

**DENOMINACIÓN:**

Acuerdo de 21 de septiembre de 2021, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de las actuaciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior para la puesta en marcha del Servicio 012 de Información Administrativa y Atención a la Ciudadanía.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, viene a conformar un nuevo marco de relación de la ciudadanía con la Administración. En dicho marco se reconoce el derecho de las personas físicas a elegir si se relacionan con la Administración por medios electrónicos o no. Además, al mismo tiempo, se definen una serie de categorías de interesados que son sujetos obligados a relacionarse por medios electrónicos.

Esta relación por medios electrónicos entre Administración y ciudadanía ha posibilitado la ampliación de los canales de interacción disponibles, pero también ha generado una mayor demanda de información y de ayuda para el uso de estos medios electrónicos. La implantación progresiva, y acelerada por la pandemia, de la Administración electrónica ha producido un aumento exponencial de la demanda de información y de asistencia para una ciudadanía que no siempre está preparada para la relación por medios electrónicos, como demuestra el Informe extraordinario del Defensor del Pueblo Andaluz sobre los Derechos de la ciudadanía durante la primera ola de la pandemia de la COVID-19, publicado en octubre de 2020.

En diciembre de 2012, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, publicó la Resolución de 21 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el número 012 al servicio de información de las Administraciones Autonómicas. En dicha Resolución se regula la atribución del número corto 012 como servicio de atención telefónica de información administrativa de estas, así como el conjunto mínimo de prestaciones ofrecidas y las modalidades de facturación.

Desde entonces, trece de las diecisiete Comunidades Autónomas han establecido el 012 como servicio unificado de información administrativa a la ciudadanía, siendo Andalucía una de las cuatro restantes que aún no lo han implantado (junto con Aragón, La Rioja y Extremadura).

La Secretaría General para la Administración Pública, tiene atribuidas, en cumplimiento del artículo 5.3 del Decreto 114/2020, de 8 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior, entre otras funciones, el impulso y coordinación de la atención a la ciudadanía, así como el seguimiento y evaluación de la calidad de la misma, y el facilitar el derecho a obtener información y relacionarse con la Administración de la Junta de Andalucía de manera multicanal.

Esto último lo realiza en colaboración con la Agencia Digital de Andalucía, en aplicación del Decreto

128/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueban sus Estatutos.

La existencia de un teléfono de Información Administrativa General (955 062 627), junto con al menos otros 20 teléfonos relacionados con la información y atención a la ciudadanía en el ámbito de la Junta de Andalucía, produce una importante dispersión en el servicio de atención telefónica que repercute en la calidad del mismo.

Así, para el ciudadano, el grado de satisfacción o de frustración con el servicio estará en relación directa con la inversión de tiempo y esfuerzo que deba realizar para obtener una respuesta, y de la calidad y pertinencia de la información obtenida. Todo ello unido a la disponibilidad de canales de interacción y de horarios de atención, a la capacidad de resolución y tiempos de respuesta en una materia, y el trato por parte de los agentes, influirá decisivamente en su percepción de la imagen de la Junta de Andalucía.

Desde el punto de vista de la Junta de Andalucía, como organización, la dispersión impide la racionalización del gasto y la economía de escala en todas las áreas del servicio: la contratación de los recursos humanos, la inversión en la plataforma y componentes tecnológicos y la integración del modelo operativo, siguiendo criterios de coste-eficiencia, simplificación y sostenibilidad del servicio.

También impide la monitorización continua del servicio con el fin de adecuar su capacidad a la demanda y de anticiparse a las necesidades de información; el análisis de las tendencias y preferencias de los usuarios; la planificación de mejoras y la evaluación del servicio y grado de satisfacción de la ciudadanía.

Dentro del proceso de transformación de la Junta de Andalucía hacia un modelo de atención a la ciudadanía omnicanal, la implantación del 012 es uno de sus elementos claves porque permite la anticipación de las necesidades de información y atención de la ciudadanía; el suministro de información de manera coherente y homogénea a través de cualquier canal; el acceso integral, igualitario y eficaz de la ciudadanía; y la ampliación de canales y la implantación de servicios personalizables y proactivos.

Aunque el 012 nació inicialmente como un servicio de información administrativa telefónica, las diferentes Comunidades Autónomas, han incorporado progresivamente nuevos canales y medios de interacción. Por ello, en Andalucía, bajo la marca y gestión del 012, quedarán integradas en diferentes fases, todas aquellas numeraciones existentes al día de hoy de líneas de teléfonos de información administrativa general y/o especializada, y se ampliarán los servicios telemáticos de interacción con la ciudadanía.

En este marco, el 012 debe entenderse como un servicio centralizado de información y atención administrativa de la Junta de Andalucía para la ciudadanía. La provisión de este servicio se produce a través de varios canales y medios (telefónicos y electrónicos), y pueden estar asistidos (chat con agentes, formulario web, atención telefónica), o no asistidos (asistente virtual, agente virtual, procesos automatizados de obtención de citas, simuladores, calculadoras, emisión de recordatorios, alertas o avisos proactivos...).

El Servicio del 012 tiene como fin ofrecer a la ciudadanía un interlocutor único y centralizado para la obtención de información administrativa y para la resolución de dudas y consultas relacionadas con trámites y servicios de todo el ámbito de la Junta de Andalucía. Además, ofrecerá una cartera de servicios unificada y homogénea, contemplando no solo la atención telefónica, sino además la incorporación de nuevos servicios como la automatización de determinados trámites (por ej. obtención de cita previa), la ampliación de canales telemáticos de interacción y la remisión de alertas, avisos y recordatorios.

Para ello, este servicio debe estar dotado de una infraestructura organizativa, tecnológica y operativa centralizada que permita la actualización y coherencia de la información y la planificación, evaluación y

mejora continua del servicio a través de la eficacia y agilidad de flujos de información y tiempos de respuesta.

Esta centralización de la atención a la ciudadanía, bajo la marca del servicio 012, posibilita la racionalización de la inversión, la aplicación de criterios de economía de escala y la mejora de la eficiencia y sostenibilidad del mismo.

Entre los objetivos principales de la implantación del servicio 012 se destacan los siguientes:

- Ampliar y homogeneizar la cartera de servicios de información e interacción del ciudadano con la Junta de Andalucía
- Ampliar la capacidad de interacción de colectivos o grupos con necesidades especiales, por razón de discapacidad, edad, idioma, brecha digital..., atendiendo a criterios de accesibilidad, diseño universal y comunicación clara
- Establecer unos compromisos de calidad, cuantificables y verificables por la ciudadanía, a través de la Carta de servicios del 012
- Facilitar la integración de los diferentes sistemas de información y canales (asistente virtual, chat con agentes, redes sociales...) y la incorporación de avances tecnológicos (inteligencia artificial, automatización de actuaciones...) que agilicen y mejoren la atención al ciudadano
- Aumentar el uso de canales no asistidos para la obtención de información administrativa general y la realización de trámites sencillos, como la obtención de cita previa o la comprobación de requisitos para la participación en un procedimiento (uso de simuladores, calculadoras, checklists...), para aumentar la autonomía del ciudadano en su relación con la Administración
- Mejorar la capacidad operativa del servicio y la pertinencia y calidad de la información ofrecida

Para la consecución de estos objetivos, se prestarán los siguientes servicios por el 012:

- Información sobre los servicios prestados por la Junta de Andalucía y sobre la organización, competencias, localización u horarios de oficinas y sedes administrativas
- Información y resolución de dudas generales sobre requisitos y documentos necesarios para ejercer un derecho o para presentar una solicitud relativa a un procedimiento o servicio, los plazos de una solicitud o convocatoria o los de resolución de la misma, o la normativa aplicable en una determinada materia
- Apoyo en la confección de borradores (según procedimientos y áreas) y atención de consultas sobre el acceso al estado de tramitación de los expedientes
- Información sobre presentación de sugerencias o reclamaciones
- Obtención de cita previa para diferentes tipos de oficinas

Dependiendo del tipo de servicio y del medio de interacción, este será suministrado de manera directa asistida (por un agente humano) o no asistida (no requiere intervención humana para su obtención)

1. Servicios no asistidos: identificación de intención de consulta telefónica y redirección interna a líneas o a agentes adecuados; cita previa automatizada; asistente virtual; simuladores, checklists y calculadoras de ayuda a la realización de trámites
2. Servicios asistidos de atención directa. Atención de consultas telefónicas de información general, por chat, formulario web, y servicios de mensajería instantánea; gestión de solicitudes de cita previa, por agentes de primer nivel; y resolución de consultas y ayuda en la tramitación,

por agentes que disponen de conocimiento especializado por áreas

El servicio 012 se pondrá en marcha de manera progresiva, comenzando su funcionamiento en los próximos 6 meses sobre la base del servicio de información administrativa general e integrando los servicios de atención que actualmente forman parte del Centro de Información y Servicios, así como derivando las llamadas a los servicios no integrados inicialmente. Para ello se está ya trabajando en la puesta en funcionamiento del servicio 012 como evolución del servicio de Información General Administrativa. Asimismo, se trabajará en la incorporación de nuevos servicios (chat con agentes, automatización de la obtención de citas por canal telefónico), en la definición del mapa de procesos y el cuadro de mando integral del servicio, en la elaboración de la carta de servicios del servicio 012.

Posteriormente se continuará integrando el resto de servicios de información general ampliando la atención directa del 012 a otras temáticas y eliminando los teléfonos directos de las mismas. En paralelo y sobre todo en una tercera fase se continuará integrando otras temáticas que actualmente no tienen formalizado el servicio de atención, y se incorporarán mejoras de carácter innovador y tecnológico en el marco de la evolución al modelo de atención a la ciudadanía omnicanal. Entre ellas cabe mencionar la atención mediante asistente virtual, la introducción de servicios no asistidos (simuladores de requisitos, checklists, guías virtuales de cumplimentación de formularios, etc.), la integración operativa de los servicios incorporados y la publicación de indicadores del servicio y estándares de calidad.

Por tanto, teniendo en cuenta el gran impacto de la puesta en marcha del servicio 012 para la ciudadanía y para la Junta de Andalucía, se considera oportuno y conveniente que la entrada en funcionamiento de este nuevo Servicio sea conocido por parte del Consejo de Gobierno.

En su virtud y de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.23 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Administración Pública e interior, previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 21 de septiembre de 2021

#### **ACUERDA**

Tomar conocimiento de las actuaciones de la Consejería de la Presidencia, Administración Pública e Interior para la puesta en marcha del Servicio 012 de Información Administrativa y Atención a la Ciudadanía.

Sevilla, 21 de septiembre de 2021

Juan Manuel Moreno Bonilla  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Elias Bendodo Benasayag  
CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
E INTERIOR