

Gestión del Conocimiento, Servicios especializados en i-Administración y Atención Ciudadana Multicanal

Servicios de Atención Presencial (EXPERT@-SAP)

El sub-sistema “EXPERT@-SAP” tiene como objetivo la implementación de soluciones tecnológicas y de soporte de conocimiento en las “Oficinas de Atención Ciudadana”, “Oficinas de Registro” y, en general, en aquellas dependencias en las que se realicen funciones de canal presencial.

Entre otros aspectos, contempla la dirección y supervisión de los servicios de atención personal a los ciudadanos, la gestión organizativa y de administración de los recursos, el soporte de conocimiento a los informadores, la automatización de los procedimientos administrativos, la interacción con el resto de aplicaciones y plataformas, etc.

- Gestión del conocimiento
- Gestor de Tareas
- Ventanilla Virtual
- Carpeta Ciudadana
- Asistente del funcionario
- Entradas asistidas

Funcionalidades especializadas

- **Gestión inteligente de colas**
 (El sistema optimiza el tiempo de espera de los ciudadanos en la oficinas: distintas actuaciones en distintas colas, ...)
- **Monitorización de entrevistas**
 (Asistentes de gestión, histórico de actuaciones realizadas para el interesado, situación de sus asuntos, ...) ..
- **Asistente del informador**
 (El sistema es el experto. Con el uso de esta herramienta (soportada en la Base de Conocimiento), el perfil de los informadores se orienta en mayor medida a cuestiones como: dominio de idiomas, aptitudes de relación y capacidad de servicio, ...).
- **Gestión de indicadores**, que suministran datos básicos de medición y datos elaborados al EIS, CM.
 ...

El subsistema de gestión de espera o (**Gestión de Colas**) permite elegir o alternar entre los distintos modos de funcionamiento:

- Sin puestos de recepción y sin dispensadores de tickets,
- Solo con quioscos para la selección de colas (trámites) y expedición de tickets,
- Solo con puestos de recepción,
- Con puestos de recepción y quioscos expendedores de tickets.

Un puesto “mesa” puede formar parte de varias colas con niveles de prioridad distintos para cada una de ellas.

En los **PUESTOS de RECEPCIÓN** se realiza la identificación del interesado y de los asuntos a tratar.

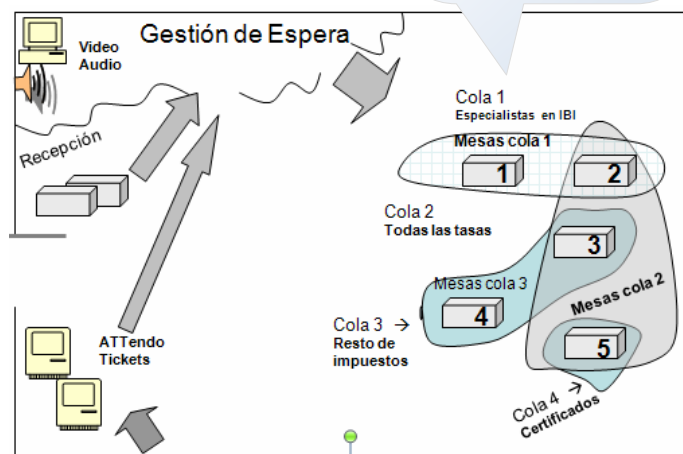
Atención personal (nivel óptimo)

- el Ciudadano expone lo que desea, no se ve obligado a interactuar con máquinas.
- Se le informa sobre opciones del servicio y del entorno: zonas de espera, formas de aviso, ubicación de mesas y monitores, etc.

Mayor eficacia.

- El informador no pierde tiempo en la identificación del Tercero y dispone de una previa definición de los asuntos a tratar.
- Puede redirigir la entrevista antes de que el Ciudadano sea llamado.

El orden de atención es controlado (por defecto) por el sistema.



CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES

- De 1 a “n” Oficinas por Instalación.
- De 1 a “n” colas por oficina.
- De 1 a “n” asuntos por visita o interesado.
- De 1 a “n” asuntos por entrevista.
- De 1 a “n” entrevistas por asunto.
- Numeración única ó por colas.
- Posibilidad de alternar los modos (“Recepción” ó “Llegada directa al puesto”).
- Posibilidad de asignar entrevistas a colas o a puestos concretos.
- Reenvíos entre puestos con control de retorno a una cola o puesto concreto.
- Posibilidad de pasar indicaciones o comentarios a los puestos siguientes.
- Avisos mediante Megafonía y Vídeo.
- Superposición de avisos sobre “videostreaming” informativo y/o de entretenimiento.
- Optimizador de tiempos para la realización de varias gestiones o trámites en diferentes colas o puestos.
- BD de Conocimiento “en línea” para toda la casuística de asuntos a tratar.
- Diálogos interactivos en función del asunto a tratar.
- Control de documentos aportados y pendientes de aportar.
- Automatización de anotaciones registrales (solicitud, notificación por subsanación, etc.).
- Generación asistida de Instancias, pre-resoluciones, órdenes de servicio, etc.
- Catálogo de asuntos integrado con (registro e/s, expedientes, carpeta del Ciudadano, ..).
- Posibilidad de trabajar con asuntos catalogados o con no catalogados.
- Inicio de trámites y resolución de asuntos en el acto, por delegación.
- Integración con el Buzón de Quejas y Sugerencias.
- Seguimiento de las entrevistas realizadas y asuntos tratados durante la visita.
- Control de cierre y clasificación de entrevistas.
- Consulta en línea sobre los puestos activos.
- Consulta en línea sobre la situación de las colas de espera.
- Gestión de indicadores / conexión EIS, CMI, .
- . . .

