

Modelo Multicanal de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco

Diciembre 2012

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

HERRIZAINGO, JUSTIZIA ETA
HERRI ADMINISTRAZIO SAILA

DEPARTAMENTO DE INTERIOR,
JUSTICIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Presentación

La Administración pública es el mecanismo que la sociedad ha establecido para gestionar los bienes públicos con la mayor eficiencia y eficacia posibles. Se ocupa de maximizar el beneficio social de las políticas públicas, en términos de seguridad, bienestar, inclusión y desarrollo. Es una misión de la cual uno puede sentirse orgulloso.

La Administración pública vasca abarca competencias extremadamente variadas, que abarcan desde la agricultura hasta la cultura, desde la economía hasta el medioambiente. Y, aunque cada unidad se organiza para ejecutar las funciones que le corresponden de la mejor manera posible, es fácil perder la visión de conjunto.

Los modelos de calidad de servicio nos han enseñado algo importante: la manera correcta de organización es la que parte de las necesidades de los destinatarios y va diseñando los procesos con el criterio de darles la mejor respuesta. En nuestro caso, la clave es entender las necesidades ciudadanas y organizarnos de cara a ellas, hablar el idioma de la ciudadanía y proveerle de servicios útiles mediante procedimientos ágiles y sencillos.

Esta tensión entre lo sectorial y lo general se resuelve, en las instituciones modernas, mediante un sistema de atención ciudadana que emplea recursos profesionales para intermediar entre las necesidades de cada ciudadano y las respuestas previstas por la Administración.

El Gobierno Vasco se ha dotado del servicio de atención ciudadana Zuzenean, como servicio general para atender las necesidades ciudadanas. También tenemos euskadi.net, como mecanismo online de atención virtual. Por otra parte, existen otros servicios de atención especializados –que llamamos de segundo nivel.

Todos estos servicios deben ser entendidos como un único sistema de atención ciudadana, que debe gestionarse de manera coordinada.

Esta publicación supone un intento de sistematizar la actividad de atención ciudadana. Contempla todos los elementos del sistema: estrategia, tecnología, organización, operación, normativa, calidad, seguridad, comunicación, economía. Sobre esta base, hemos redactado el anteproyecto de Decreto de Atención Ciudadana que, en esta fecha, se encuentra en fase de tramitación.

Hay mucho esfuerzo y mucho entusiasmo invertidos en la elaboración de este texto. Debo agradecer su implicación a las 124 personas que componen la Dirección de Atención Ciudadana. Y, de manera muy especial, a Antón Queralt, el experto que nos ha asesorado en este proyecto.

Entre todos, podemos caminar hacia una Administración vasca que ponga a las personas en el centro y de la cual nuestra ciudadanía se sienta orgullosa. Algunas de las claves están en las páginas siguientes.

Índice

- 1.- Introducción
- 2.- Marco estratégico
- 3.- Modelo tecnológico
- 4.- Modelo Organizativo
- 5.- Modelo funcional
- 6.- Metodología
- 7.- Modelo normativo
- 8.- Modelo de calidad
- 9.- Modelo de seguridad
- 10.- Modelo de comunicación
- 11.- Modelo económico
- 12.- Plan operativo
- 13.- Glosario

1.- Introducción

La administración del Gobierno Vasco sitúa la **atención a la ciudadanía en el centro de su modelo de gestión**. En este sentido se desarrollan **soluciones de atención a nivel corporativo (Visión transversal)** como continuación de los sistemas de atención a nivel departamental (Visión vertical). La Web de Euskadi.net, el teléfono de atención 012 y las oficinas de atención presencial constituyen algunas de las soluciones que materializan esta línea estratégica.

La **Dirección de Atención Ciudadana** lidera el ámbito competencial que integra los diferentes recursos para responder a la demanda de atención de los diferentes públicos objetivos.

"El ámbito competencial de la **Dirección de Atención Ciudadana** se define en el impulso y desarrollo de mecanismos, instrumentos y servicios de información y atención general a la ciudadanía de **carácter centralizado y multicanal**. Además de las funciones señaladas en el artículo 6 del presente Decreto, las siguientes:

a) La **implantación y gestión de procesos que faciliten el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y la información**, así como a **facilitar la participación ciudadana**.

b) La dirección, organización, coordinación y supervisión del **modelo de presencia** de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en **Internet**, de conformidad con lo establecido en el Decreto 108/2004, de 8 de junio.

c) La puesta a disposición pública, para su reutilización, de la información elaborada o custodiada por las Administraciones y organismos del sector público en aplicación de la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público.

d) La evolución del **entorno de intranet hacia un modelo colaborativo** que dé soporte a la comunicación interna, el trabajo en equipo, el conocimiento compartido y el aprendizaje organizacional."

Atención Ciudadana identifica dos enfoques de atención con relación al **público objetivo** al que se dirigen sus servicios:

- Ciudadanía, empresas y otras administraciones: **Modelo multicanal de atención ciudadana** .
- Empleados de la administración del Gobierno Vasco: **Modelo de atención interna del Gobierno Vasco (Intranet / Espacio colaborativo)**

La ciudadanía en el centro del modelo de gestión

Modelo multicanal de atención ciudadana

2.- Marco estratégico

De forma general, la atención a la ciudadanía se estructura en dos niveles de atención:

Nivel de atención Zuzenean:

Primer contacto del interesado con la administración del Gobierno Vasco. Información general y servicios públicos de cualquier ámbito competencial del Gobierno Vasco. El objetivo de este nivel es atender grandes volúmenes de petición de servicio y orientarlas eficazmente hacia la respuesta más adecuada. Las principales funciones que definen este nivel de atención son: Diagnosticar, orientar mediante la localización de respuestas prediseñadas (información generalista) o el acceso a información particular, recepción de trámites (Comprobar documentación, registrar...), realizar trámites sencillos de ejecución directa (Un solo paso). El tiempo de atención es extremadamente reducido (Entre 1 minuto de tiempo medio para el diagnóstico a 5 minutos para una tramitación). Junto con los diferentes departamentos de la administración del Gobierno Vasco se establecen acuerdos de servicio, instrucciones y protocolos de atención.

Atención generalista en el nivel Zuzenean

Nivel de atención Departamental:

Atención especializada en una competencia concreta de la administración del Gobierno Vasco. Información general, información específica y servicios públicos de un ámbito competencial concreto. La petición de servicio puede llegar de forma directa (Desde el interesado) o derivada del nivel de atención de Zuzenean (Siguiendo las instrucciones de los protocolos de atención). Las principales funciones de este nivel de atención son: Información especializada, ejecutar trámites complejos de su ámbito competencial, procesos de atención derivados de la gestión del ciclo de vida del expediente. El tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición de servicio solicitada (Desde pocos minutos a horas).

Atención especializada en el nivel departamental

Atención diferida

Actividades complementarias al proceso de atención directa para solucionar tareas de búsqueda y elaboración de información sin el contacto con el interesado.

2.- Marco estratégico

El **modelo multicanal de atención ciudadana** define el espacio de atención del nivel Zuzenean. Profundizando en este nivel de atención, se definen **dos plataformas de atención** con una estructura y objetivos sutilmente complementarios. La permeabilidad entre las dos plataformas proporciona una gran flexibilidad en la consecución de los objetivos de atención.

1.- Plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos (Distribución / Escaparartista / Corteza)

Estructura organizativa especializada en **conocer y distribuir, de forma telemática (Web, Internet), la oferta** de información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco (Identifica, define, clasifica, directorios...).

Representa una primera **puerta de entrada** para conseguir una información o servicio público concreto. Esta puerta de entrada dispone de funcionalidades de **valor añadido (Productos y servicios complementarios)** para **facilitar**, al usuario, la **localización** de una información o de un servicio público.

Es **responsable** de la **información y funcionalidad que constituye la puerta** y no del producto vinculado. (Información o servicio finalista)

Utiliza **exclusivamente el canal Web (Internet)** de atención. Se contempla cualquier dispositivo tecnológico que permita acceder a Internet (Ordenador personal, Teléfono móvil, Televisión, Agendas electrónicas...)

Experta en **visualizar y promocionar**, por vía telemática, la oferta de información y servicios públicos de la administración del GV. **Adecuación de la oferta, de forma integrada** (visión transversal de los departamentos y organismos del Gobierno Vasco) y **adaptando la terminología**, para una mayor comprensión del usuario final.

Punto de acceso indicado para los usuarios que **saben la información, el producto o servicio público que precisan**.

Esta plataforma puede utilizar **recursos de diferentes plataformas** de la arquitectura de soluciones corporativas de la administración del Gobierno Vasco (Integrador).

Enfocada a la **innovación en los medios de acceso** para facilitar la distribución y uso de productos y servicios públicos.

Oferta de información y servicios públicos

Distribución / Escaparartista / Corteza

Valor añadido

Canal Internet

Innovación en los medios de acceso

2.- Marco estratégico

2.- Plataforma Zuzenean_(Zuzenean = Directo) Plataforma multicanal de diagnóstico y orientación de la demanda de la ciudadanía y empresas (ORIENTACIÓN y RECEPCIÓN)

Especializada en **conocer, anticipar y responder a la demanda del público objetivo** de la administración del GV.

Diagnostica necesidades en base a **protocolos de atención** (Análisis / Árboles de decisión)

Orienta en base a **respuestas prediseñadas (Hojas de ruta)** de **información corporativa de carácter general** y de **información de carácter particular** (Aplicaciones especializadas). Evita asesorar y establecer juicios.

Utiliza los **diferentes canales** de atención ciudadana (Tradicionales y los más innovadores: Canal Internet (portal zuzenean.euskadi.net), Canal telefónico (012), Canal presencial (Oficinas de Vitoria, Bilbao y Donostia), Canal telefónico móvil (Aplicaciones *ad hoc*), Canal SMS, Canal correo electrónico (Buzones), Canal Autoservicio, Pantallas informativas...

Desarrolla e innova productos y servicios para el diagnóstico

Desarrollar e innova productos y servicios para la orientación de la demanda a soluciones de **información y servicios públicos** (Guías de perfiles, guías integradas de competencias de las diferentes AAPP).

Visión integrada de las diferentes competencias de los departamentos y organismos de la administración del GV

Visión integrada de valor añadido generado por productos y servicios de otras administraciones públicas u organizaciones privadas. (Complementación de competencias de información)

Recepción de solicitudes de petición de servicio (Comprobación de documentación, registro general)

Finalista (Responsable) **en su función de diagnóstico, orientación y recepción.**

Indicada para usuarios que **desconocen el producto o servicio que precisan** (Conocen sus circunstancias personales, el cumplimiento de un deber o la oportunidad que representa un derecho).

Esta plataforma puede utilizar recursos de diferentes plataformas de la arquitectura de soluciones de la administración del Gobierno Vasco (Integrador).

Innovación de información y servicios públicos para responder a la demanda.

La **atención conversacional** (Consultas, quejas, sugerencias, opinión, comentario, agradecimiento, corrección, reclamación, solicitud de información pública, Solicitud de información privada...), entre el usuario y el primer nivel de atención, puede prolongar-se en el tiempo. Esta prolongación temporal provoca una **atención diferida**, representando una excepción de los criterios temporales del modelo de atención del primer nivel.

Demanda de la ciudadanía

Multicanal

Innovación de productos y servicios

Valor añadido

Atiende la voz de la ciudadanía

2.- Marco estratégico

En el ámbito competencial de la dirección de atención Ciudadana encontramos una tercera plataforma orientada a la prestación de servicios al empleado público:

Plataforma Jakina (Intranet) Plataforma Web para la gestión del conocimiento interno (CONOCIMIENTO y ESCRITORIO)

Extensión imprescindible para cualquier empleado o funcionario de la administración del GV. Aumento de la capacitación de la estructura organizativa.

Organiza la información dispersa generando **productos del conocimiento de valor añadido**.

Gestión descentralizada mediante **interlocutores que aseguran la aplicación de los criterios del modelo**.

El usuario puede consultar y aportar información en cualquier momento.

Utiliza **exclusivamente el canal Web** en modalidad intranet y extranet.

Debido al gran alcance de usuarios, la formación del uso y promoción del producto se halla en el mismo producto.

Centro de **acceso a las diferentes aplicaciones** de gestión asignadas al perfil del usuario.

Enfocada a la **innovación de productos de gestión del conocimiento**.

La DAC coordina la actividad de tratamiento de la información y de las dinámicas de innovación. Herramienta importante de socialización.

Canaliza la **atención conversacional interna** (Consultas, quejas, sugerencias, opinión, comentario, agradecimiento, corrección, reclamación, ...). La derivación se produce de forma automática hacia los departamentos afines a la temática establecida.

Jakina Espacio colaborativo (Taller, universidad, cafetería, secretaria...)

Escritorio del empleado público (Enlace a todas las aplicaciones necesarias por su perfil)

Escritorio para el empleado

Extensión de capacitación y conocimiento

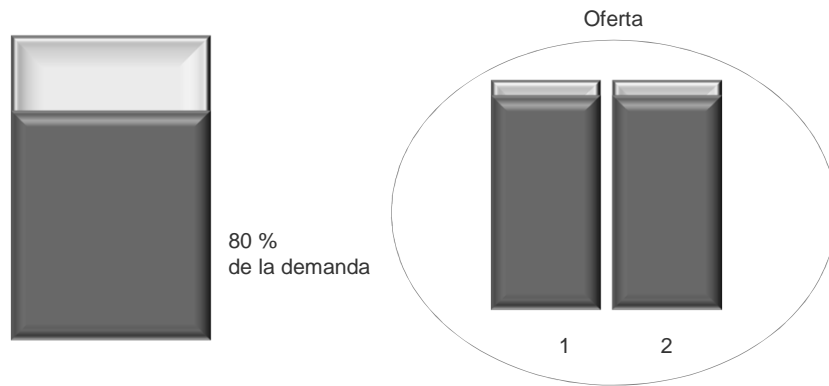
Organización red

2.- Marco estratégico

La Plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos

La necesidad del usuario (ciudadanía, empresas y otras administraciones) se contrasta con la información disponible de la administración del GV.

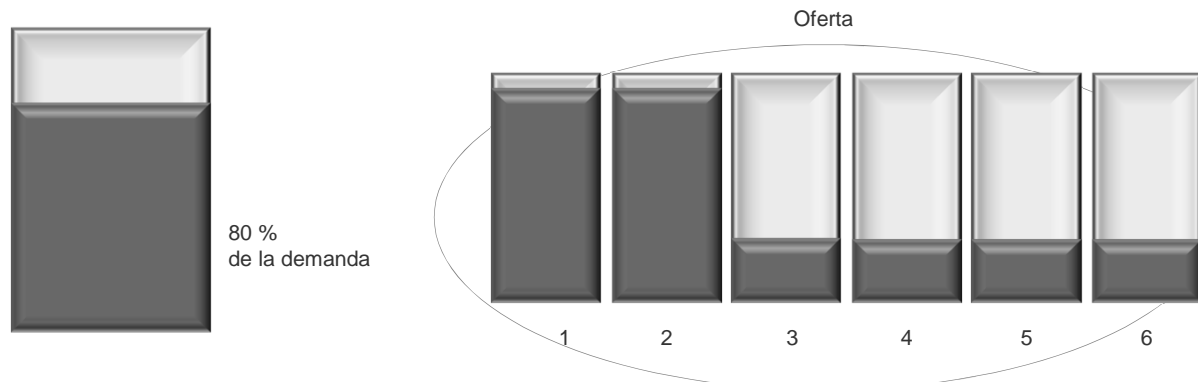
- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.- Administración del Gobierno Vasco | 100% de conocimiento competencial |
| 2.- Organismos del Gobierno Vasco | 100% de conocimiento competencial |



La Plataforma Zuzenean actúa desde la visión ciudadana.

La necesidad del usuario (ciudadanía, empresas y otras administraciones) se contrasta con la información disponible de la administración del GV o de cualquier otra administración pública que sea de interés para la ciudadanía Vasca.

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1.- Administración del GV | 100% de conocimiento competencial |
| 2.- Organismos del GV | 100% de conocimiento competencial |
| 3.- Diputaciones | 20% del conocimiento competencial (representa el 80% de lo más demandado) |
| 4.- Ayuntamientos | 20% del conocimiento competencial (representa el 80% de lo más demandado) |
| 5.- AGE | 20% del conocimiento competencial (representa el 80% de lo más demandado) |
| 6.- Entidades privadas (S. públicos) | 20% del conocimiento competencial (representa el 80% de lo más demandado) |



Integra la oferta

Más allá de los límites competenciales

2.- Marco estratégico

Misión de modelo multicanal de atención ciudadana.

Atender a la **demanda de la ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas, integrando la información y servicios públicos** de la administración del Gobierno Vasco.

Visión estratégica

Convertirse en un **referente** en **innovación de servicios de atención de valor añadido** a la ciudadanía.

Factores estratégicos clave

- "**Compartir el modelo**". Identificar y definir un **modelo multicanal de atención ciudadana** útil, cómodo, conciliador (no agresivo) y comprensible a nivel interno (Departamentos) y externo (Público objetivo). **Herramienta** de coordinación y cooperación.

- "**Limites claros**". Identificar y definir con claridad el nivel competencial del modelo multicanal de atención (Acuerdos de Servicio, protocolos, Carta de servicios,...). Apreciada extralimitación de la información competencial por parte del público objetivo.

- "**Asegurar un elevado y homogéneo nivel competencial de las plataformas**". Formación a nivel de staff y de equipo de operación. Sistemas para asegurar la homogeneidad entre los diferentes canales de atención y plataformas.

- "**Visualizar los costes**" Modelo económico de base corresponsable (factura informativa) y visualización de los beneficios aportados por las plataformas de atención a nivel interno y a nivel externo.

- "**Sistemas de información propios**" Uso de los medios TIC y desarrollo de aplicaciones propias de las plataformas de atención. Asegurar una **adecuada gestión del conocimiento**.

- "**Integrar**" la fragmentación de la información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco.

- "**Escuchar**" Comprender la demanda de la ciudadanía (Anticipación)

- "**Innovar**" La demanda de la ciudadanía (Conversación) y las oportunidades de los medios tecnológicos nos impulsan a innovar servicios (Más allá de los establecidos por la administración del GV) y nuevos canales de atención (Multicanalidad).

- "**Acción y proactividad**" Las plataformas de atención actúan constructivamente ante la demanda y se anticipan con acciones proactivas.

La atención es fundamental

Modernizar la atención

Definir para todos

Acotar y reducir el ruido

Ser uno

Medir

Autosuficiencia

"Coser"

Escuchar para actuar

Innovación de valor

Proactividad

2.- Marco estratégico

Valores

- **Visión ciudadana.** Enfocados a la consecución de valor directo a la ciudadanía (Cadena de valor), empresas y otras administraciones. Las plataformas de atención representan un elemento clave para la consecución de resultados constructivos de la acción de la administración del GV.

- **Equipo.** Las plataformas de atención están formadas por componentes tecnológicos, funcionales, organizativos y personas. La atención del futuro pasa por la tecnología y por la capacitación de las personas en nuevas competencias de valor añadido. Estas nuevas competencias se desarrollaran de forma autónoma gracias a la iniciativa personal enmarcada en una dinámica estructura grupal.

- **Comprensión, Innovación y materialización.** La acelerada evolución socioeconómica de la comunidad autónoma del País Vasco exige modernas administraciones públicas a la altura de las circunstancias. Comprender el proceso, descubrir los requerimientos e innovar soluciones constituyen algunas de las competencias imprescindibles para los nuevos Gobiernos. No todas las estructuras de la administración del Gobierno Vasco disponen de una visión transversal de la sociedad como la tiene las plataformas de atención ciudadana.

- **Transparencia.** Las administraciones públicas gestionan una gran diversidad de recursos públicos. La complejidad social sumada a la aceleración de los cambios socioeconómicos exigen una mayor transparencia de una gestión cada vez más sofisticada por parte de la ciudadanía. En el escenario de la sociedad de la Información, además de visualizar la gestión pública, la sociedad puede aprovechar la gran cantidad de información pública que se almacena en las diferentes administraciones públicas, para construir nuevos productos y servicios.

- **Colaboración.** Las estructuras verticales y jerarquizadas responden a modelos de gestión de escasa complejidad y de escasa diversidad en los productos y servicios producidos. Las exigencias de innovación por parte de una sociedad en constante transformación, la acuciante necesidad de implantar políticas de eficiencia interna y las oportunidades que se generan en los modelos de gestión transversal apoyan las iniciativas de colaboración a todos los niveles.

Desde la ciudadanía

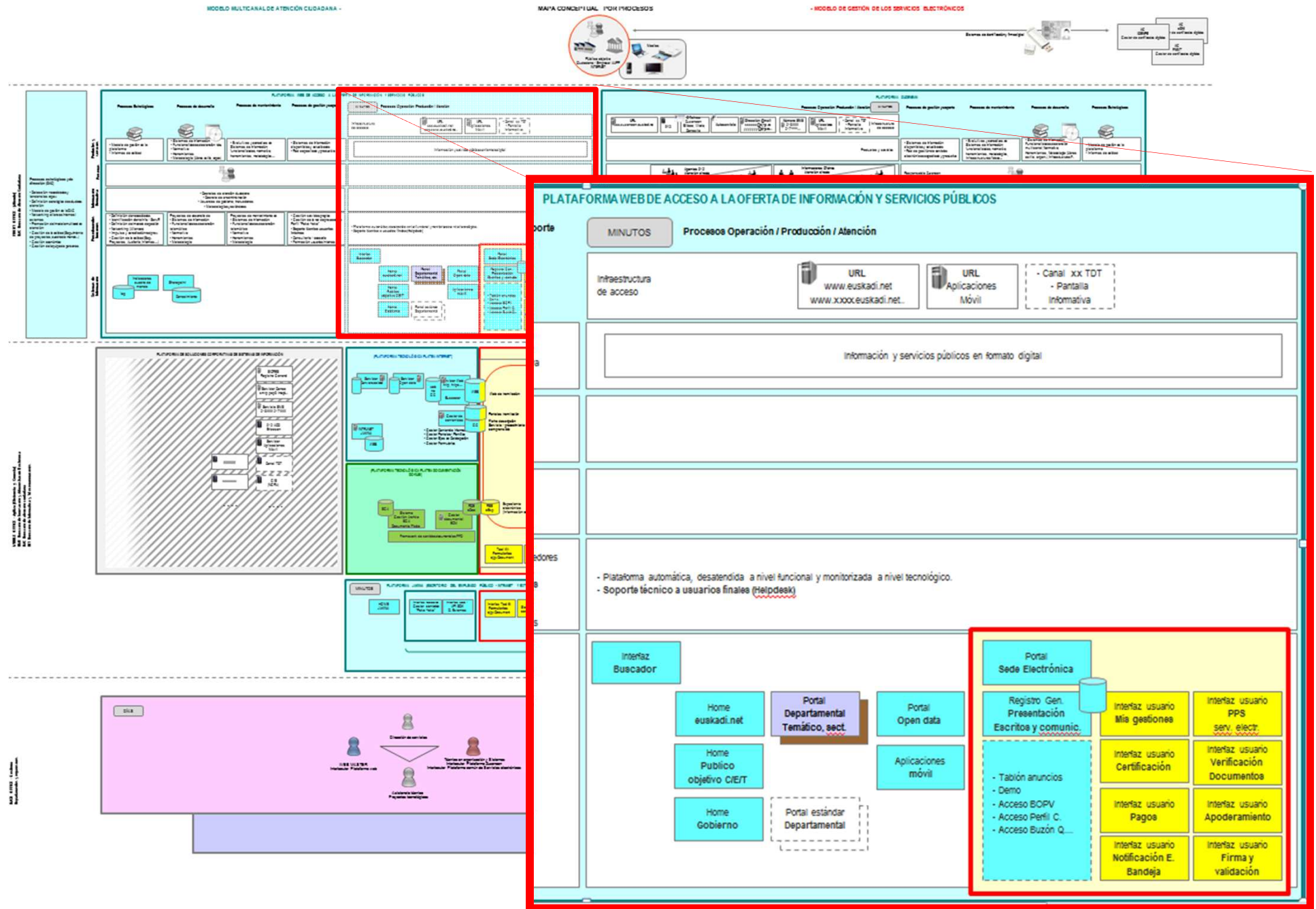
La cooperación construye el equipo

Comprender, saber y hacer

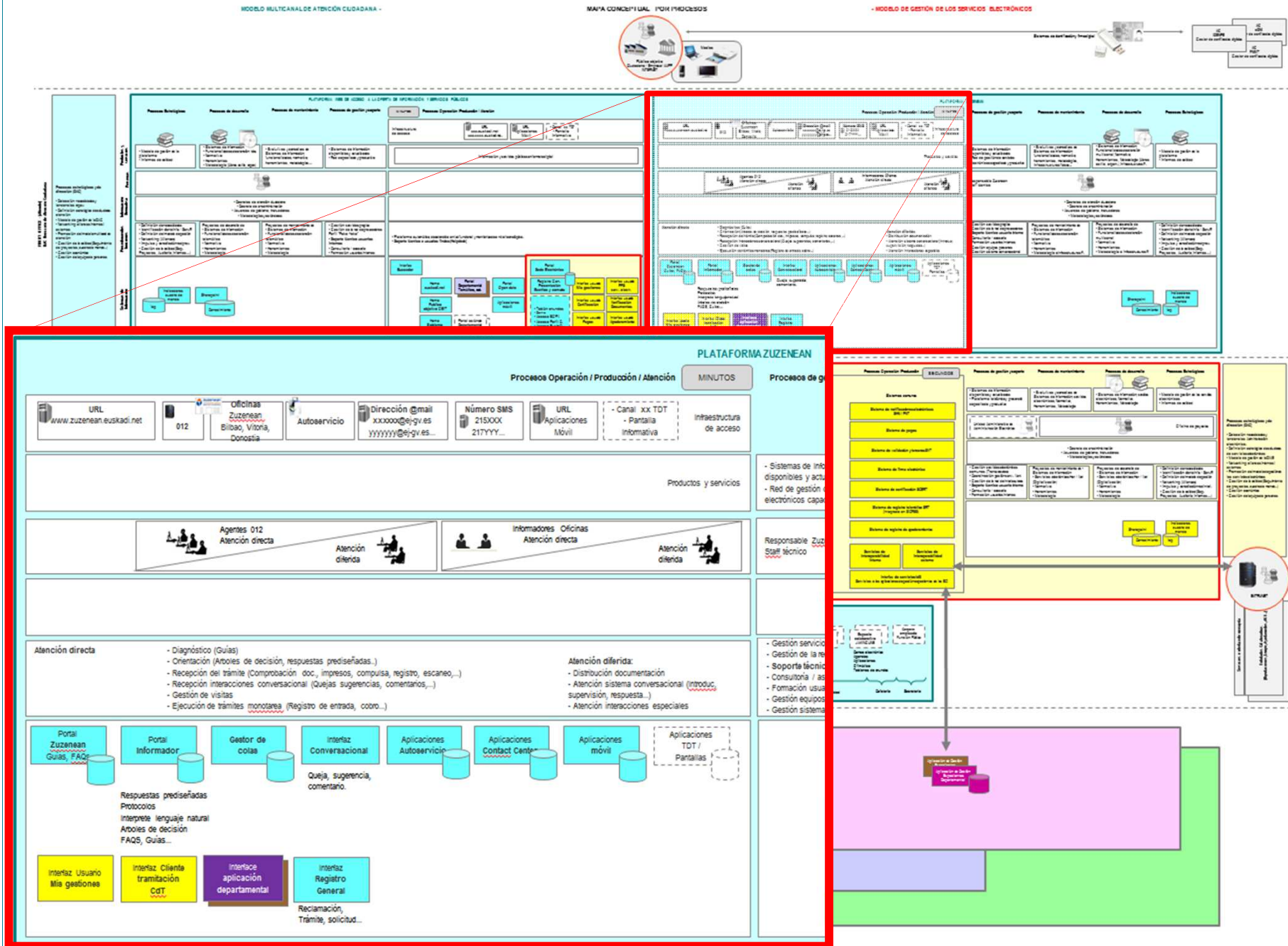
Compartir información para sumar

El futuro es red

3.- Modelo tecnológico



3.- Modelo tecnológico



3.- Modelo tecnológico

Canal de atención telefónica 012:

- Nivel Zuzenean de atención
- Nivel de atención diferida (BO, conversacional, productos.).
- AS (Protocolos)
- BI / Cuadro de mando
- Formación exprés
- Funcionalidades "menú" y "Carta"
- Facturación simulada
- Nivel de servicio (Calidad)
- Idoneidad de la respuesta (Calidad)
- Callprompting
- Automatización IVR
- Grabación de llamadas
- Gestión de Buzón conversacional (Consultas, quejas y sugerencias)
- Atención multicanal: Llamadas, SMS, correo electrónico
- Árboles de decisión
- Sistemas de evaluación de la calidad
- Sistema de backup

Canal oficinas presenciales:

- Nivel Zuzenean de atención
- Nivel de atención diferida (BO, conversacional, productos.).
- AS (Protocolos)
- BI / Cuadro de mando
- Formación exprés
- Funcionalidades "menú" y "Carta"
- Facturación simulada
- Nivel de servicio (Calidad)
- Idoneidad de la respuesta (Calidad)
- Gestión de Buzón conversacional (Consultas, quejas y sugerencias)
- Árboles de decisión
- Sistemas de evaluación de la calidad

Canal SMS:

- Número de teléfono único (salida, entrada).
- Aplicación de envío masivo y puntual.
- Libro de estilo

3.- Modelo tecnológico

Canal Web

- Gestión de contenidos (Información y servicios) distribuida (Libro de estilo, gestión red de redactores...)
- Buscador (palabra clave, temático, definición de perfil, lenguaje natural, "full text"...))
- Sede electrónica (Seguridad flexible de acceso, Información de servicios comprensible para la ciudadanía (Libro de estilo), Homogeneizar un procedimiento estándar base para la mayoría de servicios digitalizados. (Ergonomía, pasos...), Integración de las funcionalidades operativas de servicios electrónicos (Pagos, certificación, mis gestiones...)
- Open data

Canal Web Zuzenean

- Información de gestión administrativa actual (Tramites en periodo de presentación, promoción transversal de ayudas, Top ten (La demanda detectada en el 012 y las oficinas),
- Formularios
- Demos pedagógicas (Que hacer cuando... / Orientación transversal)
- Guías didácticas y transversales (Tengo una casa: Esquema de derechos y deberes en cuanto a todas las AAPP...tengo un coche, tengo un hijo, quiero abrir un negocio,...)
- Servicio conversacional (Consultas, quejas sugerencias...)
- Acceso a la sede electrónica

Canal móvil:

- Nivel 1 contempla la ergonomía en el móvil
- Diseño de la interface Gráfica de usuario.
- Aplicaciones específicas
- Tipología de información y servicios
- Innovación de servicios en base a la ubicación del usuario

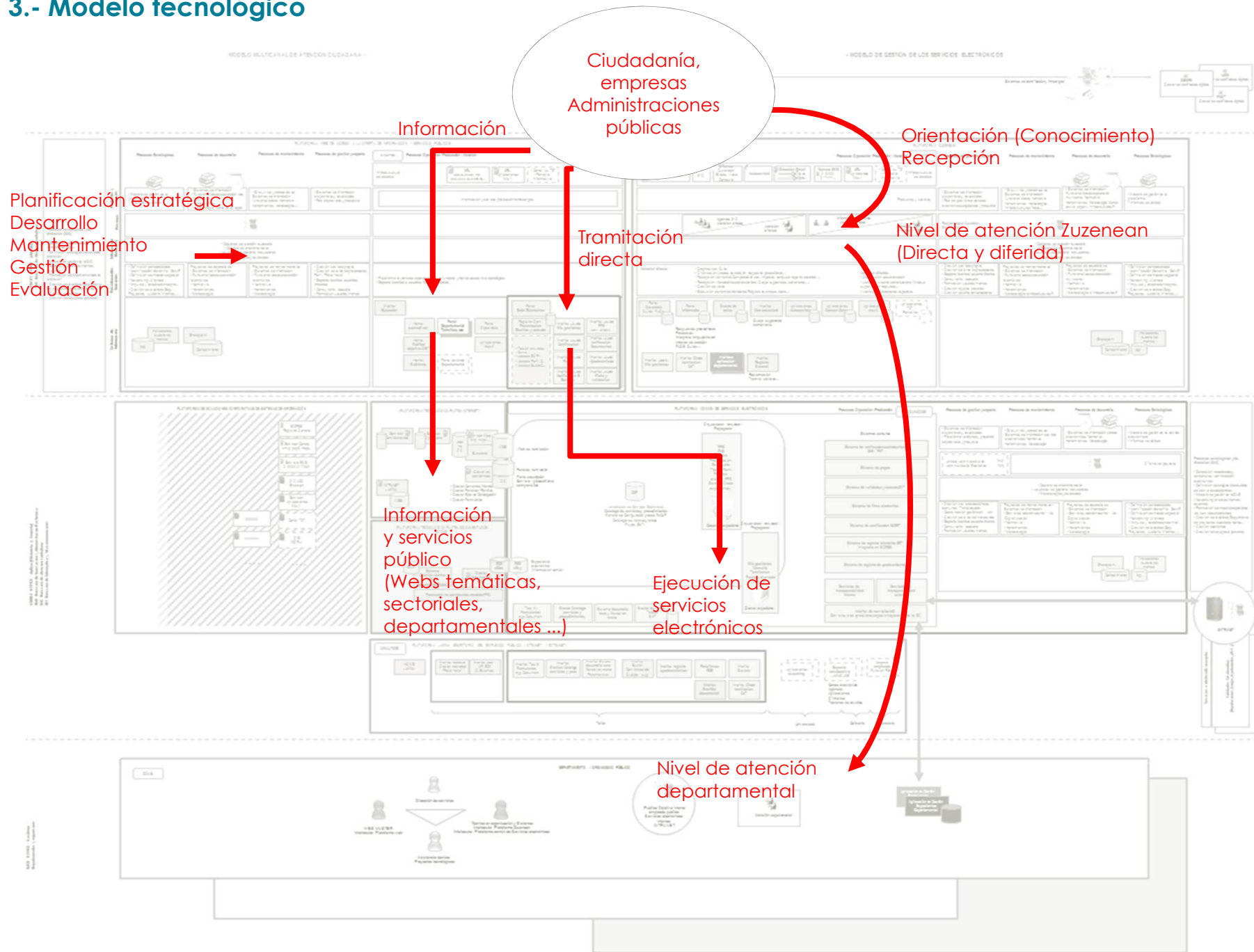
Kioscos de autoservicio:

- Nivel 1 contempla la ergonomía en el Kiosco
- Diseño de la interface Gráfica de usuario.
- Aplicaciones específicas
- Tipología de información y servicios (Muy concretos, intuitivos y necesarios...formularios, campañas)
- Innovación de servicios en base a la ubicación del usuario
- Campaña de comunicación y difusión (promoción en reposo).

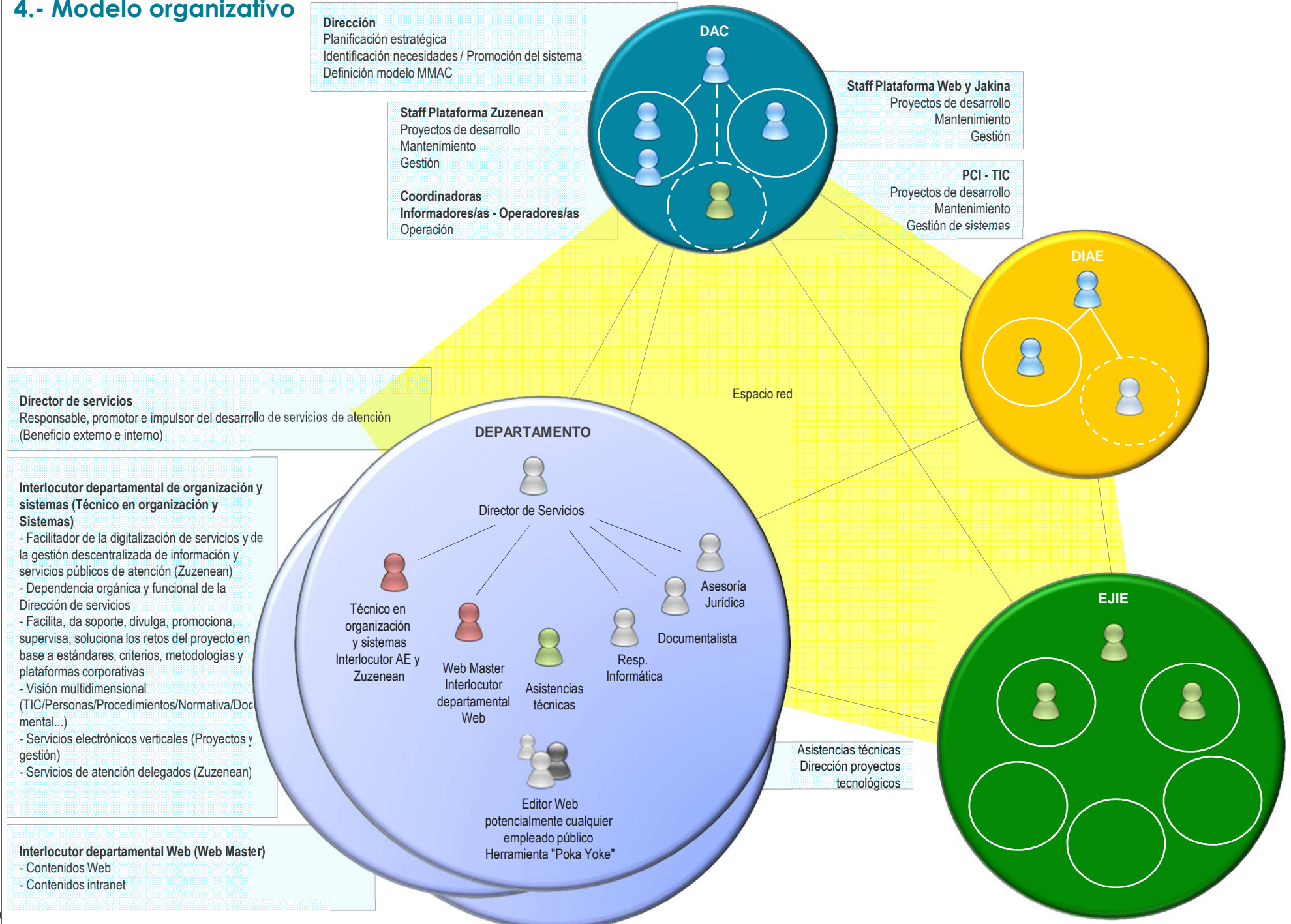
Canal Correo electrónico:

- Libro de estilo
- Agentes formados para respuesta escrita
- Agentes multiskill

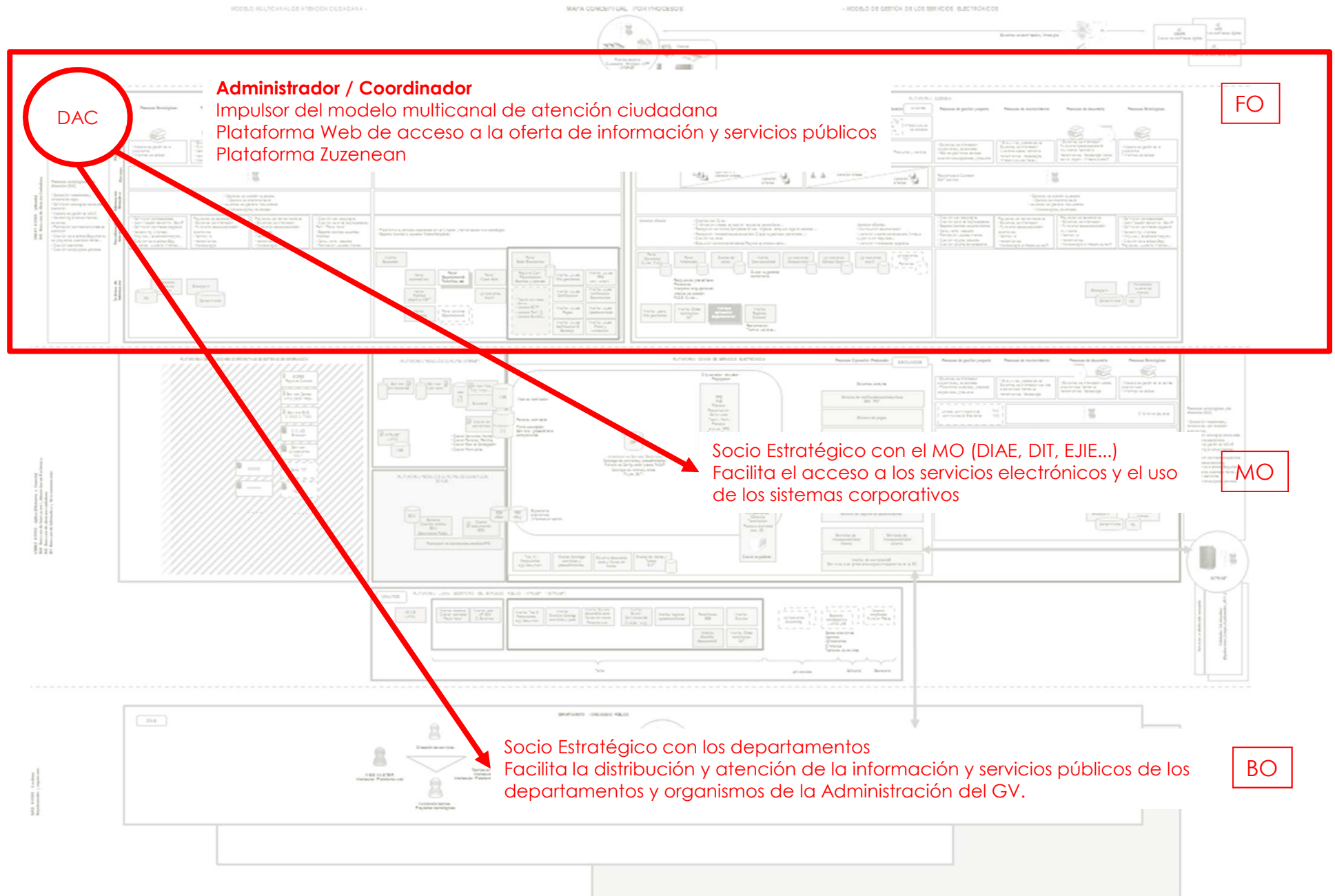
3.- Modelo tecnológico



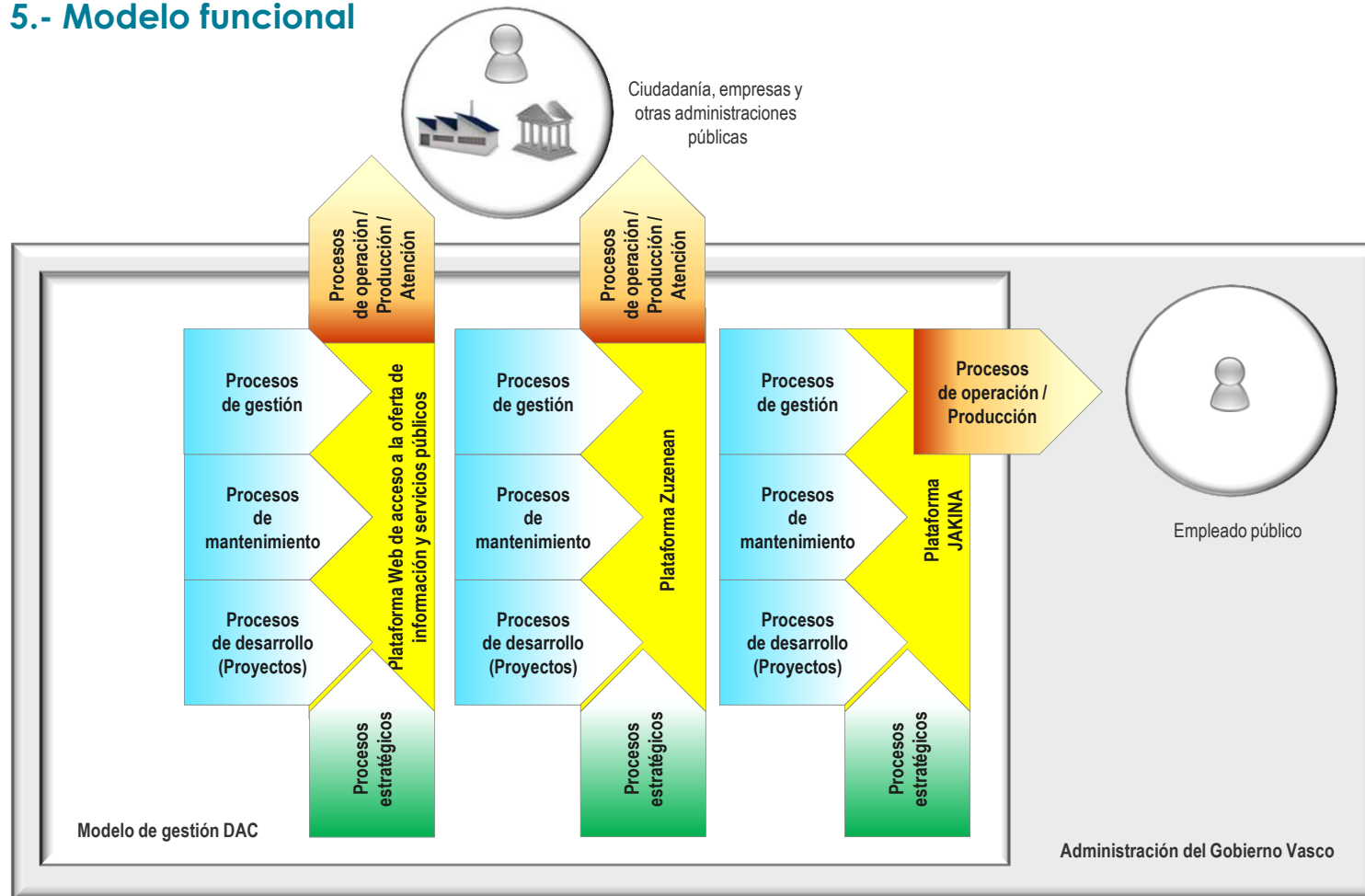
4.- Modelo organizativo



4.- Modelo organizativo



5.- Modelo funcional



Mapa de procesos

- **Procesos estratégicos.** Identificar, definir y evaluar las plataformas de atención / construir el modelo de gestión.
- **Procesos de desarrollo.** Construir y materializar las plataformas de producción / Diseño, desarrollo e implantación de las plataformas de atención.
- **Procesos de mantenimiento.** Evolutivos y correctivos para asegurar la disponibilidad operativa de la plataforma / Diseño, desarrollo e implantación de soluciones evolutivas y correctivas
- **Procesos de gestión.** Actividades de configuración para asegurar la disponibilidad operativa de la plataforma / actividades de soporte a usuario interno)
- **Procesos de operación / Producción / Atención.** Ejecutar el sistema para producir el producto o servicio finalista / Actividades de soporte a usuario final

5.- Modelo funcional

Procesos y funcionalidades de la Dirección de Atención Ciudadana (Modelo de gestión de la DAC)

Procesos estratégicos y de dirección:

- Identificación de **necesidades** (Requerimientos de la organización / anticipación a la demanda) y **tendencias** de e-gov.
- Identificación de la **oferta** de información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco
- Definición **estratégica de soluciones de atención**
- **Definición, diseño, desarrollo, despliegue, formación, dirección y evaluación** del modelo de gestión de la Dirección de Atención Ciudadana.
- **Networking (Alianzas)** externo e interno
- **Promoción** de las soluciones de atención bajo criterios corporativos y del despliegue del PIP
- Gestión de la **calidad** (Seguimiento de proyectos propios / Indicadores / cuadro de mando / Difusión 360°)
- Gestión **económica** (Planificación presupuestaria global, financiación, contratación ...)
- Gestión **equipo de personas** (RPT, Procesos de selección, formación...)

Liderar

5.- Modelo funcional

Procesos y funcionalidades del equipo de la plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos:

Procesos estratégicos:

- Identificación de **necesidades** (Requerimientos de la organización / anticipación a la demanda) y **tendencias** de e-gov.
- Identificación de la **oferta** de información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco
- Definición **estratégica de soluciones de atención**
- Definición, diseño, desarrollo, despliegue, formación, dirección y evaluación del **modelo de gestión** de la plataforma Web de acceso a la información y servicios públicos.
- **Networking (Alianzas)** externo e interno (Acuerdos de servicio AS)
- **Impulso y acreditación** de las redes de proveedores
- Gestión de la **calidad**
 - **Seguimiento de proyectos** propios y de terceros
 - **Auditoría (Portales, Webs departamentales, BBDD open data, servicios sede electrónica, enlaces rotos...)**
 - **Informes y estadísticas** (Indicadores cuantitativos (actividad), indicadores cualitativos (usabilidad, accesibilidad, ergonomía, incidencias, valor...).

Visionar y definir

5.- Modelo funcional

Procesos de desarrollo:

- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de la plataforma Web (Sistemas de información)**
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de productos y servicios de atención telemática (Funcionalidades transversales y verticales)**
 - **Interfaz Web** (Home page para soluciones verticales)
 - **Portales** (Soluciones transversales)
 - **Open data**
 - **Software libre** (estratégico / promoción)
 - **Sede electrónica**
 - **Portal móvil** (Movilización)
 - **Espacio colaborativo** (Redes sociales y espacio colaborativo interno JAKINA)
 - **Buscador**
 - **Geoposicionamiento**
 - **Funcionalidades de valor añadido** (Usabilidad, accesibilidad, Bilingüismo, posicionamiento...)
 - (Framework de Web departamental)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, difusión y evaluación de **proyectos de desarrollo de normativa** (Decretos, acuerdos de gobierno, instrucciones...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de herramientas** (Framework, plantillas...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de metodología (Procedimientos, modelos) y estándares (Manuales, libros de estilo...)**

Desarrollar productos y servicios de valor añadido

5.- Modelo funcional

Procesos de mantenimiento:

- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de la plataforma Web (Sistemas de información)**
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de productos y servicios de atención telemática (Funcionalidades)**.
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, difusión y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de normativa** (Decretos, acuerdos de gobierno, instrucciones...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de herramientas** (Framework, plantillas...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de metodología** (procedimientos, modelos) y **estándares** (Manuales, libros de estilo...)

Procesos de gestión:

- **Gestión de servicios propios** (Parametrización, configuración...)
- **Gestión de contenidos propios** (Soluciones transversales, portales, destacados...)
- **Gestión de recursos externos** (Oficinas técnicas externas)
- **Coordinación y dinamización de la red** de euskadi.net (Web master / Gestión descentralizada)
- **Coordinación y dinamización sub-redes** (redactores / Gestión descentralizada)
 - Subred de responsables de comunicación Dptos
 - Subred de responsables de portales temáticos y sectoriales
 - Subred de gestores técnicos de portales
- **Detección de necesidades**
 - Detección de necesidades y oportunidades (formación, tecnología...) con los miembros de la red
- **Benchmarking interno**
 - Difusión de buenas practicas
- **Soporte técnico** a usuarios internos (Helpdesk / Atención a usuarios sobre dudas e incidencias herramientas...)

Asegurar el funcionamiento

Gestión proactiva de redes

5.- Modelo funcional

- **Consultoría / Asesoría** a los departamentos y organismos de la administración del GV
 - Para alias, dominios y subdominios
 - Asesoría y gestión de la solicitud alta infraestructura, blogs, foros, wikis y listas
 - Soporte gestión estratégica contenidos y portales
 - Pautas organización equipos Web
 - Asesoría a usuarios en herramientas
- **Formación a usuarios** (Actualización de conocimientos y reciclaje)
 - Organizar talleres Web
 - Gestionar oferta cursos sobre herramientas

Procesos de operación/Producción:

- Plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos:
Automática, desatendida a nivel funcional y monitorizada a nivel tecnológico
- **Soporte técnico** a usuarios finales (Atención a incidencias en la ejecución / Helpdesk)

Productos y servicios de la plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos (Portfolio enfoque ciudadanía)

- Euskadi.net (Navegación temática o buscador)
- Euskadi.net visión ciudadana
- Euskadi.net visión empresa
- Euskadi.net visión foránea
- Euskadi.net temáticos
- Datos públicos del Gobierno Vasco (Open Data)
- Sede electrónica
- Espacio colaborativo

Productos y servicios de la plataforma Web de acceso a la oferta de información y servicios públicos (Portfolio enfoque usuario interno)

- Gestor de contenidos de portales corporativos
- Gestor de plantillas, portales y ejes de catalogación
- Buscador

Acompañamiento

5.- Modelo funcional

Procesos y Funcionalidades de la plataforma Zuzenean:

Procesos estratégicos:

- Identificación de **necesidades** (Necesidades de la ciudadanía, requerimientos de la organización / anticipación a la demanda) y **tendencias de atención multicanal** y de e-gov.
- Identificación de la **oferta** de información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco
- Definición **estratégica de soluciones de atención multicanal**
- Definición, diseño, desarrollo, despliegue, formación, dirección y evaluación del **modelo de gestión** de la plataforma Zuzenean.
- **Networking (Alianzas)** externo e interno
 - Acuerdos de Servicio (AS)
 - Modelo de atención (Protocolos, indicadores de seguimiento...)
 - Modelo económico (Financiación, cuantificación económica....)
 - Modelo de calidad (Evaluación, indicadores...)
- **Impulso y acreditación** de las redes de proveedores
- Gestión de la **calidad**
 - **Seguimiento de proyectos** propios y de terceros
 - **Auditoría interna** (Canal telefónico, canal presencial...encuestas, escuchas, ISO)
 - **Escucha activa** (Análisis de la demanda y satisfacción ciudadana...)
 - **Informes y estadísticas** (Indicadores cuantitativos (actividad), indicadores cualitativos (usabilidad, accesibilidad, ergonomía, incidencias, valor...).

Innovación multicanal

5.- Modelo funcional

Procesos de desarrollo:

- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de la plataforma Zuzenean (Sistemas de información)**
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de productos y servicios de atención multicanal (Funcionalidades transversales y verticales)**
 - **Portal Zuzenean** (Guías transversales enfoque ciudadano, destacados, hechos vitales,...)
 - **Gestor de colas**
 - **Portal del informador** (Árboles de decisión, FAQ, Respuestas prediseñadas...)
 - **Registro** (Digitalización documental)
 - **Portal conversacional** (Quejas, sugerencias, comentarios...)
 - **Autoservicio**
 - **Contact center**
 - **Interfaces con aplicaciones departamentales**
 - **Interfaz sede electrónica**
 - **Funcionalidades de valor añadido** (Usabilidad, accesibilidad, Bilingüismo, posicionamiento...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, difusión y evaluación de **proyectos de desarrollo de normativa** (Decretos, acuerdos de gobierno, instrucciones...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de herramientas** (Guías transversales, árboles de decisión, guía en base al perfil del ciudadano...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de metodología** (Procedimientos, modelos) y estándares (Manuales, libros de estilo...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos de desarrollo de infraestructuras físicas** (Espacios de atención telefónica, oficinas de atención presencial, espacios públicos de autoservicio...)

Plataforma multicanal de servicios de atención

5.- Modelo funcional

Procesos de mantenimiento:

- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de la plataforma Zuzenean (Sistemas de información)**
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de productos y servicios de atención Multicanal (Funcionalidades)**.
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, difusión y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de normativa** (Decretos, acuerdos de gobierno, instrucciones...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de herramientas** (Guías transversales, árboles de decisión, guía en base al perfil del ciudadano...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de metodología** (procedimientos, modelos) y **estándares** (Manuales, libros de estilo...)
- Identificación, definición, diseño, desarrollo, implantación, formación y evaluación de **proyectos evolutivos y correctivos de infraestructuras físicas** (Espacios de atención telefónica, oficinas de atención presencial, espacios públicos de autoservicio...)

Procesos de gestión:

- **Gestión de servicios propios** (Parametrización, configuración...)
- **Gestión de contenidos propios / Gestión del conocimiento** (Soluciones transversales, guías, hechos vitales, FAQs, respuestas prediseñadas, árboles de decisión, destacados, sharepoint...)
- **Gestión de recursos externos** (Oficinas técnicas externas)
- **Coordinación y dinamización de la red** de interlocutores departamentales (Responsables de organización y sistemas)
- **Detección de necesidades**
 - Detección de necesidades y oportunidades (formación, tecnología...) con los miembros de la red
- **Benchmarking interno**
 - Difusión de buenas practicas
- **Consultoría / Asesoría** a los departamentos y organismos de la administración del GV
 - Modelo y criterios de atención
 - Técnicas de atención (Planificación, logística, canales, comunicación...)

Evolutivos y correctivos

Gestión de la red de interlocutores departamentales

5.- Modelo funcional

- **Formación a usuarios** (Actualización de conocimientos y reciclaje)
 - Organizar talleres de atención corporativa
 - Gestionar oferta cursos sobre técnicas de atención
- Gestión de **equipos de personas** (Procesos de selección, formación, autorización... / Canal telefónico, canal presencial...)
- Gestión del **sistema conversacional** (Supervisión, respuesta, coordinación, criterios...)

Procesos de operación/Producción:

Atención directa multicanal (Telemático, oficinas, teléfono 012, correo electrónico, autoservicio...)

- **Diagnostico** de necesidades bajo demanda (Multicanal) (Tiempos de referencia: 1 minuto presencial / 30" Teléfono)
- **Orientación** bajo demanda (Multicanal) (Tiempos de referencia: 3 minutos presencial / 60" Teléfono)
 - Información general (Puntual, guías, guía dinámica perfilado..)
 - Aplicación de respuestas prediseñadas / Euskadi.net
 - Información particular (Aplicaciones específicas) Aplicaciones departamentales
 - (Información de soporte de asistencia técnico al usuario de servicios electrónicos de la Administración del GV (Help desk / Respuestas prediseñadas) Número específico 945 XXXXXX)
- **Recepción del trámite** (Tiempos de referencia: 5 minutos)
 - Recepción de la documentación
 - Comprobación de la documentación de acuerdo con los protocolos de atención
 - Facilitar impresos
 - Compulsa de documentos
 - Registro de entrada y salida
 - Escaneo de documentación
 - Información sobre el requerimiento de documentación (Función departamental)
 - Distribución y canalización a los departamentos de gestión
- **Recepción de interacción conversacional** (quejas, reclamaciones, comentarios, solicitudes, consultas, peticiones..)
 - Primera respuesta en base a respuestas prediseñadas
 - Recepción
 - Registro (Si el usuario lo solicita)

Atención de valor añadido

Diagnóstico
Orientación
Recepción

5.- Modelo funcional

- **Gestión de visitas** (Cita previa) hacia otros niveles de atención de los departamentos.
- **Ejecución de trámites monotarea** (ejecución inmediata y de gran sencillez en el procedimiento)
 - **Registro de entrada** de documentos (Presentación de escritos y comunicados)
 - **Cobro** de tasas, sanciones y precios públicos (Pasarela de pagos mediante tarjeta de crédito)

Aunque no todos los canales puedan desarrollar, en primera instancia, las mismas funcionalidades, consideramos como positivo el hecho de mantener los mismos criterios funcionales para todos los canales. La tecnología facilitará la superación de algunos de los retos existentes hoy en día.

Atención diferida (BO de atención):

- **Distribución y canalización** de la documentación de los trámites a los departamentos de gestión.
- **Atención del sistema conversacional**
 - **Distribución y canalización** de la documentación a los departamentos de gestión.
 - **Introducción** de interacciones conversacionales en la aplicación informática.
 - **Redireccionamiento** de interacciones con destinación errónea
 - **Supervisión** del sistema (Reenvíos, sistema de alertas, indicadores...)
 - **Respuesta** a las interacciones dirigidas a la DAC o que en base a los protocolos de atención responda el nivel Zuzenean de atención.
- **Atención de interacciones especiales** (Incidencias en atención directa, demandas con alto nivel de criticidad...)

Atención diferida

5.- Modelo funcional

Funcionalidades excepcionales (Funciones impropias del nivel de atención Zuzenean)

- Gestión centralita (Exclusivamente Teléfono 012)
 - Entrega de certificaciones y acreditaciones
 - Atención a funcionarios docentes en periodo de oposiciones, apertura de listas.
- A través de acuerdos bilaterales, en situaciones puntuales y de gran necesidad, la plataforma de atención de Zuzenean puede ejecutar servicios de atención fuera del ámbito del primer nivel de atención.

Productos y servicios Zuzenean (Portfolio enfoque ciudadanía)

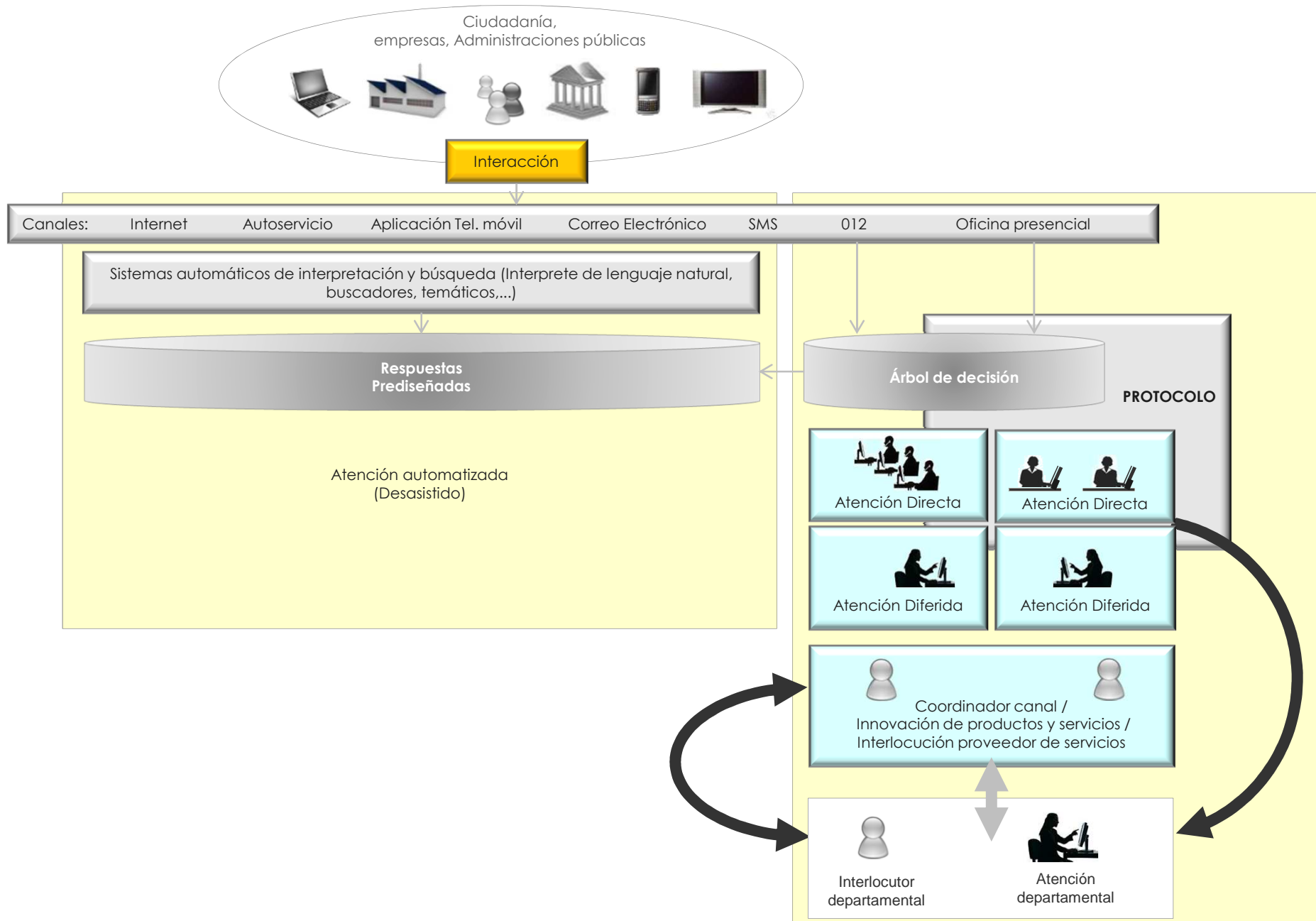
- Atención directa
 - Diagnostico
 - Orientación
 - Recepción de trámites
 - Registro documentos
 - Cobros de tasas, sanciones y precios públicos
 - Recepción de quejas y sugerencias
 - Cita previa

Productos y servicios Zuzenean (Portfolio enfoque departamento)

- Atención Multicanal (Teléfono, presencial, autoservicio, móvil ...)
- Sistema de quejas y sugerencias corporativo
- Sistema de atención

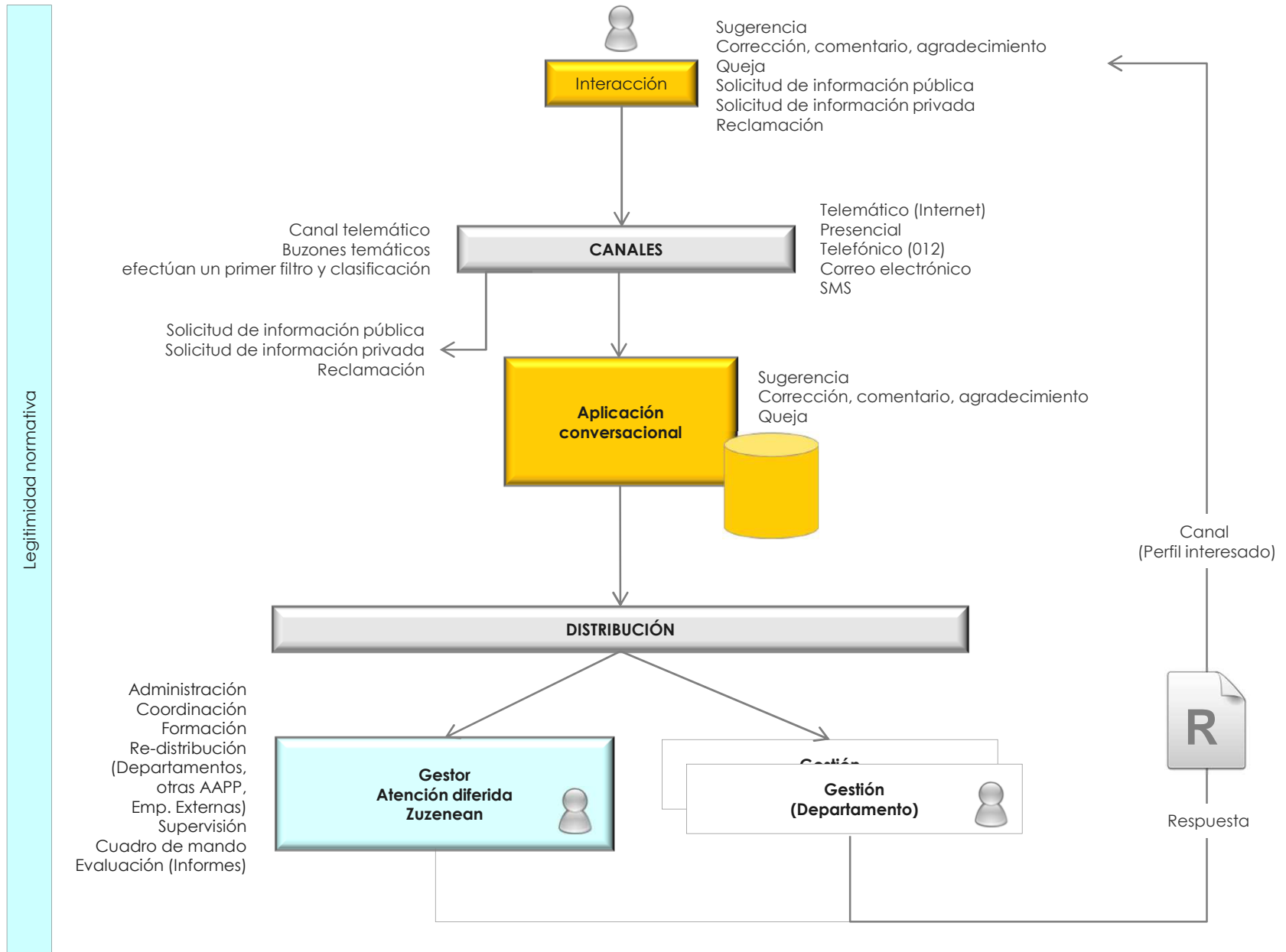
5.- Modelo funcional

Modelo de gestión de interacciones multicanal



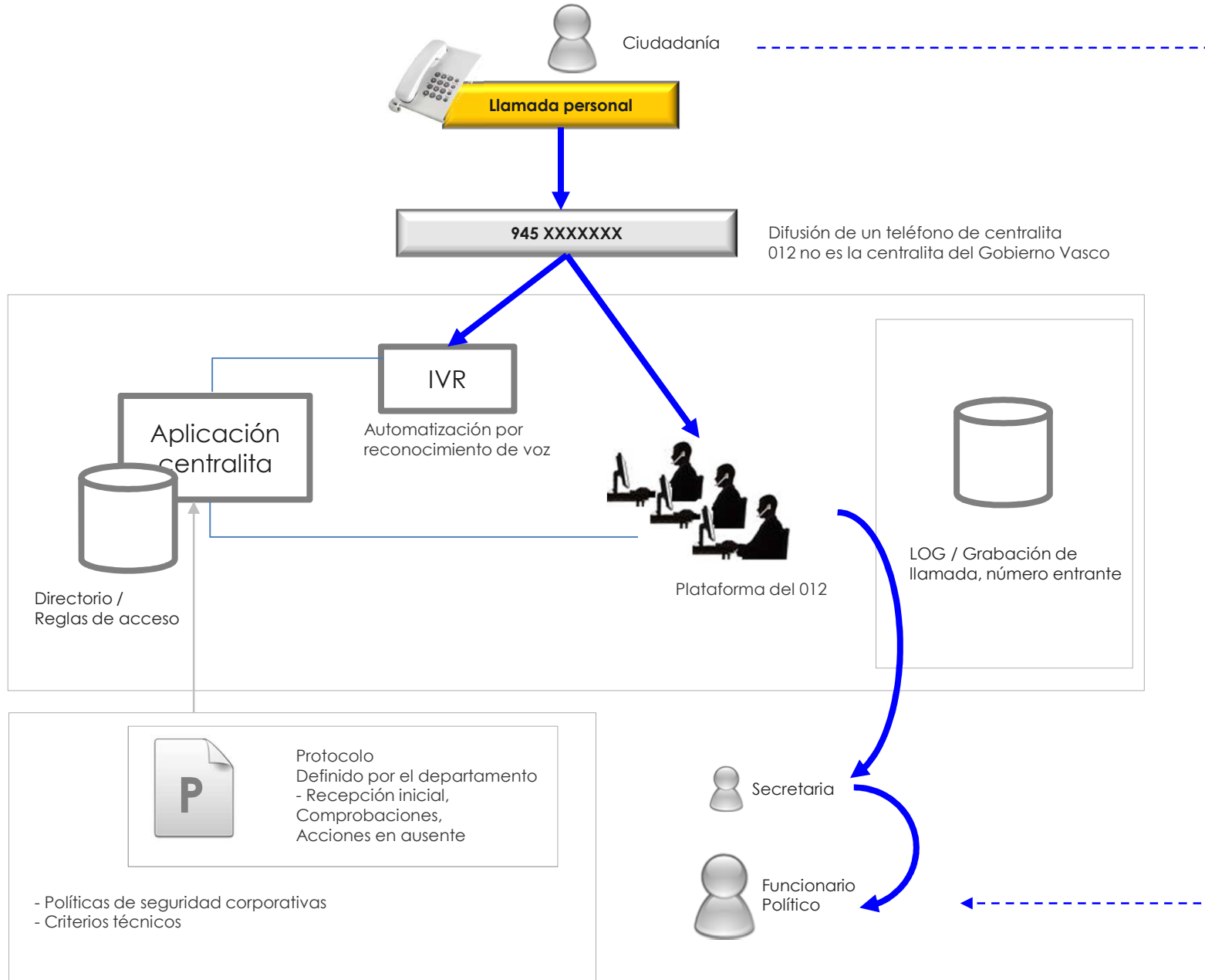
5.- Modelo funcional

Modelo de gestión de interacciones conversacionales



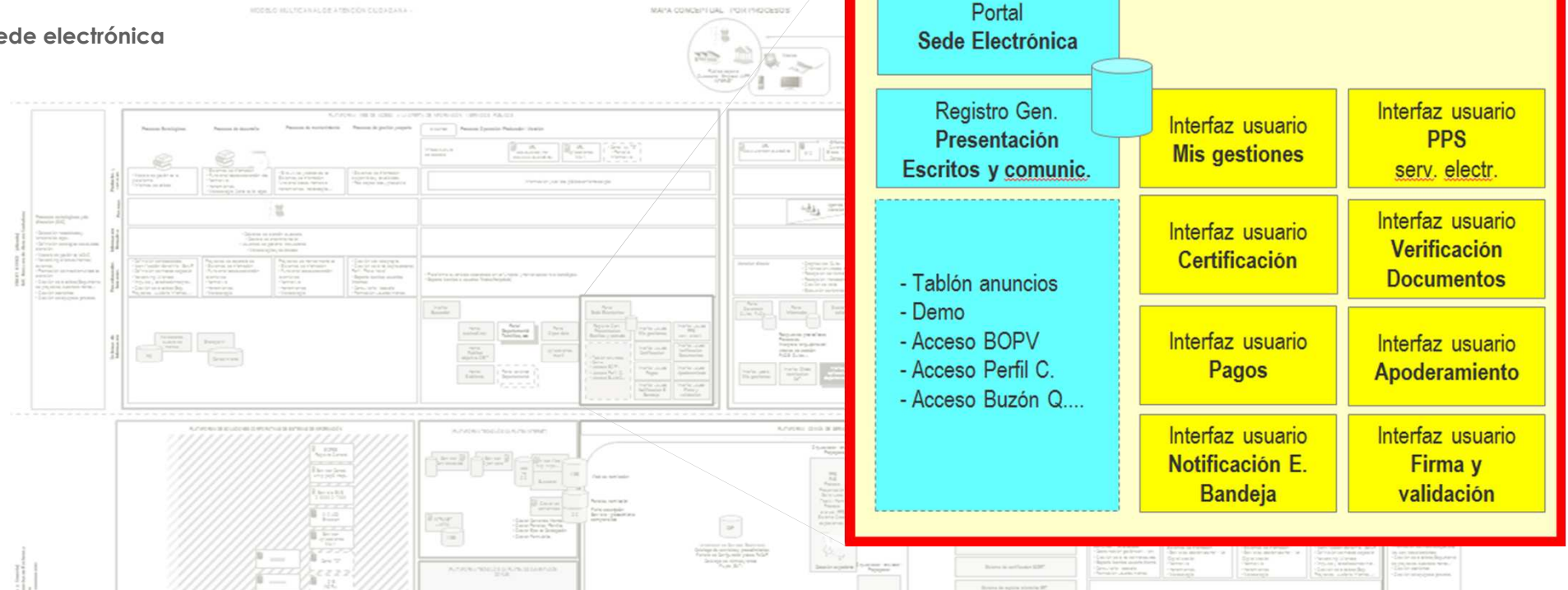
5.- Modelo funcional

Modelo de gestión de la centralita: Pendiente del avance de proyectos vinculados.



5.- Modelo funcional

Sede electrónica



- Funcionalidades:
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede
 - Servicios de asesoramiento al usuario.
 - Sistema de verificación de certificados.
 - Información relacionada con la LOPD (enlace con la agencia de protección de datos..)
 - Información sobre la organización, actividades y procedimientos de la Administración del GV.
 - Cartas de servicio
 - BOPV
 - Tablón de anuncios
 - Catalogo de datos, servicios interoperables.
 - El perfil del contratante
 - Convenios suscritos con otras administraciones al efecto de registro, escritos, solicitudes y comunicación
 - Relación actualizada de solicitudes, escritos y comunicados que pueden presentarse
 - Medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias
 - Acceso al estado de la tramitación de los expedientes.
 - Sistema de alertas y medios alternativos en situaciones de interrupción del servicio de registro electrónico
 - Comprobar la integridad de documentos emitidos por los organismos públicos
 - Mecanismos de verificación de sellos electrónicos
 - Convocatorias y resoluciones de ayudas y subvenciones
 - Acceso y selección de personal
 - Espacio personalizado de los ciudadanos y empresas: Sus expedientes, documentación, notificaciones, perfil...

6.- Metodología

Relación de modelos, metodologías, estándares informáticos, libros de estilo... desarrollados en el ámbito de la Innovación Pública.

Modelo de presencia del Gobierno Vasco en Internet : El Modelo persigue articular adecuadamente la oferta de servicios públicos y la demanda de los mismos, dando cabida, en su caso, a servicios de otras Administraciones.

Manual de Digitalización: El Manual de Digitalización representa un referente conceptual, operativo y semántico para el desarrollo de los servicios telemáticos en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y de sus Organismos Autónomos.

Modelo Básico de Tramitación (MBT): El Modelo Básico de Tramitación representa el esquema de referencia y marco básico sobre el cual construir y estandarizar la tramitación de los procedimientos del Gobierno Vasco.

Modelo de Tramitación Telemática (MTT): El Modelo de Tramitación Telemática representa el marco conceptual para el conjunto de los elementos de soporte de la tramitación de procedimientos administrativos por medios telemáticos.

Metodología de Priorización de Servicios (MPS): La Metodología de Priorización de Servicios constituye el método de análisis de los servicios susceptibles de ser provistos por vía telemática, permitiendo su ordenación y clasificación en función del valor añadido que puede aportar su digitalización y del esfuerzo o dificultad de la misma.

Metodología de Digitalización de Servicios (MDS): La Metodología de Digitalización de Servicios tiene por objeto servir de guía en las diferentes fases del proceso de digitalización de los servicios, a fin de garantizar que se contemplan todos los aspectos de importancia y que se acometen de forma ordenada todas las actuaciones necesarias.

Modelo Administración Electrónica : El Modelo desarrolla un método de evaluación, planificación y actuación, así como un sistema de indicadores, que les sirvan de guía a las Administraciones públicas en su proceso de avance hacia la excelencia en Administración electrónica.

Modelo de gestión de los servicios electrónicos: El Modelo desarrolla una plataforma de gestión tecnológica y organizativa que sirve de base para el desarrollo y gestión de los servicios electrónicos.

Modelo multicanal de Atención a la Ciudadanía: El Modelo adquiere el compromiso de mejorar la atención a la ciudadanía, desde una perspectiva unificada y multicanal.

Modelo de Gestión Documental: El Modelo es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental corporativa del Gobierno Vasco.

Documento de Estándares Tecnológicos: Documento que establece el marco estratégico que sirve para guiar las acciones de construcción de los sistemas informáticos orientados a dar servicios de administración electrónica dentro de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus organismos autónomos

Homogeneización y eficiencia en el desarrollo

7.- Modelo normativo

PROPUESTA DE DECRETO POR EL QUE SE REGULA EL MODELO MULTICANAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO

PREÁMBULO

Referencias a leyes marco, antecedentes y sumario: La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, Nuevo decreto de Administración electrónica...**motivación** de la implantación de un modelo Multicanal de atención a la ciudadanía...diferenciación entre sistemas de información y **sistemas de atención... Órgano competente en materia de atención a la ciudadanía...**

OBJECTO

El presente Decreto tiene por objeto **regular** el Modelo de atención a la Ciudadanía en la Comunidad Autónoma del País Vasco... las **actividades** que integran la atención a la ciudadanía son... información, orientación, recepción de trámites, registro de solicitudes, escritos y comunicados, la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones, gestión de cita previa... por los **diferentes medios de relación:** Convencionales: Oficinas presenciales, correo convencional,... Tecnológicos: Web, teléfono, correo electrónico, autoservicio,...

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Decreto **será de aplicación** a todos los **órganos y unidades** de la Comunidad Autónoma del País Vasco, así como a los **Organismos Autónomos, Entidades** de Derecho público y demás **Entes Públicos** vinculados o dependientes de la misma....

FINALIDAD

La atención a la **ciudadanía, empresas y otras instituciones públicas** se configura como un **Sistema de Atención Transversal** que **integra** la **información y servicios públicos** de la Administración del Gobierno Vasco e **innova** productos y servicios de interés para el público objetivo y tiene como finalidad la creación de un **espacio de oportunidades** en la relación entre la Administración y la ciudadanía....

Legitimar el Modelo Multicanal de Atención Ciudadana

7.- Modelo normativo

OBJETIVOS

Los **objetivos del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía** son:

- Proporcionar a la ciudadanía e instituciones públicas y privadas información general y orientación...
- Proporcionar información especializada...
- Informar y orientar acerca de los requisitos jurídicos y técnicos...
- Ofrecer información sobre el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos...
- Informar y orientar sobre el acceso al Sistema de Quejas y reclamaciones (Sistema Conversacional)
- Informar y orientar sobre el acceso y uso de la sede electrónica...
- Recepción trámites...
- Registrar solicitudes, escritos y comunicados...
- Cualquier información de interés general...

ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

La necesidad de facilitar el acceso a la amplitud de perfiles del público objetivo a que se dirige el Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía exige, a parte de los medios convencionales a través de oficinas de atención presencial, correo y teléfono, el aprovechamiento de los diferentes canales de relación que proporciona la constante innovación tecnológica mediante Internet y las comunicaciones remotas de telefonía móvil,...

- Plataforma Web
- Plataforma Zuzenean

NIVELES DE ATENCIÓN

- Nivel de atención Zuzenean
- Nivel de atención departamental

PLATAFORMA Web

- Estructura / Tecnología
- Funciones
- Administración técnica

7.- Modelo normativo

SEDE ELECTRÓNICA

La coordinación del portal de la Sede Electrónica corresponde a la Dirección de Atención Ciudadana.

Información necesaria para la correcta utilización de la sede

- Servicios de asesoramiento al usuario.
- Sistema de verificación de certificados.
- Información relacionada con la LOPD (enlace con la agencia de protección de datos..)
- Información sobre la organización, actividades y proced. de la Adm. del GV. (Lenguaje llano)
- Cartas de servicio
- BOPV
- Tablón de anuncios
- Catalogo de datos, servicios interoperables.
- El perfil del contratante
- Convenios suscritos con otras administraciones al efecto de registro, escritos, solicitudes y comunicación
- Relación actualizada de solicitudes, escritos y comunicados que pueden presentarse
- Medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias
- Acceso al estado de la tramitación de los expedientes.
- Sistema de alertas y medios alternativos en situaciones de interrupción del servicio de registro electrónico
- Comprobar la integridad de documentos emitidos por los organismos públicos
- Mecanismos de verificación de sellos electrónicos
- Convocatorias y resoluciones de ayudas y subvenciones
- Acceso y selección de personal
- Espacio personalizado de los ciudadanos y empresas: Sus expedientes, documentos, notificaciones, perfil...

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ZUZENEAN

-La Oficina de Atención al Ciudadano Zuzenean se **estructura...**

-Las **funciones** de la Oficina de Atención al Ciudadano Zuzenean son: diagnosticar, anticipar, orientar, recepción, difundir, coordinar, canalizar, distribuir, registrar, evaluar (Estadísticas)....., Atención directa / Atención diferida)

- **Otros puntos de atención** Zuzenean: estructura, ubicación, funciones...

PLATAFORMA DE ATENCIÓN 012

- Estructura
- Funciones (Atención directa / Atención diferida)
- Interacciones (Multicanal: Llamadas, SMS, Correo electrónico, Chat...)

7.- Modelo normativo

AUTOSERVICIO

- Estructura / Tecnología
- Funciones
- Administración técnica

TELÈFONOS MÓVILES

- Estructura / Tecnología
- Funciones
- Administración técnica

OTROS MEDIOS

DEPARTAMENTOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y ORGANISMOS

Acuerdos de Servicio (AS) como mecanismo formal que sustenta la relación de los departamentos con la plataforma multicanal de atención ciudadana (Objeto, plazos, criterios de anticipación, equipo, recursos: económicos, humanos y tecnológicos, formación, condiciones por ambas partes...)

PUNTOS DE ATENCIÓN DEPARTAMENTAL

Atención especializada dentro de los departamentos... derivación del nivel de atención Zuzenean o directamente.

INTERLOCUTORES DEPARTAMENTALES PARA LA PLATAFORMA ZUZENEAN

Perfil de Técnicos de organización y sistemas...

Dependencia orgánica y funcional.

Funciones... anticipación, Planificación, dimensionamiento de los recursos de atención, formación, elaboración de protocolos, Acuerdo de servicio (AS)

INTERLOCUTORES DEPARTAMENTALES PARA LA PLATAFORMA Web

Perfil de Técnicos de organización y sistemas ...

Dependencia orgánica y funcional.

Funciones... anticipación, dimensionamiento de los recursos de atención, formación, elaboración de protocolos, Acuerdo de servicio (AS)

Gestión de la red de Web Master

RED DE REDACTORES

Cualquier empleado público es, en potencia, un redactor de información de interés para la ciudadanía. Registro en la Dirección de Atención Ciudadana...

7.- Modelo normativo

COMISIÓN PARA LA COORDINACIÓN DEL SISTEMA MULTICANAL DE ATENCIÓN

Bajo la presidencia del Director General competente en materia de Atención al Ciudadano, se constituirá la Comisión para la Coordinación del Sistema Multicanal de Atención a la Ciudadanía, de la que formarán parte:Se reunirá, como mínimo, tres veces al año...

SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

- Web euskadi.net (Web sectorial, departamental, temática..)
- Portal Sede electrónica
- Sistema Open data
- Portal del Informador
- Portal Zuzenean
- Portal Conversacional
- Aplicación de gestión de colas
- Aplicaciones de gestión contact center

CARTAS DE SERVICIO

ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

TAREAS Y GESTIONES ADMINISTRATIVAS.

El personal destinado a cualquiera de los canales de la Plataforma Zuzenean sólo realizará las tareas y gestiones administrativas que,...

CRITERIOS GENERICOS DE ATENCIÓN

- **Libro de estilo** (Tratamiento, valores, principios,...)
- **Idiomas:** Euskera, Español.... Inglés, Francés.. Lenguaje de signos....
- **Atención especial a personas con discapacidad** física o mental...

INFORMACIÓN

GESTIÓN DESCENTRALIZADA ORGANISMOS RESPONSABLES

Todas las unidades administrativas que generen información para la ciudadanía serán responsables de su inclusión en los **Sistemas de Información de Atención Ciudadana**. La Dirección de Atención Ciudadana en su calidad de **administrador del sistema** ejercerá sus funciones establecidas en... Red de redactores: Organización, perfiles....

TIPOS DE INFORMACIÓN

- Información General
- Información especializada
- Información particular

7.- Modelo normativo

INCORPORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las unidades que generan información deberán **facilitarla** a los Sistemas de Información de Atención Ciudadana y mantenerla debidamente **actualizada...** , remitiendo, de forma **íntegra** y con **antelación** suficiente, ...

ACCESO A LA INFORMACIÓN

La ciudadanía podrá acceder a la información por los diferentes canales habilitados... puesta en conocimiento, divulgación, comunicación... Las informaciones que se suministren serán claras y comprensibles, concretas, íntegras y adecuadas a la información solicitada... Si la demanda de información formulada por el ciudadano, en el canal presencial y telefónico, **no pudiera ser resuelta de forma inmediata** con los medios de que dispone el empleado de atención al público, éste **tomará los datos de contacto del ciudadano** y le proporcionará su nombre y número de teléfono, con el compromiso de contestarle en un **plazo de veinticuatro horas** si la demanda es de información general, y con la mayor celeridad posible si la demanda es de información especializada o particular....

INFORMACIÓN EN PÁGINAS Web

- Tipos de portales (Temáticos, departamentales, sectoriales...)
- Diseño y administración de la página principal
- Gestión del contenido de las páginas Web.. Homogeneidad, plantillas, soluciones corporativas, imagen corporativa...

CARÁCTER DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA O FACILITADA

Las informaciones y orientaciones que emita de los Sistemas de Información de Atención Ciudadanía tendrán un carácter meramente **ilustrativo** para quienes lo soliciten. Por tanto:... En ningún caso entrañarán una interpretación normativa....Tales informaciones y orientaciones no originarán derechos ni expectativas de derecho a favor de los solicitantes ni de terceros y no podrán lesionar derechos ni intereses legítimos de los interesados u otras personas....No ofrecerán vinculación alguna con el procedimiento administrativo al que se refieran y, en este sentido, la información no podrá invocarse a efectos de interrupción o suspensión de plazos, caducidad o prescripción, ni servirá de instrumento formal de notificación en el expediente....

PRODUCTOS DE VALOR AÑADIDO

Elaboración de productos y servicios fruto de la integración de la información vertical...

OPEN DATA

Acceso a datos públicos del Gobierno vasco en formato reutilizable...

7.- Modelo normativo

RECEPCIÓN DE TRÁMITES

- Recepción de la documentación
- Comprobación de la documentación de acuerdo con los protocolos de atención
- Facilitar impresos
- Compulsa de documentos
- Registro de entrada y salida
- Escaneo de documentación
- Información sobre el requerimiento de documentación (Función departamental)
- Distribución y canalización a los departamentos de gestión

Los órganos de gestión que precisen de cualquier documento o información que obre en poder de la Administración del Gobierno Vasco, no podrán solicitar a los ciudadanos su presentación, en virtud de lo previsto en el artículo 35. f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, debiendo solicitar acceso a las aplicaciones corporativas o bases de datos donde se encuentren dichos datos, o bien solicitar electrónicamente o por cualquier otro medio el cruce de los datos o remisión del documento o información pertinente, en los términos previstos en la normativa reguladora de la protección de los datos de carácter personal.

REGISTRO

ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL REGISTRO

- La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones...
- La expedición de copias selladas de los documentos originales...
- La compulsa de las copias de los documentos originales...
- La expedición de recibos..
- La anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones....
- Digitalización de la documentación...
- La remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones...
- Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente...

En ningún caso los Registros podrán ser utilizados para la difusión de información o envío masivo de comunicaciones en desarrollo de una actividad privada de carácter comercial.

7.- Modelo normativo

PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y COMUNICACIONES

- Derechos

- Además, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración del Gobierno Vasco: En los Registros de cualquier órgano administrativo perteneciente a la Administración del Estado y de las demás Comunidades Autónomas. En las oficinas de Correos, en la forma establecida reglamentariamente. En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero. En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

- Asimismo, los ciudadanos pueden presentar solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración del Gobierno Vasco, a la Administración General del Estado y a los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de ambas administraciones, en los Registros de las Entidades Locales del ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuando éstas hayan suscrito el **correspondiente convenio**.

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN POR ENTIDADES COLABORADORAS

- Convenios de colaboración...

MEDIOS DE PRESENTACIÓN

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones se podrá efectuar en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, de conformidad con las previsiones que se fijen en las disposiciones legales o reglamentarias aplicables.... Los ciudadanos que deseen presentar simultáneamente un número superior a diez solicitudes, escritos o comunicaciones, dirigidas a un mismo órgano, se les facilitará el impreso...

EFFECTOS DE LA PRESENTACIÓN

A los efectos del cumplimiento de los plazos por los ciudadanos, se entenderá como **fecha de recepción** por el órgano competente, la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones, en los lugares previstos en el artículo 16 de este Decreto.... A los efectos de los plazos que haya de cumplir la Administración, y en particular del plazo máximo para notificar la resolución expresa, éstos se computarán a partir de la fecha de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones en el Registro del órgano competente para su tramitación...

MODELOS Y SISTEMAS NORMALIZADOS DE SOLICITUD

Cuando se estime conveniente para facilitar a los ciudadanos la aportación de los **datos e informaciones requeridos** o para simplificar la tramitación del correspondiente procedimiento, el órgano competente para su instrucción o resolución deberá establecer modelos normalizados de solicitud....

APORTACIÓN DE DOCUMENTOS ORIGINALES

- Copias selladas

7.- Modelo normativo

APORTACIÓN DE COPIAS Y COMPULSA DE DOCUMENTOS

La ciudadanía podrá presentar copia de aquellos documentos que quiera acompañar a las solicitudes, escritos o comunicaciones.... No obstante, tendrá derecho a que dichas copias le sean **compulsadas** cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad administrativa así lo requieran y se acompañen los originales....

COPIAS AUTÉNTICAS DE DOCUMENTOS PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS.

Los ciudadanos podrán, en cualquier momento, solicitar la expedición de copias auténticas de los documentos públicos administrativos que hayan sido válidamente emitidos por los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco por los Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos vinculados o dependientes de la misma.... Las copias auténticas de los documentos públicos administrativos tienen la misma validez y eficacia que éstos, produciendo idénticos efectos frente a las Administraciones públicas y los interesados....

RECIBOS DE PRESENTACIÓN.

Se expedirá un recibo acreditativo de la fecha de presentación de las solicitudes, escritos y comunicaciones que presenten los ciudadanos...

ANOTACIÓN DE ASIENTOS DE ENTRADA O SALIDA DE LAS SOLICITUDES, ESCRITOS Y COMUNICACIONES.

Los **asientos** del registro se **introducirán al Sistema de Información de Registro Corporativo**, respetando el orden temporal de recepción o salida, dejando constancia de la fecha y hora, con expresión del minuto, en que se haya recibido o se haya dado salida a la solicitud, escrito o comunicación, número asignado por el registro y número secuencial, identificación del remitente, del destinatario y breve referencia del contenido del escrito o comunicación...

CREACIÓN, MODIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LOS REGISTROS.

Los Registros se crearán, modificarán o suprimirán mediante...

QUEJAS Y SUGERENCIAS (Sistema conversacional)

DERECHO A PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

La ciudadanía y las instituciones públicas o privadas tienen derecho a presentar quejas y sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de la información y los servicios prestados por Comunidad Autónoma del País Vasco, por tardanzas, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos....Las quejas y sugerencias formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente....

COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Dirección de Atención Ciudadana, en el ámbito de sus competencias, asume la coordinación del sistema de quejas y sugerencias. Las funciones: supervisión, derivación, respuesta, estadísticas, redirección....

7.- Modelo normativo

PRESENTACIÓN.

Las sugerencias y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito a través de alguno de los diferentes canales de atención y podrán contener los datos que permitan la identificación y localización del reclamante, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia o reclamación....

RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y RESPUESTA

Cualquier unidad administrativa de la Comunidad Autónoma del País Vasco que reciba, por cualquier medio, un escrito de un ciudadano cuyo contenido constituya o contenga una queja o sugerencia, deberá proceder de manera inmediata a su incorporación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones...Si la unidad receptora dispone de la aplicación informática de registro sugerencias y reclamaciones las registrará en la misma el mismo día en que las reciba, transcribiendo su contenido íntegro.... La Oficina de Atención al Ciudadano Zuzenean valorará cuál es la Consejería implicada y le asignará la queja o sugerencia... La Oficina de Atención al Ciudadano Zuzenean velará por que la respuesta del órgano implicado se produzca conforme a los criterios establecidos y con la mayor celeridad posible, procurando que se produzca dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación por la Oficina....

DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La Oficina de Atención al Ciudadano de Zuzenean asegurará la debida protección de los datos de carácter personal (Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre) las plataformas de atención asumen un papel de tratamiento de los datos de carácter personal) que pueda recabar, en su caso, en el ejercicio de sus funciones, conforme a lo dispuesto en la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal....

DISPOSICIONES ADICIONALES

CATÁLOGO DE MODELOS NORMALIZADOS DE SOLICITUD.

APLICACIÓN INFORMÁTICA DE REGISTRO.

RELACIÓN DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ZUZENEAN

DESIGNACIÓN DE LOS INTERLOCUTORES DEPARTAMENTALES.

Los.....nombrarán a los interlocutores departamentales en un plazo no superior a quince días desde la entrada en vigor de este Decreto y deberán proporcionarles los medios personales y materiales necesarios para el ejercicio de su actividad.

DISPOSICIONES FINALES

HABILITACIÓN NORMATIVA.

HORARIOS, DÍAS Y HORAS DE APERTURA... 24X7X365 Internet...

ENTRADA EN VIGOR.

8.- Modelo de calidad

En una primera fase, el objetivo del modelo de calidad radica en la **consolidación del modelo multicanal de atención ciudadana como mecanismo de valor añadido a los órganos de gestión de la administración del GV y a los públicos objetivo** (Ciudadanía, empresas y otras administraciones públicas).

Acciones propuestas:

- Encuestas de satisfacción (Escucha activa) a la ciudadanía. Visión general de todas las plataformas de atención
- Ciudadano anónimo (Canal telefónico y presencial)
- Escuchas directas (Canal telefónico)
- Cuestionarios operadores (Telefónico y presencial)
- Autoevaluación portales en Internet / Intranet
- Sistema conversacional (Quejas, sugerencias, comentarios,...)
- Indicadores cuantitativos y cualitativos (Sistema de integración con herramientas de ofimática)
- Cuadro de mando (Indicadores clave y evolución)
- Implantación de un sistema de calidad ISO 9001-2008 / EFQM

Como requerimientos básicos, la sistematización del sistema de calidad exige unos procesos, un sistema de información y una estructura organizativa mínima (No dedicada a tiempo completo). El sistema de información debe soportar la gestión del catálogo de procesos y procedimientos, los criterios de calidad y los indicadores clave.

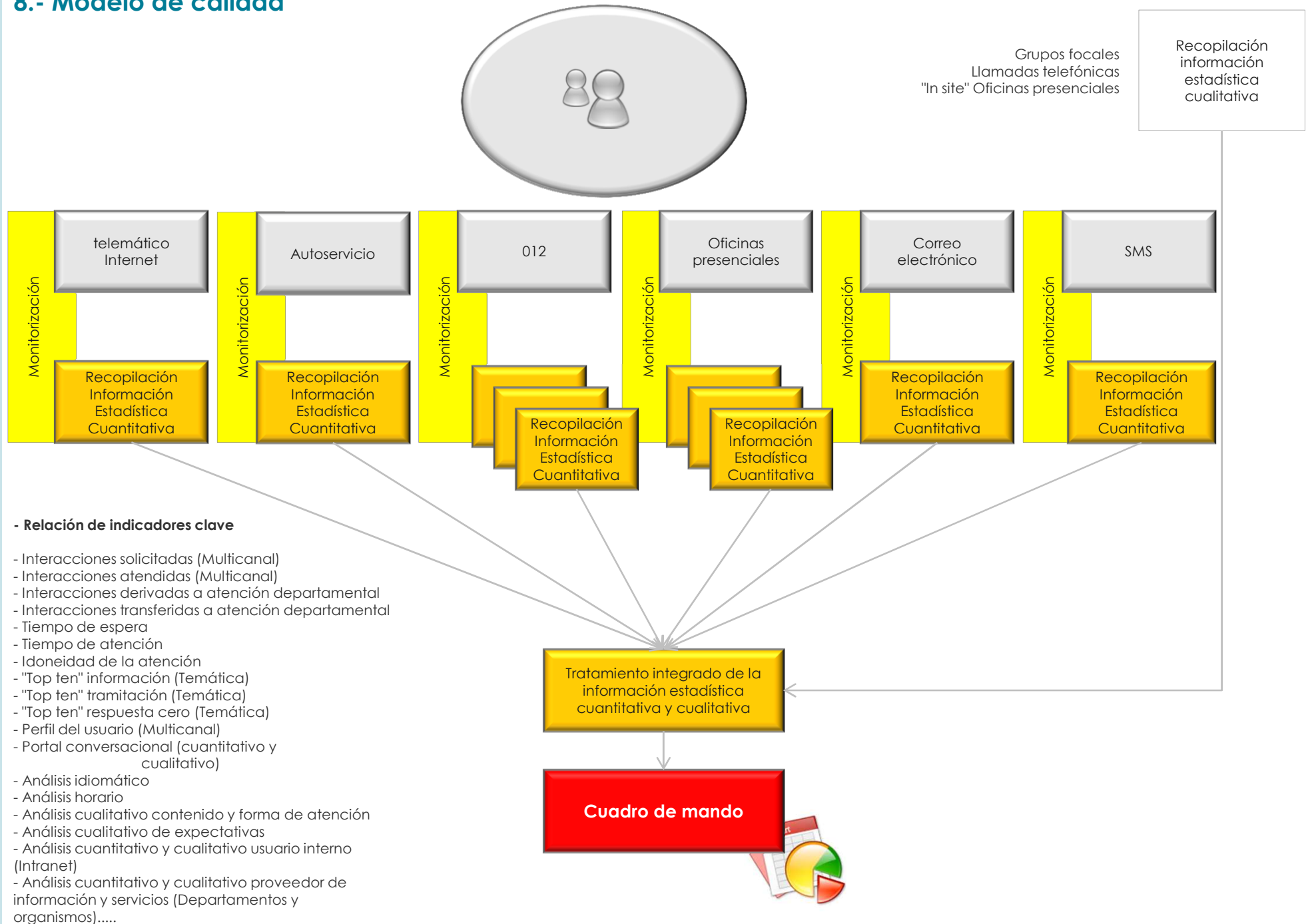
El modelo multicanal de atención a la ciudadanía genera indicadores de sistemas de atención automatizados y de sistemas de atención asistidos por estructuras organizativas. Los sistemas automatizados dispondrán de **herramientas de recopilación de indicadores a todos los niveles**. Los sistemas de atención asistidos por una estructura organizativa deben disponer, a medida de lo posible, de mecanismos de recopilación de indicadores incrustados en las aplicaciones de gestión, evitando las dificultades de ergonomía que supone efectuar anotaciones de atención en sistemas paralelos.

A parte de los sistemas de recopilación de información estadística conviene disponer de sistemas de **monitorización** de los sistemas en tiempo real.

La **recopilación de la información cualitativa** se efectuará mediante procesos específicamente diseñados para los objetivos de análisis.

El tratamiento de la información estadística se centralizara en un sistema de información adecuado para la obtención de un **cuadro de mando de fácil lectura y seguimiento temporal**.

8.- Modelo de calidad



- Relación de indicadores clave

- Interacciones solicitadas (Multicanal)
- Interacciones atendidas (Multicanal)
- Interacciones derivadas a atención departamental
- Interacciones transferidas a atención departamental
- Tiempo de espera
- Tiempo de atención
- Idoneidad de la atención
- "Top ten" información (Temática)
- "Top ten" tramitación (Temática)
- "Top ten" respuesta cero (Temática)
- Perfil del usuario (Multicanal)
- Portal conversacional (cuantitativo y cualitativo)
- Análisis idiomático
- Análisis horario
- Análisis cualitativo contenido y forma de atención
- Análisis cualitativo de expectativas
- Análisis cuantitativo y cualitativo usuario interno (Intranet)
- Análisis cuantitativo y cualitativo proveedor de información y servicios (Departamentos y organismos).....

9.- Modelo de seguridad

Las plataformas de atención (Telemática de accesibilidad, Zuzenan y Jakina) se componen de diferentes estructuras tecnológicas en el marco de los criterios de seguridad de la entidad EJE, responsable de la informática de la Administración el Gobierno Vasco.

La titularidad de la mayoría de los sistemas de información utilizados por las plataformas de atención corresponden a departamentos u organismos de la administración del Gobierno vasco. En el marco de la LOPD (Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre) las plataformas de atención asumen un papel de tratamiento de los datos de carácter personal. Generalmente la plataforma de atención no retiene información de carácter personal con la excepción de los sistemas conversacional, Open data y portal del informador. Estos serán declarados por los responsables de la DAC a la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Mediante procesos de formación se asegurará la correcta utilización, de la información de carácter personal, por parte de los agentes de la plataforma 012 y de los informadores de las oficinas de atención presencial.

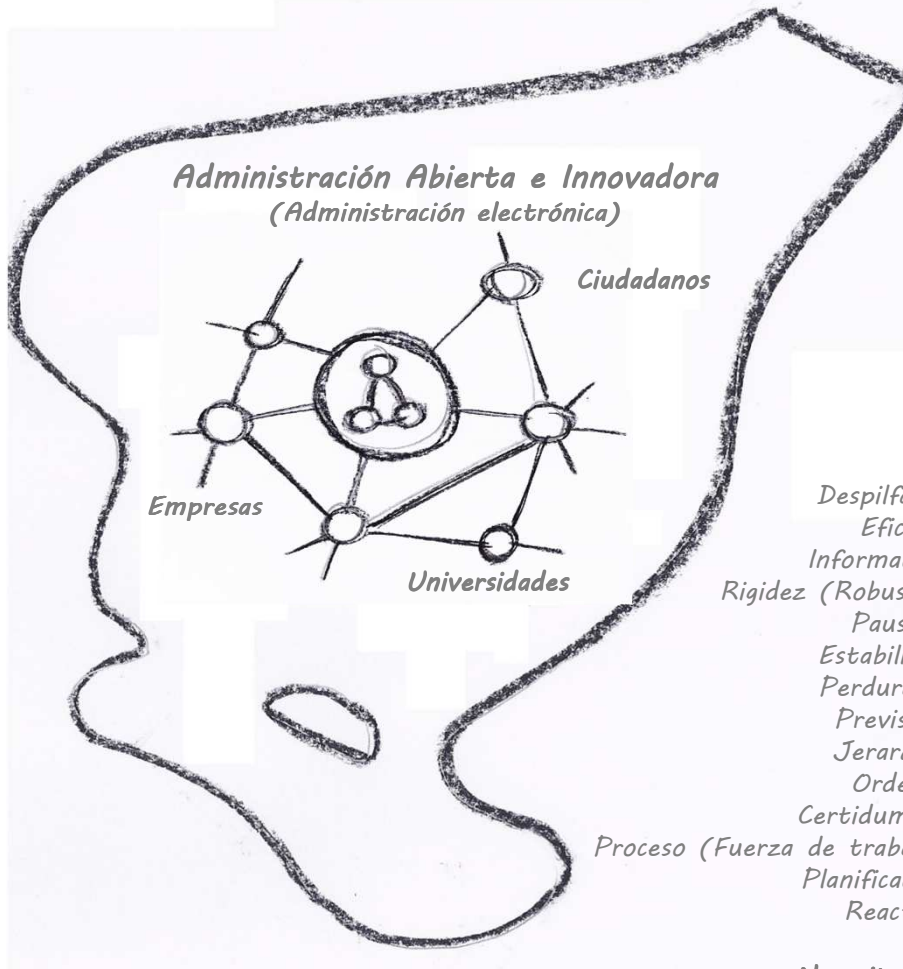
Los Acuerdos de Servicio establecidos con los departamentos definen el ámbito competencial de las plataformas de atención y los protocolos de atención que se deben seguir en cualquier circunstancia de atención.

LOPD

9.- Modelo de comunicación

Progreso saludable

Calidad de vida, oportunidades, tiempo, participación, atención, prosperidad económica, cultura



Modernización del modelo de gestión:

- Transparente (rendimiento de cuentas, compartir la información de gestión)
- Participativo (espacio deliberativo interno y externo)
- Organización red (Interna y externa)
- Digitalización de los servicios públicos (Autoservicio, eficiencia, eficacia...)
- Sistema de atención multicanal (Integrada, innovadora, proactiva...)
- Modernización de la tecnología (TIC, metodologías,...)
- Racionalización de recursos
- Reciclaje y formación
- Revitalización de la organización
- Reingeniería de procedimientos
- "Transversalización" de la estructura (Competencias > procesos > resultados...)
- Gestión integrada, multidimensional y continuada
- Adecuación normativa

....

Despilfarro	Aprovechamiento
Eficacia	Eficiencia
Información	Conocimiento
Rigidez (Robusto)	Flexibilidad
Pausado	Aceleración
Estabilidad	Dinamismo
Perdurable	Efímero
Previsible	Imprevisible
Jerarquía	Red
Ordenar	Coordinar
Certidumbre	Incertidumbre
Proceso (Fuerza de trabajo)	Innovación tecnológica (NTIC)
Planificación	Espontaneidad
Reactivo	Proactividad

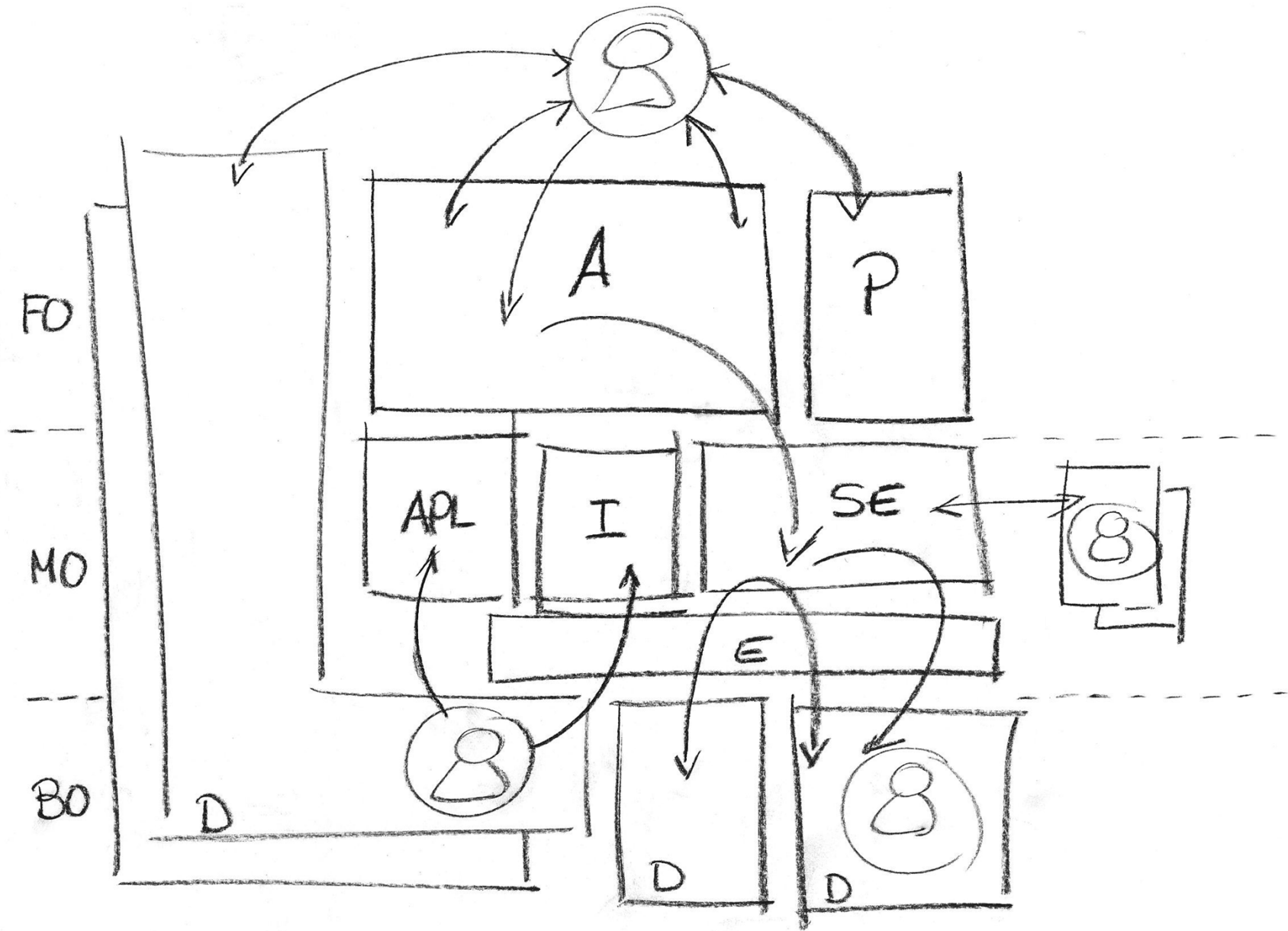
Necesitamos

Modelos de gestión perfectamente documentados
Estructura jerárquica muy competente
Información
Ejecución operativa
Recursos económicos
Administración

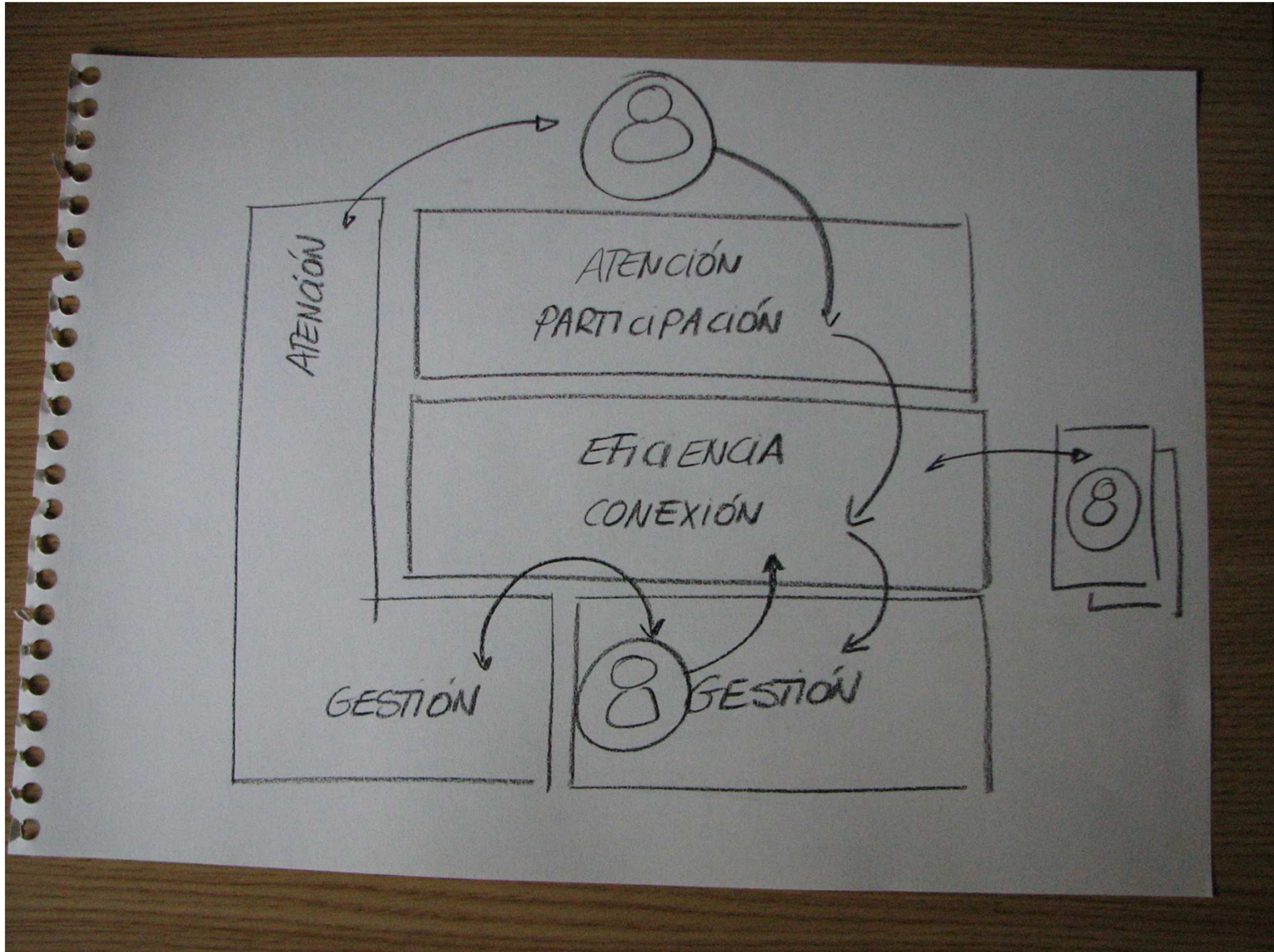
Necesitamos

Modelos de gestión más flexibles
Estructuras de talento en red
Herramientas
Resultados competitivos
Recursos polifacéticos (Económicos, talento, creatividad, ..
Liderazgo

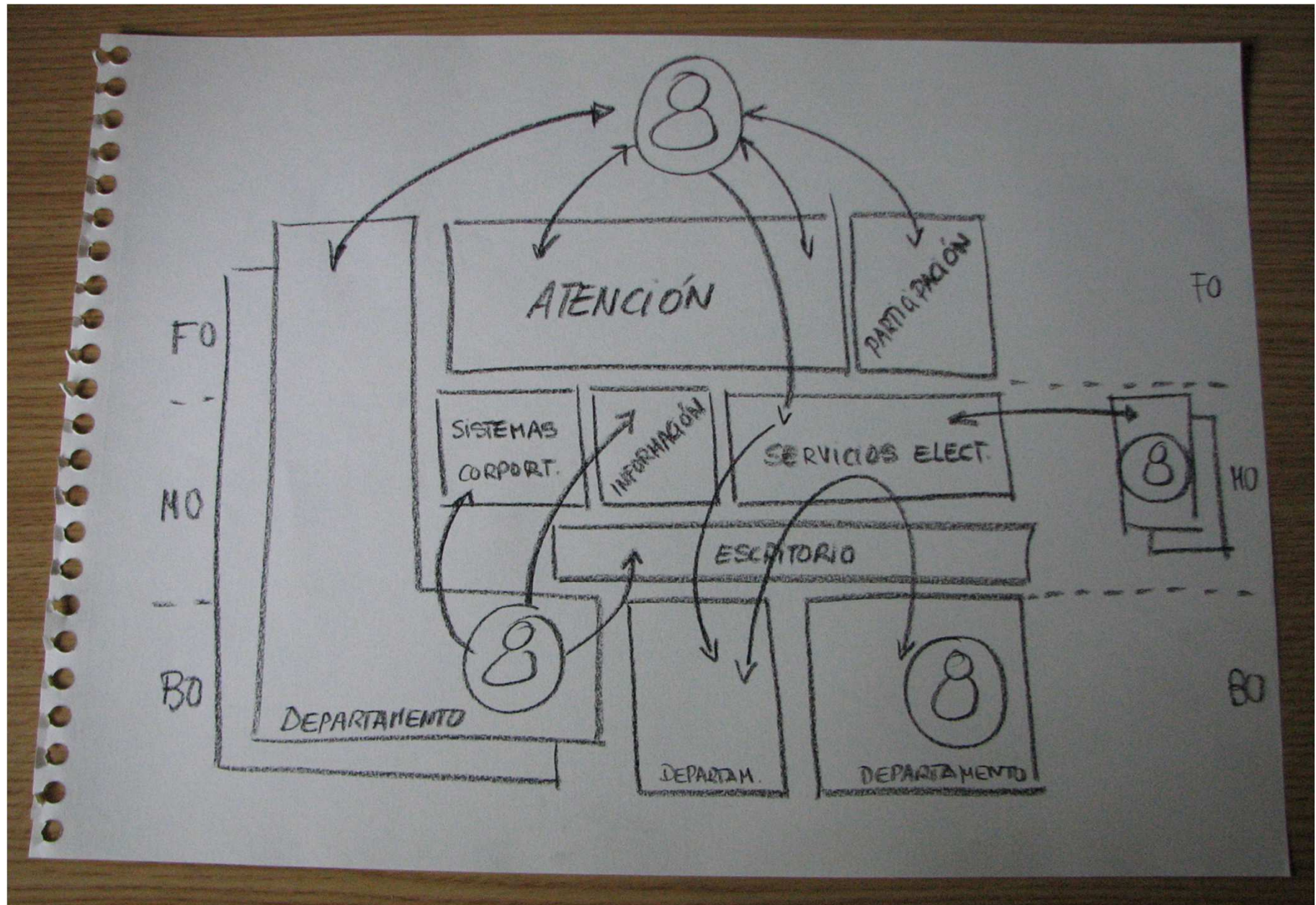
9.- Modelo de comunicación



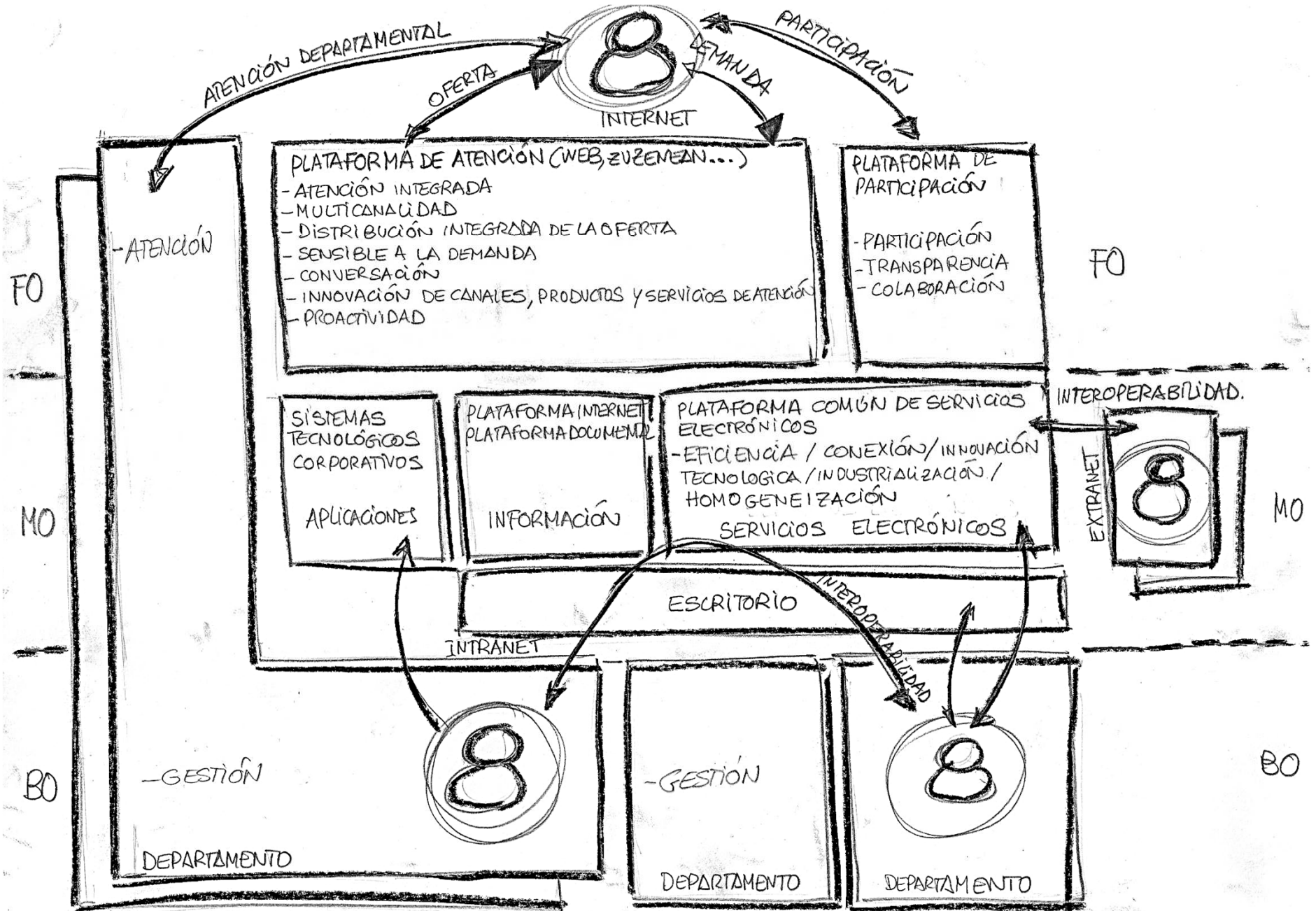
9.- Modelo de comunicación



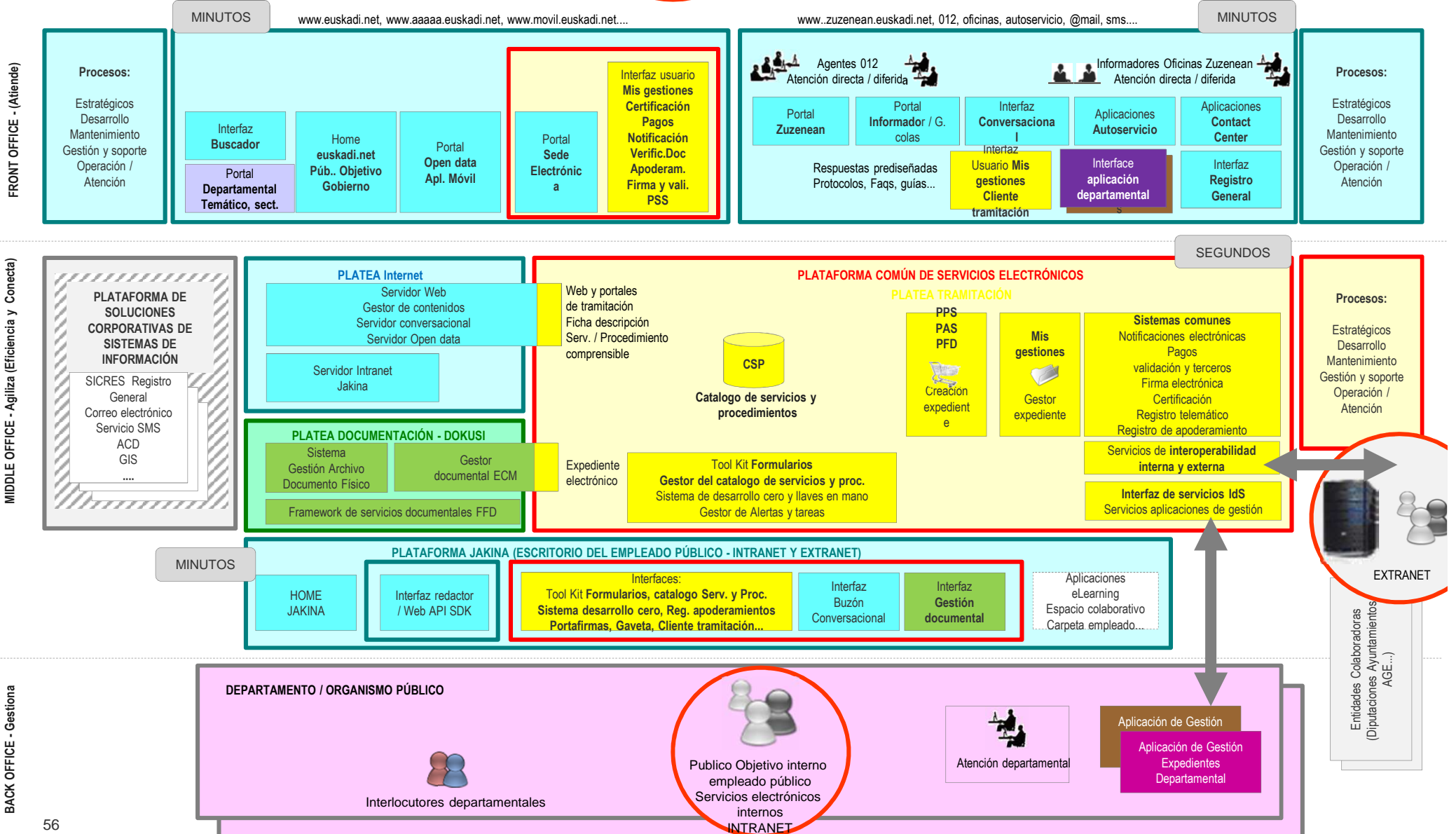
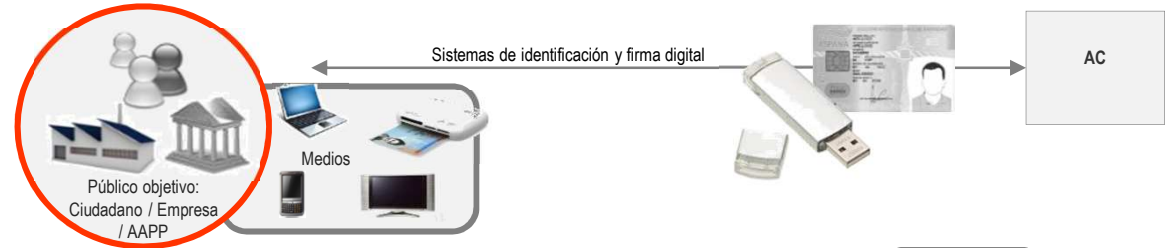
9.- Modelo de comunicación



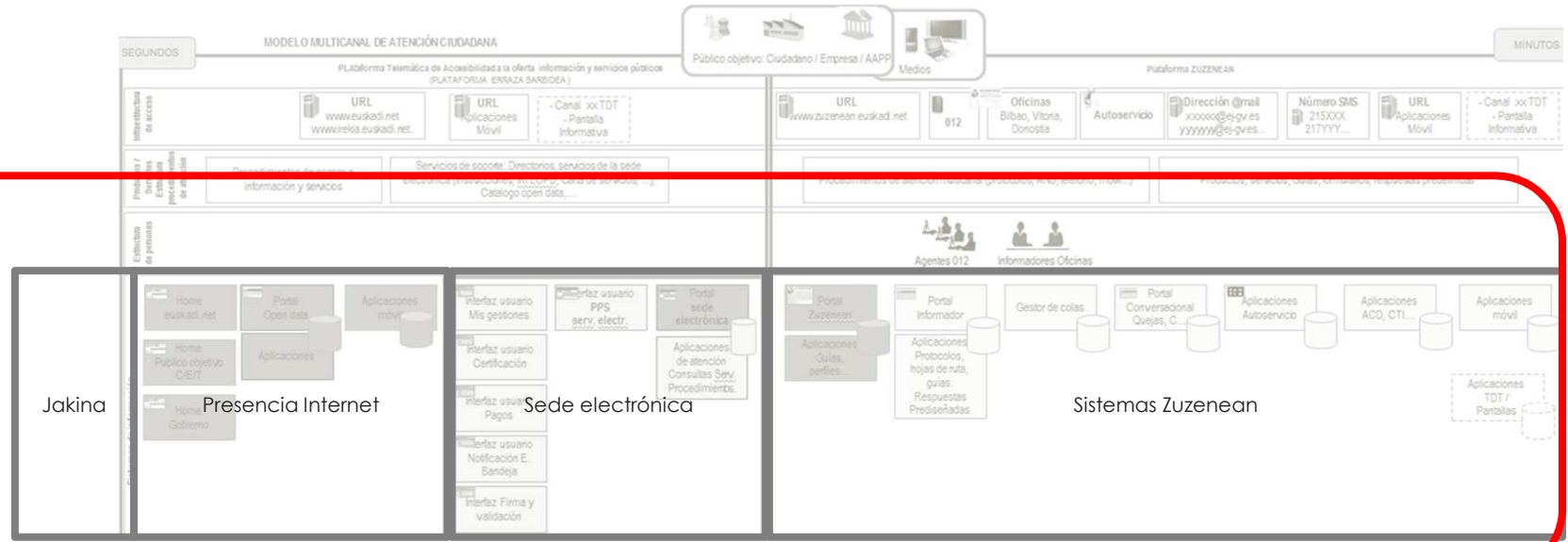
9.- Modelo de comunicación



Mapa conceptual por procesos
Modelo Multicanal de Atención Ciudadana
Modelo de Gestión de Servicios Electrónicos



11.- Modelo económico



DAC
 - Desarrollo, Mantenimiento, Gestión y operación de la plataforma multicanal de atención (Capítulo 1, 2, 6)

DIT
 Infraestructura corporativa de sistemas de información y telecomunicaciones (VOZ, Redes...)
 (Capítulo 1, 2, 6)

DIAE
 Plataforma común de servicios electrónicos
 Desarrollo, mantenimiento, gestión y operación de Servicios electrónicos internos
 (Capítulo 1, 2, 6)

DEPARTAMENTOS / ORGANISMOS
 Gestión de contenidos
 Desarrollo Web departamentales
 Coordinación, formación,
 Coste de operación de los servicios de atención delegados
 Desarrollo, mantenimiento, gestión y operación de Servicios electrónicos
 (Capítulo 1, 2, 6)

Gestión de contenidos Web departamental

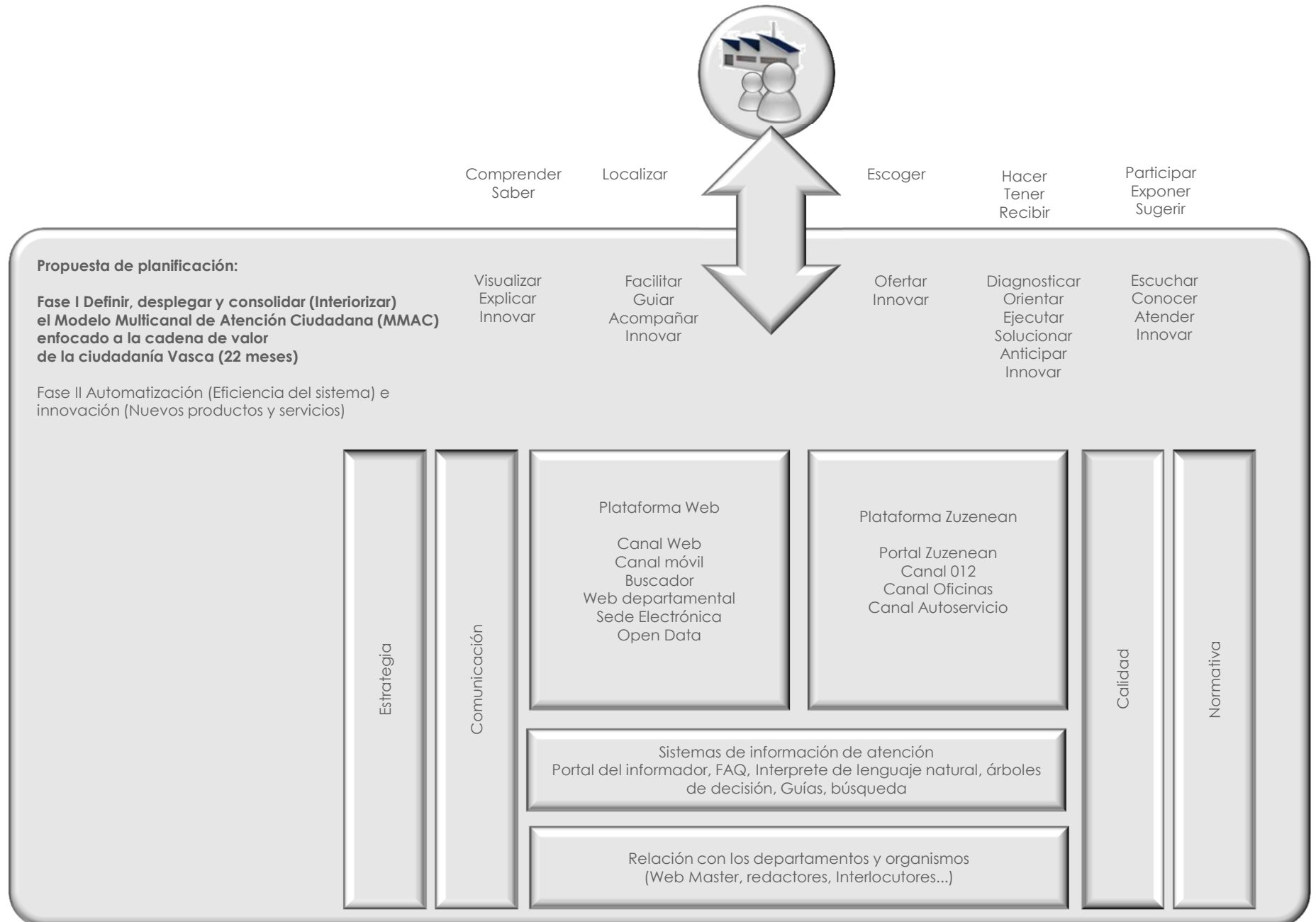
Servicios electrónicos

Servicios de atención delegados a Zuzenean

EJIE / Proveedores externos
 Subcontratación de servicios técnicos (Capítulo 2, 4, 6)

12.- Plan operativo

La demanda ultima de la ciudadanía y de las empresas son:
Oportunidades, calidad de vida, tiempo, atención, participación...



12.- Plan operativo

Fase I Definir, desplegar y consolidar (Interiorizar) el MMAC enfocado a la cadena de valor de la ciudadanía Vasca (22 meses Marzo 2011 a diciembre 2012)

Fase II Automatización (Eficiencia del sistema) e innovación (Nuevos productos y servicios)

- **Marco estratégico**
 - **Definición del modelo** multicanal de atención MMAC (Marzo - Junio)
 - **Ajustes y actualizaciones** del Modelo en la fase de despliegue
 - **Dirección y Seguimiento** del proyecto

- Modelo de **comunicación**
 - **Elaboración de productos** de comunicación
 - **Campaña de comunicación externa** (medios)
 - Ruedas de prensa
 - Conferencias
 - Presentaciones
 - **Campaña de comunicación interna**
 - Presentaciones

- Modelo de **calidad** (Nivel de servicio e idoneidad de la respuesta)
 - **Cuadro de mando** (Evaluación, evolución, costes e informe ejecutivo cuantitativo y cualitativo)
 - **Indicadores de producción** (Cuantitativos)
 - **Encuestas de satisfacción** (Escucha activa)
 - **Ciudadano anónimo** (Canal telefónico y presencial)
 - **Escuchas directas** (Canal telefónico)
 - **Cuestionarios operadores** (Telefónico y presencial)
 - **Autoevaluación Web**
 - **Sistema conversacional** (Quejas, sugerencias, comentarios... / Portal y sistema organizativo,...)
 - **Cartas de servicios**

- Modelo **normativo**
 - Decreto de **administración electrónica**
 - Decreto de **atención Ciudadana**

Definir y actualizar

Compartir el modelo

Escuchar
Evaluar
Anticipar

Legitimar el modelo

12.- Plan operativo

Plataforma Web de acceso

- Canal Web (Euskadi.net)
 - Definir y desplegar un Modelo descentralizado de Gestión de contenidos
 - Mapa de procesos (momentum)
 - Creación y coordinación de la Comunidad de prácticas **Web Master (Crear equipo)**
 - Creación y coordinación de la **red de redactores** (Crear equipo)
 - **Buscadores**
 - Mejorar el buscador actual (Autonomy)
 - Interprete de lenguaje natural
 - **Construcción de un modelo corporativo de gestión de la Web departamental**
 - **Sede electrónica**
 - Información necesaria para la correcta utilización de la sede
 - Servicios de asesoramiento al usuario.
 - Sistema de verificación de certificados.
 - Información relacionada con la LOPD (enlace con la agencia de protección de datos..)
 - Información sobre la organización, actividades y proced. de la Adm. del GV. (Lenguaje llano)
 - Cartas de servicio
 - BOPV
 - Tablón de anuncios
 - Catalogo de datos, servicios interoperables.
 - El perfil del contratante
 - Convenios suscritos con otras administraciones al efecto de registro, escritos, solicitudes y comunicación
 - Relación actualizada de solicitudes, escritos y comunicados que pueden presentarse
 - Medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias
 - Acceso al estado de la tramitación de los expedientes.
 - Sistema de alertas y medios alternativos en situaciones de interrupción del servicio de registro electrónico
 - Comprobar la integridad de documentos emitidos por los organismos públicos
 - Mecanismos de verificación de sellos electrónicos

Organización red

Crear equipo

Homogeneización

Facilitar la tramitación
Confianza

12.- Plan operativo

- Convocatorias y resoluciones de ayudas y subvenciones
- Acceso y selección de personal
- Espacio personalizado de los ciudadanos y empresas: Sus expedientes, docum., notificaciones, perfil...
- Portal móvil (Innovación facilitar el acceso a la información y servicios)
- Open Data (Innovación nuevos servicios)

Plataforma Zuzenean

- Portal Zuzenean
 - Guía total (Valor añadido / Innovación y nuevos productos)
 - Que hacer cuando... / Hechos vitales... (Valor añadido)
 - Búsqueda por perfiles (Trámites) funcionalidad de la Sede electrónica (Valor añadido)
- Canal 012
 - Incorporación de 30 nuevos agentes
 - Proceso de selección
 - Formación (Contenidos y estilo)
 - Nueva versión de Solidus (V7)
 - Atención diferida
- Canal Oficinas
 - Formación **coordinadoras de las oficinas** (Asegurar el nivel competencial) Reactivar el papel de las coord. (OJO nivel Prof)
 - **Reciclaje** a los informadores y agentes de las oficinas y el 012 (Homogeneización, calidad...) (Crear equipo)
 - **Digitalización documental** / Escaneado de documentos en la recepción de trámites
 - **Atención diferida**
- Canal Autoservicio
 - Formularios
 - **Desarrollo de una funcionalidad puntual** (Aplicación *ad hoc*)
- Alianzas y Acuerdos de servicio con los departamentos y organismos
 - Creación y coordinación de la **red de interlocutores departamentales** (Técnicos en organización y sistemas) (Crear equipo)
 - Modelo **de AS** (Límites claros)
- Portal del informador (Sistema de información de atención)
 - **Base de datos de conocimiento** (FAQ)
 - **Árboles de decisión** (Diagnóstico)
 - **Protocolos** (AS)
 - **Interprete de lenguaje natural** (inbenta SAS)
 - **Guías, hechos vitales, búsqueda por perfil...**

Percepción de valor añadido

Responde a la demanda

Crear equipo

Consolidar equipo

Innovación y eficiencia

Relación interdepartamental

Sistema de información para la atención

12.- Plan operativo

- **Medición automática de las consultas y gestiones.**
- **Despliegue en el 012, las oficinas y la Web**
- **Gestor de colas Qmatic** (Organizar las colas y medir la actividad)
 - Consolidar Indicadores de calidad
 - Despliegue en el 012 y las oficinas

- Plataforma Intranet Jakina

Definición del modelo integral (Contenidos, conocimiento, formación, acceso a aplicaciones, función pública, espacio colaborativo, Reorganización de proyectos)

Beneficios que conseguimos con este plan operativo:

Público objetivo: Ciudadanía / Empresas y otras administraciones

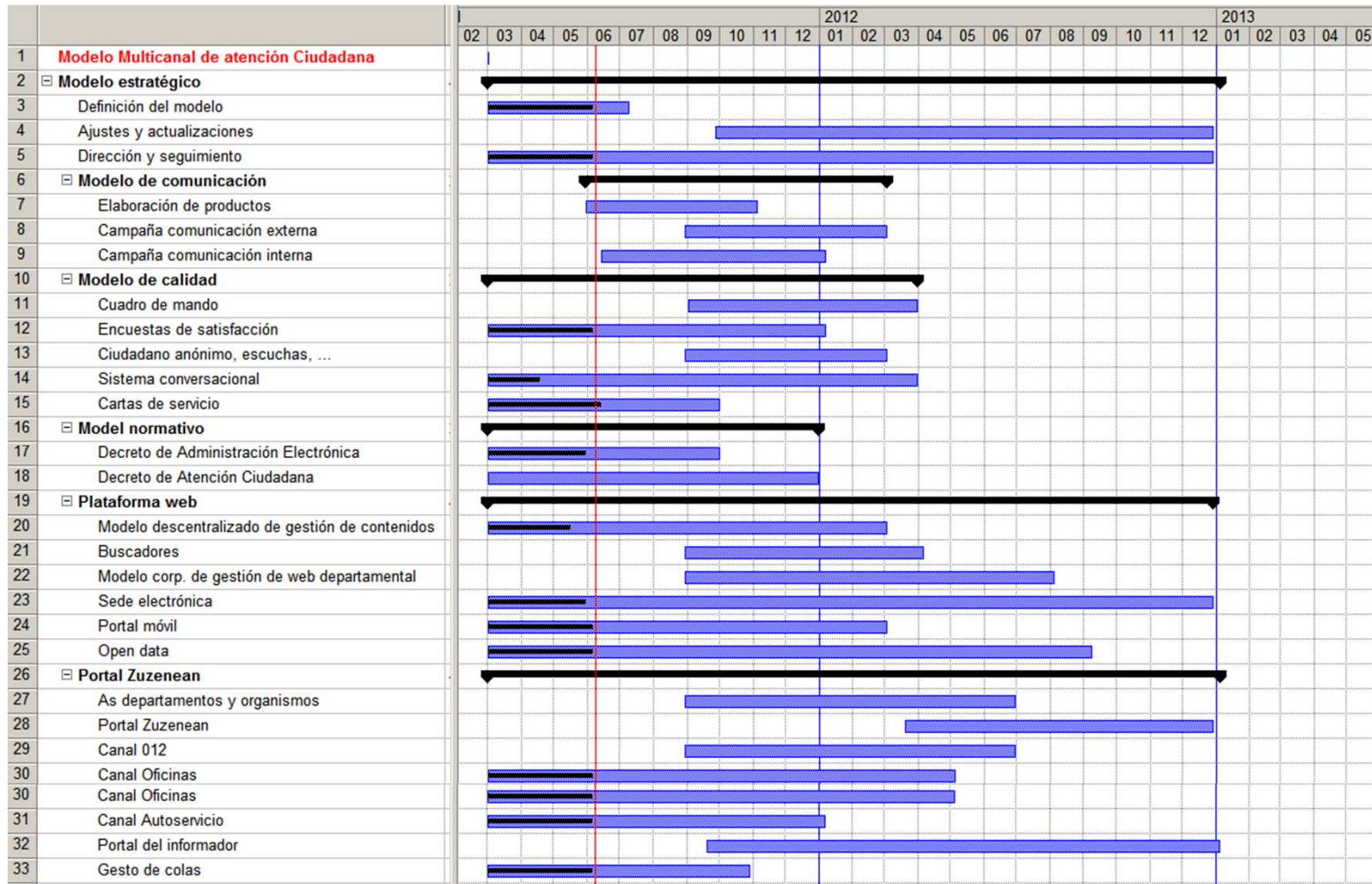
- **Homogeneidad** en la oferta de información y servicios públicos por los diferentes canales (Web, 012, oficinas y móvil).
- Ampliación de la **oferta de información y servicios del 012.**
- **Interés por la iniciativa ciudadana a participar**, exponer y sugerir.
- Nuevas **herramientas** para comprender, conocer y localizar (Buscador, guías, interprete lenguaje natural..).
- Atención más **eficiente en las oficinas y el 012** (Diagnóstico y orientación en base a respuestas prediseñadas)
- **Más oportunidades** en cualquier lugar y momento a través del canal móvil.
- **Cola rápida** a través del nuevo canal de autoservicio en las oficinas Zuzenean.
- **Gestión digital de la documentación** presentada en las oficinas de Zuzenean.
- Mejor nivel de **actualización de la información** Web.
- Entorno de **confianza y eficacia** en las tareas de tramitación electrónica.
- **Nuevos datos disponibles a través de Open Data.** Oportunidad de crear nuevos productos por parte de terceros, ampliar la capacidad de evaluación de la gestión pública y aumentar la capacidad de interoperación entre administraciones públicas (Reducción de cargas para la ciudadanía y las empresas)
- Mayor **facilidad** para conseguir **materializar derechos y cumplir deberes** con relación a la Administración del Gobierno Vasco.
- **Mayor transparencia** en cuanto a la información de gestión

Medir

Definición integrada

El MMAC representad una oportunidad

12.- Plan operativo



13.- Glosario

Administración Electrónica

Formula de modernización de la administración del Gobierno Vasco de base tecnológica. A parte del uso intensivo de las tecnologías de la Información y la comunicación, el cambio de paradigma, de la relación entre el usuario y la administración pública, a un modelo de autoservicio representan dos de los ejes estratégicos de la transformación que significa la Administración electrónica. El alcance de este cambio de paradigma afecta de forma importante a cualquier ámbito de la estructura organizativa (Plataformas tecnológicas, RPT, funciones, distribución de recursos, "transversalización" de competencias, innovación de productos y servicios más allá de las competencias formales, obertura de la organización, estructuras organizativas en red, ...).

Servicio electrónico

Servicio o procedimiento del ámbito competencial de la administración del Gobierno Vasco, que consigue eficiencia y eficacia en los resultados tanto internos (Funcionarios, empleados, estructura de la administración del GV) como externos (Ciudadanía, empresas y otras administraciones...) mediante la combinación:

- del uso intensivo de los medios de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC),
- de la identificación y autenticación digital,
- de la digitalización de la información multimedia,
- de un enfoque autoservicio,
- del rediseño de procesos,
- de la adecuación de la normativa,
- y de la racionalización de los recursos humanos y materiales.

Digitalización de servicios

Proceso de transformación de un servicio o procedimiento convencional a un servicio electrónico.

Plataforma de desarrollo cero y llaves en mano (Plataforma de parametrización de servicios electrónicos)

Conjunto de aplicaciones que permite la construcción de servicios electrónicos de forma inmediata mediante el aprovechamiento de componentes estándar y la reutilización de componentes de la misma familia de procedimientos. Permite la industrialización de los servicios electrónicos. (Ayudas y subvenciones, Disposiciones de carácter general)

13.- Glosario

Solución de Administración electrónica

Producto finalista a nivel de usuario externo (Ciudadanía, empresas u otras administraciones) o del usuario interno (Departamentos u organismos de la administración del Gobierno Vasco) de base tecnológica y compuesto por componentes tecnológicos, normativos, organizativos, logísticos, seguridad, comunicación, económicos.

Servicio / Procedimiento

Funcionalidad finalista comprensible por toda la organización, asociada a las competencias específicas de la administración del Gobierno Vasco y que resuelve un derecho o un deber del usuario externo (Ciudadanía, empresas u otras administraciones) o del usuario interno (Departamentos u organismos de la administración del Gobierno Vasco).

Trámite

Actividad compuesta de un conjunto de tareas para conseguir un objetivo en el marco de la consecución de un servicio o un procedimiento.

Tarea

Actividad singular con un objetivo perfectamente definido en el marco de la ejecución de un trámite.

Flujo

Itinerario formado por tareas y trámites con el objetivo de ejecutar satisfactoriamente un servicio o procedimiento.

Catálogo de servicios y procedimientos

Sistema contenedor de la información necesaria para el uso de servicios y procedimientos para su adecuada ejecución las operaciones de tramitación o interoperación. Constituye el eje vertebrador de todas las prestaciones de la plataforma de MO de SE.

13.- Glosario

Sede electrónica

Portal de la administración del Gobierno Vasco con el máximo rigor en la información, máxima fiabilidad en los sistemas de seguridad y servicios públicos en formato telemático. Consigue la disponibilidad de un entorno de confianza, que asegura la prestación de información y servicios telemáticos con total seguridad y ergonomía.

Principales funcionalidades:

- Información necesaria para la correcta utilización de la sede
- Servicios de asesoramiento al usuario.
- Sistema de verificación de certificados.
- Información relacionada con la LOPD (enlace con la agencia de protección de datos..)
- Información sobre la organización, actividades y procedimientos de la Administración del GV.
- Cartas de servicio
- BOPV
- Tablón de anuncios
- Catalogo de datos, servicios interoperables.
- El perfil del contratante
- Convenios suscritos con otras administraciones al efecto de registro, escritos, solicitudes y comunicación
- Relación actualizada de solicitudes, escritos y comunicados que pueden presentarse
- Medios disponibles para la presentación de quejas y sugerencias
- Acceso al estado de la tramitación de los expedientes.
- Sistema de alertas y medios alternativos en situaciones de interrupción del servicio de registro electrónico
- Comprobar la integridad de documentos emitidos por los organismos públicos
- Mecanismos de verificación de sellos electrónicos
- Convocatorias y resoluciones de ayudas y subvenciones
- Acceso y selección de personal
- Espacio personalizado de los ciudadanos y empresas: Sus expedientes, documentación, notificaciones, perfil...

13.- Glosario

AS (Acuerdo de Servicio)

Es el instrumento básico adoptado por los responsables de la Atención Ciudadana para la difusión, asimilación y extensión a los Departamentos de los servicios básicos de atención, al mismo tiempo que constituye el marco idóneo para la regulación de las condiciones necesarias para la adecuada prestación de los mismos. Es en todo caso, es un documento sujeto a revisión y actualización periódica en la medida en que la tipología de los servicios y su forma de prestación evolucionen para adaptarse a las nuevas necesidades de la demanda ya existente o de nuevos servicios y/o colectivos potenciales usuarios de los mismos

FRONT OFFICE (FO)

Estructura conceptual transversal (Infraestructura física, Sistemas de Información, procesos, personas, canales, productos, servicios...) especializada a resolver la atención entre la administración y la ciudadanía de forma integrada, eficaz y eficiente. La atención contempla procesos de información, interacción, personalización, participación, transparencia, proactividad y cualquier proceso que aporte valor añadido a la información y a los servicios públicos de los diferentes departamentos del GV. El Front Office de la administración del Gobierno Vasco es administrado por la Dirección de Atención Ciudadana.

BACKOFFICE (BO)

Estructura conceptual vertical especializada en los ámbitos competenciales definidos por la estructura orgánica de la administración del Gobierno Vasco. Estas estructuras asumen funciones de gestión interna (de expedientes).

MIDDLE OFFICE / MO

Estructura conceptual transversal especializada en la oferta de servicios comunes para aumentar la eficiencia y posibilitar la interoperabilidad en la ejecución de servicios y procedimientos. Se compone mayoritariamente de estructuras tecnológicas (TIC): Aplicaciones, sistemas de mensajería, conexiones internas y externas, módulos comunes para su reutilización....

13.- Glosario

Nivel de atención Zuzenean

Primer contacto del interesado con la administración del Gobierno Vasco. Información general y servicios públicos de cualquier ámbito competencial del Gobierno Vasco. El objetivo de este nivel es atender grandes volúmenes de petición de servicio y orientarlas eficazmente hacia la respuesta más adecuada. Las principales funciones que definen este nivel de atención son: Diagnosticar, orientar mediante la localización de respuestas prediseñadas (información generalista) o el acceso a información particular, recepción de trámites (Comprobar documentación, registrar...), realizar trámites sencillos de ejecución directa (Un solo paso). El tiempo de atención es extremadamente reducido (Entre 1 minuto de tiempo medio para el diagnóstico a 5 minutos para una tramitación). Junto con los diferentes departamentos de la administración del Gobierno Vasco se establecen acuerdos de servicio, instrucciones y protocolos de atención.

Nivel de atención Departamental

Atención especializada en una competencia concreta de la administración del Gobierno Vasco. Información general, información específica y servicios públicos de un ámbito competencial concreto. La petición de servicio puede llegar de forma directa (Desde el interesado) o derivada del nivel de atención de Zuzenean (Siguiendo las instrucciones de los protocolos de atención). Las principales funciones de este nivel de atención son: Información especializada, ejecutar trámites complejos de su ámbito competencial, procesos de atención derivados de la gestión del ciclo de vida del expediente. El tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición de servicio solicitada (Desde pocos minutos a horas).

Atención diferida

Actividades complementarias al proceso de atención directa para solucionar tareas de búsqueda y elaboración de información sin el contacto con el interesado.

13.- Glosario

Interlocutor departamental de la plataforma Web (Web Master)

Puesto de trabajo con dependencia orgánica y funcional de los diferentes departamentos, con funciones de coordinación de las actividades descentralizadas de gestión de contenidos Web,

Técnico en organización y sistemas

Puesto de trabajo con dependencia orgánica de la Dirección de Servicios de los departamentos, con funciones de coordinación de los proyectos de digitalización de Servicios Electrónicos verticales. gestión descentralizada de los contenidos de tramitación (Acompaña, Facilita, da soporte, divulga, efectúa el seguimiento y soluciona dificultades del proyecto...) y coordinación de la delegación de servicios de atención a la plataforma Zuzenean.

Archivo digital

Repositorio de contenidos digitales que formalizan, con absoluto rigor, la documentación necesaria para la ejecución del procedimiento administrativo sin necesidad de papel.

Canales de atención (Web, presencial, telefónico, correo electrónico, Kioskos de autoservicio, SMS, TDT...) Tecnología de comunicación que permite establecer un marco de relación entre la administración y el administrado.

Carta de servicios

Es un documento escrito que constituye el instrumento a través del cual el Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) informa a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como de los derechos y deberes de la ciudadanía y de los usuarios en relación con estos servicios.

13.- Glosario

Portal conversacional

Sistema de información telemático que responde a la necesidad del usuario externo a manifestar su posicionamiento con respecto a la actuación de la administración del Gobierno Vasco, mediante: Consultas, quejas, sugerencias, opinión, comentario, agradecimiento, corrección, reclamación, solicitud de información pública, Solicitud de información privada...

Plataforma Zuzenean

Estructura conceptual formada de estructuras organizativas de atención, sistemas de información y procesos especializados en conocer, anticipar y responder a la demanda del público objetivo de la administración del Gobierno Vasco.

Plataforma Web de accesibilidad

Estructura conceptual formada de estructuras organizativas de gestión, sistemas de información y procesos especializados en conocer y distribuir, de forma telemática, la oferta de información y servicios públicos de la administración del Gobierno Vasco.

Plataforma Jakina

Intranet de la administración del Gobierno Vasco.

Euskadi.net

Portal de las administraciones vascas con vocación catalizadora del valor de la diversidad y personalidad de las diferentes administraciones públicas y organismos que configuran el entramado del País Vasco.

Modelo multicanal de atención ciudadana

Conjunto de infraestructuras, metodologías y recursos organizativos que vertebran el sistema multicanal de atención del Gobierno Vasco. Uno de los factores que definen este sistema de atención es el aprovechamiento de cualquier canal de relación con la ciudadanía como marco común.

Modelo de gestión de los servicios electrónicos

Conjunto de infraestructuras, metodologías y recursos organizativos que definen el sistema multicanal de atención del Gobierno Vasco. Uno de los factores que definen este sistema de atención es el aprovechamiento de cualquier canal de relación con la ciudadanía como marco común.

