

Servicio de atención de consultas Tramitador de expedientes digital.

Oviedo, 11-13 junio 2008

Tomàs Baiget y Llorenç Birba / Institut d'Estadística de Catalunya

Índice

1. Introducción
2. Servicio de atención de consultas
3. Sistema de *work-flow* para atender las consultas
4. Ejemplo de tramitación
5. La experiencia del Idescat: ventajas e inconvenientes
6. Conclusiones

1. Introducción

➤ Oficinas estadísticas: cada vez más atención a la difusión



Biblioteca

Publicaciones



Atención a demandas de información estadística a medida

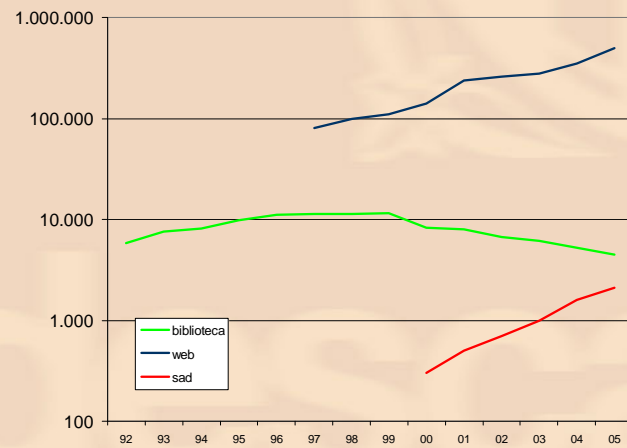
Web



Los citados medios de difusión son complementarios:

	Coste por consulta
➤ Libros y otras publicaciones: - tirada / divulgación incierta - óptimo: impresión <i>just in time</i>	alto
➤ Biblioteca: - coste fijo elevado, ubicación fija - pocos usuarios	alto
➤ Web: - coste alto, acceso abierto	bajo
➤ Servicio de atención de consultas: - complemento cualitativo a los anteriores - servicio personalizado	alto

Usuarios de los servicios de información



2. Servicio de Atención de Consultas



2. Servicio de Atención de Consultas

- ↘ implícitamente había existido desde “siempre”

- ↘ aumento debido a la mayor penetración del Idescat en la sociedad a través de la web
 - la información estadística se usa mucho más

- ↘ las demandas a medida causan bastante distorsión en el trabajo diario de los técnicos
 - hay que racionalizarlas

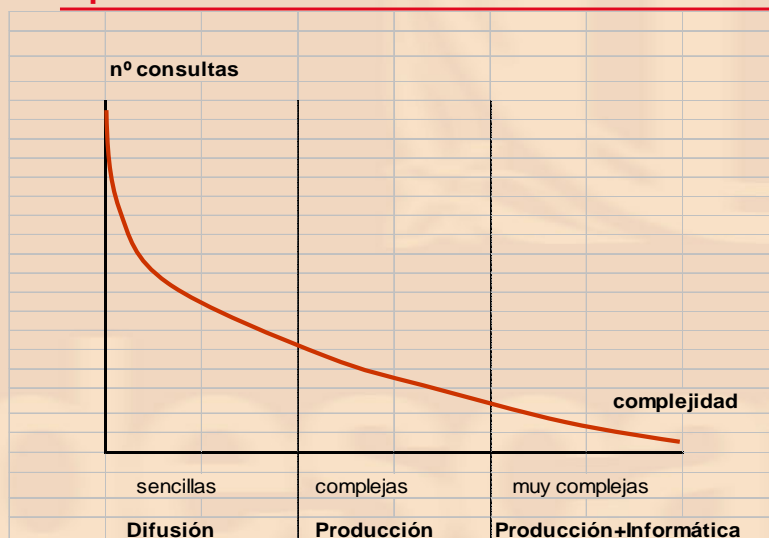
Situación de partida

- ↘ carencia de una estructura visible
- ↘ recepción aleatoria
- ↘ traslados internos de papeles
- ↘ descontrol de la situación de la tramitación
- ↘ desconocimiento de características y costes
- ↘ falta de normalización en las respuestas
- ↘ falta de control de calidad
- ↘ falta de imagen cohesionada ni profesional
- ↘ desconocimiento de qué información se pide
- ↘ ni de quién la pide

Objetivos: homogeneizar, racionalizar

- tramitación digital mucho más rápida
- registrar exhaustivamente las demandas
- consultar su situación en tiempo real
- conocer los perfiles de clientes y de consultas
- direccionamiento inmediato a quien corresponda
- posibilidad de fragmentar demandas múltiples
- racionalizar los recursos de personal técnico
- estadísticas del servicio

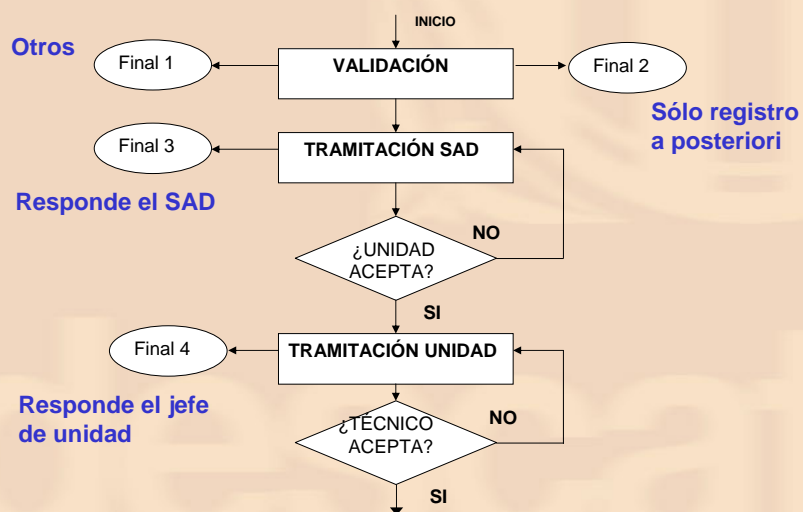
Tipificación de las consultas



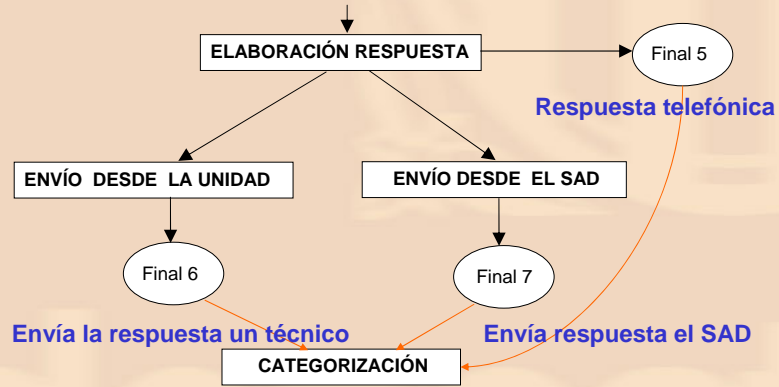
3. Sistema de *work flow* para atender las demandas



3. Sistema de *work-flow* para el SAD (1/2)



Sistema de *work-flow* para el SAD (2/2)



Formulario

↓ Rellene el formulario

*Campos obligatorios

*Nombre

*Primer apellido

Segundo apellido

Institución/organización/empresa

*Tipo de organismo

Departamento/Área

Cargo

*Dirección postal

*Código postal

*Municipio

*Comunidad autónoma (España)

*País

*Teléfono

Fax

*Dirección electrónica

Detalle brevemente el tipo de información que desea: tema, territorio, periodo de tiempo, etc. Indique el formato de entrega en el que prefiere recibir la respuesta (Excel, Spss, texto...).

*Pedido/comentario

Documentación adjunta

De acuerdo con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la

Administración local

Ayuntamiento

Ayuntamiento

Consejo Comarcal

Diputación

Organismo autónomo de Administración local

Mancomunidad de municipios

Otro

Otras

España

Seleccione un archivo

- Eliminación del correo-e
- Existe otro form interno

Nota legal

Posibilidad de anexar ficheros

4. Ejemplos de tramitación

Idescat
Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted

TED Tramitació d'Expedients Digital

Entrada a l'aplicació

Usuari:

Clau:

v.2.3.3

Validación de formularios

TED - Tramitació d'Expedients Digital - Microsoft Internet Explorer

Idescat
Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted

TED Tramitació d'Expedients Digital

Safates de tramitació | Torna a l'inici de l'aplicació | Altres opcions

Tomàs Baiget

Tasques dels expedients

Pendents Realitzades

- Avisos (1)
- Categorització i arxiu (7)
- Entrada missatges web (4)**
- Incidències (64)
- Tramitació (7)
- Inici d'expedient
- Seguiment dels expedients
- Retrocés dels expedients
- Informes

Tasques per la safata: **Entrada missatges web**

Est.	Tipus	Inici / Final	Expedient/Tasca
✉	📄	21/05/2008	Exp. MF1292/2008 - 10736 / Formulari WEB Rodolf González - (particular) - (missatge pendent de tipificar).
●		21/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	📄	22/05/2008	Exp. MF1293/2008 - 10737 / Formulari WEB Xavier Martínez - institució - (missatge pendent de tipificar).
●		22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	📄	22/05/2008	Exp. MF1294/2008 - 10738 / Formulari WEB Rafael Romero - Cambra Oficial de Contractistes d'Obres de Catalunya - (missatge pendent de tipificar).
●		22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	📄	22/05/2008	Exp. MF1295/2008 - 10739 / Formulari WEB Judit buenafuente - (particular) - (missatge pendent de tipificar).
●		22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.

Número de registres seleccionats: 4

Categorización

Idescat TED Tramitació d'Expedients Digital

Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted

Safetes de tramitació | Torna a l'inici de l'aplicació | Altres opcions

Procediment: Sistema d'Atenció de Demandes
Expedient: D1400/2008(10711) Assumpció Huertas - Universitat Rovira i Virgili - Prioritat SAD: Normal
Tasca: 10.3.01 Categorització i arxiu de les respostes dels tècnics (R1-PED per a la D1400/2008 - Josep Aparicio Irazo)

Dades per: Carpeta, Assignació a PED, Assignació a Josep Aparicio Irazo, R1-PED per a la D1383/2005 - Josep Aparicio Irazo, Categorització de la Resposta del Tècnic(Nou element)

Tema de la resposta: [Sense valor]
Tipus de resposta: [Sense valor]
Dimensió temporal: [Sense valor]
Dimensió territorial: [Sense valor]

Agrairi: Consulta de variables d'un expedient - Microsoft Internet Explorer

Observi:

Descripció	Número de fax introduït: Si
	Adreça electrònica introduïda: Si
	Adreça postal introduïda: Si
	(desconnectada) Zona geogràfica: (desconnectada)
	Classificació per país:
Contingut de la Demanda	
	Data de la demanda: 22/05/2008
	Data d'entrada al SAD-TED: 22/05/2008
	Hora d'entrada al SAD-TED: 16:27:27
	Idioma de la demanda: Català
	Enunciat de la demanda: Població ocupada resident (POR) de Catalunya, per tots els municipis de Catalunya, 2001
	Nivell de formació assolit, ocupació (advocat, arquitecte...), situació professional (director, tècnic...).

Seguimiento de expediente

Idescat TED Tramitació d'Expedients Digital

Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted

Safetes de tramitació | Torna a l'inici de l'aplicació | Altres opcions

D700/2008 - (32610) Miguel Gómez de Antonio - Universidad Complutense de Madrid - IPC e IPI de las 52 provincias (SADV2)

Estat de les safetes | Dades de l'expedient | Històric | Fites

Estat exp. 14/05/2008 / 14/05/2008 Finalitzat

Descripció

Enviaments

Codi enviament:	E1 a la D700/2008
Respostes enviades:	R1 de D700/2008
Àrea de l'enviament:	Àrea de Serveis de Difusió Estadística
Data enviament:	14/05/2008
Signatura de l'enviament:	47 Lourdes Alonso Serra
Mitjà de sortida de l'enviament:	Correu electrònic
Idioma de l'enviament:	Castellano
Data comunicació resposta verbal/fax:	
Estat de l'enviament:	

Missatge de correu electrònic

Cos del missatge de resposta

Estimado señor,

En respuesta a su consulta del pasado día 14/05/2008, debemos comunicarle que los datos del IPC a nivel provincial están disponibles en la web del Instituto Nacional de Estadística (INE) (www.ine.es). Las estadísticas del Índice de Precios Industriales los difunde el INE con un desglose nacional y únicamente por comunidades autónomas. No se difunden los datos a nivel provincial.

Atentamente le saludamos,

Josep Jiménez i Casanellas
Cap d'Àrea de Serveis de Difusió Estadística
Subdirecció General de Difusió Estadística
Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat)

5. La experiencia Idescat: Ventajas e inconvenientes del TED

idescat

Ventajas

- gran disminución de los tiempos de respuesta
- paso importante hacia la homogenización de procedimientos
- localización inmediata de los expedientes
- el propio sistema favorece la emulación y el perfeccionamiento, especialmente al publicar internamente las estadísticas de uso
- reforzamiento de la imagen corporativa
- conocimiento de los temas, usuarios, etc.
- transparencia

Inconvenientes

- esfuerzos económico y de tiempo importantes para la puesta en marcha, por desconocer cómo sería la nueva situación funcionando electrónicamente
- algunas reacciones contrarias al principio, como suele ocurrir al implantar un nuevo sistema

6. Conclusiones

7. Conclusiones

- El SAD es un servicio de difusión **complementario** de los demás, que bien prestado permite obtener muy **buen imagen** entre un segmento influyente de la población.
- Sin embargo hay que poner los medios necesarios para que esté "controlado" y **distorsione al mínimo** la producción estadística.

2008. Institut d'Estadística de Catalunya