



**Atenció a  
la Ciutadania**

# **2ª Jornada**

**Intercambio de experiencias de las comunidades autónomas**

Servicios de información administrativa  
Canales no presenciales

Valencia, 1 de diciembre de 2016

# **CONCLUSIONES**

La inauguración de las Jornadas la realizó el Subsecretario de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación de la Generalitat Valenciana, D. Alfonso Puncel Chornet, quien puso de relieve que estas jornadas se enmarcan dentro del 20 aniversario de puesta en funcionamiento de los canales presenciales y telefónicos de atención a la ciudadanía en la Generalitat a través de las oficinas Prop y del teléfono 012, tomando el relevo de las jornadas que el mismo día en 2009 se realizaron en Cataluña.

Se pone de relieve los retos a los que se enfrentan estos servicios, como son el cambio en el modelo de atención para su adaptación a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la coordinación interadministrativa y la integración de las nuevas tecnologías, entre otros, animando a los asistentes a participar y a obtener conclusiones que se compromete a impulsar en los foros oportunos.

La primera ponencia la realiza D. Antonio P. Martín i Lluís de la Dirección General de Atención Ciudadana de la Generalitat de Cataluña, compartiendo las experiencias más novedosas de atención que se realizan en dicha administración, en particular la atención por mensajería instantánea.

A la hora de plantear este proyecto se consideró que las administraciones no pueden ignorar la realidad de los teléfonos móviles, y que la filosofía actual debería ser ofrecer a la ciudadanía todos los canales posibles y que ella decida que canal se ajusta mejor a sus necesidades. En el desarrollo del proyecto se encontraron muchos condicionantes y problemas que han tenido que resolver, hasta su puesta en funcionamiento.

La atención a la ciudadanía por el canal de mensajería instantánea debe partir de sinergias en la gestión del conocimiento, no ser formalista, ser suficientemente ágil, concreta y fiable. En el desarrollo de los nuevos canales hay que gestionar la expectativa de la ciudadanía en dichos canales, y hay que tener en cuenta una de las premisas que ellos aplican en la atención “calidad antes que rapidez”.

La segunda ponencia la realiza D. Josep Verdú Montagud de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Generalitat Valenciana para compartir el proyecto de tener una APP para el 012, y la experiencia del Boletín de Novedades PROP.

En relación con el proyecto de la APP-012, se barajaron dos alternativas. La primera, consistía en redireccionar a la Guía Prop del portal web, y la segunda crear una APP con contenido propio (obteniéndose de las diferentes bases de datos existentes). Se ha optado por esta segunda vía, dado que el redireccionamiento a una página web desde una APP, en la plataforma de IOS no se admite. Se está trabajando en una APP sencilla, intuitiva y útil, pero sobre todo usable.

Por lo que respecta a la experiencia del Boletín de Novedades Prop, es un servicio de información permanente (mediante correos electrónicos), donde se informa de las novedades diarias en materia de trámites y servicios. El otro contenido que se ofrece en el Boletín de Novedades PROP, es la oferta pública de empleo de las diferentes administraciones (estatal, autonómicas, locales y europeas), y cuenta ya con más de 200.000 suscriptores. Este Boletín tiene se nutre de la base de datos existentes en el repositorio de información GUC (**Gestor Único de Contenidos** de la Generalitat), en donde se encuentra toda la información administrativa de trámites, servicios, personal, registros de entrada, empleo público, etc., que se actualiza permanentemente.

Por parte del 010 del Ayuntamiento de Valencia se plantea la cuestión de cómo se gestiona el suministro de información por los departamentos al GUC. Entiende que el 010 es como un expositor de una tienda a quien los diferentes departamentos de la administración tienen que darle los productos (información) a facilitar a la ciudadanía. Los servicios 010 o 012, se suelen encontrar con el problema de la obsolescencia de la información y las reticencias de los distintos departamentos a actualizarla.

El ponente explica que en la Generalitat ese tema se resolvió con un norma, la *Orden 7/2012, de 27 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se regula el catálogo de procedimientos administrativos de la administración de la Generalitat y su sector público* y en la que se implica a las Subsecretarías de las diferentes consellerias, en la gestión y actualización de la información a incorporar en GUC.

En relación con la problemática planteada, los asistentes coinciden que es común en todas sus administraciones, y que falta poner en valor el trabajo que se realiza en atención a la ciudadanía tanto en relación con los clientes internos (los diferentes departamentos de la administración) como con los clientes externos (la ciudadanía). Los canales de atención e información generales son la primera imagen que la sociedad tiene de la administración, y falta mayor concienciación dentro de las organizaciones para no verla como una carga de trabajo sino como una oportunidad de mejorar los servicios que prestan partiendo de suministrar una información de calidad a la ciudadanía.

La tercera ponencia la realiza D. Fco. Javier Rodríguez Moreno, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla-La Mancha que trata sobre la experiencia del ciclo de vida de las quejas y sugerencias. Explica cual es la organización de atención a la ciudadanía en esta Comunidad, y los canales de los que se dispone, destacando la peculiaridad en relación con otras comunidades que el servicio de atención telefónica 012 no está externalizado, y se atiende por personal funcionario.

Dentro de la organización del 012, el personal que lo atiende puede iniciar aproximadamente unos 40 trámites que no requieren firma electrónica, entre ellos las quejas y sugerencias. Se comenta la experiencia de las quejas telefónicas, en las que se graba la conversación y se transcriben por el personal del 012, y se transforman en telemáticas sin certificado. El tiempo medio de operación de estas quejas es de unos 10 minutos.

Entre los asistentes se abre el debate sobre la posibilidad de las quejas telefónicas y las quejas telemáticas sin certificado. El subdirector general de Atención a la Ciudadanía, Calidad e Inspección de Servicios de la Generalitat Valenciana, D. Francisco Javier Gil Herrero considera que en este planteamiento se debe tener en cuenta que las quejas no son un recurso ni una reclamación, son herramientas de calidad y la administración debe poner todos los cauces para su presentación y poder conocer los fallos de su organización para poder así subsanarlos y poder mejorar la prestación de los servicios. En este sentido, el Decreto 41/2016, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, establece que las quejas pueden presentarse de forma presencial, por correo postal, por medios electrónicos con firma electrónica avanzada o sin ella, por vía telefónica o por aquellos nuevos canales que proporcionen las tecnologías y que permitan acercar la Administración a la ciudadanía.

La cuarta ponencia se realiza por D. Juan Manuel Fraile del Rio, de la Dirección General de Atención al Ciudadano, Calidad y Modernización de la Junta de Castilla y León, en la que se expone cómo, desde su comunidad, se aborda el impacto de la Ley 39/2015 en los servicios de

atención a la ciudadanía, subrayando la importancia de la evolución y transformación de los servicios para aportar valor a los ciudadanos y a la propia organización, en su relación con los ciudadanos. Considera que la evolución de los servicios de atención a la ciudadanía indican un desplazamiento de lo presencial hacia lo telefónico, y de lo telefónico hacia internet.

Señalando como principales retos las nuevas obligaciones en materia de administración electrónica que hay que afrontar (las relaciones electrónicas obligatorias para determinados sujetos, el registro electrónico de apoderamientos, el buzón de notificaciones, la verificación de documentos, los certificados electrónicos, las firmas electrónicas, etc.). Comparte la experiencia con llamadas a 3, para ofrecer atención en 51 idiomas, cuyo servicio está externalizado.

La quinta ponencia se realiza por D. Salvador Estevan, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas del Ministerio de Hacienda y Función Pública, responsable del 060 de la Administración General del Estado, donde se exponen las características y funcionamiento del servicio 060. Se señala que en el informe CORA se plantea como una de sus medidas “la extensión del servicio 060 a todas las AA.PP., centralizando los diferentes teléfonos de atención al ciudadano en la «nube» de la red 060”. También explica el funcionamiento del agente virtual y la pregunta abierta, y plantea la necesidad de colaboración interadministrativa para ofrecer una única imagen a la ciudadanía.

La atención a la ciudadanía, por parte de agentes, debe emplearse cuando su intervención aporta algún valor. Deben implementarse sistemas IVR y servicios automatizados, sólo si se obtienen altos niveles de usabilidad. Además, en la atención a la ciudadanía y sus diferentes canales, se deben buscar las sinergias, simplificando, racionalizando, reutilizando sistemas y ampliando las herramientas de colaboración.

Con esta idea de ampliar la colaboración, los asistentes concluyen que sería necesario que hubiese un foro estable de colaboración y comunicación, planteando la posibilidad de crear un grupo de trabajo dentro del Comité Sectorial de Administración electrónica en materia de atención a la ciudadanía. Dada la distinta configuración competencial en las diferentes CCAA se plantea que en el Comité Sectorial de Administración Electrónica, estuviesen presentes no sólo los responsables de las TIC en administración electrónica, sino también, si son diferentes, los responsables funcionales en materia de atención a la ciudadanía. Los asistentes por el 060 manifiestan que trasladarán dicha conclusión a los órganos correspondientes.

La sexta ponencia se realiza por D. José Antonio Rodríguez Álvarez de la Subdirección General de Redes y Operadores de Telecomunicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, para abordar los aspectos generales sobre numeración, la regulación del servicio de información telefónica 012, la tarificación y la gestión de reclamaciones.

En la ponencia examina la Resolución de 21 de noviembre de 2012 reguladora del 012, los servicios mínimos, las modalidades de precio y condiciones de uso, así como el derecho a vías rápidas de reclamación.

Se aborda a continuación un debate sobre el sistema actual de tarificación del 012. En la actualidad es imposible ofrecer información clara y concreta al ciudadano, sobre cuál es el coste de la llamada, dado que en la Resolución de 21/11/2012 sólo se habla de costes equivalentes a tiempos, y en función de cada contrato particular con su operador. Este hecho choca con el derecho del ciudadano/usuario, a conocer su coste de acceso al servicio 012, y así se ha puesto de manifiesto por el Defensor del Pueblo y el *Síndic de Greuges* (el equivalente al Defensor del Pueblo, pero de la Comunitat Valenciana). La actual Resolución de 21 de

noviembre de 2012 genera un espacio de indefinición. Por parte de D. Antonio P. Martín i Lluís de la Generalitat de Catalunya, expone una primera propuesta y se compromete a enviar un texto con soluciones alternativas a la actual, para ser analizado, y alcanzar un texto de consenso para que los responsables en las diferentes CCAA lo eleven al Ministerio.

Por último, agradecer a todos los asistentes su presencia y colaboración en la 2ª Jornada de 012.