

Indra

SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TECNIMAP 2000

10/08/2000

Autores:

Joaquín María Fernández González
Gerente del Departamento de Sistemas de Información a Usuario
desde 1.998
Ingeniero Agrónomo por la E.T.S.I.A. de la Universidad
Politécnica de Madrid

Ricardo Prim Goikoetxea
Gestor de Proyectos en el Departamento de Sistemas de
Información a Usuario desde 1.995
Arquitecto por la E.T.S.A.M. de la Universidad
Politécnica de Madrid

Resumen:

Esta comunicación describe la visión genérica de Indra para la implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano, que podría ser abordado por cualquier Administración Pública mediante diferentes canales de interacción

	Página
1. Introducción.....	3
2. Modelo de Negocio.....	6
2.1. Estrategias de Atención y Difusión de Información.....	Error! Bookmark not defined.
3. Plataforma Tecnológica.....	9
3.1. Arquitectura Hardware.....	10
3.2. Arquitectura Software.....	11
4. Marco Organizativo.....	13
5. Beneficios.....	14

1. Introducción

El presente documento describe la visión genérica de Indra para la implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano, que podría ser puesto en marcha por cualquier Administración Pública proporcionando diferentes canales de comunicación y contacto al ciudadano.

En los últimos años se ha producido un importante proceso de informatización de las Administraciones Públicas. La informática y la integración de las redes telemáticas (telefónicas y de comunicaciones soportando voz y datos) permiten en la actualidad impulsar y profundizar en la relación Administración/Ciudadano, mediante la incorporación y potenciación de nuevos canales de comunicación, la gestión masiva y análisis de la información disponible, y en el fondo una revisión del propio modelo de servicio al Ciudadano como objeto final de su existencia, permitiendo ver la Administración desde la perspectiva y punto de vista de aquel.

Este escenario está ya siendo explotado de forma progresiva en numerosas administraciones (implantación de servicios 112, 010, 012, 061, etc., así como difusión de información por páginas Web institucionales). El siguiente paso lógico de evolución consiste en la incorporación como nuevo canal de interacción con el ciudadano de nuevas tecnologías como Internet, WAP, etc. De esta manera, se garantiza la plena accesibilidad al Sistema de Atención, de forma continua e ininterrumpida, de todas las personas interesadas y sin necesidad de desplazarse físicamente al punto de información.

En este momento, un Sistema de Atención al Ciudadano debe constituirse sobre una plataforma integrada de atención multicanal para la recepción y generación de respuestas con cobertura territorial y poblacional bajo el ámbito de competencia.

El objetivo de un Sistema de Atención al Ciudadano en una Administración Pública (también denominado como Government to Citizen ó G2C), es aumentar la calidad de servicio ofrecido a los ciudadanos, objeto último de toda Administración. Para ello el Sistema de Atención al Ciudadano debe ser capaz de gestionar los distintos requerimientos de información y servicios que se puedan solicitar a través de las diversas vías de acceso del ciudadano, mediante el recurso a las bases de datos unificadas del sistema, garantizando la perfecta operación así como la integración de procesos de una manera sencilla, integrando los procesos de recepción de llamadas y contactos, tratamiento de la información y cierre de las consultas.

La implantación de este tipo de servicio debe permitir la mejora en la atención prestada, traducida en una reducción de los tiempos de recepción y respuesta de llamadas y contactos en general, información de mayor calidad y más personalizada en función de datos disponibles en la bases de datos de apoyo, enrutamiento y escalado de las peticiones y llamadas en función de niveles de prioridad y especialización, etc.

Tradicionalmente, la Administración Pública ha presentado una serie de carencias históricas que se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

- Falta de medios adecuados, tanto humanos como materiales, para desempeñar las tareas que son de su competencia.
- Horario limitado de atención, frente a la necesidad actual del ciudadano de disponer de un servicio permanente acorde a sus necesidades.
- Descentralización de la información, que se encuentra repartida por las distintas áreas sin conexión eficiente entre ellas, y de la que se deriva en muchos casos la incapacidad de disponer de la información básica en el momento preciso de forma global y coherente.

Las dos razones principales para la implantación de un Centro de Atención al Ciudadano son la *prestación de servicios integrales*, el *incremento de la calidad de servicio* y la *reducción de costes*, que se traducen en las siguientes mejoras en la atención:

- Alta disponibilidad, de forma personal o asistida, mediante servicio 24x7 los 365 días del año.
- Mejora en la percepción del servicio prestado y en la propia calidad del mismo, bien por obtener mejor respuesta en menor tiempo o por la capacidad de autoservicio según las propias necesidades e intereses personales del ciudadano.
- Reducción de costes y de requerimientos de dedicación de recursos humanos en diferentes áreas funcionales, al unificarse y optimizarse los procesos de atención sobre un único Sistema de Información.
- Aumento de la productividad, automatizando y agilizando procesos administrativos y reduciendo al mínimo imprescindible las consultas y la interacción personal del funcionario especializado con el ciudadano.
- Control de llamadas y contactos, conociendo las necesidades reales de atención de las diferentes áreas funcionales, y el nivel de satisfacción de la población.

- Prestación de servicios integrales y coordinados de atención, con carácter interdisciplinar y multisectorial

Los objetivos básicos del sistema se pueden resumir en:

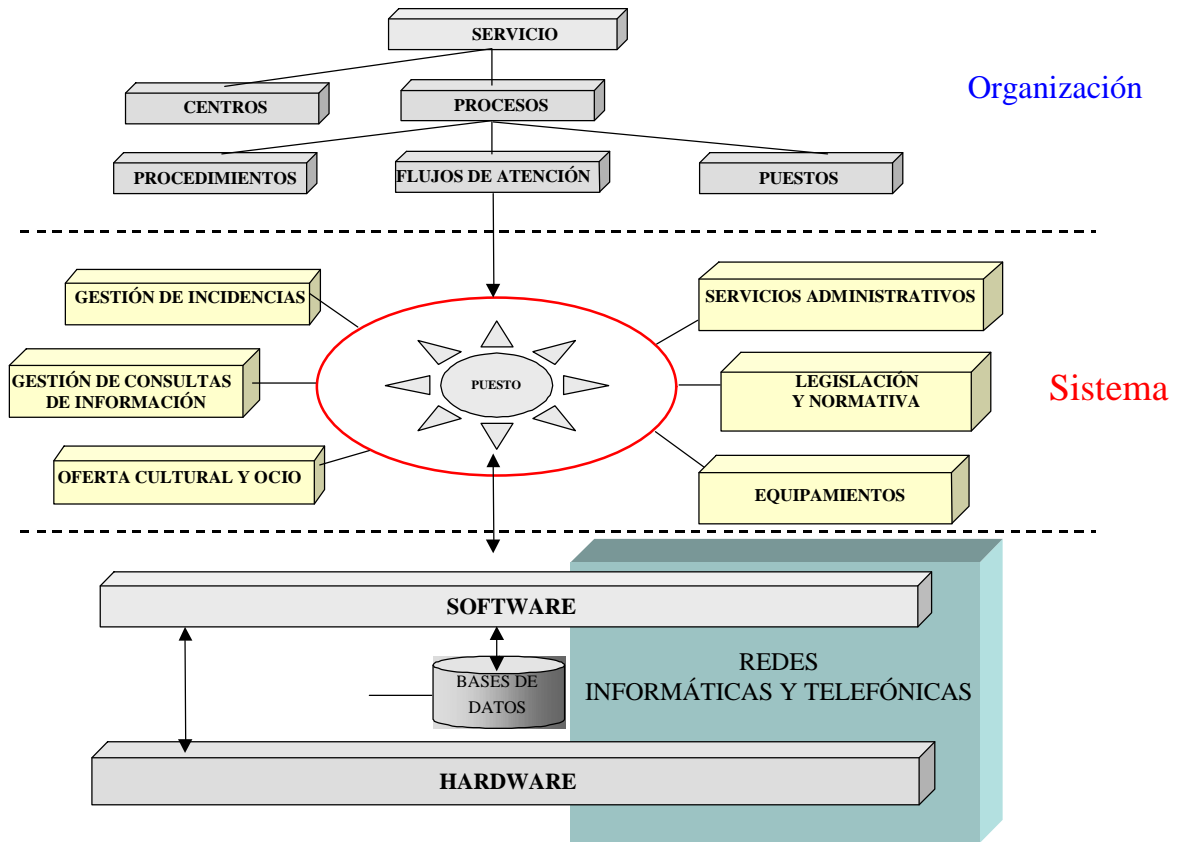
- ❑ Facilitar el acceso del Ciudadano a la Administración y la generación de demanda, ofreciendo el más amplio abanico de canales de contacto para que aquel seleccione el que más le convenga en cada caso, tanto automáticos como asistidos: telefonía fija y móvil en centralita, sistemas IVR, acceso a páginas Web, comunicación WAP, e-mail, fax, etc.
- ❑ Una gestión unificada de dichos canales a través de la implantación de un 'Contact Center' que soporta el Servicio de Atención al Ciudadano, que integra, mediante la convergencia de medios sobre estándares, los diferentes canales en una única infraestructura tecnológica, suministrando información multimedia en tiempo real.
- ❑ Automatización de ciertos procesos y potenciación del autoservicio (Web, IVR, etc.) a partir de herramientas internas de workflow, gestión del conocimiento y razonamiento basado en casos.
- ❑ Información unificada y orientada al Ciudadano, integrando y compartiendo datos sobre una Base de Datos común, alimentada por todas las áreas organizativas de la Administración.

2. Modelo de Negocio

Los procesos operativos asociados al Sistema consisten, básicamente, en:

- La atención de las llamadas realizadas por los ciudadanos.
- El tratamiento y evaluación de las llamadas, según las directrices de calidad y actuación definidas para el servicio.
- La transmisión del requerimiento de información y/o asistencia a los servicios competentes para su prestación.
- El cierre de la llamada, una vez prestados los servicios solicitados..
- La creación, mantenimiento y explotación de las Base de Datos del Sistema.
- Con carácter general, los procesos informáticos, organizativos y de seguimiento de la calidad del servicio prestado.

Sistema de Atención al Ciudadano



3. Plataforma Tecnológica

El Sistema de Atención al Ciudadano debe responder en su diseño y arquitectura a ciertos requisitos específicos:

- Seguridad. Disponibilidad permanente e ininterrumpida.
- Estabilidad en sus componentes y en su rendimiento.
- Sistema abierto, sobre estándares y con diseño modular.
- Ergonomía, simplicidad y facilidad de Operación, con procedimientos de operación definidos 'ex professo'.
- Alto nivel de integración funcional a partir de la integración de los diferentes entornos y componentes tecnológicos (telefonía, radio, sistemas informáticos, bases de datos, procedimientos, etc.).
- Elevada capacidad de crecimiento
- Capacidad de generación de informes y estadísticas sobre la calidad del servicio.

El soporte básico mínimo de un Sistema de Atención al Ciudadano de alta disponibilidad se basa en este momento en un 'Centro de Atención de Llamadas', conjunto de herramientas informáticas y de telefonía, recursos humanos y procesos organizativos que permite ofrecer un servicio de atención contemplando la comunicación personalizada en ambos sentidos.

La arquitectura del Centro dispondrá, por tanto, de dos grandes infraestructuras tecnológicas, perfectamente integradas funcionalmente:

- **Telefonía.** Se articulará sobre un Centro de Atención Telefónica, que será el encargado de permitir el tratamiento personalizado de todas las llamadas telefónicas, tanto las que se reciban como las que se realicen desde el centro, es decir llamadas entrantes y salientes.

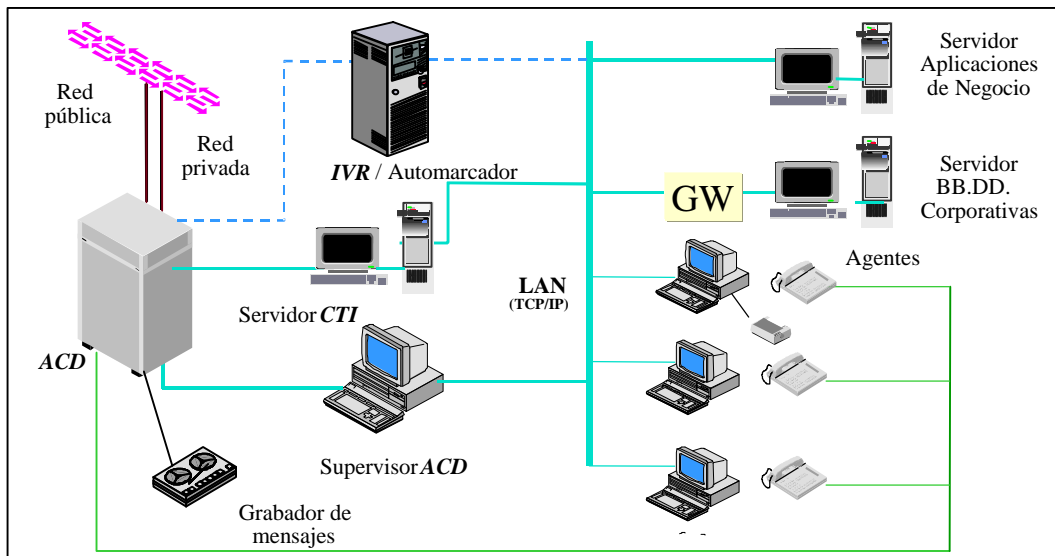
Este Centro estará soportado en su automatización por un PBX/ACD que distribuirá de forma óptima el flujo de llamadas del Centro entre los agentes del mismo. En su componente Call Center contará asimismo con el apoyo de las funcionalidades CTI e IVR, con objeto de poner a disposición, tanto de los Ciudadanos como de los agentes, todas las facilidades en la gestión eficiente de la información en un tiempo mínimo.

Todas las funcionalidades típicas de un centro de estas características se encuentran recogidas en la descripción funcional posterior.

- **Datos.** Todas las funcionalidades del Centro serán soportadas mediante el recurso a la tecnología Intranet como medio de comunicación y transmisión de datos.

3.1. Arquitectura Hardware.

La arquitectura tipo de un Centro de Atención de Llamadas es la que se presenta a continuación:



Donde:

- ♦ **ACD (Distribución Automática de Llamadas):** Sistema que distribuye las llamadas que se reciben en el Centro entre los agentes o grupos de agentes existentes, de acuerdo con un criterio predefinido.
- ♦ **IVR (Respuesta Interactiva de Voz):** combinación de tecnologías de telecomunicación e informáticas que permite a los Ciudadanos obtener la información requerida sin intervención humana del agente. (El usuario elige entre las opciones que se le ofrecen telefónicamente, con reconocimiento de voz por parte del sistema).
- ♦ **CTI (Integración telefonía-ordenador):** Integración funcional entre las Llamadas y las Aplicaciones de Negocio, al objeto de gestionar los datos y potenciar el rendimiento del Centro. La presencia de un Servidor CTI dota de mayor inteligencia al Centro, al gestionar informáticamente diferentes sistemas externos e integrarlos con los recursos del ACD, gestionando mensajes entre agentes, flujos de trabajo, etc.
- ♦ **Terminales de Agente:** Dispositivo de conexión del agente con el Ciudadano a través del ACD.

- ◆ **Grabador:** Componente del sistema que permite registrar la conversación agente/ciudadano en la llamada si fuera preciso (policía, protección civil, emergencias, etc.).

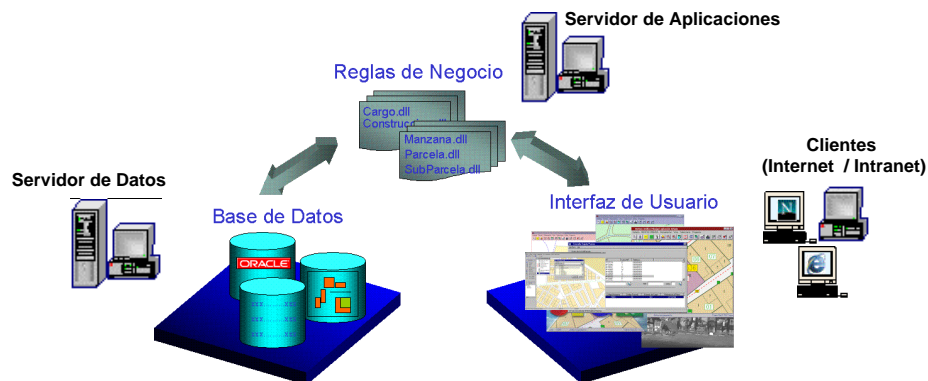
3.2. Arquitectura Software

El modelo a aplicar en este tipo de sistemas es cliente/servidor de tres niveles. Este modelo permite construir aplicaciones particionadas, separando en aplicaciones diferentes los servicios de usuario, de negocio y de datos.

Asumiendo esta arquitectura de tres niveles, también llamada de tres capas, se consiguen los siguientes beneficios:

- Mayor reutilización del código, puesto que se están generando componentes independientes que podrán ser reutilizados.
- Mayor rendimiento, dado que cada nivel lógico residirá en una máquina diferente. El servicio de usuario, compuesto por las interfaces de usuario, residirá en las máquinas cliente. El servicio de negocio reside en el Servidor de Aplicaciones. Por último, el Servicio de Datos estará formado por los procedimientos asociados a la base de datos, y se encontrará en el Servidor de Datos.

En el siguiente gráfico se puede observar la distribución tanto lógica como física de los tres niveles:



- Mejor gestión del sistema, puesto que el encapsulamiento de los servicios de las aplicaciones en componentes permite la subdivisión de las aplicaciones complejas en partes mucho más simples de gestionar.

- Mejor mantenimiento posterior, puesto que la centralización de los componentes para su reutilización tiene la ventaja de que las modificaciones en las reglas de negocio se realizan únicamente en el Servidor de Aplicaciones, en lugar de tener que hacerlo en cada una de las máquinas cliente.

El Software de aplicación es la aplicación informática que soporta la gestión de los contactos con los ciudadanos, y que se conecta vía CTI con la telefonía o vía CMI (Computer Media Integration) con otros canales adicionales.

La aplicación informática automatiza los procesos de atención y gestión de incidencias en un Call Center, gestiona el workflow necesario y responde a las necesidades de atención. Permite además a los agentes la resolución de sus cuestiones y necesidades, escalándolas a los especialistas cuando sea necesario.

A continuación se incluyen una serie de características.

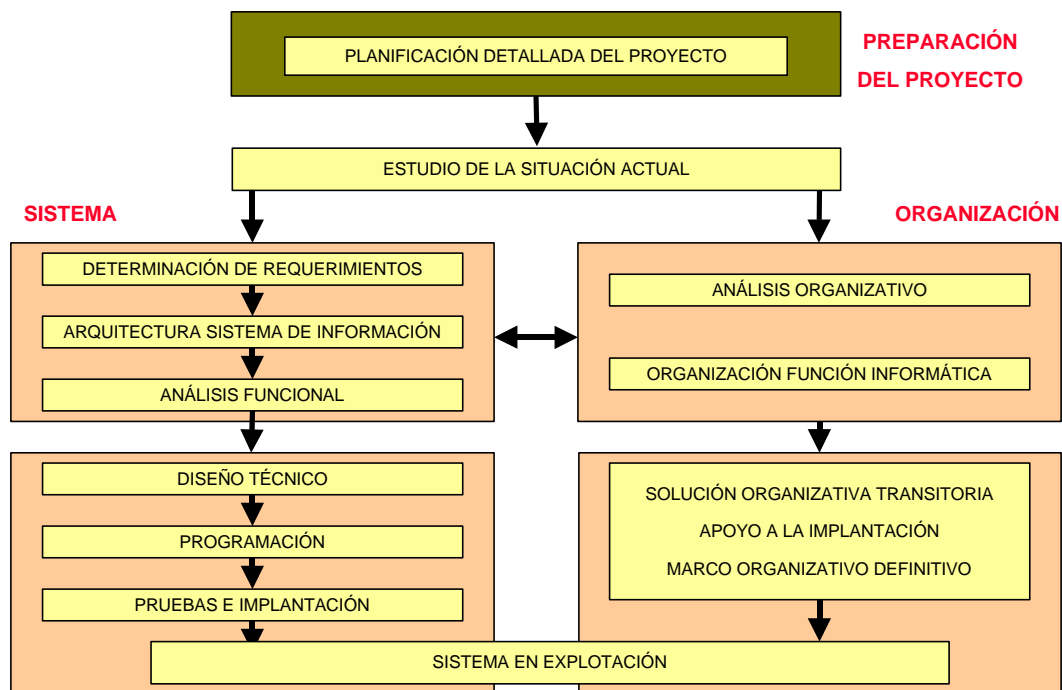
Características	Ventajas
Software operativo sobre arquitectura cliente-servidor de tres capas, para un mínimo número de consultas a la base de datos y un alto rendimiento	Escalabilidad desde grupos pequeños de trabajo a miles de usuarios, con clientes ligeros y baja carga de la red.
Proporciona tecnologías de sistemas abiertos, un completo entorno de desarrollo y APIs inteligentes.	Integración en toda la Administración Pública, con aplicaciones compartidas y fácil administración para un coste de propiedad más bajo.
Presenta una avanzada integración entre el ordenador y el teléfono, utilizando las capacidades de telefonía y datos sobre el escritorio simultáneamente.	Ayuda a incrementar la productividad del agente de soporte y la satisfacción del Ciudadano, proporcionando la información adecuada rápidamente.
Utiliza reglas de negocio y administración del flujo de trabajo para lanzar una gran variedad de acciones a través de toda la administración.	Satisface la necesidad interna de comunicación inteligente y activa, anticipándose a la necesidad del Ciudadano.
Registra y hace un seguimiento de los problemas, asuntos, quejas, sugerencias y peticiones del ciudadano.	Asegura que los asuntos del ciudadano son tratados rápida y eficientemente, aumentando su satisfacción.

4. Marco Organizativo

La implantación de un sistema tecnológicamente avanzado, y habitualmente novedoso en una Administración Pública, requiere la adaptación de los procedimientos administrativos utilizados para el acceso y tratamiento de la información, así como la adopción de un entorno metodológico que asegure la calidad de los productos instalados y de los servicios ofrecidos.

Este proceso debe involucrar a todos los actores que intervienen, desde el comienzo hasta el final del proyecto, con objeto de garantizar el éxito final.

En el siguiente gráfico se presenta un esquema de las distintas fases que intervendrían en el desarrollo del proyecto:



5. Beneficios

Los beneficios básicos obtenidos con la implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano repercuten tanto en la propia Administración como en el ciudadano, tal como se resume a continuación:

- Incremento de la rapidez de acceso a la información y a los servicios ofrecidos por la Administración Pública, tanto asistido como en formato autoservicio mediante un soporte ininterrumpido 24x7.
- Mayor eficacia en la planificación y adopción de políticas de información, gestión y promoción económica y social.
- Beneficios intangibles:
 - ✓ Mejor servicio al ciudadano y mejor imagen pública.
 - ✓ Ahorro de costes en recursos de atención y gestión.
 - ✓ Incremento de sinergias entre distintas áreas sobre un sistema de información común.
 - ✓ Capacidad de dar respuesta a los nuevos retos y expectativas que surgen en la sociedad de la información.
- Fácil y rápida puesta en marcha del Servicio a partir de infraestructuras ya existentes (telefonía y puntos de información), que permiten potenciar la atención y respuesta al ciudadano en las Administraciones Públicas.

Como resumen, se puede asegurar que la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública está directamente vinculada a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y a la percepción que éstos tienen de la calidad del servicio que se les presta:

EVOLUCIÓN DE LA RELACIÓN ADMINISTRACIÓN - CIUDADANO



La valoración que el ciudadano realiza sobre los servicios públicos se centra en los siguientes aspectos:

- Facilidad de obtener información por diferentes canales, sin obligar al desplazamiento físico.
- Transparencia y agilidad en los procesos.
- Posibilidad de participar.
- Rapidez de respuesta a sus demandas.