



IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

AYUNTAMIENTOS

DE GIJÓN

ANUNCIO. Servicio de atención telefónica, definición de procedimientos, procesos y servicios que se incorporan al canal telefónico.

Antecedentes

Primero.—Por Resolución de la Alcaldía de 13 de abril de 2011 se aprobaron las aplicaciones y programas informáticos que van a gestionar los servicios y procedimientos prestados a través del canal telefónico así como las medidas de seguridad y los requisitos de acceso a dichos servicios. Desde dicha fecha se han llevado a cabo los trabajos técnicos y funcionales para la adaptación de los procesos y servicios aprobados en la citada resolución para su adecuación al canal telefónico.

Segundo.—El teléfono supone la apertura de un nuevo canal para la prestación de servicios electrónicos, que desde la multicanalidad, permite a la ciudadanía relacionarse con la Administración Municipal a través de diferentes modalidades entre las que, hasta la actualidad, se encuentran el canal presencial, integrado por 7 oficinas de atención ciudadana y 20 cajeros ciudadanos en régimen de autoservicio, y el canal electrónico. La incorporación del canal telefónico amplía la accesibilidad a los servicios municipales dado que la telefonía es la tecnología con mayor penetración en la sociedad y con la que más familiarizada está para su utilización.

Tercero.—Por Resolución de la Alcaldía de 27 de abril de 2011, se aprueba la creación del fichero con datos de carácter personal denominado "Grabación de llamadas del servicio de atención telefónica", BOPA de 4 de mayo de 2011, fichero cuya finalidad es la de reforzar la confianza y calidad de los servicios prestados telefónicamente mediante la grabación de aquellas llamadas en la que se intercambien datos de carácter personal para las que se requerirá, previamente, la identificación y autenticación del interesado mediante la utilización de un sistema de firma electrónica que para este servicio se concreta en utilización de claves concertadas en registro previo a través de la utilización del número de tarjeta ciudadana y su número de identificación personal.

Cuarto.—Previamente a la puesta en marcha del servicio se han tenido que llevar a cabo una serie de actuaciones para rediseñar los procesos y adaptarlos al canal telefónico así como para su plena integración con los sistemas de gestión al objeto de conseguir la posición integrada del ciudadano que nos permita una atención integral multicanal. Una vez concluidos los trabajos previos para la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica y del servicio de atención telefónica Gijón-010 y realizada la formación del personal que presta el citado servicio procede aprobar su puesta en marcha así como publicar en la sede electrónica y en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* la apertura de este nuevo canal de prestación de servicios.

Fundamentos de derecho

Primero.—De conformidad con lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la aplicación de medios a la gestión de procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación, trabajos que ya han sido realizados.

Segundo.—El artículo 8 de la citada Ley 11/2007, de 22 de junio, establece que las Administraciones Públicas deberán habilitar diferentes canales o medios para la prestación de los servicios electrónicos, garantizando en todo caso el acceso a los mismos a todas las personas interesadas. Por su parte, el artículo 10 de la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, BOPA de 3 de marzo de 2010, regula los medios de acceso a los servicios electrónicos disponiendo que la Administración Municipal garantizará el acceso de la ciudadanía a los servicios electrónicos a través de diferentes canales, contando entre otros con la atención telefónica, en la medida en que los criterios de seguridad y las posibilidades técnicas lo permitan, faciliten a la ciudadanía el acceso a las informaciones y servicios electrónicos regulados en la citada Ordenanza.

Tercero.—Es competencia de la Alcaldía en aplicación del art. 124 g) de la Ley 7/85, de 2 de abril, en su redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local. Por su parte, el artículo 12 de la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, BOPA de 3 de marzo de 2010, establece que la Alcaldía dictará las Resoluciones necesarias para la aprobación de los programas y aplicaciones, así como para la aprobación de los procedimientos, trámites, servicios, solicitudes, escritos y comunicaciones que progresivamente se vayan implantando en el Ayuntamiento señalando que dichas Resoluciones se publicarán en la sede electrónica.

Visto el expediente de razón, la Alcaldía



RESUELVE

Primero.—Aprobar la apertura del canal telefónico para la prestación de los servicios que se describen en los anexos I y II, de acuerdo con los procedimientos y la carta de servicios del servicio de atención telefónica de acuerdo con las especificaciones y requisitos establecidos en los citados anexos.

Segundo.—Aprobar las aplicaciones y programas informáticos que se van a utilizar para la tramitación y gestión de los servicios y procedimientos prestados a través del canal telefónico así como las medidas de seguridad y los requisitos de acceso a los servicios que se describen en los anexos I y II de la presente Resolución.

Tercero.—Publicar en la sede electrónica y el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* la carta de servicios y presente Resolución, para conocimiento general y a los efectos oportunos.

Gijón/Xixón, 3 de agosto de 2012.—La Secretaria General.—Cód. 2012-14601.



Anexo I CARTA DE SERVICIOS

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

Proyecto	010 – atención telefónica
Servicio	Servicios incorporados al canal telefónico
Unidad responsable	Servicio de Relaciones Ciudadanas
Coordinación de servicios	Dirección General de Servicios: Servicio de Sistemas de Información – Servicio de Planificación y Modernización
Materia	Gestiones Administrativas e Información General

DATOS DE CONTROL

Versión	1
Nº de revisión	2
Fecha	26/07/2012



IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE EN LA VUDS

CODIFICACIÓN	No aplica
DENOMINACIÓN	

IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE EN EL AYUNTAMIENTO

CODIFICACIÓN	SG0003
DENOMINACIÓN	Servicio de Atención Telefónica

PUBLICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS EN LA WEB MUNICIPAL

DISPONIBLE EN LA WEB	No disponible en la actualidad
URL DE PUBLICACIÓN	
OBSERVACIONES	Incorporar los contenidos de la carta de servicios una vez aprobada

TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ÓRGANO TRAMITADOR	Servicio de Relaciones Ciudadanas
ÓRGANO QUE RESUELVE	El responsable en función del servicio o procedimiento
FORMA DE INICIACIÓN	A instancia de parte
CANALES DE TRAMITACIÓN	Telefónico. En función del servicio solicitado podrá requerirse la identificación a través de sistemas de firma electrónica basados en claves concertadas en registro previo, se concretan en la denominada Tarjeta Ciudadana (art. 19 Ordenanza Municipal de Administración Electrónica), y en el intercambio de información conocida por ambas partes
PLAZO DE PRESENTACIÓN	Todo el año
PLAZO DE RESOLUCIÓN	El que corresponda en función de la normativa vigente aplicable reguladora del servicio o procedimiento
NOMBRE DE LOS FORMULARIOS	No aplica
CODIFICACIÓN DE LOS FORMULARIOS	
RESULTADO DE LA TRAMITACIÓN	La información solicitada es facilitada a el/la ciudadano/a o se realiza el trámite concreto solicitado

SILENCIO ADMINISTRATIVO

EFFECTOS	Los que correspondan en función de la normativa vigente aplicable al procedimiento administrativo o servicio objeto de la llamada
NORMATIVA REGULADORA DEL SILENCIO	Con carácter general, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común y aquella normativa vigente aplicable al procedimiento administrativo objeto de la llamada así como los reglamentos, ordenanzas, acuerdos y resoluciones que regulen los servicios incorporados al canal telefónico

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

DESCRIPCIÓN	<p>La persona que realiza la llamada selecciona el tipo de servicio a través del teclado del teléfono y, en caso de que el servicio requiera acreditación de la identidad, y en aplicación del principio de proporcionalidad, se han establecido dos formas de autenticación e identificación, que se aplican en función de las características del servicio. Así, la persona que llama, si solicita datos de carácter personal o realiza transacciones que precisen su identificación y/ autenticación tiene que introducir bien el número de tarjeta ciudadana y el pin (claves concertadas en un registro previo) o la aportación de información conocida por ambas partes. En los servicios automatizados, se da la opción de finalizar la llamada o de transferir a un agente para una atención personal. Si la información o el trámite no están disponibles durante la llamada se le ofrecerá la posibilidad de dar respuesta a la misma en un momento posterior a través del canal que el solicitante indique.</p> <p>Los servicios que se incorporan al canal telefónico son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">- Información general (sin acreditación)- Información personal (acreditación con tarjeta y pin)- Directorio telefónico (sin acreditación)- Servicio de consulta de información automatizada: estado de pago de una factura, estado de un expediente, recibos pendientes de pago y cursos en los que se está inscrito. (acreditación mediante tarjeta ciudadana y, para facturas, intercambio de información
--------------------	--

Modelo/D0141_01



	<p>conocida por ambas partes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayuda en la utilización de servicios electrónicos - Reserva de instalaciones deportivas (acreditación con tarjeta y pin) - Inscripción en cursos municipales (acreditación con tarjeta y pin) - Trámites automatizados (pago de recibos o renovación de cursos)
DESCRIPCIÓN ABREVIADA	Servicio de atención telefónica. 010
TIPO DE TRÁMITE¹	Información y atención ciudadana
MATERIA²	Gestión Administrativa e Información General
SECTOR	
QUIEN	Cualquier persona y, en función del servicio, para las personas titulares de tarjeta ciudadana
INFORMACIÓN ADICIONAL	
NORMATIVA VIGENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. - Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos - Ordenanza Municipal de Administración Electrónica aprobada por el Ayuntamiento Pleno de 12 de febrero de 2010 - Resolución de la Alcaldía de 30 de julio de 2012
REQUISITOS PREVIOS	En función del tipo de servicio requerido puede solicitarse la acreditación de la identidad para lo que ha de disponer de tarjeta ciudadana
DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	<p>En cumplimiento del art. 34 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, la aplicación de medios electrónicos a la gestión de los procedimientos, procesos y servicios irá siempre precedida de la realización de una análisis de rediseño funcional y simplificación en el que se tienen que considerar, entre otros, la reducción o supresión de la documentación requerida, la reducción de plazos y tiempos de respuesta.</p> <p>En este sentido, se ha realizado un proceso de simplificación para incorporar servicios electrónicos al canal telefónico, sustituyéndose la aportación de documentación por la comunicación de datos. En este caso, la acreditación de la voluntad se realiza verbalmente, una vez identificado previamente con la Tarjeta Ciudadana (art. 13, Ley 11/2007, otros sistema de firma electrónica como la aportación de claves concertadas en registro previo) y la grabación y almacenamiento de la misma en el fichero creado al afecto y publicado en la Agencia Española de Protección de Datos denominado "Grabación de llamadas del servicio de atención telefónica – 010".</p>

INDICADORES

<p>Numero de llamadas recibidas</p> <p>Número de solicitudes finalizadas durante la llamada</p> <p>Tiempo medio de resolución de solicitudes</p> <p>Número de solicitudes de cada tipo atendidas</p>
--

CANALES

TELÉFONO	A través de los número 010 (llamada local) o 985181105 (llamadas desde fuera de Gijón)
WEB	Se incorpora información detalla del servicio en la sede electrónica municipal. Al tratarse de un modelo multicanal los mismos servicios prestados a través del canal telefónico se pueden realizar electrónicamente.
CAJEROS CIUDADANOS	Los servicios que precisan acreditación se pueden realizar a través de la red de cajeros ciudadanos excepto el servicio de información personal y la consulta del estado de una factura.

Modelo 00141.01

¹ LICENCIAS; AUTORIZACIONES; INFORMACIÓN; OTROS

² Urbanismo; Atención y Participación Ciudadana; Agua; Transporte; Deporte; Servicios sociales; Medio Ambiente; Ayudas, becas y subvenciones; Vivienda; Tributos; Seguridad ciudadana y tráfico; Educación y cultura; Empleo Público; Gestión de Personal; Gestión Administrativa; Contratación Administrativa; Turismo



PRESENCIAL	Al tratarse de un modelo multicanal los mismos servicios prestados a través del canal telefónico se pueden realizar presencialmente
MÓVIL	A través de los número 010 (llamada local) o 985181105 (llamadas desde fuera de Gijón)
CORREO	
FAX	

TASAS APLICABLES AL TRÁMITE

DENOMINACIÓN	Las correspondientes en función del servicio de acuerdo con las Ordenanzas Fiscales.
CODIFICACIÓN	
CALCULADA	
IMPORTE	
MEDIO DE PAGO	

CONTROLES

FECHA ELABORACIÓN	Julio de 2012
FECHA ÚLTIMA REVISIÓN	
REVISADO POR	Servicio de Relaciones Ciudadanas Dirección General de Servicios
REALIZADO POR	Servicio de Sistemas de Información Servicio de Planificación y Modernización
APROBACIÓN	Alcaldía

Modelo 001/1.01

ANEXO II: DEFINICIÓN DEL SERVICIO

DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Servicio	SG0003 –SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
Unidad responsable	Servicio de Relaciones Ciudadanas
Iniciación	A instancia de parte
Consultable en Internet	NO

DEFINICIÓN

Definición del Servicio	Descripción	Procedimiento
Objetivo	<p>Incorporar al canal telefónico los servicios que se están ofertando por el resto de canales (multicanalidad).</p> <p>En concreto, este servicio permitirá la consulta de información general o la realización de los siguientes trámites:</p>	<p>La persona interesada contacta telefónicamente con el Ayuntamiento para realizar una consulta o realizar un trámite.</p> <p>Para los servicios en los que se requiere la acreditación de la identidad es necesario que el interesado/a sea titular de la tarjeta ciudadana ya que deberá introducir a través del teclado del teléfono el número de la tarjeta y el pin para la acreditación e identificación.</p> <p>En el caso de que la información solicitada no pueda proporcionarse en un tiempo prudencial (no más de minuto y medio) se abandonará la búsqueda pidiendo disculpas y ofreciendo la posibilidad de remitírsela más tarde, solicitando en este caso la forma de contacto preferente.</p> <p>En el caso de que sea grabada la conversación telefónica se indicará expresamente esta circunstancia.</p>
Actuaciones	<ol style="list-style-type: none"> Servicio de información general (no requiere identificación) Servicio de información personal (requiere identificación: nº de tarjeta y pin) Servicio de Directorio telefónico (no requiere identificación) 	<p>El agente recibe la llamada (o correo electrónico) con una consulta de información general. La información que se facilita es información pública que se encuentra en la WEB municipal. Si la información es encontrada por el agente se requiere, mediante el procedimiento habilitado al efecto, a la unidad responsable, comunicándose esta circunstancia a la persona que realiza la llamada, a quien, si así lo indica, facilita su teléfono o correo electrónico de contacto para facilitarle la información con posterioridad.</p> <p>El agente recibe la llamada con una consulta de información personal. El ciudadano se ha identificado previamente por lo que el sistema muestra al agente los datos del ciudadano. Si la información solicitada es encontrada por el agente se facilita al ciudadano y se finaliza el servicio. Si no se localiza la información solicitada, se abre una incidencia y se responderá posteriormente al ciudadano.</p> <p>El sistema recibe una llamada solicitando el número de teléfono de un empleado o de una unidad organizativa. El ciudadano pronuncia el nombre, apellidos y/o unidad organizativa y si se localiza el número se facilita al ciudadano y se finaliza el servicio. El servicio se transfiere a un servicio de información general sólo en caso de no localizar automáticamente el número solicitado.</p>

Modelo:00141_01



	<p>4. Servicio de Consulta de información completamente automatizada (requiere identificación salvo para el estado de pago de una factura que requiere el intercambio de datos conocidos por ambas partes)</p> <p>El sistema recibe una llamada que solicita una consulta de información. Las consultas de información que ofrece este servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de pago de una factura. No será necesaria la identificación. Se solicitará al usuario el, N.I.F. / C.I.F. del proveedor, número de factura, la fecha factura y el importe. Se informa del estado de la factura. • Consulta del estado de un expediente. Será necesaria identificación, se facilita el número de expediente y se informa de su estado. • Recibos pendientes de pago. Será necesaria identificación del ciudadano. Se informa de los recibos pendientes (en voluntaria o ejecutiva y en los que el ciudadano es pagador o representante) del ciudadano, del tipo de recibo, fecha de vencimiento en voluntaria, importe y datos de pago. • Cursos en los que se está inscrito. Será necesaria identificación, el sistema le informa de los cursos municipales en los que se encuentra inscrito <p>Si la información es encontrada por el sistema se facilita al ciudadano y se finaliza el servicio. Si no se localiza la información solicitada, El servicio se deriva a un servicio de información personal en el caso de los servicios que requieren identificación.</p> <p>Este servicio permite al ciudadano reservar instalaciones deportivas. Al agente se le abre la aplicación de reserva de instalaciones deportivas que se utiliza en el canal presencial. Se realiza la reserva de la instalación y se realiza el pago a través del bono deporte de la tarjeta ciudadana o bien a través de la tarjeta financiera</p> <p>Este servicio permite al ciudadano inscribirse en cursos municipales. Al agente se le abre la aplicación de inscripción en cursos que actualmente es utilizada en el canal presencial. Se realiza la inscripción y el pago por medio de tarjeta financiera.</p> <p>6. Servicio de Inscripción en cursos municipales (requiere identificación)</p> <p>Los trámites que permite realizar este servicio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de recibos. Con los datos de pago del recibo (emisora, identificación, referencia e importe) y el número de la tarjeta de crédito (y fecha de caducidad) se permitirá realizar el pago por medio de la pasarela de pago de CECA. • Renovación de cursos. El sistema le proporciona un listado de los cursos en los que se encuentra inscrito y cuyo plazo de renovación se encuentra abierto. Se le solicita el número de la tarjeta de crédito y fecha de caducidad y se realiza el pago. <p>7. Servicio de trámites completamente automatizados (requiere identificación)</p> <p>Se informa al ciudadano del resultado del trámite y si el trámite no se finaliza correctamente se puede derivar la llamada a un agente</p>
<p>Seguridad y confianza de los servicios</p>	<p>En aplicación de lo dispuesto en los artículos 6, 8 y 13 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en los artículos 8, 10, 19 y 20 de la Ordenanza Municipal de Administración Electrónica, se concretan a continuación para cada servicio las medidas</p>

Modelo 00141.01

para la identificación y acreditación de las personas interesadas en la utilización del canal telefónico. Igualmente, para reforzar la confianza en la utilización de los servicios telefónico se realizará una grabación de las conversaciones en aquellos servicios en los que se realizan gestiones o se facilita información de carácter personal. Para ello, previamente, se informa a la persona que realiza la llamada, a través de un mensaje informativo pregrabado, que por seguridad se va a grabar la llamada y que la grabación se almacenará en un fichero automatizado denominado "Grabación de llamadas del servicio de atención telefónica" así como de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición

Servicio:	Grabación:	Acreditación e Identificación
1. Información general	NO	NO
2. Información personal	SI	SI
3. Directorio Telefónico	NO	NO
4. Consulta de información (automatizado)		
4.1 Consulta estado factura	Sólo si se transfiere a un agente	
4.2 Consulta estado expediente	Sólo si se transfiere a un agente	SI
4.3 Consulta recibos pendiente de pago	Sólo si se transfiere a un agente	SI
4.4 Consulta inscripciones a cursos	Sólo si se transfiere a un agente	SI
5. Reserva de Instalaciones deportivas	SI	SI
6. Inscripción en cursos	SI	SI
7. Trámites automatizados:		
7.1 Pago de recibos	Sólo si se transfiere a un agente	SI
7.2 Renovación de cursos	Sólo si se transfiere a un agente	SI

Canales	TELEFÓNICO	Llamadas locales: 010 Otras llamadas: 985 18 11 05 En los servicios en los que se requiere acreditación es necesario ser titular de Tarjeta Ciudadana.
Responsabilidad, tratamiento y tramitación	ÓRGANO RESPONSABLE:	Dirección General de Servicios: Responsable de coordinar y supervisar los aspectos relacionados con el funcionamiento general del servicio y del seguimiento de las actuaciones a realizar por el encargado de gestión.
	ENCARGADO DE GESTIÓN:	Servicio de Relaciones Ciudadanas: realizará las gestiones necesarias para obtener la información solicitada o realizar el trámite
	GESTIÓN TECNOLÓGICA, DEFINICIÓN DE ESPECIFICACIONES, PROCESOS, SERVICIOS, ACTUACIONES Y AUDITORÍA:	Servicios de Sistemas de Información y de Planificación y Modernización, que asumirán las funciones de implementación y definición de los procedimientos y servicios, valorarán e implementarán las iniciativas de mejora y la realizarán la auditoría y control de calidad del sistema