

GESTIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEA MADRID

Análisis Funcional CRM

Índice

1.	Introducción	4
1.1	<i>Contenido</i>	4
1.2	<i>Alcance</i>	5
2.	CRM. Definición.....	5
3.	Flujo del proceso	5
3.1	<i>Canal presencial</i>	5
3.1.1	Diseño del procedimiento.....	5
3.1.2	Descripción del flujo de proceso Canal Presencial.....	5
3.2	<i>Canal Telefónico</i>	14
3.2.1	Diseño del procedimiento.....	14
3.2.2	Descripción del flujo de proceso Canal Telefónico.....	14
3.3	<i>Reenvío de solicitudes</i>	16
4.	Entidades de la aplicación.....	19
4.1	<i>Solicitudes de Servicio</i>	20
4.1.1	Descripción	20
4.1.2	Información básica	21
4.2	<i>Ciudadanos</i>	25
4.2.1	Descripción	25
4.2.2	Información básica	25
4.3	<i>Entidad Actividades</i>	26
4.3.1	Descripción	26
4.3.2	Información básica	26
4.4	<i>Entidad Organización</i>	28
4.4.1	Descripción	28
4.4.2	Información básica	28
5.	Contenido de las pantallas CRM	29
5.1	<i>Conexión a la aplicación</i>	29
5.2	<i>Consulta en CRM del trabajo pendiente</i>	29
5.3	<i>Atención a un nuevo ciudadano</i>	30
5.4	<i>Solicitudes de servicio</i>	30
5.4.1	Listado de solicitudes de servicio	30
5.4.2	Aplicaciones del Ayuntamiento	32
5.5	<i>Ciudadanos</i>	39
5.6	<i>Organizaciones</i>	40
5.7	<i>Actividades</i>	40
6.	Gestión de Tipificaciones de Solicitudes de Servicio	40
6.1	<i>Tabla de Tipificaciones</i>	45
7.	Gestión de usuarios	45
7.1	<i>Procedimiento Creación de Usuarios Ayuntamiento</i>	46
7.2	<i>Pantalla del usuario. Administración de claves personales</i>	47
8.	Estructura Organizativa	48
8.1	<i>Perfiles</i>	48
8.1.1	Personal externo	48
8.1.2	Funcionarios	48
8.1.3	Administradores de la aplicación.....	48
8.2	<i>Vistas de la Aplicación</i>	48

8.3 Vistas por Responsabilidades.....	51
8.4 Responsabilidades por Perfil.....	51
8.5 Acceso a la Información.....	51
9. Integración.....	52
9.1 Integración con Q-Matic.....	53
9.1.1 Descripción del proceso.....	53
9.2 Integración con ePOB.....	54
9.2.1 Diseño del procedimiento.....	55
9.2.2 Descripción del proceso.....	55
9.2.3 Datos de envío y recepción.....	56
9.4 Tarjeta azul.....	67
9.5 Envío de Formularios por Correo Electrónico.....	71
10. Facturación.....	72
10.1 Descripción y detalle de la tabla Control de Presencia para las OAC.....	73

1. Introducción

El presente documento describe el análisis funcional de la aplicación CRM adaptado a los requerimientos de **Lineamadrid**, tanto en el canal telefónico, en adelante 010, como en las Oficinas presenciales de Atención al ciudadano, en adelante OAC. Se debe entender como una aproximación a la definición de los procesos y funciones a soportar por el Sistema de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid, pudiendo aparecer nuevos requerimientos derivados de la implementación de los descritos en este documento.

1.1 *Contenido*

En el Capítulo 2 se describe el concepto general de la aplicación CRM.

En el capítulo 3 se describen los procesos de **Lineamadrid** que serán soportados por la aplicación CRM, distinguiendo el canal presencial y el telefónico.

En el capítulo 4 se describen las principales entidades sobre las que se basa la aplicación y las relaciones entre ellas. Para cada objeto se describen los principales campos que lo caracterizan.

En el capítulo 5 se muestran las vistas que manejarán los usuarios dentro de la aplicación CRM.

En el capítulo 6 detalla cómo se administrará la gestión de las aplicaciones del Ayuntamiento que se lanzarán en base a la tipología de la solicitud de servicio.

El capítulo 7 recoge la gestión de usuarios tanto de la aplicación CRM como del resto de aplicaciones del Ayuntamiento.

El capítulo 8 describe los perfiles de usuarios de la aplicación CRM y las pantallas a las que tendrán acceso.

El capítulo 9 describe el nivel de integración del proyecto.

El capítulo 10 describe el proceso de obtención de datos para la facturación tanto en el canal telefónico como en el presencial.

Finalmente, se han añadido anexos con información complementaria.

1.2 Alcance

En el presente documento se identifican y describen los principales procesos de **Líneamadrid** que serán soportados por la aplicación de CRM.

Esta descripción de la funcionalidad del CRM **Líneamadrid** podrá ser objeto de revisiones en función de las sugerencias de mejora y las necesidades que surjan durante las fases posteriores del proyecto.

2. CRM. Definición

En este apartado se describe el concepto general de la aplicación CRM, adaptada para Atención al Ciudadano **Líneamadrid**.

Es una herramienta de Front-Office que ofrece una solución completa de gestión. Proporciona aplicaciones preconfiguradas con entidades y funcionalidades específicas para cada negocio.

La estructura de datos debe ser parametrizable para adecuarse mejor a las necesidades del servicio de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

3. Flujo del proceso

3.1 Canal presencial

3.1.1 Diseño del procedimiento

A continuación se detalla el análisis del flujo del procedimiento que seguirá el ciudadano en las OACs.

Ilustración 3. Visión general del flujo del proceso en las OACs.

3.1.2 Descripción del flujo de proceso Canal Presencial

■ **Petición de tique Q-Matic**

Cuando el ciudadano llega a la OAC existen dos opciones:

Caso 1. El ciudadano sabe qué tipo de tique debe obtener para la gestión que desea realizar

En este caso podrá solicitar directamente el tique de turno de espera en el dispensador de autoservicio de Q-Matic. Simplemente tendrá que seleccionar el servicio que desee tramitar y la máquina le dispensará un tique en el cual aparecerá tanto la cola que identifica el servicio solicitado (identificado con una letra) como el número de turno. Después se dirigirá a la sala de espera y esperará la llamada del agente que le atenderá.

Caso 2. El ciudadano no sabe qué tipo de tique debe obtener para la gestión que desea realizar, tiene cita previa o necesita un servicio adaptado.

En este caso el ciudadano irá directamente al punto central de información para ser atendido por un agente..

■ Funcionamiento Punto Central de Información

El punto central de información actuará de las siguientes maneras ante cada ciudadano:

1. Proporciona al ciudadano un tique para que sea atendido (bien sea ordinario, o bien de numeración k9??). En ese caso, el agente del punto central de información no abre ninguna solicitud de servicio en el CRM ni contabiliza la atención de ningún modo.

Si no tiene cita previa, el agente del punto central de información le preguntará al ciudadano por la gestión que desea realizar e imprimirá un tique de manera exacta a como se ha descrito anteriormente. El ciudadano se dirigirá a la sala de espera y esperará su turno.

Si tiene cita previa, el agente del punto central de información introducirá en la aplicación de Qmatic los datos de la cita o del ciudadano (código de cita o nº del documento de identidad del ciudadano) e imprimirá el tique de Q-Matic, que será el correspondiente a esa cita y se gestionará en colas diferentes a las de las gestiones sin cita.. Después, el ciudadano se dirigirá a la sala de espera y esperará su turno.

2. Atiende directamente la demanda del ciudadano en los siguientes casos:

- Solicitud de información. Como criterio general, se atiende a estos ciudadanos en puesto de atención, con ticket I. Se hará en el punto central de información sólo cuando los responsables de la Oficina consideren que es mejor para la organización de la oficina.. En ese caso:

El agente de este puesto generará en Q-Matic un evento cliente sin tique. Desde el CRM, se generará una nueva solicitud de servicio, que debe tipificarse como:

- Tipo 1 = Información
- Tipo 2 = Información general
- Tipo 3 = Buscador

En este caso, se lanzará de manera automática la aplicación del "Buscador".

La tipificación (Tipo 3 = Buscador) es temporal con el objetivo de lanzar el Buscador Línea Madrid y atender al ciudadano lo antes posible. La aplicación no permitirá cerrar la solicitud de servicio con este valor. El agente deberá retipificar al finalizar la atención al ciudadano (modifica Tipo 3 y completa Tipo 4), en función de la demanda del ciudadano.

- Solicitud de impresos. Esta atención se hace habitualmente en el punto central. Se utiliza el mismo procedimiento que en el caso anterior (cliente sin ticket.....) y al finalizar se rectificará la tipificación para cerrar la solicitud de servicio como:
 - Tipo 1 = Información
 - Tipo 2 = Información general
 - Tipo 3 = Impresos

■ Atención en puesto. Llamada a siguiente ciudadano y solicitud del detalle de la gestión

Cuando el agente del puesto de atención esté disponible pulsará el botón "Siguiente Cliente" del control de Q-Matic situado en la aplicación CRM.

El servidor de Q-Matic enviará a la aplicación CRM el número de turno del siguiente ciudadano a ser atendido y un código que identificará el tipo de gestión que desea realizar. Se trata de un código definido para cada categoría de atención de Qmatic y que debe constar en la tabla de administración de tipificaciones del CRM para facilitar la relación entre las dos aplicaciones.

Con esta información la aplicación CRM creará automáticamente una solicitud de

servicio tipificada según corresponda al código enviado por Q-Matic y que contendrá el número de turno del ciudadano (tique de Qmatic) y el nombre de la oficina, así como el dato de qué usuario ha abierto la solicitud de servicio. El CRM recogerá automáticamente la hora de apertura de la solicitud de servicio, así como la hora a la que se finaliza.

Si Q-Matic (tique K) informa al CRM de que se trata de un reenvío del ciudadano, la aplicación, en lugar de crear una nueva solicitud, permitirá recuperar en pantalla la solicitud anterior con la que se atendió al ciudadano con los datos que registró el agente que reenvió.

Dependiendo de si para la gestión se requiere o no la identificación del ciudadano y de si es necesario concretar más la tipificación de la solicitud, se lanzará automáticamente la aplicación del Ayuntamiento correspondiente al trámite o se navegará a la vista de detalle de la solicitud creada.

La vista de detalle de la solicitud de servicio, contendrá información diferente dependiendo de la tipificación de la solicitud para poder así contemplar las diferentes peculiaridades de cada una de las gestiones a realizar.

Caso 1. La gestión no requiere identificación del usuario y la tipificación informada por Q-Matic es suficiente para acceder a la aplicación del Ayuntamiento: Se lanza automáticamente la aplicación del Ayuntamiento, que estará incluida en la tabla de administración de tipificaciones o se muestra el detalle de la solicitud de servicio que corresponde. El CRM permitirá asignar varias aplicaciones a una misma gestión, y deberá abrirlas en el orden que se indique en la tabla de administración de tipificaciones, para facilitar la realización de la gestión.

Caso 2. La gestión no requiere identificación del usuario y la tipificación informada por Q-Matic **no** es suficiente para acceder a la aplicación del Ayuntamiento. El agente deberá completar la identificación con la información que le da el ciudadano. Cuando la tipificación esté completa, el CRM lanzará la aplicación o abrirá la solicitud de servicio correspondiente.

Caso 3. La gestión requiere identificación del ciudadano: Si en la tabla de administración de tipificaciones se ha definido que es obligatorio identificar al ciudadano, una vez completada la tipificación, el CRM navegará automáticamente a la vista de detalle de la solicitud y obligará a realizar esta identificación antes de lanzar la aplicación.

En todos los casos, el CRM lanzará automáticamente la aplicación cuando se hayan

completado los pasos previos obligatorios: tipificar y, en su caso, identificar al ciudadano.

El agente debe tener la opción de cerrar la aplicación para modificar la tipificación o para identificar al ciudadano, aún en el caso de que no sea obligatorio, y después abrir la aplicación.

En caso de error del ciudadano a la hora de seleccionar el tique en la máquina de autoservicio de Q-Matic se contemplan dos casos:

Caso 1. El agente puede gestionar el trámite que realmente desea el ciudadano: En este caso el agente simplemente deberá modificar manualmente la tipología de la solicitud de servicio que se ha creado automáticamente y atenderá al ciudadano.

Caso 2. El agente no puede gestionar personalmente el trámite que realmente desea el ciudadano porque la gestión debe ser atendida por otro grupo de agentes o funcionarios. Como el ciudadano está ya en la oficina, se considera prioritario atenderle sea cual sea la gestión que quiere realizar. Hay que tener en cuenta que pueden producirse varios casos:

- Para la realización de la gestión es obligatoria la cita previa. En este caso, el agente modificará la tipificación de la solicitud de servicio y asignará cita al ciudadano para el mismo día en la hora más cercana posible. De acuerdo con la situación de la oficina y según criterio del responsable de la misma, en el punto central de información se entregará al ciudadano el tique correspondiente a la cita asignada o se le entregará tique de reenvío. Si, por alguna situación excepcional, no es posible la atención del ciudadano en el mismo día, se le asignará cita igualmente.
- Para la realización de la gestión no es obligatoria la cita previa. En este caso, se entregará al ciudadano un tique de reenvío.

Si se diera el caso de que al llamar a un tique de Qmatic, el ciudadano no se presentase, antes de llama a un nuevo ciudadano, el agente debe modificar el estado de la solicitud de servicio eligiendo "Cancelada". No obstante, el sistema incorporará un mecanismo de control que preguntará al agente si ha de cerrar o cancelar una solicitud de servicio cuyo tiempo de duración (desde la llamada a "cliente siguiente" de Qmatic) sea inferior a un parámetro del sistema mantenible por el "administrador de servicios" (tratándose así la "sospecha" de que el ciudadano efectivamente no se ha presentado).

■ Proceso de identificación de ciudadano (solicitud de N° de Documento)

La identificación de ciudadanos se realizará en dos casos:

- La identificación se ha definido como obligatoria para las solicitudes de servicio con esa tipificación. En este caso, el CRM obligará a identificar al ciudadano antes de lanzar la aplicación, facilitando al agente la realización de este requisito.
- La identificación no es obligatoria para las solicitudes con esa tipificación, pero el agente solicita al ciudadano sus datos. El CRM permitirá al agente identificar al ciudadano en cualquier momento de la atención.

La identificación del ciudadano podrá hacerse de dos formas:

- Manualmente: el agente introduce manualmente en el CRM los datos del ciudadano. En caso de que el ciudadano no esté empadronado en el municipio de Madrid, la identificación se realizará de modo manual. En este caso los datos que se recogen son: tipo de documento de identidad, número de documento, nombre y apellidos del ciudadano y los datos que se definan como necesarios de acuerdo con la gestión que se va a realizar
- Mediante consulta al Padrón municipal: En este caso, para la identificación, el agente solicitará al ciudadano un documento de identidad. La identificación se realizará con la conexión del CRM con el Padrón municipal. Para ello se invocará a un servicio web ya existente y publicado por ePOB, mediante el cual se recuperará el nombre y los apellidos del ciudadano. En este caso, los datos necesarios para la identificación son: tipo de documento de identidad, número del documento y fecha de nacimiento del ciudadano. El CRM captará desde el Padrón el nombre y apellidos del ciudadano, así como los datos que se definan como necesarios de acuerdo con la gestión que se va a realizar.

En ocasiones, se producirán discrepancias entre los datos que se obtienen de la aplicación de Padrón municipal y los que aporte el ciudadano; según la tipificación de la solicitud de servicio y por lo tanto, la gestión que se va a realizar, se definirá qué datos se podrán modificar manualmente en el CRM y cuáles no y en qué solicitudes de servicio.

Es necesario que usuarios con permiso de administrador (para casos excepcionales) puedan modificar datos de un ciudadano, aunque esos datos procedan de ePob. Por ejemplo, en cambios de documentos de identidad (personas que obtienen una Tarjeta de Residencia y se inscribieron con el pasaporte). Los datos que es necesario poder modificar son: nombre, apellidos, tipo de documento de identificación y número del documento de identificación.

Cuando se realiza un cambio en los datos de un ciudadano, es necesario que este cambio quede reflejado en las Solicitudes de Servicio asociadas a ese ciudadano.

Se necesita un perfil de Administrador de Ciudadanos, para poder realizar estos cambios.

.Si el ciudadano ha realizado gestiones previamente a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano o del canal 010 estará ya registrado en la aplicación CRM, con lo que, cuando el agente introduzca el tipo y número de documento de identificación, se recuperará automáticamente la información del ciudadano y se asociará a la solicitud de servicio, sin necesidad de consultar al Padrón municipal. Se podrá definir que, para determinados tipos de solicitudes de servicio, siempre sea necesaria la consulta al Padrón municipal, aunque el ciudadano estuviera previamente de alta en CRM; en este caso, se actualizará la base de datos del CRM con los datos obtenidos en la última consulta al Padrón.

El CRM debe permitir recoger además datos de contacto del ciudadano: nº de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección de correo postal. Estos datos se recogerán siempre de modo manual, ya que no tienen por qué coincidir con los datos que constan en el Padrón municipal.

En todos los casos, los datos de identificación del ciudadano quedarán asociados a la solicitud de servicio. Debe ser posible consultar también qué solicitudes de servicio se han hecho para un mismo ciudadano.

En cualquiera de los casos, el agente/agente funcionario podrá acceder a la ficha del ciudadano asociado a la solicitud y revisar o modificar su información. Igualmente debe ser posible, en caso de solicitud por escrito, dar de baja a un ciudadano de la base de datos del CRM. Se tratará de una acción con permiso restringido para administradores de la aplicación; a partir de la baja, se mantendrá una opción de consulta de los datos del ciudadano sólo accesible para los administradores de la aplicación.

■ Asociación de una Organización

El CRM debe permitir crear una base de datos de Organizaciones que puedan asociarse a las solicitudes de servicio. El alta se hará de forma manual y debe ser posible asociar los datos a una solicitud de servicio.

En una estructura similar a la base de datos de ciudadanos, los agentes podrán consultar y modificar la información sobre la organización. Será necesario también

poder dar de baja a la organización, necesitando para ello permisos de administrador.

■ Gestión de la solicitud de servicio

Se describe a continuación el uso de las solicitudes de servicio.

1. Si el código recibido de Q-Matic no ha permitido completar automáticamente la tipificación de la solicitud (Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3 y Tipo 4 en su caso), el agente debe completarla.

En los casos en que la gestión se realice directamente sobre el CRM, sin necesidad de abrir una aplicación informática municipal, como ocurre en la actualidad con la Tarjeta Azul, al completar la tipificación de la solicitud de servicio, el CRM navegará a la vista de detalle de la solicitud de servicio que corresponde a la gestión concreta que se va a realizar.

En el futuro y de manera progresiva, se pretende ampliar esta forma de trabajo a otras gestiones, de manera que se pueda trabajar directamente sobre el CRM sin necesidad de que el agente abra una aplicación informática municipal.

En el resto de los casos, una vez completada la tipificación (manual o automáticamente), se abrirá la aplicación del Ayuntamiento sobre la que se realizará la gestión,

2. Si, de acuerdo con la tipificación, la solicitud de servicio debe incluir la identificación del ciudadano, al completar la tipificación, el CRM pedirá los datos para identificar al ciudadano. Debe existir también una opción para identificar al ciudadano en las solicitudes de servicio en que no sea obligatorio.

Si el agente no puede gestionar el servicio requerido por el ciudadano, deberá reenviar la solicitud de servicio según lo detallado en este documento. El ciudadano sería atendido con el mismo tique Q-matic en el primer puesto libre.

■ Fin de tramitación de solicitud de servicio

Cuando el agente/agente funcionario termine la gestión, si tiene que completar algún otro dato de la solicitud volverá a la vista de detalle de la solicitud de servicio, si no deberá navegar a la página inicial de la aplicación para llamar al siguiente ciudadano. La solicitud de servicio se cerrará automáticamente al llamar a un nuevo tique de Qmatic.

Si el ciudadano ha realizado varias gestiones del mismo tipo, por ejemplo, ha solicitado varios volantes de empadronamiento, la atención se realizará con una sola solicitud de servicio, pero el agente tendrá la posibilidad de recoger el dato del nº de gestiones realizadas; si cada una de esas gestiones ha supuesto la creación de una nueva actividad, no será necesario recoger ningún dato manualmente.

En el caso de que el ciudadano desee realizar servicios diferentes con un sólo tique (por ejemplo, si tiene un tique de información general pero también quiere un volante de empadronamiento), el agente/agente funcionario deberá crear una nueva solicitud de servicio asociada a la inicial, por cada uno de las nuevas gestiones que el ciudadano necesite y las tipificará manualmente. Todas las solicitudes de servicio que se creen durante una misma interacción con el ciudadano tendrán asociado el mismo número de tique Q-Matic.

Al crear una nueva solicitud de servicio (ya sea al ejecutar en Q-Matic "Siguiendo Cliente" o manualmente desde el botón "Nuevo" de Solicitud) si la solicitud anterior de ese usuario está abierta, no se ha reenviado (Estado = "EN PROCESO"), no tiene la tipificación por defecto (Tipo 3 = Buscador) y no tiene actividades pendientes, la solicitud pasará automáticamente de estado "ABIERTA" a estado "CERRADA". Si se hubieran abierto varias solicitudes de servicio para un mismo ciudadano, deben cerrarse todas automáticamente. Al finalizar la atención al ciudadano, todas las solicitudes deben quedar cerradas.

Si a alguna de las solicitudes de servicio le falta un dato considerado obligatorio (tipificación, identificación del ciudadano, actividades...), la solicitud no podrá cerrarse y el CRM mostrará al agente un mensaje informándole del problema. Si la atención no ha podido realizarse, la solicitud debe quedar cancelada.

El CRM debe permitir también cerrar las solicitudes manualmente.

El sistema comprobará si el tiempo transcurrido desde la apertura de la solicitud de servicio es inferior a un tiempo X en el momento del intento de cierre. En caso afirmativo, mostrará al usuario el siguiente mensaje: "La atención ha durado menos de X segundos, ¿el ciudadano se ha presentado?". Si el agente contesta afirmativamente, se cierra la solicitud, en caso contrario se cancela automáticamente.

El tiempo X será administrable por la Subdirección General de Atención al Ciudadano como parámetro de la aplicación.

La aplicación incorporará un parámetro global, mantenible por los responsables del Ayuntamiento de Madrid, con valores "sí" o "no" (tipo "check"). Si ese parámetro

está activado, el cierre de una solicitud de servicio asociada a un tique de Q-matic disparará un evento hacia Qmatic para dar por concluida la atención (y en particular, no acumular más tiempo al citado Tique).

3.2 Canal Telefónico

3.2.1 Diseño del procedimiento

A continuación se muestra el análisis del flujo del procedimiento que seguirá el Canal Telefónico.

Al finalizar el agente vuelve al CRM. Cuando cree una nueva solicitud de servicio la aplicación CRM le preguntará si desea cerrar la anterior.

Proceso Manual Proceso Automático

Ilustración 4. Visión general del flujo del proceso en el canal 010.

3.2.2 Descripción del flujo de proceso Canal Telefónico

El proceso de atención es similar en todos los canales, excepto las diferencias imprescindibles. Por este motivo, se señalan sólo los aspectos que suponen alguna diferencia con los expuestos respecto al canal presencial, para el resto, se seguirán los mismos criterios.

■ Llamada de Ciudadano

El agente recibe la llamada del Ciudadano. Automáticamente la aplicación CRM creará una solicitud de servicio que incluirá el número de teléfono llamante y navegará a la vista de detalle de esa solicitud de servicio

Se tipificará la Solicitud con unos valores por defecto:

- Tipo 1 = Información
- Tipo 2 = Información general
- Tipo 3 = Buscador

Se lanzará de manera automática la aplicación del "Buscador Línea Madrid (<http://www.madrid.es/portal/site/LineaMadrid/>)".

La tipificación (Tipo 3 = Buscador) es temporal con el objetivo de lanzar el buscador y atender al ciudadano lo antes posible. La aplicación no permitirá cerrar la solicitud de servicio con este valor, por lo que, el agente deberá retipificar posteriormente (modifica Tipo 3 y completa Tipo 4).

Caso 1: La gestión se resuelve en el Buscador. Finalizada la atención al ciudadano, el agente completa la tipificación por defecto y finaliza la gestión.

Caso 2: La gestión requiere de otra aplicación del Ayuntamiento. En este caso, el agente modifica la tipificación y al completarla se abre la aplicación informática necesaria para su atención o, en su caso, el CRM navegará a la vista de detalle de la solicitud de servicio que corresponde a la gestión concreta que se va a realizar..

El CRM debe recoger la hora exacta a la que se atiende la llamada del ciudadano y se abre la solicitud de servicio, así como la hora a la que se cierra, con el objetivo de recoger el tiempo de atención de la solicitud de servicio.

Para el caso de que se abran varias solicitudes de servicio durante la atención a una misma llamada, es necesario poder conocer el tiempo de duración de la atención a la llamada, desde que se abre la solicitud de servicio inicial hasta que se cierra la última solicitud de servicio asociada.

■ Solicitud del detalle de la gestión

El agente preguntará al ciudadano sobre el detalle de la gestión que desea realizar y tipificará la solicitud de servicio (Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y en su caso Tipo 4).

Si, de acuerdo con lo señalado en la tabla de administración de tipificaciones, la solicitud de servicio que se ha tipificado, requiere grabación de la llamada, al completar la tipificación, el CRM activará los mecanismos necesarios para proceder a la grabación de la consulta telefónica con las garantías necesarias. La grabación debe ir identificada con un código diferente que se grabará automáticamente en la solicitud de servicio a la que está asociada la grabación. La grabación finalizará en el momento en que se cierre la solicitud de servicio.

Si la gestión requiere transferir la llamada al coordinador (reenvío síncrono) el proceso a seguir se detalla en el capítulo siguiente: Reenvío de Solicitudes.

En otro caso, el agente realiza la gestión de la solicitud.

■ Fin de tramitación de solicitud de servicio

Cuando el agente termine la gestión, si tiene que completar algún otro dato de la solicitud volverá a la vista de detalle de la solicitud de servicio, si no, podrá volver a la página inicial de la aplicación para esperar la siguiente llamada.

En el caso de que el ciudadano desee realizar servicios diferentes en la misma llamada, el agente deberá crear una nueva solicitud de servicio por cada una de las nuevas gestiones que el ciudadano necesite y las tipificará manualmente.

Al crear una nueva solicitud de servicio (al recibir una nueva llamada telefónica o manualmente) si la solicitud anterior de ese usuario está abierta, no se ha reenviado (Estado = "EN PROCESO"), no tiene la tipificación por defecto (Tipo 3 = Buscador) y no tiene actividades pendientes, la solicitud pasará automáticamente de estado "ABIERTA" a estado "CERRADA". En el caso de que no sea posible cerrarla porque falte alguna información o haya alguna tarea pendiente, el CRM mostrará un mensaje informando al agente del problema.

El sistema incluirá funcionalidad para que el agente pueda registrar en la solicitud el origen de las llamadas equivocadas cara a su cómputo posterior. En este caso, la solicitud de servicio se cancelará.

Igualmente, el sistema debe recoger el número de llamadas que el agente tenga que transferir a otro servicio y de qué servicios se trata.

3.3 Reenvío de solicitudes

A continuación se detalla el análisis del flujo del procedimiento que se seguirá en el reenvío de las solicitudes de servicio.

El CRM incluirá una opción que permita el reenvío de solicitudes a un nivel de atención especializado. Esta opción se utilizará cuando el agente no pueda atender la consulta del ciudadano por el nivel de complejidad o especialización de la consulta (en la actualidad se trata del reenvío a Tercer nivel 010 o a Tercer nivel Urbanismo), o cuando la demanda requiera una fase de trabajo posterior por parte de otros agentes o funcionarios, para poder dar por terminada la gestión (reenvío a trabajo interno).

La distribución será la siguiente:

- En el caso del Tercer nivel 010, el reenvío podrá realizarse desde el Servicio de Atención Telefónica y desde las OAC;

- El reenvío para el Tercer nivel Urbanismo podrá hacerse tanto desde el 010 como desde las OAC;
- El reenvío a trabajo interno sólo podrán hacerlo los agentes de las OAC, pero siempre para la misma OAC, no para otra.

En el caso de reenvíos desde las OAC al Tercer Nivel de Urbanismo o del 010, los agentes del 010 deberán consultarlo previamente con el responsable de la OAC. Con respecto al trabajo interno, se definirá que tipología de solicitudes puede derivarse y en qué casos.

Las solicitudes de servicio derivadas, quedarán en proceso y las cerrará posteriormente el agente o funcionario que complete la gestión, en un plazo de tiempo limitado para cada caso (48 horas para Tercer nivel 010, 72 horas para Tercer nivel Urbanismo...)

Para los reenvíos al Tercer nivel, el agente recogerá por escrito en el CRM, la demanda que el ciudadano ha hecho y que queda pendiente de respuesta. Igualmente, se recogerá después la respuesta que se da al ciudadano así como el procedimiento utilizado para localizar la información.

Debe existir una base de datos que recoja todas las preguntas escaladas tanto al tercer nivel del 010 como al de urbanismo, así como las respuestas y los procedimientos utilizados, información sobre la solicitud de servicio a la que están asociadas... Esta base de datos será de acceso para consulta para las personas que se definan en cada caso y será posible definir algunas limitaciones en cuanto a los campos que cada grupo de agentes puede consultar. Será posible igualmente, dar de baja una pregunta-respuesta, en los casos en que se valore conveniente, para que no aparezca entre los resultados de las consultas.

Cuando el agente del Tercer nivel se hace cargo de la solicitud de servicio para su atención, el CRM debe añadir el dato de quién es el nuevo propietario, sin eliminar el dato de quien inició la solicitud. Las personas asignadas a estos grupos de trabajo dispondrán de vistas en el CRM para consultar las solicitudes de servicio derivadas a su grupo y que están En proceso. El CRM permitirá que los agentes se hagan cargo de una solicitud de servicio para completar su atención, de dos modos distintos:

- Manualmente: el agente pinchará en una solicitud de servicio y escribirá su usuario en el campo destinado a recoger este dato,. Se trata del sistema utilizado actualmente por el Tercer nivel del 010.
- Automáticamente: el CRM dispondrá de una opción que permita que el agente

se asigne automáticamente la solicitud de servicio más antigua pendiente de resolver, y automáticamente incorpora el dato de quién es el nuevo propietario. Se trata del sistema utilizado actualmente por el Tercer nivel de Urbanismo.

Desde la Subdirección se elegirá una u otra opción para cada uno de los grupos de trabajo.

Los trabajadores de Tercer nivel, en el momento de completar la atención de la solicitud de servicio, anotarán en el CRM, las actividades realizadas de acuerdo al tipo de gestión (llamada al ciudadano....)

Como en el resto de los casos, el CRM recogerá la hora de apertura de la solicitud y la de cierre y por lo tanto el tiempo de demora hasta que se ha finalizado la gestión.

Se definirá un perfil de administrador para cada uno de los grupos de trabajo, (Tercer nivel 010, urbanismo y trabajo interno de cada OAC) con capacidad para hacer un seguimiento del trabajo de su equipo y reasignar solicitudes cuando sea necesario.

Como se ha señalado, se ha incluido en el CRM la referencia a un tercer grupo de trabajo especializado (Trabajo interno), cuyo proceso de trabajo dentro de la aplicación está pendiente de definir.

En el caso del Servicio de Atención Telefónica 010 existe un nivel intermedio de apoyo al agente. Si el agente no puede gestionar la solicitud, deberá derivar la llamada al Coordinador para que éste se haga cargo de la atención al ciudadano (reenvío síncrono).

El Coordinador recibe la llamada y consulta en el CRM la solicitud de servicio de la gestión. Se marcará un campo en el CRM para que quede constancia de que se trata de una "Llamada Transferida" .

Si el coordinador resuelve la llamada, completa la solicitud y finaliza la gestión. En otro caso, deberá realizar un reenvío asíncrono de la solicitud al tercer nivel.

En el caso de las OACs, tanto el jefe de Departamento OAC como su adjunto – pero no el coordinador de la empresa en la Oficina - podrán reenviar solicitudes de servicio al tercer nivel de Línea Madrid, de motu proprio, se trataría en este caso, de una consulta de información general, no para responder a la consulta de un ciudadano concreto. Para atender esta segunda eventualidad, se configurará una nueva entidad (o un tipo de solicitud) que represente estas consultas de modo que

no se contabilicen como una atención a un ciudadano.

Cualquier solicitud de servicio derivada a tercer nivel y que requiera una respuesta posterior al ciudadano, debe incluir los datos de identificación del ciudadano así como datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico). Dichos datos se almacenarán en la propia solicitud, y no en la entidad "ciudadano" (es decir, el reenvío a tercer nivel no supondrá la "identificación" del ciudadano en los términos definidos anteriormente en este documento). La solicitud se tipificará de acuerdo al contenido de la consulta del ciudadano. La solicitud de servicio dispondrá de un campo en el que se marcará el reenvío y a qué grupo de trabajo se dirige este reenvío.

Cuando el agente de tercer nivel o de trabajo interno finaliza la gestión, debe cerrar la solicitud de servicio manualmente.

Por otro lado, tanto desde el 010 como desde las OACs se podrán reenviar asincrónicamente solicitudes a usuarios concretos cambiando el propietario de la Solicitud y cambiando el estado a EN PROCESO.

4. Entidades de la aplicación

Las entidades de la aplicación contempladas inicialmente son:

- ❑ Ciudadano
- ❑ Organizaciones
- ❑ Solicitudes de Servicio
- ❑ Actividades

En el siguiente modelo se recogen las relaciones entre las diferentes entidades:

Ilustración 6. Modelo Entidad-Relación

Un Ciudadano puede ser representante de varias organizaciones. Una organización a su vez, podrá estar representada por varios Ciudadanos.

Cada Solicitud de Servicio se referirá a un único Ciudadano y/o Organización. A su vez, un Ciudadano y/o Organización podrá tener asociadas múltiples Solicitudes.

Las Actividades pertenecen a una Solicitud de Servicio y a su vez pueden tener

relacionado un Ciudadano y/o Organización. Las actividades contendrán información sobre la gestión realizada: nº de anotación de registro, código de grabación de la llamada, identificador de pago....

En los próximos apartados se describe el detalle cada una de las entidades de la aplicación que mantendrán la información CRM de la gestión del servicio de **Líneamadrid**.

Todos los registros, independientemente de la entidad que representen, poseen una serie de campos del sistema que se mantienen automáticamente:

- ❑ Identificador único del registro
- ❑ Usuario Creador
- ❑ Fecha/Hora de Creación
- ❑ Fecha/Hora última modificación
- ❑ Nº de Modificaciones realizadas

4.1 Solicitudes de Servicio

4.1.1 Descripción

Una Solicitud de Servicio recoge la información relativa a un trámite o gestión que realiza el ciudadano. Los agentes podrán crear, tipificar, escalar y cerrar las solicitudes.

Por tanto, las solicitudes de servicio son el objeto central de gestión e interacción con el Ciudadano y recogerá la información relativa a cada gestión.

El análisis y explotación posterior de la información recogida en cada solicitud, permitirá evaluar los servicios que demandan los ciudadanos y la respuesta de los agentes.

Las Solicitudes de Servicio podrán ser asociadas a un Ciudadano y/o a una Organización (entidad jurídica) si fuera el caso. Así mismo, se podrán crear Actividades relacionadas con la Solicitud de Servicio.

4.1.2 Información básica

En la siguiente tabla se muestran los campos de la entidad Solicitud de Servicios indicando su descripción, si es requerido en el sistema y si se solicita al usuario o no.

La columna "Requerido" se refiere a si el sistema obliga a rellenar este campo para poder grabar el registro. Si al crear un registro nuevo, este campo se dejara en blanco, el sistema devolverá un mensaje de error indicando que para poder grabar el registro es obligatorio informar ese campo. En la aplicación estarán señalados mediante un asterisco rojo.

La columna "Tipo" indica si el campo se lo proporciona automáticamente la aplicación, o en caso contrario el usuario tendrá que introducirlo de modo manual.

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Número de solicitud	Identificador único de la solicitud de servicio. Se rellena automáticamente por el sistema.	Sí	Automático
Tipo 1	Tipificación de la Solicitud Nivel 1.	Sí	Automático / manual
Tipo 2	Tipificación de la Solicitud Nivel 2	Sí	Automático / manual
Tipo 3	Tipificación de la Solicitud Nivel 3	Sí	Automático / manual
Tipo 4	Tipificación de la Solicitud Nivel 4	Sí, en los casos en que existe.	Manual
Fecha de apertura	Fecha y hora de creación de la solicitud de servicio	Sí	Automático
Fecha de cierre	Fecha y hora del cierre de la solicitud de servicio	Sí	Automático
Estado	Estado en el que está la solicitud de servicio. Pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> •Abierta •En proceso •Cerrada •Cancelada 	Sí	Automático / manual. Valor por defecto al crear la solicitud: Abierta

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Propietario	Código del usuario que ha abierto la solicitud de servicio	Sí	Automático / manual
Nombre	Nombre del ciudadano	Según tipificación	Automático / manual
Apellidos	Apellidos del ciudadano. Este campo contendrá un enlace con el Ciudadano asociado a la solicitud.	Según tipificación	Automático / manual
Tipo de documento	Tipo de documento de identidad del ciudadano.	Según tipificación	Automático / manual
Nº Documento	Nº del documento de identificación del ciudadano	Según tipificación	Automático / manual
Correo electrónico	Correo electrónico del ciudadano	No	Manual
Teléfono	Muestra teléfono del ciudadano	No	Manual
Organización	Este campo contendrá un enlace con la entidad jurídica asociada a la solicitud	No	Manual
Nº GestionesMúltiples	Campo numérico en el que se indicará el número de gestiones que se realizan con esta solicitud.	No	Manual
Observaciones	Campo de texto libre para añadir cualquier comentario	No	Manual
Oficina	OAC o 010 donde se ha creado la solicitud de servicio	Sí	Automático
Teléfono llamante	Nº de teléfono proporcionado por CTI. Se completa sólo en 010.	Sí (sólo en 010)	Automático (sólo en 010)
Fecha / Hora Llamada	Hora de la llamada proporcionada por CTI	Sí (sólo en 010)	Automático (sólo en 010)
Duración Llamada	Duración de la llamada proporcionada por CTI	Sí (sólo en 010)	Automático (sólo en 010)
Llamada transferida	Campo check que indica si la		

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Asignado a	Campo con desplegable que indica la asignación a: <ul style="list-style-type: none"> •Tercer nivel 010 •Tercer nivel urbanismo •Trabajo interno 	No	Manual
Nombre Ciudadano (Contacto)	Campo de texto libre para recoger el nombre del ciudadano, como dato para contacto	NO	Manual
Apellidos Ciudadano (Contacto)	Campo de texto libre para recoger los apellidos del ciudadano, como datos para contacto	No	Manual
Teléfono Ciudadano (Contacto)	Campo de texto libre para recoger nº de teléfono del ciudadano, como datos de contacto.	No	Manual
Correo electrónico Ciudadano (Contacto)	Campo de texto libre para recoger el correo electrónico	No	Manual
Código gestión / nº tique Q-matic	Nº de turno en el tique de Q-matic. Incluye un código con el tipo de gestión; se corresponde con una tipificación determinada incluida en la tabla de tipificaciones. Todas las solicitudes de servicio que se crean durante una misma interacción con el ciudadano tendrán asociado el mismo código de tique. Se completa sólo en las OAC.	Sí (excepto, Diferido Q-matic)	Automático (sólo en las OAC)
Diferido Q-matic	Campo de tipo check que se marcará al llamar un nº de tique Q-matic "K9??" (K900 al K999) y no podrá ser modificado manualmente. Para este turno no hay código	Sí (sólo para tiques K9??)	Automático (sólo para tiques K9??)

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
	de gestión Q-matic		
Observaciones	Campo de texto libre para recoger información relativa a la gestión que pueda ser útil.	No	Manual

Tabla 1. Información básica de Solicitudes de Servicio

Todas las solicitudes de servicio tendrán además la opción de crear Actividades asociadas y recoger toda la información relativa a esa actividad. Igualmente tendrán la opción de recoger preguntas para su posterior respuesta por el Tercer nivel.

Dependiendo de la tipificación, la solicitud de servicio mostrará además otros campos, de acuerdo con el procedimiento y los datos necesarios para la atención de la gestión correspondiente.

Las solicitudes de Servicio sólo se podrán cerrar (cambiar estado a CERRADA) si se cumplen los siguientes condicionantes:

- No tiene la tipificación por defecto (Tipo 3 = Buscador)
- No tiene actividades asociadas en estado no cerrado o cancelado.

En el canal presencial (Oficinas), en el caso de que el cierre de una solicitud de servicio se produzca menos de un período de tiempo determinado (mantenible como parámetro del sistema) después de su apertura, la aplicación preguntará al usuario si realmente se ha producido la asistencia, cerrando la solicitud de servicio en caso afirmativo y cancelándola en caso contrario (el ciudadano pidió tique pero no se presenta al ser llamado).

No podrán eliminarse Solicitudes creadas, deberán pasarse a estado CANCELADA.

Una vez que se ha cerrado una solicitud de servicio, no podrá modificarse la información que contiene. Existirán usuarios con permisos de administración para distintas tipologías de solicitudes, que podrán volver a abrir solicitudes de servicio para los casos en que se considere necesario.

En el apartado 6. *Gestión de Tipificaciones de Solicitudes de Servicio*, se detalla la funcionalidad para los campos Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4.

4.2 Ciudadanos

4.2.1 Descripción

La entidad de Ciudadanos se utilizará para almacenar la información relativa a los ciudadanos.

La pantalla principal mostrará los datos de identificación básicos del ciudadano y a través de vistas secundarias podrá visualizar toda la información relacionada con el ciudadano seleccionado, es decir, sus Solicitudes de Servicio, sus Actividades, etc.

Es necesario que se cree un proceso para dar de baja a los ciudadanos de modo que dejen de ser visible en búsquedas y demás procedimientos de usuario, pero que queden almacenados en el sistema. El CRM guardará automáticamente la fecha en que se produce la baja.

El registro del ciudadano permitirá adjuntar archivos informáticos, de manera que sea posible escanear la solicitud por escrito de la baja y adjuntarla. Solo deben tener acceso a los ciudadanos dados de baja los administradores de la aplicación.

4.2.2 Información básica

En la siguiente tabla se muestran los campos de la entidad Ciudadanos indicando su descripción, si es requerido en el sistema y si se solicita al usuario o se rellena de forma automática.

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Primer Apellido	Primer apellido del ciudadano	Sí	Automático / manual
Segundo Apellido	Segundo apellido del ciudadano	No	Automático / manual
Nombre	Nombre del ciudadano	Sí	Automático / manual
Tipo de Documento de Identidad	Tipo de documento de identidad	Sí	Automático / manual
Nº de Documento	Nº de documento de identidad.	Sí	Manual

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
de Identidad	Este dato se solicitará al ciudadano en el proceso de identificación		
Teléfono móvil	Teléfono móvil del ciudadano	No	Manual
Teléfono fijo	Teléfono fijo del ciudadano	No	Manual
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del ciudadano	No	Manual
Organización	Campo multivalor que contendrá todas las Organizaciones a las que representa el ciudadano	No	Manual

Tabla 2. Información básica de Ciudadanos

Las Direcciones se tratarán como una entidad relacionada asociada al Ciudadano. Es decir, a un Ciudadano se le podrán crear tantas direcciones como se desee. Una de ellas estará marcada como principal. La dirección no se cargará automáticamente de ePOB.

4.3 Entidad Actividades

4.3.1 Descripción

Las actividades son tareas requeridas, planificadas o que ya han sido realizadas. Las actividades generalmente están asociadas a Solicitudes de Servicio y también estarán relacionadas con Ciudadanos y/o Organizaciones.

Las actividades además de en la vista de detalle de solicitudes de servicio, también pueden ser visualizadas desde la página principal de la aplicación 'Actividades'

4.3.2 Información básica

En la siguiente tabla se muestran los campos de la entidad Actividades indicando su

descripción, si es requerido en el sistema y si se solicita al usuario o se rellena de forma automática.

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Nº de Actividad	Identificador. Se rellena automáticamente por el sistema	Sí	Automático
Tipo	Tipo de actividad, tendrá una lista de valores.	Sí	Manual
Subtipo	Subtipo asociado al tipo de actividad, tendrá una lista de valores	Sí, cuando haya subtipos	Manual
Nº Solicitud de Servicio	Código de identificación de la solicitud de servicio a la que está asociada la actividad.	Sí	Automático
Fecha Inicio	Fecha y hora de inicio de la actividad.	Sí	Automático
Duración	Duración de la actividad	No	Manual
Fecha de Vencimiento	Fecha y hora previstas para finalizar la actividad. Se calcula a partir de la fecha de inicio.	No	Automático
Fecha de Cierre	Fecha y hora de cierre de la actividad	Sí	Automático
Estado	Estado en el que se encuentra la actividad, Posibles valores: <ul style="list-style-type: none"> •Abierta: estado inicial de la actividad. •Cerrada: Cuando se cierra la actividad. •Cancelada: actividad cancelada. 	Sí	Manual

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Oficina	Oficina en la que se ha creado la actividad	Sí	Automático
Observaciones	Campo de texto libre para añadir cualquier comentario	No	Manual

Tabla 3. Información básica de Actividades

4.4 Entidad Organización

4.4.1 Descripción

La entidad Organización contiene información de las entidades jurídicas sobre la que los Ciudadanos solicitan alguna gestión a Líneamadrid.

Una Organización estará asociada con uno o más Ciudadanos que la representan y se relacionarán con Solicitudes de Servicio y Actividades

4.4.2 Información básica

En la siguiente tabla se muestran los campos de la entidad Organización indicando su descripción, si es requerido en el sistema y si se solicita al usuario o se rellena de forma automática.

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Nombre	Nombre de la organización	Sí	Manual
Razón social	Razón social	No	Manual
CIF	CIF	No	Manual
Teléfono	Teléfono de contacto	No	Manual
Fax	Fax de la organización	No	Manual
Sitio Web	Sitio Web de la organización	No	Manual

Nombre Campo	Descripción	Requerido	Tipo
Domicilio	Tipo de vía, número, localidad, CP	No	Manual
Ciudadano	Campo multivalor que contendrá los Ciudadanos que representan a la organización	No	Manual
Correo electrónico	Correo electrónico	No	Manual

Tabla 4. Información básica de Organización

5. Contenido de las pantallas CRM

5.1 Conexión a la aplicación

El usuario deberá registrarse en el sistema utilizando el "Nombre de Usuario" y la "Contraseña". Si el usuario introduce erróneamente el nombre del usuario o la contraseña el sistema devolverá un mensaje de error indicando que alguno de los parámetros es erróneo. En tal caso el usuario deberá pulsar el botón Aceptar e introducir de nuevo los parámetros de conexión.

En el momento de iniciarse el CRM, no abrirá ninguna otra aplicación, éstas se abrirán sólo cuando sea necesario de acuerdo a la tipificación de la solicitud de servicio.

Para dar de alta a los usuarios en la aplicación, se utilizará como usuario y contraseña el usuario asignado en Uweb (aplicación municipal), que se trata de un código numérico o alfanumérico, según el caso. El CRM permitirá modificar posteriormente dicha contraseña, y todos los usuarios deben hacerlo la primera vez que accedan a la aplicación.

5.2 Consulta en CRM del trabajo pendiente

El CRM, al abrirse, mostrará automáticamente información sobre solicitudes de servicio y actividades propiedad del usuario y cuya gestión no ha finalizado:

- Mis solicitudes de servicio: Contendrá las solicitudes de servicio no finalizadas de cada usuario, es decir todas aquellas cuyo estado sea 'ABIERTO' o 'EN PROCESO'
- Mis actividades: Contendrá las actividades de cada usuario cuyo estado sea 'ABIERTO' o 'EN PROCESO'

Los agentes dispondrán de opciones dentro de la aplicación para hacer otras consultas sobre el trabajo realizado o sobre el trabajo de personas de su equipo.

5.3. Atención a un nuevo ciudadano

Dependiendo de si se trata de un agente del canal telefónico o de canal presencial, el CRM incluirá la barra de telefonía para poder atender las llamadas y en el segundo caso el control de Q-Matic para poder realizar la llamada al siguiente ciudadano.

5.4 Solicitudes de servicio

5.4.1 Listado de solicitudes de servicio

La vista de solicitudes de servicio incluirá un listado con todas las solicitudes de servicio registradas en la aplicación CRM.. En todos los casos, dicho listado aparecerá ordenado temporalmente, apareciendo en primer lugar la última solicitud de servicio que se ha abierto y se actualizará constantemente, de manera que permita hacer un seguimiento del trabajo. Este listado, como el resto de los que aparecen en el CRM, permitirá hacer consultas utilizando como criterio de búsqueda cualquier criterio referido a las solicitudes de servicio: tipología, fechas de apertura y cierre, estado, Oficina, propietario... La aplicación dará facilidades para obtener y manejar estos datos: consultas predefinidas, exportar a Excel....

Será el perfil del usuario el que determine sobre qué solicitudes de servicio se hace la consulta. Inicialmente, existirán las siguientes vistas:

- **Mis solicitudes:** Vista con el listado de Solicitudes de Servicio de las que el usuario es propietario. Mostrará las solicitudes abiertas en el día de la fecha. Existirá una opción que permita consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables, y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información.
- **Solicitudes de Mi Equipo:** Vista con el listado de Solicitudes de Servicio abiertas por el usuario o por cualquier usuario por debajo en la estructura organizativa. Mostrará las solicitudes abiertas en el día de la fecha. Existirá una opción que permita consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables, y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información.

- Solicitudes de Servicio OAC: Vista con el listado de Solicitudes de Servicio de las OAC. Mostrará las solicitudes abiertas en el día de la fecha. Existirá una opción que permita consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables, y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información.
- Todas las Solicitudes de Mi Oficina: Listado con todas las Solicitudes de Servicio de la oficina del usuario independientemente del propietario. Estará abierto exclusivamente para el Jefe de Departamento OAC Línea Madrid correspondiente a la Oficina en cuestión o su adjunto. Podrá aplicarse igualmente al 010, accediendo en este caso tanto el coordinador UTE como los responsables de la Subdirección General de Atención al Ciudadano responsables de ese canal. Mostrará las solicitudes abiertas en el día de la fecha. Existirán opciones que permitan consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables y en los últimos 30 días naturales y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información.
- Solicitudes del Tercer nivel 010: Listado con las solicitudes que se han reenviado al Tercer nivel 010. Mostrará las solicitudes de servicio que están "en proceso", que deben ser atendidas por el personal del Tercer nivel del 010.
- Solicitudes del Tercer nivel Urbanismo. Listado con las solicitudes que se han reenviado al tercer nivel Urbanismo. Mostrará las solicitudes de servicio que están "en proceso", que deben ser atendidas por el personal del Tercer nivel de Urbanismo.
- Administración Tercer nivel Urbanismo. Listado con todas las solicitudes asignadas a Tercer nivel de urbanismo, disponible para los administradores del tercer nivel de urbanismo. Permitirá la reasignación de solicitudes.
- Solicitudes de servicio de Informadores urbanísticos. Mostrará las solicitudes de servicio cuyo propietario es un informador urbanístico, iniciadas en el día de la fecha. Existirá una opción que permita consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables, y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información.
- Todas las solicitudes de servicio: Listado con todas las Solicitudes de Servicio independientemente del usuario propietario. Listado disponible sólo para algunos perfiles de acceso con permisos especiales. Mostrará las solicitudes abiertas en el día de la fecha. Existirán opciones que permitan consultar las solicitudes iniciadas en los 7 últimos días laborables y en los

últimos 30 días naturales y que el usuario podrá elegir cuando necesite esa información. Existirá una opción para los administradores de la aplicación, que permita el acceso a consultas sobre solicitudes de servicio sin limitaciones.

El CRM permitirá además, a usuarios autorizados según su perfil, realizar consultas sobre las solicitudes de servicio utilizando como criterio de búsqueda cualquiera de los datos recogidos en las solicitudes y combinaciones de los mismos.

5.4.2 Aplicaciones del Ayuntamiento

En la siguiente tabla se recogen las aplicaciones a las que conectará la aplicación CRM según la tipificación de la Solicitud de Servicio:

Aplicaciones
Buscador Líneamadrid ¹
Consulta de Expedientes SIGSA
Teleasistencia
Cita Previa
ePOB
GIIM
Recaudación Ejecutiva (REAM)
Pago con Tarjeta
SER (Servicio de Estacionamiento Regulado)
Sugerencias y Reclamaciones
Sanidad y Consumo (GESTION OMIC)
Averías

¹ <http://www.madrid.es/portal/site/LineaMadrid/>

Aplicaciones
Medio Ambiente
Firma electrónica
Vectores
Avisa 2 (basada en "Remedy")

El CRM debe permitir que los administradores de la aplicación puedan incorporar fácilmente otras aplicaciones informáticas o páginas web.

En función de la tipificación de cada solicitud de servicio, al pinchar Activar aplicación, el CRM abrirá la aplicación que se le ha asociado en la Tabla de Tipología de Solicitudes. En el caso de que se produzca un fallo en la conexión con la aplicación, si ésta está incluida en Uweb, el CRM abrirá Uweb para que el agente intente acceder desde allí a la aplicación. El acceso a través de Uweb sería, por tanto, una alternativa, no un funcionamiento normal. El CRM podrá llamar también a aplicaciones informáticas o direcciones web no incluidas en Uweb.

Las aplicaciones sólo se abrirán cuando se pinche Activar aplicación desde una solicitud de servicio tipificada, no al iniciar la sesión del CRM, de modo que sólo se abrirán las aplicaciones que el agente necesite a lo largo de la jornada. Finalizada la atención de la solicitud de servicio, las aplicaciones que se han abierto permanecerán ocultas para el agente.

En función de la gestión que se vaya a realizar, puede ser necesario utilizar pantallas distintas de una misma aplicación. El CRM abrirá en cada caso la aplicación en la pantalla que se requiera y que se definirá a través de la Tabla de Tipología de Solicitudes y la Tabla de Aplicaciones.

Estas aplicaciones podrán utilizarse para la realización de diferentes gestiones, y por esto puede ser necesario que se abran en distintas pantallas.

Actualmente, en la aplicación CRM-Líneamadrid, desde el punto de vista del nivel de implantación en la herramienta de los procesos de relación con el ciudadano, se pueden distinguir dos tipos de modelos:

Modelo 1. Todo el proceso de relación está integrado en CRM. En este caso los usuarios de la aplicación no necesitan acceder a interfaces de usuario externos para

prestar el servicio demandado por el ciudadano. Ejemplos de este tipo de implantación son (nivel 3 de tipificación):

- Solicitud de Tarjeta Azul.
- Información sobre Solicitud Tarjeta Azul.
- Duplicado Tarjeta Azul.
- Incidencias foto Tarjeta Azul.
- Semáforos y señales.
- Teleasistencia / Madrid Mayor.
- Gestión de las anotaciones de Registro

Modelo 2. Parte del proceso de relación con el ciudadano se ejecuta sobre procesos externos, *aplicaciones de gestión*, a la aplicación CRM a los que el usuario accede a través de interfaces de distinta tipología: aplicaciones Web, emulaciones 3270 y 5250, y aplicaciones Cliente/Servidor.

En este segundo caso, la necesidad de acceso a los procesos externos da lugar a la implantación en CRM de procedimientos para la administración del login en las aplicaciones de gestión, que incluyen la creación de una base de datos de usuarios.

Además, la aplicación CRM incorpora procedimientos que, a partir de la categorización del servicio, permiten tanto la maximización de las aplicaciones como ciertos niveles de navegación automática dentro de sus procesos.

Como parte de la evolución de la plataforma CRM-Líneamadrid, se ha planteado el desarrollo de nuevas funcionalidades, bajo el tipo de modelo 1, para la gestión de los siguientes servicios:

- **Cita Previa Multicanal.** Gestión de las agendas municipales dependientes de Líneamadrid (agenda de Líneamadrid, Oficina de Atención Integral al Contribuyente, Servicio de Estacionamiento Regulado y otras) a través de los canales telefónico, presencial y Web.
- **Gestión de la mensajería SMS** generada por el Ayuntamiento, y enviada a los ciudadanos a través de la pasarela SMS municipal.

Además, como proyectos desarrollados por el Ayuntamiento de Madrid dentro del ámbito del proceso de desarrollo de la Administración Electrónica, se plantea la

incorporación de los siguientes servicios a la *Carpeta del Ciudadano y Empresas* del portal Web:

- Consulta de la situación de tramitación.
- Consulta y Gestión electrónica de información tributaria:
- Consulta de Datos Tributarios.
- Domiciliación bancaria de tributos
- Cambio de dirección fiscal o dirección de notificación
- Designación de representante
- Modificación de errores ortográficos de nombre, apellidos y NIF
- Duplicados de recibos en período voluntario
- Certificado de pago de tributos
- Certificado negativo de deuda

La implantación de estos servicios conlleva el desarrollo de los elementos de integración necesarios para la resolución de los servicios de forma transaccional:

- Consulta de la situación de tramitación, mediante acceso a **servicios web de la plataforma Situación de Tramitación.**
- Consulta y Gestión electrónica de información tributaria, mediante acceso a **servicios web que mapean las aplicaciones GIIM (entorno mainframe) a través del conector CICSJAVA.**

Así mismo se plantea el desarrollo de un sistema unificado de pago electrónico con tarjeta integrado con la pasarela de comercio electrónico seguro de la entidad financiera colaboradora del Ayuntamiento de Madrid en el cobro de liquidaciones, tributos, tasas y multas a los ciudadanos, sea para el ciudadano por Internet, como en las instalaciones municipales de manera presencial.

Como parte de esta implementación, y considerando que los cobros atendidos presencialmente por los empleados municipal se realizan siempre por este medio de pago con tarjeta, se implementará también una nueva solución para estos servicios en el entorno Intranet.

El objetivo principal que se pretende es ir trasladando a CRM todo el proceso de relación con el ciudadano, accediendo a las aplicaciones de gestión en un modo transaccional, lo que permitirá a los usuarios de la aplicación completar todo el proceso correspondiente a cualquier servicio demandado por un ciudadano desde el interfaz de usuario de CRM.

Entre las ventajas de este modelo conceptual podemos señalar:

- Un único interfaz de usuario para los agentes funcionarios y externos que prestan el servicio de atención, lo que implica una mayor eficacia en la gestión, así como una disminución de sus tiempos de formación.
- Mayor simplicidad en la operación de la plataforma al eliminar la administración de usuarios de las aplicaciones de gestión implementada en CRM.
- La redefinición de la arquitectura de integración de los sistemas de información que dan soporte al servicio permitirá:
 - Optimizar la utilización en los recursos. Los servicios Web desarrollados para el servicio de Carpeta del Ciudadano, Padrón, Pago con tarjeta o SER podrán ser utilizados, entre otros sistemas, por la aplicación CRM.
 - Aumentar la capacidad de crecimiento de la plataforma CRM-Líneamadrid gracias al acceso a nuevos servicios municipales.

De acuerdo con estos objetivos, se define como objetivo el desarrollo y puesta en marcha de los siguientes procesos de integración:

- **Padrón.** Se propone la integración de los siguientes procesos:
 - Procesos con servicios Web disponibles:
 - Volante empadronamiento.
 - Certificado empadronamiento.
 - Procesos con servicios Web pendientes de análisis:
 - Renovación extranjeros.
 - Consulta censo electoral.
 - Reclamación censo electoral.
 - Consulta empadronamiento para el SER (comprobación de residencia).

Dado que una parte importante de los procesos de Padrón son procesos de back-office que realizan funcionarios en una segunda línea de atención, el objetivo de esta

fase es integrar los procesos de la primera línea de atención, de manera que se produzca la eliminación del uso de ePob para aquellas gestiones atendidas generalmente por agentes de la empresa externaE adjudicataria de los servicios de apoyo en Oficinas Líneamadrid y 010.

- **Tributos.** Se propone la integración de los siguientes procesos:
 - Procesos con servicios Web en fase de desarrollo:
 - Consulta/ Información.
 - Duplicados de recibos.
 - Domiciliación bancaria.
 - Domiciliación complementaria.
 - Cambio de dirección fiscal o dirección de notificación.
 - Modificación de errores ortográficos de nombre, apellidos y NIF.
 - Duplicados de recibos en período voluntario.

En cuanto a los procesos de Domiciliación, se contempla la domiciliación múltiple de tributos (un único servicio de domiciliación para N objetos tributarios). A partir del DNI del Ciudadano y solicitado el servicio correspondiente ('Domiciliación'), el agente podrá seleccionar más de un objeto tributario a partir de las opciones que presente el sistema. Se contemplan además, las 3 formas de domiciliación: normal, pago fraccionado (sistema especial de pago) y aplazamiento.

- Procesos con servicios Web pendientes de análisis:
 - Sistema especial de pago.
 - Modificación de domicilio fiscal.
 - Abonarés.
 - Abonarés Liq. Extemporáneas.
 - Preapremio.
 - Notificación a tráfico.
 - Domiciliación por pago fraccionado.
 - Solicitud de reducción.

– **Pago con tarjeta.**

SER. Se propone la integración de **3 de los siguientes procesos**, uno de ellos el Pago con tarjeta:

SER Ordinario:

- Obtención distintivo
- Distintivo 2º vehículo
- Robo/duplicado distintivo
- Cambio domicilio
- Cambio vehículo

Renovación Anual:

- Abonaré
- **Pago con tarjeta**/Distintivo (SER)

Consulta:

- Abonaré.
- Distintivo.

Emisión distintivos:

- Obtención distintivo

Integración de la aplicación web *Buscador Líneamadrid*.

En este último caso se propone embeber la aplicación en el interfaz CRM sin realizar modificaciones en la misma.

Para los procesos de gestión de tributos debemos distinguir entre dos tipos de trámites:

1. Tipo1. Trámites que se realizan para todos los tipos de tributos y que, dependiendo del impuesto de que se trate, tiene información o funcionalidad

específica. Será necesario desarrollar lógica, tanto de integración como de proceso específica para cada tributo.

- 2. Trámites comunes a todos los tipos de tributos:** se trata de trámites que afectan a los datos personales y únicos del ciudadano y que no tienen funcionalidad dependiente del impuesto de que se trate.

En los casos en que la gestión solicitada por el ciudadano no pueda realizarse directamente en el CRM, éste lanzará la aplicación municipal indicada para el caso. En la tabla de administración de tipificaciones se asociará cada tipificación a la aplicación necesaria para su atención, pudiendo definirse incluso, qué pantalla de la aplicación debe abrirse.

El acceso a las aplicaciones se hará de acuerdo a los diferentes permisos definidos para los trabajadores.

El CRM abrirá la aplicación en el momento en que ésta sea necesaria para atender una solicitud. En los casos en que una misma aplicación permite realizar varias gestiones diferentes, el CRM abrirá la aplicación en la pantalla que debe utilizarse de acuerdo a la tipificación de la solicitud de servicio.

Un caso especial de integración en el CRM es el de la gestión de Tarjeta Azul, totalmente integrada en el CRM, sin que exista una aplicación que sirva de soporte a la gestión. Posteriormente se describirá en detalle su funcionamiento.

5.5 Ciudadanos

La pantalla de ciudadanos recogerá la información relativa a los ciudadanos. Constará de:

- El listado de todos los ciudadanos registrados en la aplicación. Este listado, por defecto, se mostrará ordenado por fecha de alta, apareciendo en primer lugar el último ciudadano al que se ha dado de alta. El listado se actualizará constantemente. Permitirá hacer consultas con criterios diferentes (datos de identificación, fecha de alta...). Este listado será visible para todos los usuarios de la aplicación y cualquiera de ellos podrá modificar los datos de un ciudadano.
- El detalle del ciudadano seleccionado en el listado. Además de los datos del ciudadano, contendrá la información de las Organizaciones con las que está relacionado, sus solicitudes de servicio y las actividades. Desde esta vista será posible navegar al detalle de cualquiera de ellas.

Con un permiso restringido para los administradores, será posible dar de baja a un ciudadano de esta base de datos, de manera que sus datos se mantengan en la aplicación pero sólo sean accesibles mediante consultas restringidas al permiso de administrador.

5.6 Organizaciones

Esta vista contendrá el listado de todas las organizaciones relacionadas con ciudadanos y, por otra parte, su detalle.

En particular, en la ficha de Organización aparecerán los Ciudadanos con los que está relacionado.

5.7. Actividades

Esta vista contendrá el listado de todas las actividades existentes en la aplicación CRM y, por otra parte, su detalle.

Desde la consulta de actividades será posible conocer a qué solicitud de servicio está asociada cada actividad y dará facilidades para navegar a ella.

6. Gestión de Tipificaciones de Solicitudes de Servicio

Con el objetivo de conocer el detalle de los servicios prestados por **Líneamadrid**, las Solicitudes de Servicio se tipificarán a cuatro niveles de detalle (campos Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4). En todos los casos la tipificación llegará al menos hasta el nivel 3, y en algunos casos, se añadirá un cuarto nivel. Se valorará la posibilidad de incluir un quinto nivel.

Estos cuatro campos forman una jerarquía, es decir, los valores del campo Tipo 2 dependerán del Tipo 1 seleccionado, los valores del campo Tipo 3 serán dependientes del Tipo 2, y los valores del Tipo 4 serán dependientes del Tipo 3.

Los tres niveles primeros niveles de tipificación (Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3) serán campos obligatorios para toda Solicitud de Servicio. La obligatoriedad del Tipo 4 será parametrizable por el administrador de servicios, aunque en todo caso, contemplarán su obligatoriedad para la Serie "Información" (Tipo 1), e "Información General" (Tipo 2), que se utilizará, tanto en 010 como en Oficinas, para tipificar las consultas generales formuladas por los ciudadanos a Línea Madrid.

La tipificación de solicitudes se realizará de dos maneras:

- Automática, en los casos en que el tique de QMatic aporta información suficiente sobre la gestión que se va a realizar. El agente podrá modificar la tipificación manualmente.
- Automática en una llamada entrante desde CTI o en evento Q-Matic de cliente sin tique en el Punto Central de Información, mediante la tipificación por defecto del Buscador. En todos los casos se trata de una tipificación temporal que el agente deberá modificar de acuerdo a la gestión realizada, para que se pueda cerrar la solicitud de servicio.
- Manual en otros casos

En cualquier caso, el comportamiento a la hora de la tipificación manual será el siguiente:

- Si se selecciona un valor único para Tipo 1 que sólo tiene un posible Tipo 2 y Tipo 3 (y eventualmente Tipo 4), estos campos se rellenarán automáticamente.
- Si se selecciona un valor único para Tipo 2, con un único valor posible para Tipo 3 (y eventualmente Tipo 4), estos últimos campos se rellenarán automáticamente.
- Si se selecciona un valor único para Tipo 3, sin haber tipificado Tipo 2 y Tipo 1, estos dos campos se rellenan automáticamente.
- Si se selecciona un valor único para Tipo 4, sin haber tipificado Tipo 3, Tipo 2 y Tipo 1, estos tres campos se rellenan automáticamente.

Para la administración de las tipificaciones, se habilitará una pantalla de administración en la que se registrarán las posibles combinaciones de Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4.

Para cada tipificación a nivel 3 (combinación de Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3) o nivel 4 (combinación de Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4), se indicará la aplicación que se debe lanzar para realizar la gestión correspondiente.

Además, la tabla de administración de las tipificaciones se incorporará información sobre el código enviado por Q-Matic para cada tipificación y sobre si el lanzamiento de esa aplicación se hará de forma automática o manual; esta información sólo

afectará al funcionamiento de las OAC.

Cuando en las OAC el usuario pulsa en el llamador de Qmatic integrado en el CRM, el botón de "Siguiete" para atender al siguiente ciudadano, automáticamente se crea una solicitud de servicio ya tipificada según la información que envía el servidor de Q-Matic y se abre o no la aplicación dependiendo de la necesidad de identificar al ciudadano (sin perjuicio de lo establecido en este documento en relación con el funcionamiento del punto central de información).

A esta pantalla de administración de tipificaciones sólo tendrá acceso aquel usuario que tenga perfil de administración de solicitudes de servicio, que se encargará de realizar las modificaciones necesarias. Esta pantalla reúne la siguiente información:

- Orden: N° que permite ordenar la tipificación. Los desplegados que aparecen en la solicitud de servicio para completar la tipificación, se ordenan de acuerdo con el criterio marcado en esta columna.
- Tipo 1: Primer nivel de tipificación de la solicitud de servicio
- Tipo 2: Segundo nivel de tipificación de la solicitud de servicio
- Tipo 3: Tercer nivel de tipificación de la solicitud de servicio
- Tipo 4: Cuarto nivel de tipificación de la solicitud de servicio
- Obligatorio Tipo 4: Check que indica si es obligatorio o no introducir un Tipo 4 para la combinación de Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3.
- Código Q-Matic: Código enviado por Q-Matic cuando se solicita el siguiente número de turno, coincide con el código alfabético que usa Qmatic para designar cada tipo de gestión. Se asocia un código de Qmatic a cada Tipo 1.
- Identificar Ciudadano: Flag que estará activo si para ese tipo de solicitud de servicio es obligatoria la identificación de usuario. En este caso al pulsar el botón "Siguiete" del control de Q-Matic se navegará automáticamente al detalle de la solicitud de servicio recién creada para asociarle el ciudadano. Tras la asociación de ciudadano, el CRM abrirá la aplicación necesaria para la atención de la gestión.
- Grabación: Flag que estará activo si para ese tipo de solicitud de servicio es obligatoria la grabación de la conversación telefónica con el ciudadano en el 010. La grabación se iniciará automáticamente al completar la tipificación que

lo requiere. Siempre se informará al ciudadano de que la conversación va a ser grabada así como de sus derechos en materia de protección de datos. En la solicitud de servicio del CRM se grabará automáticamente el código de identificación de la grabación.

- **Autoarranque:** Flag que estará activo si para ese tipo de solicitud de servicio la aplicación del Ayuntamiento se abre automáticamente al pulsar el botón "Siguiente" del control de Q-Matic. Sólo puede activarse cuando la tipificación se completa automáticamente con la información que aporta el tique de Qmatic y además no es obligatorio identificar al ciudadano.
- **Aplicación:** Aplicación que se lanza para tramitar la gestión del ciudadano. Se mostrará un desplegable con la lista de las aplicaciones en las que se ha implementado la apertura y las opciones en el caso de contemplar varios modos de lanzamiento. El CRM debe permitir que se lancen aplicaciones diferentes según que la atención se haga en las OAC o en el 010. Igualmente debe permitir abrir al menos dos aplicaciones para una misma tipología; en este caso, se definirá también en qué orden se abren. En la atención al ciudadano, supondrá que al completar la tipificación y en su caso, la identificación del ciudadano, el CRM abrirá las dos aplicaciones y mostrará al agente la aplicación informática sobre la que debe trabajar en primer lugar; cuando el agente minimiza esta aplicación, resultará visible la pantalla de la segunda.
- **Perfiles:** Será un campo multivalor, en el que se asociarán los perfiles (Agente OAC, Agente 010, Informador Urbanístico, etc.) que tendrán visibilidad sobre esa tipificación. La aplicación sólo mostrará a cada usuario las opciones de tipificación que sean propias de su perfil.
- **Activación/desactivación.** El CRM incluirá una opción de desactivación de tipologías, de modo que una tipología pueda dejar de utilizarse sin que sea necesario eliminarla de la tabla general.
- **Definición de temporalidad.** El CRM recogerá la fecha en que se da de alta una tipología. Igualmente permitirá incluir fechas de activación y desactivación previstas, para facilitar el uso de las tipologías que se utilizan sólo en determinados periodos temporales.

Las opciones de "Identificar Ciudadano" y "Autoarranque" son excluyentes, es decir, ambas no podrán estar activadas al mismo tiempo.

El campo Aplicación de la pantalla de Administración de Tipificaciones, será un desplegable con una lista de las aplicaciones que se han vinculado al CRM. Éste dispondrá de una vista desde la que los usuarios administradores del CRM, podrán incluir las aplicaciones. Es necesario tener en cuenta que las aplicaciones, en algunos casos se abrirán en su pantalla inicial y en otros, según la gestión para la que se utilicen, en otras pantallas.

El CRM permitirá asociar tanto aplicaciones Web como otras aplicaciones AS400 en uso en el Ayuntamiento.

El detalle de los campos de esta pantalla es el siguiente:

Aplicación: Nombre de la aplicación del Ayuntamiento

- Opción: Si la aplicación tiene varios modos de apertura, indicará una de sus opciones de apertura. En el resto de los casos, estará en blanco.
- Aplicación / Opción: Campo automático que unificará los dos campos anteriores. Será el valor que se asociará en la tabla de Administración de Tipificaciones, es decir, para una tipificación en concreto, se abrirá una aplicación con una opción en concreto.
- Tipo Aplicación: Será un desplegable con dos posibles valores: Web u Otros.
- URL: Sólo se habilitará para aplicaciones tipo Web. En este campo, se debe incluir la URL de acceso a dicha aplicación, pudiendo contener los siguientes parámetros: <usuario> y <password>. El CRM permitirá recoger varias URL alternativas para cada aplicación. El objetivo es que si se produce un fallo y no puede abrir la pantalla de la aplicación necesaria para realizar la gestión, permita abrir la aplicación en su página inicial y si esto tampoco es posible, abra Uweb; en estos casos, luego el agente tendrá que navegar hasta la pantalla que necesita utilizar.
- Administrador: Recoge el código de usuario de los administradores de la aplicación.

Los administradores de la aplicación podrán dar de alta nuevas aplicaciones Web que aparezcan en la gestión del Ayuntamiento.

6.1 Tabla de Tipificaciones

A continuación se anexa la tabla de tipificaciones utilizada actualmente por el Ayuntamiento. Esta tabla debe ser modificable por los usuarios administradores de la aplicación. Las modificaciones que se realicen deben surtir efecto inmediatamente.

Se incluye la tabla de administración de tipificaciones en el Anexo.

7. Gestión de usuarios

Cada agente o funcionario tendrá un usuario y contraseña para acceder a la aplicación CRM. Estos usuarios son nominativos. El CRM no permitirá asignar un mismo usuario a dos personas distintas, ni que una misma persona pueda tener asignados dos usuarios distintos. Para facilitar las búsquedas y evitar errores, el CRM tratará todas las letras como mayúsculas e ignorará los acentos. Se trata de evitar que pueda darse algún tipo de duplicidad.

Para cada usuario de CRM se mantendrá un conjunto de usuarios y contraseñas para el acceso a las diferentes aplicaciones del Ayuntamiento.

Las contraseñas se encontrarán cifradas en la base de datos del CRM.

Además, el CRM generará para cada usuario un código Q-Matic (secuencial numérico) que deberá ser informado a los gestores del sistema Q-Matic para sincronizar los datos de conexión entre la aplicación CRM y Q-Matic. Hay que tener en cuenta, que la aplicación Qmatic, no tendrá una gestión de usuarios propia. El funcionamiento consiste en que, cuando un agente intente acceder a Qmatic, la aplicación comprobará que el agente está dado de alta en CRM y tiene asignado un código de acceso a Qmatic y en este caso le permitirá utilizar la aplicación.

A cada usuario CRM se le asociará uno o más perfiles (Responsabilidades) que gestionará las pantallas de la aplicación CRM a las que tendrá acceso. En función de estos perfiles, se definirá qué gestiones puede realizar y por tanto a qué tipificaciones tiene acceso.

El CRM debe permitir dar de baja a un usuario, guardando la información de la fecha en que se produce la baja. Si el usuario posteriormente volviese a estar de alta en la aplicación, utilizará el mismo usuario y el CRM conservará las fechas de las sucesivas altas y bajas, que podrán consultar los administradores de usuarios, de manera que sea posible un seguimiento

El campo "Arranque Inicio", de tipo check, en la lista de aplicaciones de un usuario indica si al entrar en el CRM, se debe arrancar la aplicación de manera predeterminada

7.1 Procedimiento Creación de Usuarios Ayuntamiento

En el CRM existirá un perfil de acceso de administrador de usuarios, que serán los responsables de la gestión de los usuarios de la aplicación.

Los administradores de usuarios del CRM realizarán las siguientes tareas en la aplicación:

- Alta de usuarios del CRM.
 - Incluirán en la aplicación los datos de identificación del nuevo usuario (nombre y apellidos, tipo de documento de identificación y nº de documento).
 - Le asignarán un usuario y contraseña de acceso, que inicialmente coincidirá con el código de usuario de la aplicación municipal Uweb.
 - Asociarán al registro un archivo informático que contendrá el compromiso de confidencialidad firmado por el usuario y escaneado.
 - Le asignarán un código de acceso a Qmatic, en el caso de que se trate de un usuario que va a trabajar en las OAC.
 - Definirán el perfil con el que el usuario va a acceder al CRM y, de acuerdo con este perfil, le darán acceso a las aplicaciones que sea necesario.
 - En el CRM quedará constancia de la fecha en que se produce el alta. En caso de que hubiera varias fechas de alta para un mismo agente, quedará constancia de todas ellas. Igualmente, el CRM conservará la información del perfil de acceso en cada nueva alta.
- Modificaciones de usuarios de CRM. Variaciones en el perfil de acceso o en las aplicaciones a las que el usuario puede acceder. En el CRM quedará constancia de la fecha en que se produce la modificación. En el caso de que se produjeran varias modificaciones, constará la fecha de todas ellas; el CRM conservará la información sobre el cambio realizado.
- Baja de usuarios de CRM. La baja supone eliminar el acceso del usuario. En el CRM quedará constancia de la fecha en que se produce la baja. En caso de

que hubiera varias fechas de baja para un mismo agente, quedará constancia de todas ellas.

Si una persona está de alta en el CRM en periodos discontinuos, siempre se le dará acceso con el mismo usuario y contraseña, aunque el perfil de acceso pueda variar.

El sistema permitirá asociar a cada usuario el fichero obtenido mediante la digitalización del compromiso de confidencialidad firmado por él mismo. La existencia de este documento será obligada para el alta de un usuario, se introducirá por el "administrador de usuarios", y será consultable por el propio interesado (usuario) y por los administradores de aquellas aplicaciones a las que haya de acceder el mencionado usuario.

7.2. Pantalla del usuario. Administración de claves personales.

Cada usuario tendrá acceso a una pantalla en la que podrá consultar sus datos en el CRM y podrá modificar su contraseña de acceso a la aplicación, que es algo que, por razones de seguridad, todos los agentes tendrán obligación de hacer.

El CRM tendrá una pantalla de mantenimiento de contraseñas, que mostrará automáticamente para cada usuario **todas las aplicaciones** a las que deba tener acceso conforme a su perfil, junto con la contraseña encriptada o la falta de la misma, **y sólo tales aplicaciones**.

En esta pantalla, el usuario no podrá crear ni eliminar registros, únicamente podrá modificar la contraseña que el CRM utilizará para abrir todas o alguna de las aplicaciones (en este caso, deberá repetir esta modificación en las aplicaciones para que el CRM pueda seguir lanzando la aplicación cuando la solicitud de servicio lo requiera).

Las contraseñas se mostrarán cifradas por lo que únicamente podrán ser modificadas, no consultadas.

7.3 Administrador de aplicación

Se definirá en el sistema el perfil de "Administrador de Aplicación". Cada aplicación (por ejemplo "ePob", "GIIM", etc...) tendrá uno o varios administradores que no podrán crear ni suprimir usuarios en el CRM, pero sí introducir contraseñas para los usuarios dados de alta en el CRM y que tengan acceso a dichas aplicaciones.

Igualmente, se definirá una vista que permita a los administradores de cada aplicación acceder fácilmente a la lista de todos los usuarios que han de tener acceso a la misma, y en particular a la de aquellos que no tengan asignada contraseña, e

introducir o modificar fácilmente tales contraseñas.

8. Estructura Organizativa

Este apartado recoge la estructura organizativa de Líneamadrid, los perfiles que corresponderán a cada uno de los puestos de trabajo y las vistas de la aplicación CRM a las que tendrán acceso cada uno de ellos.

8.1 Perfiles

8.1.1 Personal externo

Ilustración. Perfiles de los agentes externos

8.1.2 Funcionarios

Ilustración. Perfiles de los agentes funcionarios

8.1.3 Administradores de la aplicación

Ilustración . Perfiles de los administradores de la aplicación

8.2 Vistas de la Aplicación

Se incluye un listado de vistas de la aplicación como referencia de los contenidos a los que es necesario poder acceder.

Vistas de la aplicación:

Vista	Descripción
Pantalla inicial	Pantalla de inicio. Barra de telefonía o panel de Qmatic (según el tipo de usuario). Listados de Mis Solicitudes y Mis Actividades.
Mis Solicitudes	Vista con el listado de Solicitudes de servicio de las que el usuario es propietario.
Solicitudes de Mi Equipo	Vista con el listado de Solicitudes de Servicio del usuario o de cualquier usuario por debajo en la estructura organizativa.
Solicitudes del Tercer Nivel	Listado con las solicitudes que se han reenviado al tercer nivel del 010

Vista	Descripción
Solicitudes del Tercer Nivel Urbanismo	Listado con las solicitudes que se han reenviado al tercer nivel de Urbanismo
Todas las Solicitudes de Mi Oficina	Listado con todas las Solicitudes de Servicio de la oficina del usuario independientemente del propietario.
Todas las solicitudes de Mi Oficina (sólo lectura)	Listado con todas las Solicitudes de Servicio de la oficina del usuario independientemente del propietario en modo sólo lectura.
Todas las solicitudes de OAC	Listado con todas las Solicitudes de Servicio de todas las OAC independientemente del propietario.
Todas las solicitudes de OAC (sólo lectura)	Listado con todas las Solicitudes de Servicio de todas las OAC independientemente del propietario en modo sólo lectura.
Todas las Solicitudes de Servicio	Listado con todas las Solicitudes de servicio independientemente del usuario propietario.
Todas las Solicitudes de Servicio (sólo lectura)	Listado con todas las Solicitudes de Servicio independientemente del usuario propietario, en modo sólo lectura.
Mis Actividades	Vista con el listado de Actividades de las que el usuario es propietario
Actividades de Mi Equipo	Vista con el listado de Actividades de las que es propietario el usuario o cualquier usuario por debajo en la estructura jerárquica.
Todas las Actividades de Mi Oficina	Listado con todas las Actividades de la oficina del usuario independientemente del propietario.
Todas las Actividades	Listado con todas las Actividades independientemente del usuario propietario.

Vista	Descripción
Ciudadanos (todas las vistas)	Listado de Ciudadanos y vistas de detalle: solicitudes, actividades, direcciones y archivos adjuntos del ciudadano.
Organizaciones (todas las vistas)	Listado de Organizaciones y las vistas de detalle: solicitudes, actividades, direcciones y archivos adjuntos de la Organización.
Administración claves propias	Pantalla con el listado de aplicaciones del Ayuntamiento a las que tiene acceso el usuario. Sólo puede modificar las contraseñas.
Administración de Usuarios	Vista de administración que permite modificar usuarios CRM (salvo login) y crear y modificar registros de la tabla de aplicaciones a las que tiene acceso cada usuario
Fichas de usuarios Sólo Lectura (Mi Oficina)	Vista de todos los datos de las fichas de los usuarios de mi oficina en modo solo lectura. El personal externo sólo tendrá acceso a los usuarios externos de la Oficina; el personal funcionario tendrá acceso a todos los usuarios de la Oficina.
Fichas de usuarios Sólo Lectura (Todos)	Vista de todos los datos de las fichas de todos los usuarios en modo sólo lectura. El personal externo sólo tendrá acceso a todos los usuarios externos; el personal funcionario tendrá acceso a todos los usuarios.
Administración Usuarios-Contraseñas por Aplicación	Vistas para administrar los usuarios y contraseñas de acceso a aplicaciones del Ayuntamiento.
Administración de Tipificaciones	Vista con la tabla de administración de tipificaciones, aplicaciones asociadas, perfiles con permisos, etc.
Administración de	Vista de la tabla de administración de

Vista	Descripción
Tipificaciones Sólo Lectura	tipificaciones en modo de sólo lectura.
Administración Aplicaciones Ayuntamiento.	Vista con la tabla de aplicaciones del Ayuntamiento, sus opciones de apertura, su tipo y la URL en el caso que proceda.
Administración Control de Presencia (Mi Oficina)	Vista con la tabla en la que se almacenan las conexiones/desconexiones de los usuarios. Únicamente se visualizan los datos de la oficina del usuario
Administración Control de Presencia (Todas las Oficinas)	Vista con la tabla en la que se almacenan las conexiones/desconexiones de los usuarios de cualquier oficina.
Administración del Sistema	Conjunto de vistas de administración del servidor, listas de valores, parámetros de la aplicación y del sistema, etc.

Tabla 5. Vistas de la Aplicación

8.3 Vistas por Responsabilidades

Las Responsabilidades, son conjuntos de vistas. Una o más responsabilidades se asocian a un usuario quedando definidas el conjunto de vistas a las que tiene acceso ese usuario.

8.4 Responsabilidades por Perfil

Las Responsabilidades se asociarán a usuarios. De acuerdo con su puesto de trabajo, los usuarios tendrán asignadas una serie de responsabilidades.

8.5 Acceso a la Información

Según los perfiles y responsabilidades detallados en las secciones anteriores, los usuarios tendrán diferentes niveles de acceso a los datos.

Para la información accedida por cada usuario, éste podrá aplicar filtros consistentes en cualquier combinación de valores de campos.

Por ejemplo, un Jefe de Departamento OAC tendrá acceso a todas las Solicitudes de Servicio cuyo propietario sea un agente funcionario o externo de su oficina. Sobre este nivel de acceso, podrá aplicar criterios como:

- Rango de fechas y horas de creación de las solicitudes
- Valores de tipificaciones concretos
- Usuarios propietarios de las solicitudes
- Estado de las solicitudes
- Etc.

Los registros (con todos los campos de la entidad) obtenidos al aplicar cualquier combinación de búsqueda, podrán ser exportados a Excel desde la aplicación CRM mediante el comando Menú Exportar.

Por otro lado, se incorporará una herramienta de Business Inteligent a través de la cual se podrá realizar una explotación de toda la información operacional que recoge el CRM, con cualquier nivel de agregado y filtrado, así como de los datos aportados por otras aplicaciones informáticas utilizadas en el Ayuntamiento (Qmatic.....), lo que permitirá un análisis completo del servicio de Líneamadrid. Desde el BI será posible la elaboración de informes programados así como su envío automatizado.

9. Integración

La aplicación CRM estará integrada con las siguientes aplicaciones:

- Q-matic.
- ePob
- Registro
- A continuación se describirá en qué consiste la integración de cada una de ellas.

Con integraciones el documento se refiere al desarrollo de interfases entre dos

sistemas.

Las aplicaciones del Ayuntamiento en las que se realizan las gestiones en último término, serán lanzadas por el CRM como aplicaciones independientes

El sistema permitirá mediante funciones sencillas el envío de mensajes de correo electrónico, SMS y llamadas salientes. Se configurarán las actividades multicanal (teléfono, correo electrónico, SMS, etc.) asociadas a las Solicitudes de Servicio para que recojan la información de las interacciones salientes (comunicaciones de Línea Madrid con el Ciudadano).

9.1 Integración con Q-Matic

Q-Matic gestiona el sistema de espera en las Oficinas de Atención Ciudadano, por lo tanto será el encargado de indicarle a la aplicación CRM el siguiente ciudadano que debe ser atendido.

Por otra parte, se ha integrado la gestión de usuarios de Qmatic con el CRM, de modo que es en el CRM donde se señala qué usuarios tienen acceso a Qmatic y con qué clave de acceso. Cuando un usuario trata de acceder a Qmatic, esta aplicación comprueba en el CRM que el usuario está de alta en CRM y tiene acceso a Qmatic. Desde Qmatic se ha creado además un procedimiento para su uso en los casos en que por alguna incidencia, no es posible la conexión entre las dos aplicaciones para el acceso de los usuarios.

9.1.1 Descripción del proceso

Cuando los agentes de las OACs inician una sesión en la aplicación CRM, automáticamente se establece una conexión con el servidor Q-Matic de la oficina.

Para la atención de los ciudadanos, el usuario utilizará el Llamador de Q-matic integrado en el CRM y solicitará el siguiente ciudadano que va a ser atendido pulsando el botón de "Siguiendo Cliente". En ese momento la aplicación CRM demandará a Q-Matic el siguiente número de turno en la lista de espera. Si existen ciudadanos esperando, Q-Matic enviará a la aplicación CRM el número de turno y el servicio que ha requerido el ciudadano.

De esta forma, se creará automáticamente en la aplicación CRM una solicitud de servicio tipificada según el servicio indicado y se navegará a la vista de detalle de dicha solicitud o se lanzará la aplicación del Ayuntamiento dependiendo si es

necesaria o no la identificación del ciudadano.

Es necesario tener en cuenta que Qmatic, a su vez, está integrado con la aplicación actual de cita previa. En el momento en que el ciudadano que ha solicitado cita previa acude a la OAC, el agente introduce el código de cita o un dato de identificación del ciudadano en Qmatic; la aplicación conectará con cita previa para comprobar la existencia de la cita, la hora a la que está concertada y para qué tarea y emitirá el ticket que corresponde. De este modo, Qmatic tendrá en cuenta la hora de la cita para organizar los turnos de atención. Al emitir el tique, Qmatic envía un mensaje de vuelta a la aplicación de cita previa, con lo que dicha aplicación considerará que se han atendido todas las citas de ese ciudadano para ese día y esa agenda.

A partir de ese momento, el funcionamiento es el mismo que para la atención sin cita, el agente llamará a un nuevo ciudadano utilizando el llamador de Qmatic en CRM y éste abrirá una solicitud de servicio de acuerdo con la información del tique.

9.2 Integración con ePOB

ePOB es la aplicación destinada a la gestión informática del Padrón de Habitantes (almacena los datos padronales del Ayuntamiento de Madrid).

- CRM se integrará con ePOB para solicitar a esta aplicación los datos del ciudadano y recogerlos en la base de datos CRM. Así, la identificación de los ciudadanos en CRM, se hará de forma online a través de la integración de ésta con el servicio web de "Consulta de ciudadanos por DNI" publicado por la aplicación de Padrón.
- Para la realización de algunas gestiones, en la actualidad Tarjeta Azul, es requisito indispensable estar empadronado en el municipio de Madrid. En este caso, el CRM comprobará en ePob si el ciudadano está correctamente empadronado y utilizará los datos de identificación que consten en el Padrón, no siendo posible modificarlos manualmente.
- Está previsto avanzar en la integración con ePob para otras gestiones, concretamente la emisión de justificantes de Padrón, de manera que no sea necesario abrir la aplicación, sino que se impriman directamente desde el CRM.

9.2.1 Diseño del procedimiento

A continuación se detalla el procedimiento que se sigue para la creación de ciudadanos en la aplicación CRM.

9.2.2 Descripción del proceso

Para identificar al ciudadano el CRM solicitará los siguientes datos que el ciudadano debe aportar:

- Tipo de documento de identificación.
- N° de documento de identificación.
- Fecha de nacimiento: dd/mm/aaaa

En el caso de las solicitudes de servicio en que es obligatorio identificar al ciudadano, el CRM solicitará esta información cuando se complete la tipificación y no permitirá realizar la gestión si no se ha hecho la identificación. La solicitud de servicio contendrá además un botón que el agente podrá utilizar si ha decidido identificar al ciudadano en una solicitud en que no es obligatorio hacerlo y el CRM le solicitará los mismos datos.

Si el ciudadano ha realizado gestiones previamente a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano o del canal 010 estará ya registrado en la aplicación CRM, con lo que, cuando el agente introduzca el N° de Documento, se recuperará la información del ciudadano de la base de datos y se asociará a la solicitud de servicio automáticamente.

En caso contrario, el ciudadano no estará registrado en el sistema y habrá que solicitar la información a ePOB. Para ello se invocará a un servicio web de "Consulta de ciudadanos por documento de identificación" publicado por la aplicación de Padrón, mediante el cual se recuperará la información del ciudadano (Nombre y Apellidos) cuando se envíe el número de documento de identificación. Automáticamente se creará en la aplicación CRM un nuevo ciudadano con la información recibida y en este caso el ciudadano también quedará automáticamente asociado a la solicitud de servicio creada.

Tanto si se crea nuevo desde ePOB como si ya existe en la base de datos de Ciudadanos, aparecerá al usuario una pantalla con la información del Ciudadano para su verificación y la posibilidad de introducir uno o más números de teléfono y su

dirección de correo electrónico.

Si se produjera el caso en el cual el ciudadano no existiese ni en la base de datos de CRM ni en la aplicación de Padrón por no estar censado en el municipio, aparecerá un mensaje de "Ciudadano no existente" en la aplicación CRM. Entonces el agente/agente funcionario deberá pulsar el botón "Nuevo ciudadano" y solicitar los datos al ciudadano para crearlo manualmente en la base de datos del CRM.

En el proceso de introducción del número de documento, el CRM realizará una validación de su formato en función del tipo de documento seleccionado.

Para la realización de algunas gestiones, en la actualidad Tarjeta Azul, será obligatorio que el ciudadano esté de alta en el Padrón municipal. En este caso, la identificación del ciudadano sólo podrá hacerse conectando con Padrón, no serán válidos los datos previos que puedan existir en la base de datos del CRM ni será posible incluirle en el CRM manualmente. En este caso, se dará de alta al ciudadano con los datos que consten en el Padrón municipal y no podrán modificarse.

Está previsto ampliar la integración de ePob con el CRM para la realización de otras gestiones, inicialmente la emisión de justificantes de empadronamiento (volantes y certificados). El agente trabajará directamente sobre el CRM, sin abrir la aplicación ePob, el CRM hará la consulta invocando a un servicio web de "Consulta de ciudadanos por documento de identificación" publicado por la aplicación de Padrón y con los datos obtenidos, se imprimirá el justificante directamente desde el CRM.

9.2.3 Datos de envío y recepción

En este apartado se presenta la relación de los datos que es necesario enviar desde la aplicación CRM al servicio web de "Consulta de ciudadano por DNI" de ePOB y los que se reciben como resultado de la transacción realizada

9.2.3.1 Datos CRM ePOB

Los datos que se enviarán en cada transacción para la consulta de datos del ciudadano serán los siguientes:

Campos	Descripción	Valor por defecto
Código de portal	Código que se pasa en las llamadas al servicio web para identificarse	Madrid.es

Campos	Descripción	Valor por defecto
Código de institución	Institución que pasará el portal para indicar con cual quiere trabajar	1
Código de idioma	Permite mostrar los textos en el idioma correcto (en este caso, castellano)	102
Código de usuario	Usuario (para auditoria)	-
Nivel de consulta	Parámetro que determina la información recibida por cada ciudadano. Posibles valores: <ul style="list-style-type: none"> •1: Sólo si está o no empadronado. •2: Datos básicos de habitante. •3: Datos básicos de habitante y datos de dirección. 	3
Tipo de documento	Tipo de documento de identificación. Posibles valores: <ul style="list-style-type: none"> •DNI •Pasaporte 	-
Nº de documento	Número del documento de identificación	-

Tabla 6. Información enviada desde el CRM a servicio web de "Identificación de Ciudadano por DNI"

9.2.3.2 Datos ePOB CRM

Los datos que devolverá el servicio web de ePOB cuando reciba el DNI de un ciudadano serán los siguientes:

Campos	Descripción	Valor por defecto
Código de portal	Código que se pasa en las llamadas al servicio web para identificarse	Madrid.es
Código de institución	Institución que pasará el portal para indicar con cual quiere trabajar.	1
Código de idioma	Permite mostrar los textos en el idioma correcto (en este caso, castellano)	102
Código de usuario	Usuario (para auditoria)	-
Tipo de documento	Tipo de documento de identificación. Posibles valores: <ul style="list-style-type: none"> •DNI •Pasaporte... 	-
Nº de documento	Número del documento de identificación	-
Nombre	Nombre del ciudadano	-
Apellido 1	Primer apellido del ciudadano	-
Apellido 2	Segundo apellido del ciudadano	-
Nacionalidad	Nacionalidad del ciudadano	-
Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano	-
Sexo	Género del ciudadano	-
Teléfono	Teléfono del ciudadano	-
Código vía	Código de la vía	-
Sigla vía	Sigla de la vía	-

Campos	Descripción	Valor por defecto
Vía	Nombre de la vía	-
Número	Número	-
Escalera	Escalera	-
Planta	Planta	-
Puerta	Puerta	-
Código postal	Código postal	-
Barrio	Barrio	-
Distrito	Distrito	-

Tabla 7. Información enviada desde el servicio web de "Identificación de Ciudadano por DNI" a Siebel.

El CRM únicamente tendrá en cuenta los siguientes datos de la respuesta de ePOB:

- Nombre
- Apellido 1
- Apellido 2
- Tipo de Documento
- N° de Documento

No se utilizará ningún otro dato del ciudadano recogido en la aplicación ePob.

9.3 Integración con Registro

La atención al público para gestiones de Registro (asignación de nº de anotación e impresión de etiquetas) no requerirá abrir la aplicación de Registro, el agente trabajará únicamente sobre el CRM. La integración entre CRM y Registro supone que el CRM recupera el número de anotación, e imprime las correspondientes etiquetas.

Se elimina por tanto la apertura de la aplicación de Registro a partir de una determinada tipificación de solicitudes en CRM.

El proceso de creación de solicitudes de servicio para esta gestión es el siguiente:

- Las solicitudes de servicio serán creadas y tipificadas como: Tipo 1 = "Registro", Tipo 2 = "Registro", Tipo 3 = "Anotación". En las Oficinas de Atención al Ciudadano, si hay ticket de Q-Matic, la tipificación será automática hasta nivel 3
- Para acceder a este servicio no es necesario estar empadronado, con lo que no será necesario registrar en la solicitud de servicio los datos del ciudadano
- Esta tipificación no lleva asociada la activación de ninguna aplicación.

Proceso de solicitud de anotación e impresión de etiquetas:

- Una vez tipificada la solicitud de servicio, el usuario tendrá a su disposición un botón "Imprimir Etiqueta Registro" que realizará las siguientes acciones:
 - Realizar la llamada al web service de Registro, enviando los datos de la oficina a la que pertenece el agente y la identificación del agente (usuario CRM). El web service de Registro devolverá el N° de Anotación, la fecha y la hora
 - Generación automática de una actividad asociada a la solicitud de servicio, que guarde los datos enviados por el web service de Registro. Esta actividad será creada directamente en estado "Cerrada".
 - Preguntar el número de copias de la etiqueta a imprimir, que por defecto serán 2 (dos). Por cada n° de anotación que se solicite se imprimirán dos copias: una para el ciudadano y otra para el Ayuntamiento. Existirá un campo que indique el número de copias que se han impreso.
- Existirá un botón "Reimprimir Etiqueta Registro" que permitirá volver a imprimir el número de anotación en tantas etiquetas como se indique.
- Podrán existir varias anotaciones asociadas a la misma solicitud de servicio, cada una de ellas, recogida como una nueva actividad.

Proceso de cierre de solicitudes de servicio de tipo Registro y gestión de errores de integración

- La Solicitud de Servicio podrá ser cerrada solo cuando la actividad de Registro asociada tenga número de anotación, y se hayan impreso las etiquetas.
- En el momento de la integración con la aplicación de Registro pueden surgir problemas de comunicación entre ambas aplicaciones. En este caso, el agente debe admitir a trámite la documentación, aunque sea sin número de anotación. El sistema deberá emitir un mensaje suficientemente intuitivo para el agente, de modo que sepa que debe proseguir con la admisión para Registro sin número de anotación. En estas situaciones, el sistema permitirá cerrar la solicitud de servicio a pesar de que la actividad asociada no tenga número de anotación.

Puesto que se trata de una solicitud de servicio con funcionalidades distintas a las de la mayoría de las solicitudes, su vista deberá adaptarse a los requerimientos, incluyendo los botones de impresión y reimpresión de etiquetas y eliminando el de activación de aplicación.

Principales modificaciones en la vista de Solicitudes de Servicio,

Botón "Imprimir Etiquetas": será el botón que inicie todo el proceso de comunicación con la aplicación de registro e impresión de etiquetas. Estará ubicado en la vista de detalle de Solicitudes de Servicio. Permitirá elegir el nº de etiquetas que se imprimirán.

Botón "Reimprimir": permitirá volver a lanzar el proceso de impresión de una actividad de registro concreta. Estará situado en el área de actividades de la vista de detalle de Solicitudes de Servicio. Permitirá elegir el nº de etiquetas que se imprimirán.

En el área de actividades se incorporarán los siguientes campos:

- Nº Anotación: Campo de lectura que recogerá el Nº de Anotación aportada por la aplicación de registro

- Fecha de Registro: campo de lectura que recogerá la fecha asociada al N° de Anotación en la aplicación de Registro
- Hora de Registro: campo de lectura que recogerá la hora asociada al N° de Anotación en la aplicación de Registro
- Fallo en Registro: campo de lectura de tipo check que solo estará marcado si ha existido un problema a la hora de establecer la comunicación con el sistema de registro
- Etiquetas impresas: campo de lectura que indicará el número total de etiquetas que se han impreso para una determinada admisión. Este campo recogerá las impresiones realizadas durante el proceso general, como a través del proceso de reimpresión

A continuación se describen los distintos procesos relacionados con la tramitación de las solicitudes de servicio de tipo registro, tanto el proceso general como el de reimpresión y admisión de varios trámites asociados a una única solicitud de servicio.

Proceso general de creación y tramitación de la solicitud de servicio de Registro

Los agentes crearán la solicitud de servicio:

- Si existe ticket de Q-matic, la tipificación será automática hasta tercer nivel
- Si no existe ticket, la tipificación será manual, también hasta tercer nivel

En ambos casos la tipificación será:

- Tipo 1: Registro
- Tipo 2: Registro
- Tipo 3: Anotación

Una vez que el agente ha realizado la tipificación, navegará al detalle de la solicitud de servicio, donde visualizará también el área de actividades, aún sin registros.

La solicitud de servicio mostrará el botón "Imprimir Etiquetas". Cuando el agente pulse este botón, el sistema realizará las siguientes acciones:

- 1.- Verificar que se trata de una solicitud de servicio con la tipificación adecuada, y que no está en un estado final (Cancelada o Cerrada). En caso de tratarse de una solicitud en estado final, el botón no será accesible por el usuario (estará en modo lectura)
- 2.- Comunicación con el web service de Registro.

El sistema invocará el web service de registro, enviando los siguientes datos:

- Aplicación: CRM
- Sentido: E (entrante)
- Número de anotaciones: 1
- Usuario: Login del agente
- Oficina: código de la oficina a la que pertenece el usuario conectado a CRM

Como consecuencia de esta invocación, pueden darse dos situaciones:

- a) El sistema de registro devuelve la información sin errores. En este caso, CRM realizará las siguientes acciones:
 - i. Generación de una actividad asociada a la solicitud de servicio, con las siguientes características:
 - Tipo = Registro.
 - Fecha de creación: la actual
 - Creada por: usuario conectado
 - Nº de anotación: la enviada por Registro.
 - Fecha y hora de anotación: las enviadas por Registro
 - Estado: Cerrada

El “Nº de Anotación” será un campo, que se mostrará siempre en modo lectura: ningún usuario podrá modificar un número de anotación enviado por el sistema de registro.

- ii. Mostrar un mensaje indicando que se va a proceder a la impresión de las etiquetas y solicitando el número de copias, que por defecto será de 2. El mensaje mostrará el siguiente literal.

“Se va a proceder a la impresión de las etiquetas. Introduzca el número de etiquetas a imprimir”

Este mensaje mostrará el campo “Nº de etiquetas” cumplimentado con un 2. El usuario podrá modificarlo con el número de etiquetas deseadas. El número introducido aquí será informado en la actividad generada anteriormente, en el campo “Etiquetas Impresas”.

Este mensaje dispondrá de un campo “Aceptar”, para iniciar el proceso de impresión.

- iii. Ejecutar el proceso de impresión de etiquetas.

- b) El sistema de registro devuelve un error. En este caso, CRM realizará las siguientes acciones:

- i. Generación de una actividad asociada a la solicitud de servicio, con las siguientes características:

- Tipo = Registro.
- Fecha de creación: la actual
- Creada por: usuario conectado
- Nº de anotación: [en blanco]
- Fecha y hora de registro: [en blanco]
- Estado: Cerrada

- Error en Registro: Sí. El campo "Error en Registro" será de lectura y de tipo check. Solo el sistema podrá actualizarlo. Cuando esté marcado indicará que no se ha podido establecer la comunicación con la aplicación de registro y que por tanto la entrada deberá realizarse sin nº de anotación.

ii. Mostrar el siguiente mensaje de error:

"CRM no pudo comunicar con la aplicación de Registro. Por favor, continúe la tramitación sin número de anotación".

Una vez que el proceso de impresión de etiquetas ha finalizado, ya sea correctamente o con errores, el agente podrá proceder al cierre de la solicitud de servicio, o llamar al siguiente ciudadano, de manera que la solicitud se cierre automáticamente.

Cuando el usuario actualice el campo de la solicitud a "Cerrada", el sistema realizará la siguiente comprobación: verificará si el campo "Error en Registro" está marcado:

-En caso negativo, comprobará que el campo "Nº de Anotación" está cumplimentado. Si es así, permitirá el cambio de estado; en caso contrario emitirá el siguiente mensaje:

"Esta solicitud aún no puede cerrarse; es necesario el nº de anotación y la impresión de las etiquetas".

-En caso afirmativo, permitirá el cambio de estado a "Cerrada"

Proceso de Reimpresión

Es posible que antes de cerrar la solicitud de servicio sea necesaria imprimir más etiquetas con la misma anotación. A tal efecto existirá un botón "Reimprimir" en el área de actividades de la solicitud de servicio.

Al pulsar este botón, el sistema verificará que la solicitud de servicio está "Abierta" o "En Proceso", y mostrará de nuevo el siguiente mensaje:

"Se va a proceder a la impresión de las etiquetas. Introduzca el número de etiquetas a imprimir"

Este mensaje mostrará el campo "Nº de etiquetas" cumplimentado con un 2. El usuario podrá modificarlo con el número de etiquetas deseadas. El número introducido aquí será sumado al dato que ya figura en el campo "Etiquetas Impresas" de la actividad de tipo Registro.

Este mensaje dispondrá de un campo "Aceptar", para iniciar el proceso de impresión.

El sistema guardará, además del número total de copias, el número de reimpresiones.

No será posible la reimpresión de etiquetas si la solicitud de servicio está en estado "Cerrada" o "Cancelada".

Proceso de tramitación de varias entradas de registro en la misma solicitud de servicio.

Puede ocurrir que un ciudadano acuda a una Oficina de Atención al Ciudadano con varios trámites que iniciar a través de Registro. En este caso, durante la misma atención se iniciarán los distintos trámites.

Esta situación trasladada al sistema supondrá que en el marco de una solicitud de servicio de Registro se podrán registrar varias actividades de tipo Registro, cada una con un Nº de Anotación diferente.

Cada entrada en registro se realizará de forma secuencial, en el ámbito de la misma solicitud de servicio. El proceso a seguir será el siguiente:

-A partir del ticket de Q-Matic o de forma manual, se da de alta en el sistema la nueva solicitud de servicio, con la tipificación correspondiente a Registro. El agente realiza todo el proceso descrito anteriormente hasta que obtiene el Nº de Anotación e imprime las etiquetas del primer trámite.

-Para iniciar el proceso de la siguiente entrada en registro, el agente volverá a pulsar el botón imprimir. En este momento, el sistema emitirá un mensaje:

"Esta solicitud de servicio ya dispone de una actividad de Registro. ¿Desea crear una nueva?". El mensaje dispondrá de los botones "Aceptar" y "Cancelar".

Si el agente pulsa "Aceptar", el sistema iniciará todo el proceso, creando una nueva actividad de Registro, e invocando de nuevo el web service para obtener un nuevo nº de anotación e imprimir las etiquetas posteriormente.

En definitiva, cada vez que el agente pulse el botón "Imprimir Etiquetas", el sistema generará una nueva actividad de Registro e intentará comunicar con la aplicación de Registro.

Formato de las Etiquetas

Las etiquetas a imprimir tendrán el siguiente formato:

<<Oficina>>

ENTRADA / REGISTRO

Fecha: <<fecha actual>> Hora: <<hora actual>>

Nº Anotación: <<Nº anotación aportada por registro>>

El CRM dispondrá de una lista de oficinas con los códigos y nombres de Registro, de la que obtendrá el nombre de la oficina que posteriormente se hará constar en la etiqueta.

Fecha y Hora son dos datos que vendrán de la aplicación de Registro junto con el nº de anotación, a través del web service.

La impresión de etiquetas se realizará a partir de una plantilla de Word ubicada en el puesto del agente. Durante el proceso de impresión, el sistema abrirá dicha plantilla, actualizará los datos correspondientes tomándolos de la actividad de Registro correspondiente, y enviará la impresión a la impresora de etiquetas.

9.4 Tarjeta azul

Se describe a continuación, el funcionamiento del CRM para las gestiones de Tarjeta Azul (www.madrid.es/tarjetaazul). Se trata de un caso de integración de la gestión en el CRM en el que no existe una aplicación diferente que sirva de soporte a la gestión, sino que se ha configurado el proceso totalmente en el CRM. Se trata por

esto, de un modelo interesante de integración.

Solicitud de Tarjeta Azul

La atención se realiza en las OAC. Al llamar al ciudadano con el ticket de Qmatic, se crea una solicitud de servicio, tipificada como:

- a) Tipo 1: Tarjeta Azul
- b) Tipo 2: Tarjeta Azul
- c) Tipo 3: Solicitud de Tarjeta Azul

Se comprueba que el ciudadano está empadronado en el municipio de Madrid mediante su identificación en el CRM a través del Padrón Municipal de Habitantes (ePob). Para la identificación se utiliza la fecha de nacimiento del ciudadano, y puesto que la edad define una de las categorías de posibles beneficiarios, el CRM automáticamente tendrá en cuenta este dato y seleccionará la categoría de beneficiario correspondiente.

En el resto de los casos, la selección de la categoría de beneficiario se hará manualmente y se reflejará en el CRM. En función de la categoría seleccionada, el CRM mostrará la documentación que el ciudadano debe presentar y permitirá al agente marcar los check correspondientes a la comprobación de dicha documentación.

Se realiza después la comprobación de los ingresos del solicitante, que puede hacerse de dos maneras:

- Manualmente. El agente comprueba los ingresos en la documentación que el ciudadano presenta e introduce el dato en el CRM.
- Informáticamente. El ciudadano autoriza la comprobación de sus ingresos mediante consulta informática a la AEAT. El CRM permitirá para ello, la extracción de los archivos pendientes de comprobación para su envío a la AEAT y posteriormente y de forma automática, recogerá la información devuelta completando en la solicitud de servicio el dato relativo a la aceptación o rechazo de la solicitud en función de la cuantía de los ingresos.

El CRM permitirá recoger la dirección elegida por el ciudadano para el envío postal de la Tarjeta Azul.

Desde el CRM se realizará la impresión de los justificantes de la solicitud, y quedará constancia de cuántas impresiones se hacen. El CRM sólo permitirá la impresión de los justificantes cuando se hayan completado todos los pasos imprescindibles para la realización de la gestión (ciudadano empadronado, ingresos según baremos o pendientes de comprobación...).

Igualmente, el CRM recogerá automáticamente las fechas en que se realiza cada uno de los pasos necesarios para la gestión, de modo que a través de la información contenida en la solicitud de servicio, sea posible hacer un seguimiento del proceso: fecha de consulta a la AEAT, fecha de envío postal....

El CRM debe permitir realizar las solicitudes de las distintas categorías de beneficiarios teniendo en cuenta las implicaciones que cada una de ellas tiene:

Solicitud de cónyuge. Se tramitará a partir de la solicitud del beneficiario principal.

Solicitud de menores. Será necesario recoger, además de los datos del solicitante menor de edad, los datos de su tutor.

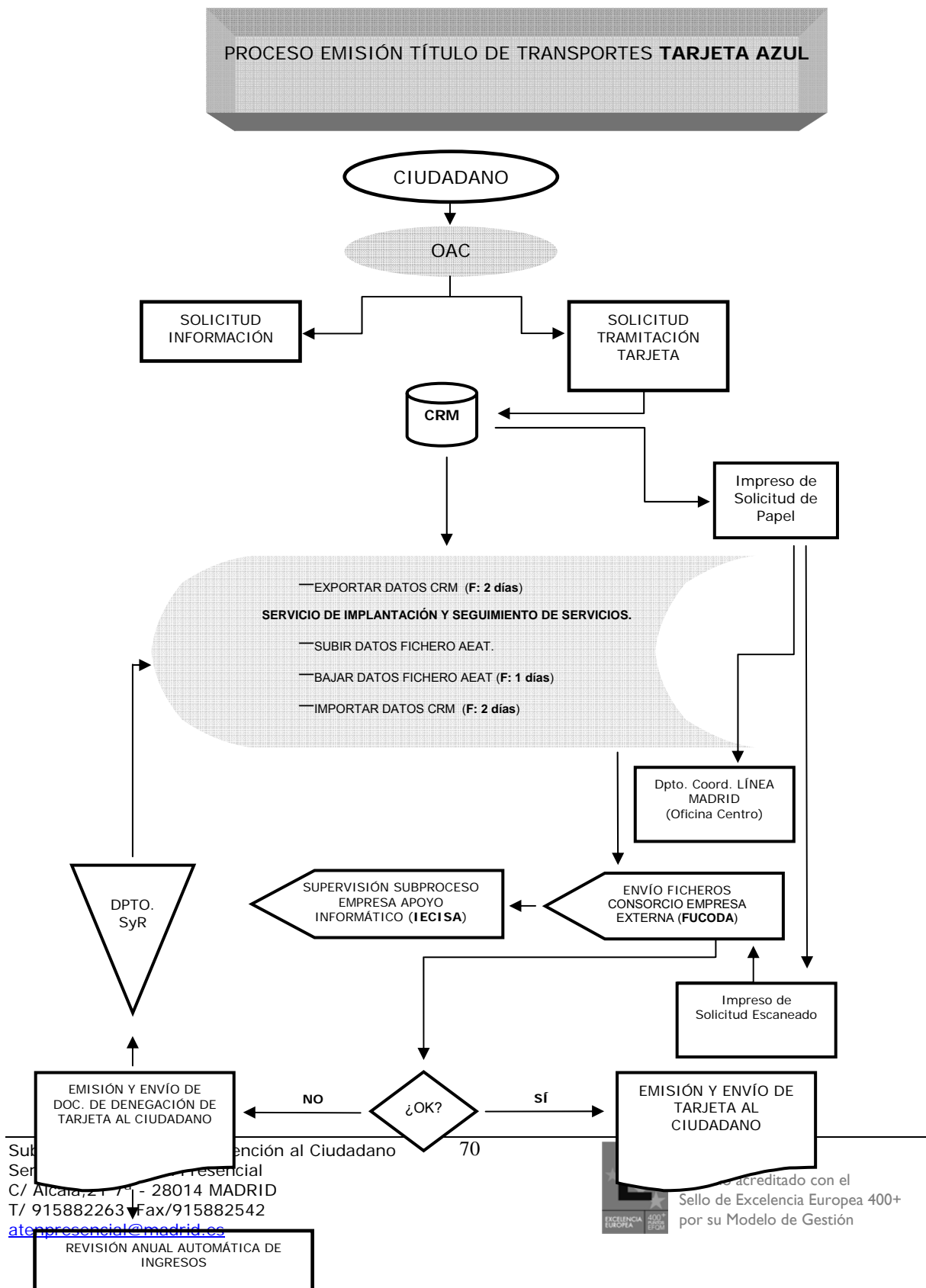
El CRM ofrecerá alternativas de solución para las distintas incidencias que se puedan producir durante la tramitación de la solicitud, recogerá con detalle cuál es la incidencia y la fecha en que se trata: extravío de documentación y nueva presentación, solicitud por pérdida o robo de una tarjeta anterior, reclamaciones, tarjetas enviadas pero no recibidas por el ciudadano...

El CRM debe permitir que procesos de la gestión que se realizan de manera automática en un determinado momento (comprobación de ingresos en la AEAT, comprobación del alta en el Padrón...) se repitan de manera extraordinaria a petición de la Subdirección. En estos casos, debe quedar constancia en la solicitud de servicio de la repetición del proceso, la fecha en que se ha realizado y su resultado. A partir de los resultados de esta comprobación será posible emitir tarjetas inicialmente denegadas y revocar tarjetas inicialmente concedidas (por ejemplo, por baja en el padrón municipal de Madrid), así como comunicar automáticamente al Consorcio Regional de Transportes de Madrid las nuevas concesiones y las revocaciones.

El ciudadano a través del 010 o en las OAC puede solicitar información en cualquier momento sobre el estado de tramitación de su solicitud, y se le facilitará a partir de la información que aparece recogida en la solicitud de servicio.

Existirán en el CRM vistas específicas para Tarjeta Azul. Igualmente se creará un perfil de administrador de solicitudes de Tarjeta Azul, con capacidad para modificar, en determinadas situaciones, datos que se completan automáticamente (nº de

impresiones, datos de identificación del ciudadano....)



9.5 Envío de Formularios por Correo Electrónico

Para la gestión de Averías de Semáforos y Señales y para Teleasistencia, los agentes de Líneamadrid deberán enviar dos modelos de correo electrónico a unos buzones determinados, con una información concreta.

Para esto, se contempla en el CRM dos tipificaciones especiales:

Al seleccionar cualquiera de estas Tipificaciones en una Solicitud, en el formulario de solicitudes, se habilitarán los campos necesarios para que el CRM genere un correo electrónico de acuerdo al protocolo de movilidad:

El siguiente anexo recoge el protocolo seguido para la recogida de información de Averías:

Teleasistencia:

- Nombre y Apellidos
- Teléfono de contacto
- Domicilio de la prestación
- Horario de llamada (automático recogido de la solicitud)

Una vez relleno el formulario, se habilitará el botón: “Envío de Notificación”, que creará un correo electrónico con esta información y la enviará a los siguientes buzones:

Estas direcciones de correo electrónico serán parámetros de la aplicación administrables por el Administrador del Sistema.

La cuenta de envío será genérica para todos los usuarios y será un parámetro del sistema. Pendiente de enviar los datos de la cuenta de correo electrónico de tipo POP3 para su configuración en el sistema.

10. Facturación

La facturación se hará en base al dato de nº de solicitudes de servicio cerradas por período de facturación. El CRM y el BI deben permitir obtener ese dato teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Nº de solicitudes de servicio en un período de tiempo, según su estado (cerradas, abiertas...) y según tipificación, definiendo hasta tipo 4.
- Solicitudes de servicio por OAC y 010, diferenciándolas además según propietario (funcionarios / agentes externos).
- Nº de actividades por solicitud de servicio.

En el canal telefónico, se hará el registro automático del detalle de cada llamada realizada al 010. Se recogerá además la duración de las llamadas, así como los datos de las llamadas atendidas, rechazadas... Y el tiempo de espera de las llamadas para ser atendidas, que se utilizarán como complemento para la facturación, y como dato para las valoraciones de calidad del servicio.

En el canal presencial, la aplicación CRM registrará en una tabla la Fecha / Hora de Log in y Log out de cada agente para que esta información posteriormente pueda ser tratada por la herramienta de facturación. El objetivo es comprobar el cumplimiento de la cobertura mínima de puestos definida por contrato.

En CRM se llevará registro de todas las sesiones iniciadas en la aplicación en Oficinas Líneamadrid. Se registrarán las sesiones para aquellos usuarios en cuya Ficha de Usuario el campo Funcionario no esté marcado y la oficina sea distinta de 010.

Los registros podrán ser modificados a través de una pantalla de administración específica habilitada para los coordinadores. Estos registros modificados manualmente quedarán marcados con un check list en un campo denominado "**Manual**" dentro de la tabla. Existirá una última columna para aprobar la modificación y que solamente podrá activar el Adjunto o el Responsable de la oficina. Una vez marcada esta opción el registro no podrá ser modificado.

En cualquier caso, los registros no podrán ser modificados manualmente pasado un tiempo desde la creación del registro. Este tiempo será un parámetro del sistema administrable.

10.1 Descripción y detalle de la tabla Control de Presencia para las OAC

A continuación se detalla la información que recoge la tabla de control de presencia:

- **Id Sesión:** Identificador de la sesión de usuario.
- **Agente:** Identificador de usuario.
- **Puesto de trabajo:** Puesto de trabajo del usuario.
- **Log In:** Fecha/hora de inicio de sesión del usuario (refleja la hora en la que el agente inicia su jornada de trabajo).
- **Log In Modificado:** Fecha/Hora de inicio de sesión modificado por el coordinador de la oficina.
- **Log Out:** Fecha/hora de fin de sesión del usuario (refleja la hora en la que el agente finaliza su jornada de trabajo)
- **Log Out Modificado:** Fecha/Hora de fin de sesión modificado por el coordinador de la oficina.
- **Oficina:** Nombre de la oficina en la cual ese usuario inicia la sesión.
- **Manual:** Si el campo "Log In Modificado" o el campo "Log Out Modificado" son modificados, el campo "Manual" se marcará automáticamente con un check, reflejando que este registro ha sido modificado. También sucederán en el caso de que se cree un nuevo registro.
- **Aprobado:** Campo que únicamente podrá ser modificado por el Adjunto o el Responsable de la Oficina Líneamadrid y que indicará si los cambios realizados sobre el registro han sido aprobados.
- **Aprobador:** Usuario que ha realizado la aprobación (campo automático)
- **Horario Inicio:** Registra automáticamente la hora de inicio del horario del agente almacenada en la ficha del usuario
- **Horario Fin:** Registra automáticamente la hora de fin del horario del agente almacenada en la ficha del usuario
- **Horario Inicio Modificado:** Permite modificar manualmente por el coordinador de la oficina la hora de inicio del horario del agente

- **Horario Fin Modificado:** Permite modificar manualmente por el coordinador de la oficina la hora de fin del horario del agente

En los registros creados por el sistema, los campos "Id Sesión", "Agente", "Puesto de trabajo", "Log In", "Log Out", "Horario Inicio" y "Horario Fin" y "Oficina" se rellenan automáticamente y serán de sólo lectura. El coordinador sólo podrá modificar los campos "Log In Modificado", "Log Out Modificado", "Horario Inicio Modificado" y "Horario Fin Modificado"

Si se tuviese que crear algún nuevo registro entonces los campos "Id Sesión de Siebel", "Log In", "Log Out" quedarían vacíos y a sólo lectura, y el coordinador debería completar los campos "Agente", "Log In Modificado", "Log Out Modificado", "Horario Inicio Modificado" y "Horario Fin Modificado". Los campos "Puesto de trabajo", "Oficina", "Horario Inicio" y "Horario Fin" seguirían relleniéndose automáticamente.

En estos casos se activaría el flag de "Manual".

Una vez aprobado un registro, quedará como sólo lectura. Únicamente el aprobador podrá desmarcar ese campo quedando otra vez editable el registro.

ANEXO 1

Tabla de administración de tipificaciones



I:\CGR\UTE\CRM\
TIPIFICACIÓN\ORGA

ANEXO 2

Análisis funcional cita previa

En este documento se recogen los requerimientos para la integración en CRM-Líneamadrid de una aplicación que permita gestionar los servicios de *Cita Previa* prestados por todas las unidades de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid. **Se trata de un servicio que no ha llegado a implantarse**, por lo que el servicio de cita previa se presta con una aplicación independiente a la que se puede acceder a través del CRM.

Catálogo de requisitos

Los requerimientos para la integración de los procesos de Cita Previa municipales en CRM-Líneamadrid son los siguientes:

Requerimientos de negocio

Representan objetivos de alto nivel. Definen los beneficios que se desea alcanzar con la implantación de la aplicación:

- **Solución con capacidad de Multi-organización.** La aplicación de cita previa debe dar soporte a todos los servicios de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid que requieran concertación de cita y a servicios internos municipales.
- **Alta Flexibilidad.** El diseño de la aplicación de cita previa debe permitir una gran flexibilidad de funcionamiento a partir de las parametrizaciones definidas en su configuración.

- **Multicanalidad y homogeneidad en la interacción.** La aplicación de cita previa debe trabajar en un entorno multicanal en el que los agentes gestionen las citas de los ciudadanos desde un único interfaz de usuario.
- **Escalabilidad.** Alto nivel de escalabilidad que permite satisfacer las necesidades de implantaciones con un rango elevado de usuarios.

Requerimientos Funcionales

Definen la funcionalidad del sistema de información a desarrollar para capacitar a los usuarios en la ejecución de sus tareas.

- **Tipología de agendas.** La aplicación de cita previa debe gestionar distintos tipos de agendas, en consonancia con los distintos tipos de actividades que se desarrollan en las unidades de atención municipales:
 - Atención al Ciudadano.
 - Gestión Urbanística.
 - Atención Integral al Contribuyente.
 - Obtención del distintivo del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
 - Servicios Sociales.
 - Catastro
 - Otras.

Los servicios de atención al ciudadano, gestión urbanística y catastro se prestan dentro del ámbito de *Líneamadrid* (este último, no obstante, se realiza igualmente en otras Oficinas) El resto de servicios se prestan en oficinas de atención de otras áreas municipales.

Además de gestionar las agendas existentes en la actualidad, el CRM ofrecerá la posibilidad de incluir nuevas agendas, ya sean de Líneamadrid o de otros servicios municipales con características distintas.

En este apartado se recogen los requisitos relacionados con la gestión homogénea de las agendas de **LíneaMadrid, Atención al Contribuyente y SER.**

En un apartado posterior se recogen los requisitos preliminares sobre Servicios Sociales, si bien la implantación de sus agendas no formará parte del alcance de la primera fase de implementación de la nueva aplicación de Cita Previa sobre CRM.

Requisitos de configuración y definición de agendas

- **Flexibilidad de agendas.** Las agendas deben ser flexibles permitiendo modificar la cantidad de puestos de atención según las circunstancias del servicio.
 - La aplicación debe permitir configurar distintos tramos horarios dentro de la agenda
 - Se debe permitir modificar el número de puestos asignados a cada tramo horario.
 - El nuevo aplicativo debe permitir modificar la relación tramo horario/puntos de atención sin la necesidad de generar un agenda nueva

- **Agrupación de unidades de atención.** Con el objetivo de simplificar la selección de unidad de atención, la aplicación de cita previa permitirá la agrupación jerárquica de unidades de atención en niveles de grupos de unidades:
 - Oficinas de Atención al Ciudadano:
 - OAC Aravaca
 - OAC Arganzuela
 -
 - Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:

- C\ Alcalá 45
 - C\ Sacramento, 3
 -
- **Agrupación de tareas.** Igualmente, la aplicación permitirá la agrupación de tareas en actividades. Por ejemplo:
 - Atención al ciudadano:
 - Padrón
 - SER
 -
- **Duración de las tareas.** Las tareas para las que se concierta cita previa tienen duración fija (tramos horarios de 10 minutos).
 - La aplicación debe permitir la configuración de este valor para cada tipo de agenda y tarea. Una misma agenda podrá tener tareas de distinta duración.
- **Definición de las tareas.** El nuevo aplicativo debe permitir la generación de nuevas tareas para su posterior asignación a las agendas. La aplicación debe permitir la asignación de las nuevas tareas a las distintas agendas sin necesidad de tener que generar una agenda nueva.
 - Las agendas deben construirse según la tipología del servicio solicitado, de acuerdo con la tabla de categorizaciones gestionada por CRM-Líneamadrid

- **Citas disponibles.** La aplicación debe mostrar, para una unidad de atención, tarea y fecha seleccionada, todos los tramos horarios (se haya cerrado citas para ellos o no) de esa fecha.
 - El número de citas disponibles para una selección de unidad de atención, tarea y tramo horario, debe ser igual al número de agentes disponibles en la unidad para dar atención de esa tarea, en ese horario. Estos valores se especificarán en la configuración de la aplicación.
 - Por ejemplo, si se selecciona información urbanística para la oficina de atención al ciudadano de Ciudad Lineal en una fecha determinada, y hay dos agentes dedicados a prestar esa atención (de duración de 10'), la aplicación permitirá hacer, para cada tramo de 10', dos posibles selecciones.
 - La aplicación debe mostrar en la agenda todos los tramos horarios en los que se pueden asignar las tareas mostrando en distintos colores los tramos horarios con tareas ya asignadas y los tramos horarios disponibles para asignación.
 - El número de días mostrados en la agenda y para los que se puede concertar cita debe ser configurable para cada agenda.
 - La aplicación debe tener en cuenta los días festivos y los fines de semana, pudiendo configurarlos para cada agenda concreta.
- **Reserva de horario.** El aplicativo debe permitir gestionar las horas de servicio de una determinada agenda. Se debe permitir seleccionar las horas en las que se da el servicio en un determinado día pudiendo modificar estas horas de servicio.

Requisitos sobre el proceso de concertación de citas

- **Identificación del ciudadano.** El proceso de concertación de cita previa requerirá la identificación previa de los ciudadanos. Este procedimiento de

identificación será el mismo que se ejecuta en CRM-Líneamadrid actualmente, teniendo en cuenta que no será un requisito estar empadronado, es decir:

- Si el ciudadano está en CRM se utilizan sus datos.
- Si el ciudadano no está en CRM se accede al padrón municipal y se vuelcan sus datos a CRM.
- Si el ciudadano no está en el padrón se da de alta en CRM, y se continua el proceso.

Aunque sea obligatorio identificar al ciudadano para realizar la reserva de la cita, el CRM permitirá realizar consultas sobre las citas disponibles con anterioridad a la identificación.

- **Información de entrada.** La información necesaria que debe solicitarse a un ciudadano, una vez identificado, para concertar una cita es la siguiente:
 - Unidad de atención. Unidades que prestan los servicios de atención demandados por los ciudadanos: Oficinas de Atención al Ciudadano, Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, etc.
 - Tarea. Servicio para el que se concertan las citas: información urbanística, tarjeta azul, etc.
 - Fecha de cita. Horario (fecha/hora) para el que se concerta la cita.
 - Existirá la posibilidad de incluir otras informaciones que puedan ser útiles para la atención de la cita (como por ejemplo el número de expediente) según la tarea que se seleccione.
 - Teléfono de forma obligatoria; correo electrónico de forma opcional.
 - Está previsto enviar SMS con información sobre la cita a todos los ciudadanos. Hay que recoger la opción de que el ciudadano rechace el envío de dicho mensaje.
- **Gestión de citas.** La aplicación debe permitir la asignación de citas a los distintos tramos horarios libres para poder asignarlas.
 - Las citas pueden ser concedidas a través de agentes de la OAC, a través del 010 o a través de la página web madrid.es. En este último

caso, será el usuario, sin intervención del agente, el que seleccione la cita que mejor le convenga.

- El sistema debe sugerir generar una cita en un hueco disponible y permitirá que el agente pueda moverla a otro hueco distinto del sugerido.
- El sistema debe permitir generar una cita asociada a una única tarea,
- Dependiendo del tipo de tarea el sistema podrá pedir una serie de campos requeridos para completar la información de la tarea. Por ejemplo la matrícula de un coche en el pago de IVTM, o el código de expediente urbanístico para una gestión de este tipo.
- Anotaciones para citas: en el proceso de concertación de una cita se debe permitir realizar anotaciones que, cuando el ciudadano es atendido por un agente, puedan ser visualizadas desde el interfaz de usuario CRM de éste, así como en el detalle del informe de la cita
- Una vez generada la cita, el sistema debe generar un informe resumen de la misma con los datos de la cita y los campos requeridos para entregársela a la persona que solicita la cita.
- Este informe debe ser configurable para que en cada caso aparezcan los datos del servicio para el que se concierta la cita (cabecera, dirección, datos de contacto). Igualmente debe ser posible incluir información configurable para cada tarea o cada Oficina (documentación necesaria para la cita, información sobre el servicio....).
- **Citas forzadas:** El sistema debe permitir la asignación de más de una cita donde en principio sólo hay "hueco" para una. Se trata de una funcionalidad que debe estar disponible solo para determinados usuarios y que será utilizada de forma excepcional.
- **Citas Múltiples:** El sistema debe permitir generar varias citas para un mismo ciudadano durante la misma interacción, independientemente del canal, con las siguientes limitaciones:
 - Si el ciudadano solicita dos citas para el mismo día y distintas agendas, la aplicación deberá contemplar un tiempo de separación entre ambas citas. Es decir, si un ciudadano pide cita para dos tareas de diferentes

agendas, la segunda no podrá ser asignada durante el tiempo estipulado para la primera tarea más un número de minutos. Este número de minutos podrá ser configurable por la aplicación

- Cuando un ciudadano solicite varias citas para el mismo día y la misma agenda, se intentará que sean consecutivas; en caso de no ser posible (por ocupación de la agenda) se le asignarán citas salteadas.
 - En el caso de asignación de varias citas en la misma interacción, el reporte resumen que se le entrega al ciudadano debe contener todas las citas.
 - No se permitirá la asignación de dos citas a un mismo ciudadano, a la misma hora y en la misma o en distintas Oficinas.
 - Se requiere algún control que detecte si un ciudadano está solicitando una segunda cita para el mismo día y el mismo grupo de servicios, aunque sea en oficinas diferentes. Es decir, si un ciudadano ha solicitado cita previa para un servicio en una oficina, y posteriormente solicita cita para ese mismo día en otra oficina para un servicio que puede ser atendido en la oficina de la primera cita, el sistema debe detectarlo.
- **Citas alternativas.** La aplicación debe incorporar los mecanismos necesarios para ofrecer al ciudadano citas en oficinas alternativas, en caso de que no haya huecos disponibles en la oficina seleccionada por él. La búsqueda de alternativas tiene que poder hacerse con distintos criterios: una fecha concreta, cercanía a la Oficina elegida inicialmente, Oficinas definidas como alternativa a la inicial por otros criterios, etc.
 - **Prioridad en las unidades.** Para algunas citas, a la hora de seleccionar la oficina, el sistema debe proporcionar las herramientas para dar prioridad a oficinas especializadas para ciertos tramites antes que las OAC's. Por ejemplo, para un servicio relacionado con el SER, la oficina del SER debe tener prioridad sobre las OACs.
 - **Reubicación de citas:** Puede ocurrir que con posterioridad a la adjudicación de citas en una agenda y un determinado periodo de tiempo se determine la imposibilidad de atender esas citas. El sistema deberá permitir la reubicación de esas citas en otros horarios de la misma agenda.

Este procedimiento debe desencadenar un proceso de aviso a los ciudadanos sobre el cambio de su cita. Están **pendientes de definición** por parte del Ayuntamiento los requerimientos sobre este proceso posterior de aviso.

- **Recuerdo de cita.** La aplicación permitirá el envío de confirmación (en el mismo momento en que se concerta) y recuerdo de cita (en el momento que se establezca, por ejemplo, un día antes de la concertación) a través del envío de un SMS o correo electrónico, según elección del ciudadano.

La aplicación hará uso de las facilidades que incorporará CRM-Líneamadrid para el envío de mensajes SMS, MMS, etc. a través de la pasarela SMS municipal.

La aplicación deberá recoger, de forma obligatoria, el número de teléfono o el email del ciudadano que concerta una cita según la forma de contacto seleccionada.

Requisitos sobre el proceso de atención de citas

- **Asignación de cola al ciudadano que se presenta a su cita previa:** cuando el ciudadano se presenta a su cita previa, debe identificarse en Q-Matic, bien en los dispensadores, bien en el punto de información central de la oficina. Con ese identificador, Q-Matic debe recuperar información sobre la hora y tipo de tarea de la cita. Este proceso lleva asociada una integración entre Q-Matic y CRM descrita en el apartado "Requerimientos de integración"

Con esa información recuperada de CRM - Cita previa, Q-Matic imprime el número asignado al ciudadano para que sea atendido

En el momento de la impresión del ticket, el sistema CRM debe actualizar la cita previa, de modo que conste como "atendida".

- **Generación automática de la nueva solicitud de servicio:** cuando el usuario seleccione "ciudadano siguiente" (a través de la aplicación Qmatic integrada en el CRM), el sistema debe navegar a la vista de solicitudes de servicio y crear la nueva solicitud de servicio con las siguientes características:
 - Igual que ocurre con las solicitudes de servicio que se atienden sin cita previa, estas solicitudes se tipificarán automáticamente a partir de la información recogida bien en el ticket asignado al ciudadano, bien en la cita previa que se está atendiendo

- La solicitud de servicio se generará con referencia a la cita previa y heredará, en su caso, los datos especiales que se hubieran actualizado al asignar la cita previa (matrícula para el IVTM, por ejemplo). De este modo podrá saberse si una solicitud de servicio está generada a partir de una cita previa o no. Igualmente heredará los datos de identificación del ciudadano.
- **Atención a ciudadanos con varias citas para el mismo día y la misma agenda:**

- En este caso el ciudadano será atendido para todos los servicios para los que concertó cita haciendo uso únicamente de una de sus citas, independientemente de si las distintas citas que concertó fueran consecutivas o salteadas. Por ejemplo, si al ciudadano se le ha dado cita para Padrón a las 9:00 y de SER a las 10:00, será en la primera cita donde se cerrarán ambas gestiones, sin tener que esperar a las 10:00 para gestionar el SER. El ticket de Q-Matic se generará recuperando información de una de esas citas previas.
- En el momento de la impresión de ese ticket, todas las citas previas que ese ciudadano tuviera para esa agenda y ese día deben ser actualizadas automáticamente, quedando como “atendidas”.
- Por cada servicio diferente realizado a ese ciudadano se generará una solicitud de servicio. En este proceso existen dos posibilidades:

Todas las solicitudes de servicio se asocian a la cita previa que realmente se está atendiendo. De este modo solo la primera Solicitud de servicio podrá ser tipificada automáticamente. El resto deberán generarse de forma manual.

Cada una de las solicitudes de servicio que se generen durante la atención a ese ciudadano deberá quedar asociada a la cita previa correspondiente, heredando la información específica que se hubiera recogido al concertar la cita. Aquí también deberán generarse el resto de forma manual.

En fase de ejecución del proyecto se determinará cuál de las dos opciones resulta más apropiada para la posterior explotación de la información.

- **Asignación de nueva cita.** Durante la atención de una cita, el gestor debe poder acceder a la asignación de una nueva cita para el ciudadano que está siendo atendido.
- **Cierre de citas no atendidas:** El sistema deberá aportar un proceso que diariamente actualice el estado de citas vencidas y no atendidas (el ciudadano no se presentó). Este proceso tendrá que realizarse al finalizar el día, no antes.
- **Selección de citas.** El jefe de la oficina debe poder obtener un listado en que consten todas las citas de su oficina para un día y una agenda, para qué tarea son esas citas, los datos de identificación del ciudadano citado y el teléfono de contacto. Se podrá también realizar la selección a partir del campo de anotaciones. Esto permitirá que un jefe de oficina pueda seleccionar las citas que tienen anotación asociada antes de que comience la prestación del servicio. Además podrán obtener un listado que incluya las citas libres.

Requisitos sobre perfiles de acceso a la aplicación

CRM ofrecerá la posibilidad de crear diferentes perfiles de acceso a las vistas de la aplicación. En principio se definirán los siguientes:

- *Agente citador:* tendrán acceso a la pantalla de citación, a los datos administrativos del ciudadano y al histórico de citas
- *Coordinadores de oficina y funcionario:* tendrán acceso a la pantalla de citación, a los datos administrativos del ciudadano, al informe de citas previstas en su Oficina y al histórico de cita.
- *Informadores urbanísticos:* podrán gestionar las agendas a las que tengan acceso y los contenedores de citas.
- *Jefes de Oficina:* podrán consultar las agendas para el día y modificar el número de citas disponibles en días concretos (sin modificar la configuración de la agenda) y visualizar informes y estadísticas de las citas gestionadas en su oficina. No podrán crear nuevas agendas ni cerrar una existente. Las estadísticas e informes ofrecerán información sobre el tipo de tarea o gestión realizada, el agente asignado, las fechas de atención y asignación, etc. Sus permisos son sólo para las agendas de su Oficina.

- *Jefes de Oficina con control de agenda*: tendrán los mismos permisos que los Jefes de Oficina y además podrán modificar la configuración de las agendas pertenecientes a las oficinas a las que estén asociados.
- *Administradores*: podrán modificar la configuración de una o más agendas, cerrar agendas, crear nuevas agendas, gestionar los tipos y permisos de los agentes, definir los campos requeridos, acceder a los datos de auditoría, etc. Sus permisos serán para las agendas de una o varias Oficinas.

Existirá una jerarquía entre estos perfiles, de manera que, todos serán citadores, los jefes de Oficina tendrán también los permisos de los funcionarios y los informadores urbanísticos, y los administradores tendrán también los permisos de los jefes de oficina con control de agenda.

Tanto los citadores como los administradores se asignarán a servicios concretos.

Existirá un perfil de administrador general con un permiso que le permita incluir nuevos servicios en la aplicación, introducir o modificar el calendario por defecto, incluir nuevas tareas y actividades en la aplicación, etc.

Las vistas de información y gestión de agendas podrán ser personalizadas en función del perfil del usuario de la aplicación.

Requisitos específicos para el canal web.

Al introducir los datos y seleccionar la cita, el sistema debe mostrar el resumen de los datos de la cita; si en ese momento el ciudadano desea modificar su cita, debe poder hacerlo (tal como funciona ahora, la cita ya está grabada y para cambiarla tiene que borrarla y volver a empezar)

Se requiere mayor flexibilidad de la disponible en el actual servicio web de cita previa a la hora de insertar mensajes de aviso sobre una oficina, unidad, servicio, ... y mensajes para guiar al ciudadano

Limitación de citas: la aplicación implementará mecanismos de limitación automática del número de citas previas concertadas por un mismo ciudadano en un mismo día. Esta limitación se aplicará en las citas asignadas a través de Internet, en los otros canales, es suficiente el criterio del citador, de este modo no se limitarán las citas cuando se trate, por ejemplo, de una gestoría o de situaciones excepcionales.

Sobre la navegación en el portal web:

Si el usuario está consultando información sobre un servicio, y desde ahí pulsa el enlace a cita previa, se quiere que esa cita tome ya por defecto el tipo de tarea para la que el ciudadano va a reservar

Si el ciudadano accede directamente a la cita previa, cuando selecciona el tipo de tarea que quiere realizar, el sistema debe poder mostrar información sobre ese tipo de tarea.

El ciudadano debe poder indicar si quiere confirmación / recordatorio por SMS, por mail o ninguna de las dos.

Los servicios debería aparecer agrupados de alguna forma: ahora sale un listado bastante largo

Contexto web: Cuando se accede a la aplicación de cita previa en la web, se debe conservar el contexto de procedencia para no volver a solicitar a un ciudadano información que puede haber especificado anteriormente: por ejemplo el servicio para el que desea concertar cita. Igualmente, si un ciudadano pide una cita e inmediatamente pide una segunda, no debe volver a pedir sus datos de identificación.

Debe constar en sitio visible la leyenda sobre protección de datos (artículo 5 de la Ley Orgánica de Protección de Datos), así como indicaciones que puedan orientar y servir de guía al ciudadano para la concertación de la cita.

En relación al canal web queda pendiente por parte del ayuntamiento consultar con Madrid.es si se desea implementar el uso de usuario /password para acceder a la funcionalidad de cita previa.

Asimismo, queda pendiente por parte del Ayuntamiento confirmar los requerimientos sobre consultas de citas por Internet. Actualmente para poder consultar una cita, el ciudadano debe introducir el código de cita; si no se la apuntó o no pudo imprimirla, no puede volver a consultarla. Está pendiente de confirmar si el ciudadano debe poder consultar sus citas con su DNI.

Está pendiente también que el Ayuntamiento informe a la empresa responsable del desarrollo sobre las condiciones que la citación a través de Internet debe cumplir en cuanto a identidad corporativa, formato de la página....

Informes

En este documento no se recogen necesidades de reporting en relación a la aplicación de Cita Previa, ya que los informes serán obtenidos de la aplicación de BI.

Sí se han expuesto necesidades sobre consultas de histórico de citas, listado de citas de un ciudadano, de una unidad, etc. Este requisito trasladado a Siebel consiste en una consulta estándar sobre la vista que se defina de Citas Previas, donde el usuario podrá utilizar cualquiera de sus campos para establecer el filtro de su consulta y, en su caso, exportar el resultado a Excel.

Generalidades

- **Histórico de citas.** CRM-Líneamadrid registrará la trazabilidad de todas las citas previas concertadas por los ciudadanos con los servicios de atención municipales, con independencia del interfaz de usuario utilizado: CRM o posibles sistemas de tipo IVR integrados con CRM.
- Proceso de guiado. La aplicación incorporará, a través de las facilidades proporcionadas por procesos guiados, basadas en workflow, y publicables en la web, canal presencial y telefónico.
- **Links a aplicaciones municipales.** El interfaz de usuario para la concertación de una cita debe permitir el acceso a links de la intranet municipal para la consulta de información.
- **Auditoría de Tareas.** El sistema debe permitir hacer una auditoria de los cambios que se producen en las citas asignadas.

Requerimientos de Integración

Con interfaces de usuario no CRM

Integración con interfaces de usuario no CRM. La aplicación, a través de la publicación de los mecanismos de integración necesarios, debe permitir el acceso desde interfaces no CRM (por ejemplo desde sistemas de tipo IVR) para la concertación de nuevas citas, así como para su consulta y eliminación. En fase de ejecución se determinarán los requisitos concretos de integración, procediéndose a su valoración adicional.

Con el gestor de colas Q-Matic

El puesto en el que es atendido un ciudadano, con o sin cita previa, en las oficinas de atención municipales – OAC's, Atención tributaria, etc.- se gestiona con la herramienta de gestión de colas Q-Matic. La arquitectura de este sistema despliega, en cada oficina de atención, un servidor que gestiona las conexiones con los dispositivos de cada centro, así como las operaciones de login de sus usuarios, servicios a prestar, etc.

Desde el punto de vista de la integración con aplicaciones de terceros, esta arquitectura incluye un servidor central que publica los interfaces de relación con dichas aplicaciones. Entre los mecanismos de integración puestos a disposición por este servidor central, se encuentra la publicación de servicios web a los que las aplicaciones de terceros pueden llamar, o la posibilidad de invocar desde este servidor servicios web publicados por otros sistemas.

Bajo estas premisas los requisitos para la integración de la aplicación de Cita Previa con Q-Matic son los siguientes:

Acceso al maestro de citas. La aplicación de cita previa, como maestro de citas, deberá dar acceso a las mismas mediante la publicación de un **servicio web** que, a partir de la identificación del ciudadano, informe de las posibles citas que éstos tuvieran concertadas. Desde la aplicación Q-Matic se invocará a dicho interfaz, obteniendo como resultado la referencia de su cita previa, en caso de que la hubiera concertado. Q-Matic debe obtener la información de para qué tarea se asignó la cita y a qué hora. La consulta se hará sobre cada agenda.

Referencias de cita previa. Con el objetivo de poner a disposición de los agentes la información del siguiente ciudadano, y para las gestiones en las que se haya concertado cita previa, el gestor de colas Q-Matic enviará los datos de identificación del ciudadano al interfaz de usuario Siebel, a través del control ActiveX de integración.

En el caso de que servicio a prestar requiera identificación del ciudadano, ésta se podría realizar de forma automática a partir de los datos recibidos de Q-Matic.

Requerimientos no funcionales

- **Arquitectura web.** Todas las herramientas que componen la aplicación de cita previa: concertación, confirmación y configuración de citas, deberán estar implementadas bajo arquitectura web.
- **Cita Previa web.** Para la implementación del canal web se utilizarán las capacidades de *Siebel eService*.
- **Carga inicial del histórico de citas previas.** En el proceso de puesta en servicio de la aplicación en CRM no se realizará una carga del histórico de citas previas realizadas con otras herramientas. Sin embargo, si se prevé una carga de citas abiertas. En fase de análisis de requerimientos y ejecución se revisará el proceso de puesta en producción de la nueva aplicación de Cita Previa (CRM) y el corte de operaciones en la antigua aplicación de Cita Previa; en esta revisión deberá analizarse el impacto de la solución propuesta sobre el canal web.
- **Estructura organizativa y visibilidad.** La aplicación de cita previa debe reflejar toda la estructura municipal de unidades de atención. A partir de esta información se definirán las reglas de visibilidad de las agendas.

Agenda de Servicios Sociales

En este apartado se recogen los requerimientos expuestos por el Ayuntamiento en relación a la Agenda de Servicios Sociales. Sin embargo, se trata de requerimientos que no serán implantados en esta fase inicial de implementación de la aplicación de Cita Previa sobre Siebel.

- **Identificación del ciudadano.** El proceso de concertación de cita previa para Servicios Sociales requerirá la identificación previa de los ciudadanos. Este procedimiento de identificación será el mismo que se ejecuta en CRM-Líneamadrid actualmente, siendo un requisito obligatorio que el ciudadano esté empadronado.
- **Gestión de agenda.** Para hacer posible la gestión de agenda de Servicios Sociales, la aplicación debe dar respuesta a los siguientes requisitos específicos de este área:
 - *Primera cita.* La unidad de atención será oficina de Servicios Sociales más cercana al domicilio del ciudadano. Hay que tener en cuenta que en un distrito puede haber varios centros de Servicios Sociales. Una vez

seleccionado el centro, el proceso de concertación de cita será equivalente al proceso para las agendas de Líneamadrid. El criterio de selección de centro será en base a la sección censal a la que pertenece el ciudadano; los centros de Primera atención deberán estar registrados en CRM con las secciones censales a las que dan servicio.

- *Resto de citas.* La cita se concierta con el profesional asignado tras la primera cita. Este número podría ser variable, es decir, que en lugar de ser tras una primera cita, fuese después de 3 citas. Las citas se pueden asignar por profesional o por "zona", que vendría definida también por la zonificación establecida por los servicios sociales.
- **Citas periódicas.** La aplicación debe gestionar la concertación periódica de citas de un ciudadano con el profesional de Servicios Sociales que tiene asignado. Se definirá número de citas y periodicidad de las citas.

En este caso de citas periódicas no habrá límite de 10 días para la asignación de citas.

El sistema debe avisar si alguna de las citas periódicas cae en un día en el que no se preste el servicio permitiendo al agente elegir el día en que se asigna dicha cita.

El sistema deberá permitir seleccionar el número de iteraciones de la cita.

Servicios Sociales del Ayuntamiento ha manifestado su interés por disponer de la cita previa de sus servicios a través del 010; sin embargo, en la actualidad el IAM está desarrollando un nuevo aplicativo que sustituya a Selene (actual aplicación utilizada por Servicios Sociales) que incluye una gestión de agendas más avanzada que la actual.

Queda por tanto pendiente una revisión de los requerimientos respecto a la cita previa de Servicios Sociales a través del 010, especialmente en relación a la integración entre la aplicación de agenda y cita previa que utilizará el 010 (CRM) y la nueva aplicación de Servicios Sociales.