantados con finalidades parecidas:

- a) **RED:** Remisión electrónica de documentos.
- b) **TASS:** Proyecto implantado en Andalucía, mediante la instalación de TAIG (Terminales Automáticos de Información y Gestión), a través de los cuales y por medio de la tarjeta inteligente de la Seguridad Social, puede obtenerse información y realizarse trámites múltiples.
- c) **CAISS-MOVIL:** Oficinas móviles de la Administración de la Seguridad Social, que mediante conexión vía satélite a través del HISPASAT, enlaza esta oficina móvil con la Gerencia de Informática realizándose gestiones en tiempo real.

2.- OBJETIVOS DEL SERVICIO GESTE.

Dos son los objetivos fundamentales del Servicio GESTE:

- a) Acercar la Administración de la Seguridad Social al ciudadano de tal forma que pueda realizar trámites desde su domicilio a través de línea telefónica, de forma efectiva y con un alto grado de satisfacción.
- b) Establecer la oficina 24 horas, de tal forma que cualquier persona pueda solicitar información ó un trámite desde cualquier punto de la geografía nacional ó del extranjero, durante todas las horas del día.

Los trámites a realizar en este servicio serían los relativos a:

- Inscripción/afiliación:

- Información general.
- Certificados de afiliación.
- Certificados de inscripción de empresas.
- Vidas laborales.

- Recaudación:

- Información general.
- Certificados de estar o no al corriente de pago.
- Certificados de cotización a trabajadores.
- Remisión de boletines de cotización.

- Pagos:
 - Información general.
 - Informe sobre situación de pagos a realizar.
 - Certificados sobre cantidades abonadas.
- Otros trámites relacionados con la Tesorería General.

3.- ESTRUCTURA INICIAL.

La implantación de este Servicio se encargó a la Subdirección General Adjunta de Organización y Métodos, dependiente de la Secretaría General, elaborándose desde esta unidad los criterios funcionales y técnicos necesarios para la implantación.

Desde el punto de vista organizativo se determinó que:

- La estructura sería provincial, atendiendo el GESTE de cada una de las provincias las consultas de sus ciudadanos.
- El servicio tendría dos modalidades:
 - Atención personalizada.

Se instalarían líneas telefónicas en grupo de salto, atendidas por funcionarios de la Tesorería General preparados para ello.

Cada una de las Direcciones Provinciales publicitaría un número con prefijo provincial, de tal forma que, el ciudadano que demandara una información o la realización de un trámite, debería abonar en su factura telefónica el costo de la

llamada realizada, a tarifa metropolitana o provincial.

- Atención diferida.

Se implantaría el número gratuito 900616261, que mediante red inteligente enrutaría la llamada a un contestador convencional de cinta, donde se grabaría la demanda del ciudadano.

Posteriormente, el funcionario de la Tesorería General, una vez leídos los mensajes se pondría en contacto con el demandante de la información.

El número de personas, líneas telefónicas y contestadores, estarían en función de la demanda de información prevista.

4.- ESTRUCTURA ACTUAL. APOYO TECNOLÓGICO

La implementación inicial, rápidamente encontró tres dificultades esenciales:

- a) Pérdida de llamadas cuando todos los operadores comunicaban.
- b) Tecnología insuficiente de los contestadores asociados a la Línea 900.
- c) Falta de elementos automáticos de control para medir los parámetros de calidad.

Para la solución de los problemas citados, se analizaron las posibilidades **técnicas existentes en el mercado:**

- Operadoras automáticas.

- Servidores de grabación.
- ACD.
- Call-Center.

Estos elementos software tenían la ventaja de poderse instalar en equipos informáticos con capacidad y prestaciones suficientes, para establecer un funcionamiento correcto.

Los operadoras automáticas posibilitaban:

- Mensaje corporativo de bienvenida.
- Enrutamiento a grupos de agentes especializados por materias o por idiomas.
- Medida de todas las llamadas recibidas en el sistema.

El servidor de grabación permitía, esencialmente:

- Creación de buzones electrónicos para la grabación de mensajes, bien directamente o por desbordamiento.
- Encaminar las demandas de información a buzones concretos para la lectura por personal especializado.
- Alta fiabilidad, por el sistema de grabación digital.

El software ACD

- Permite fundamentalmente el tratamiento de colas de espera y una explotación de la información, más exhaustiva que, la proporcionada por las estadísticas procedentes de las operadoras automáticas y la mensajería vocal.

- Permite asimismo, el control individualizado del rendimiento de los teleoperadores.
- Puede estar incorporado a una centralita digital o constituirse como ACD puro, que es un equipo autónomo, independiente de la central del edificio.

Call-Center.

Es un Centro de Atención de Llamadas donde de forma masiva, se recogen todas las demandas de información de una organización, de forma centralizada.

Una vez estudiada toda la información anterior **se optó por una solución tecnológica** consistente en:

- Sustituír las centralitas que no fuesen digitales, en los edificios donde se implantaba el GESTE por centrales digitales microprocesadas.
- Conectar todas las centralitas donde se implantaba el GESTE con líneas RDSI, desde los centros frontales del operador que proporcionara los servicios de red.
- Incorporar software ACD, a las centralitas citadas anteriormente que carecieran del mismo.
- Implementar un equipo informático unido a la centralita con operadora automática y servidor de grabación. Los equipos serían de 4, 8 ó 12 puertos, ampliables hasta 32 y su distribución estaría condicionado por las características de la Dirección Provincial.

Con la implantación anterior **se solucionaron** los problemas señalados al principio:

- a) Pérdida de llamadas cuando los operadores comunican, puesto que el grupo de salto incorporaba otra u otras extensiones que encaminaban la llamada perdida hacia un buzón electrónico donde se grababa la solicitud, y posteriormente el funcionario se ponía en contacto con el demandante de la información.

Por este procedimiento se optimizaba el rendimiento de los operadores, dado que en las horas valle es cuando leían los buzones y realizaban las retrollamadas.

- b) Problemas de los contestadores de la Línea 900:

Puesto que se sustuían por buzones electrónicos de grabación digital y alta fiabilidad.

- c) Falta de indicadores de control:

Ya que la explotación de los ficheros grabados en los equipos informáticos, que contienen la operadora automática y los servidores de grabación, permitían evaluar todos los parámetros de las llamadas recibidas.

No obstante, en el proceso de análisis del funcionamiento del servicio se detectaron dos **problemas añadidos**:

- 1.- Necesidad de instalar música en espera, para llenar los **silencios** que se producen, desde la conexión con la Operadora Automática hasta la recepción de llamada por los Operadores o hasta que se recoge en el buzón de desbordamiento.
- 2.- Necesidad de recoger las **llamadas desde móviles** a la Línea 900, ya que, al no distinguir la red inteligente de Telefónica la territorialidad de los

mismos, dichas llamadas se perdían. La solución adoptada fue el encaminamiento de todas las llamadas de móviles al GESTE de Madrid.

5.- PROTOTIPO DE DESCENTRALIZACIÓN. COMPARTICION TELEMATICA DE RECURSOS HUMANOS.

El sistema adoptado por la Tesorería General puede considerarse como prototipo de descentralización, puesto que, como se ha dicho anteriormente, está basado en una estructura provincial, lo cual permite atender a núcleos de población identificados con sus características propias y particulares tanto los derivados de los regímenes especiales de afiliación (agrario, mar, minería del carbón, etc.), como del lenguaje, en aquellas Comunidades Autónomas con dos lenguas oficiales.

Asimismo, con la innovación tecnológica realizada, sobre todo con la instalación de centralitas digitales unidas al equipamiento electrónico descrito, permitirá crear grupos homogéneos de atención telefónica incorporando teleoperadores ubicados físicamente en edificios distintos, tanto con el objetivo de apoyar las horas punta de demanda de información, como para lectura de buzones electrónicos o incluso para la incorporación permanente de teleoperadores a grupos de trabajo unidos telemáticamente mediante líneas privadas virtuales, líneas con tarifa plana o líneas resultantes de la integración voz/datos en el mismo circuito.

6.- INDICADORES DE CALIDAD

La calidad del servicio prestado se evalúa fundamentalmente por dos procedimientos:

a) Análisis y explotación de los datos recogidos en el equipamiento electrónico instalado, por medio del cual se determina básicamente:

- A través de la atención personalizada:

- N° de llamadas entrantes por tramos horarios.
- N° de llamadas atendidas.
- N° de llamadas abandonadas.
- N° de llamadas grabadas en los buzones.
- N° de llamadas al/del buzón.
- Porcentajes de los anteriores indicadores respecto al número de llamadas totales.

- A través de la atención diferida recogida mediante la Línea 900:

- N° de llamadas entrantes por tramos horarios.
- N° de llamadas abandonadas.
- N° de llamadas grabadas.
- N° de llamadas al/del buzón.

Asimismo, se elaboran estadísticas según la información solicitada, en función de la distribución de información referida en el apartado 2.

7.- OBJETIVOS DE FUTURO

El objetivo de futuro es fundamentalmente ampliar la cobertura de la información, incorporando nuevas tecnologías que transforme un servicio de gestión telefónica en un servicio de gestión telemática (solicitud de datos desde un terminal que pueda ser indistintamente un teléfono fijo o móvil o un ordenador personal), por medio de la incorporación en la Seguridad Social de una pasarela directa con Internet, así como la

integración teléfono-ordenador (CTI), donde un solo terminal realice las funciones de ambos, incorporando asimismo técnicas IVR/VRU, que permite al llamante comunicarse por medio de la voz con bases de datos, conversores Voz/Texto para la transcripción de las grabaciones de los servidores locales a textos, con el fin de grabarlos en soportes magnéticos o imprimirlos en formato papel.

En consecuencia, consideramos que el desarrollo tecnológico de la telefonía, tanto de la fija y sobre todo de la móvil, con técnicas como WAP y próximos desarrollos futuros, hacen de la gestión telemática, uno de los canales más importantes de atención al ciudadano por parte de las Administraciones Públicas.

Madrid, Julio 2000

TITULO: "GESTE. ADMINISTRACIÓN 24 HORAS".

NOMBRE: Jose Manuel CEPERUELO CIERCOLES.

BIOGRAFÍA: Jefe del Área de Instalaciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

Responsable de las instalaciones soporte de los edificios de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (Electricidad, SAIS, Cableados estructurados, Climatización, Seguridad Física, etc) y de las comunicaciones de voz de la Tesorería General de la Seguridad Social.

RESUMEN:

El Servicio GESTE (Gestión Telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social), permite realizar gestiones telefónicas evitando el desplazamiento de los ciudadanos a los edificios de la Administración de la Seguridad Social.

Para ello, se ha configurado un servicio descentralizado provincialmente, con atención personalizada o diferida

durante las 24 horas y con el apoyo de las técnicas actuales basadas principalmente en líneas RDSI, centrales digitales microprocesadas, terminales con pantalla de cristal líquido, operadoras automáticas, servidores de grabación, software ACD y posibilidades de incorporación futura de funcionalidades CTI, técnicas IVR/VRU así como configuraciones de apoyo basadas en Internet