

# Líneamadrid

---

## Análisis Funcional

**Versión 1.9**

# Índice

<b>EDICIÓN Y REVISIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>2. OBJETO .....</b>	<b>11</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>11</b>
<b>4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....</b>	<b>12</b>
<b>5. ENFOQUE FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓN .....</b>	<b>13</b>
5.1. MULTICANALIDAD .....	14
5.1.1. Atención presencial.....	14
5.1.2. Atención telefónica.....	16
5.1.3. Atención telemática.....	17
5.2. GESTIÓN DE CIUDADANOS.....	17
5.2.1. Alta de un ciudadano .....	18
5.2.2. Modificación de los datos de un ciudadano .....	19
5.2.3. Baja de un ciudadano (cancelación de datos personales) .....	20
5.2.4. Acceso a los datos del ciudadano (LOPD).....	20
5.2.5. Oposición .....	21
5.2.6. Anonimización.....	21
5.2.7. Documentos adjuntos a la entidad ciudadano .....	21
5.3. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO .....	21
5.3.1. Alta de solicitud de servicio.....	26
5.3.2. Tipificación de solicitud de servicio .....	27
5.3.3. Identificación de ciudadano.....	27
5.3.4. Nueva solicitud mismo ciudadano.....	28
5.3.5. Acceso a aplicaciones externas desde la solicitud de servicio .....	28
5.3.6. Remisión de comunicaciones a los ciudadanos.....	29
5.3.7. Cierre de la solicitud de servicio .....	30
5.3.8. Escalado de solicitud de servicio .....	31
5.3.9. Guías de apoyo.....	32
5.3.10. Gestión de actividades.....	32
5.3.11. Alta de actividad.....	34
5.3.12. Cierre de actividad .....	35
5.3.13. Consulta ligera para administradores.....	35

5.4. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN.....	36
5.4.1. Evaluación de la satisfacción en las Oficinas de Atención al Ciudadano.....	37
5.4.2. Evaluación de la satisfacción en el 010 .....	37
5.4.3. Participación evaluación de la satisfacción periódica en el 010.....	37
5.5. GESTIÓN DE CAMPAÑAS.....	38
5.5.1. Gestión de campañas .....	38
5.5.2. Segmentación .....	39
5.5.3. Canales de comunicación .....	41
5.5.4. Incorporación de listados externos .....	41
5.5.5. Protección de datos .....	41
5.6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	42
5.6.1. Registro de la incidencia .....	42
5.6.2. Análisis de la incidencia .....	44
5.6.3. Escalado de la incidencia.....	45
5.6.4. Resolución de la incidencia.....	45
5.6.5. Notificaciones automáticas .....	46
5.7. GESTIÓN DE REGLAS DE GESTIÓN.....	47
5.7.1. Modelado de reglas.....	47
5.7.2. Ejecución .....	47
5.8. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN .....	48
5.8.1. Generación de contenidos .....	48
5.8.2. Reproducción de contenidos.....	48
5.9. GESTIÓN DE USUARIOS.....	49
5.9.1. Alta de usuarios .....	50
5.9.2. Acceso de los usuarios al CRM .....	52
5.9.3. Consulta de usuarios .....	52
5.9.4. Permiso de acceso a las aplicaciones .....	52
5.9.5. Fichero de confidencialidad .....	53
5.9.6. Baja de usuarios .....	53
5.10. AUTOFACTURACIÓN.....	53
5.10.1. Requisitos para facturar una solicitud de servicio .....	54
5.10.2. Tarificación del Servicio .....	56
5.10.3. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones .....	60
5.10.4. Proceso de Auto-facturación.....	76
5.10.5. Generación de Facturas y Anexos.....	78
5.10.6. Análisis de costes por clientes internos .....	92
5.11. PARAMETRIZACIÓN.....	92
5.11.1. Gestión de tipologías de servicio .....	92
5.11.2. Gestión de aplicaciones .....	95
5.11.3. Gestión de tipos de actividad .....	96
5.11.4. Gestión de motivos de cierre .....	96

5.11.5. Gestión de clientes internos.....	97
5.11.6. Gestión de tipos de servicio .....	97
5.11.7. Gestión de oficinas.....	98
5.11.8. Gestión de idiomas .....	98
5.12. HELP DESK.....	99
5.12.1. Actores.....	99
5.12.2. Gestión de alta de incidencia .....	99
5.12.3. Gestión de escalar incidencia .....	101
5.12.4. Gestión de añadir actividad.....	102
5.12.5. Gestión de añadir soluciones.....	103
5.12.6. Gestión de añadir adjunto .....	105
5.12.7. Gestión de cierre de incidencia.....	106
5.12.8. Gestión de consulta de incidencia.....	107
5.12.9. Gestión de comunicar resolución .....	108
Caso de uso LMA-CU-008. Comunicar resolución .....	108
5.12.10. Gestión de reabrir incidencia .....	109
<b>6. DETALLE DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO .....</b>	<b>110</b>
6.1. SOLICITUD DE SERVICIO GENERAL .....	110
6.1.1. Tipificación .....	111
6.1.2. Identificación del Ciudadano .....	112
6.1.3. Gestión de la solicitud en la aplicación externa .....	115
6.1.4. Información de contacto.....	115
6.1.5. Cierre de la solicitud.....	116
6.2. INFORMACIÓN .....	117
6.2.1. Información General.....	118
6.2.2. Peticiones de información a través de la web .....	120
6.3. REGISTRO.....	121
6.3.1. Anotación .....	122
6.3.2. Consulta de Anotaciones en Registro .....	126
6.4. CITA PREVIA .....	128
6.4.1. Asignar cita previa .....	128
6.4.2. Consulta Cita Previa .....	130
6.4.3. Eliminar Cita Previa.....	131
6.5. TARJETA AZUL .....	133
6.5.1. Solicitud de Tarjeta Azul .....	133
6.5.2. Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul.....	144
6.5.3. Resolución de incidencia de Tarjeta Azul .....	145
6.6. AVISOS Y PETICIONES .....	148
6.6.1. Movilidad – Semáforos y señales .....	149
6.7. TELEASISTENCIA .....	150

6.7.1. Solicitud de Servicio.....	150
6.7.2. Consulta del Estado de Tramitación .....	159
6.8. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	162
6.8.1. Alta de Sugerencias y Reclamaciones Generales .....	162
6.8.2. Alta de Sugerencias y Reclamaciones Tributaria.....	165
6.8.3. Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información .....	168
6.8.4. Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información en la antigua aplicación SyR .....	170
6.9. CENTROS ABIERTOS.....	171
6.9.1. Solicitud centros abiertos .....	171
6.9.2. Modificación solicitud centros abiertos .....	173
6.9.3. Impresión abonaré centros abiertos.....	175
6.10. ACCESO CARPETA CIUDADANO .....	177
6.10.1. Alta servicio de usuario/contraseña .....	178
6.10.2. Modificación de servicio usuario/contraseña.....	181
6.10.3. Baja servicio usuario/contraseña .....	184
6.10.4. Consulta servicio usuario/contraseña .....	186
6.11. TARJETA MADRIDMAYOR .....	187
6.11.1. Alta tarjeta Madridmayor .....	187
6.11.2. Modificación datos tarjeta Madridmayor.....	189
6.11.3. Duplicado tarjeta Madridmayor .....	191
6.11.4. Baja servicio Madridmayor.....	193
6.12. TALLERES CULTURALES (PLACT).....	194
6.12.1. Alta PLACT .....	194
6.12.2. Modificación datos PLACT .....	196
6.12.3. Pago PLACT .....	197
6.13. PLAZA DE CONCESIONES (NEWPARK).....	198
6.13.1. Alta NPARK .....	199
6.13.2. Consulta NPARK .....	200
6.13.3. Consulta Zona NPARK .....	201
6.14. EPOB (PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES) .....	202
6.14.1. ePob (Symbolic URL).....	203
6.15. MADRID INTELIGENTE (MiNT) .....	204
6.15.1. Información MiNT.....	204
6.15.2. Alta MiNT .....	206
6.16. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR) .....	207
6.16.1. Consulta SyR .....	207
6.16.2. Alta SyR .....	209
6.16.3. Alta SyR Tributaria.....	210
6.17. SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER) .....	211

6.17.1. Consulta/Información .....	212
6.17.2. Alta SER .....	213
6.17.3. Modificación SER.....	214
6.17.4. Renovación .....	216
6.17.5. Reseteo PIN.....	217
6.17.6. Baja SER .....	219
<b>6.18. ÁREA DE PRIORIDAD RESIDENCIAL (APR) .....</b>	<b>220</b>
6.18.1. Alta APR .....	220
6.18.2. Modificación APR.....	222
6.18.3. Consulta/Información .....	223
6.18.4. Baja APR .....	225
6.18.5. Generar PIN.....	226
<b>6.19. SERVICIO BICIMAD .....</b>	<b>227</b>
6.19.1. Consulta/Información .....	228
6.19.2. Alta abonado.....	229
6.19.3. Modificación datos .....	230
6.19.4. Baja abonado.....	231
6.19.5. Duplicado tarjeta .....	233
6.19.6. Renovación .....	234
6.19.7. Consulta estaciones.....	235
<b>7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....</b>	<b>237</b>
7.1. VISIÓN GLOBAL .....	238
7.2. RELACIÓN JERÁRQUICA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO .....	238
7.2.1. Atención Telefónica.....	239
7.2.2. Atención Presencial .....	241
<b>8. REQUERIMIENTOS DE INTEGRACIÓN .....</b>	<b>243</b>
8.1. APLICACIONES .....	243
8.1.1. Integración con uWeb .....	244
8.1.2. Personal Communication .....	244
8.1.3. Integración con QMatic .....	244
8.1.4. Integración con Cita Previa .....	245
8.1.5. Integración con Registro .....	245
8.1.6. Integración con CIVIS .....	245
8.1.7. Integración con BDC.....	245
8.1.8. Integración con ePOB.....	246
8.1.9. Integración con SyR.....	246
8.1.10. Integración con SER .....	247
8.1.11. Integración con APR .....	247
8.1.12. Integración con BiciMAD.....	247

8.1.13. Integración con Redes Sociales (Twitter).....	247
8.1.14. Integración con Asistente Virtual.....	248
8.1.15. Integración con Sede Electrónica .....	249
8.1.16. Integración con MENTES.....	249
8.1.17. Integración con Telesor.....	250
8.1.18. Integración con Ciudadano 360 (CID360).....	250
8.1.19. Integración con el portal de Datos Abiertos .....	252
8.1.20. Integración con PLACT .....	252
8.1.21. Integración con NewPark .....	253
8.2. DISPOSITIVOS .....	253
8.2.1. Integración con el sistema de evaluación de la satisfacción .....	253
8.2.2. Integración con Sistema Pinpad .....	253
8.2.3. Integración con lector de DNle.....	254
8.3. INTEGRACIÓN CTI/ACD.....	255
8.3.1. Grabación automática .....	255
8.3.2. Grabación manual (Formulario 010) .....	255
8.3.3. Grabación manual (Supervisor/Coordinador).....	255
<b>9. ANEXO .....</b>	<b>256</b>

## Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: ENFOQUE FUNCIONAL DE LA SOLUCIÓN.....	13
ILUSTRACIÓN 2: PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL .....	14
ILUSTRACIÓN 3: PROCESO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA .....	16
ILUSTRACIÓN 4: PROCESO DE AUTOFACTURACIÓN .....	76
ILUSTRACIÓN 5: CICLO DE AUTOFACTURACIÓN .....	78
ILUSTRACIÓN 6: DIAGRAMA DE LLAMADAS .....	82
ILUSTRACIÓN 7: VISIÓN GLOBAL ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LÍNEAMADRID .....	238
ILUSTRACIÓN 8: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA COMPLETA DE LÍNEAMADRID .....	239
ILUSTRACIÓN 9: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 010 LÍNEAMADRID .....	240
ILUSTRACIÓN 10: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PRESENCIAL LÍNEAMADRID .....	241
ILUSTRACIÓN 11: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PRESENCIAL FUNCIONARIOS LÍNEAMADRID .....	242
ILUSTRACIÓN 12: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PRESENCIAL EXTERNA LÍNEAMADRID .....	242



# Índice de tablas

TABLA 1. ENTIDAD CIUDADANO .....	18
TABLA 2. ENTIDAD SOLICITUD DE SERVICIO .....	26
TABLA 3. ENTIDAD ACTIVIDAD.....	34
TABLA 4. ENTIDAD EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN .....	36
TABLA 5. INFORMACIÓN DE INCIDENCIA .....	44
TABLA 6. INFORMACIÓN DE LA ACTIVIDAD VINCULADA A LA INCIDENCIA .....	46
TABLA 7. INFORMACIÓN VINCULADA A USUARIOS .....	49
TABLA 8. ACCESO DE USUARIOS A APLICACIONES.....	53
TABLA 9. INFORMACIÓN DEL FICHERO DE CONFIDENCIALIDAD .....	53
TABLA 10. CAMPOS OBLIGATORIOS SERVICIOS GENERALES .....	54
TABLA 11. CAMPOS OBLIGATORIOS SERVICIOS PERSONALIZADOS O PREFERENTES .....	55
TABLA 12. TIPIFICACIÓN CRM, TIPO SERVICIO, ALCANCE .....	56
TABLA 13. PRECIO UNITARIO SERVICIO .....	57
TABLA 14. PRECIOS Y PORCENTAJES SEGÚN ALCANCE Y COMPOSICIÓN .....	58
TABLA 15. CLASIFICACIÓN DE SLAS .....	62
TABLA 16. SLAS: CRITICIDAD Y GRAVEDAD .....	63
TABLA 17. G1. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO.....	64
TABLA 18. G2. VALORACIÓN DE LA COMPETENCIA.....	65
TABLA 19. G3. VALORACIÓN DE LA AMABILIDAD Y TRATO DEL AGENTE QUE ATENDIÓ .....	65
TABLA 20. T1. LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN (TOTAL DE LLAMADAS) .....	66
TABLA 21. T2. LLAMADAS RECHAZADAS POR SATURACIÓN (POR FRANJA HORARIA) .....	67
TABLA 22. T3. LLAMADAS ABANDONADAS (TOTAL DE LLAMADAS) .....	68
TABLA 23. T4. LLAMADAS ABANDONADAS (POR FRANJA HORARIA) .....	68
TABLA 24. T5. TIEMPO MEDIO DE RETENCIÓN DE LLAMADAS.....	69
TABLA 25. T6. LLAMADAS RECIBIDAS CON MÁS DE 60 SEGUNDOS DE TIEMPO DE ESPERA.....	70
TABLA 26. T7. CALIDAD DEL SERVICIO EN LLAMADAS ATENDIDAS: % CIUDADANOS SATISFECHOS (010) .....	71
TABLA 27. T8. VALORACIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LLAMADAS ATENDIDAS.....	71
TABLA 28. T9. VALORACIÓN DEL TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA ATENCIÓN (010) .....	72
TABLA 29. P1. TIEMPO MEDIO DE ESPERA DE LOS CIUDADANOS PARA LAS GESTIONES INCLUIDAS EN ESTE CONTRATO.....	73
TABLA 30. P2. CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCIÓN PRESENCIAL: % CIUDADANOS SATISFECHOS.....	74
TABLA 31. TABLA DE GESTIÓN DE TIPOLOGÍAS DE SERVICIO .....	94
TABLA 32. TABLA DE GESTIÓN DE APLICACIONES .....	95

TABLA 33. TABLA DE GESTIÓN DE TIPOS DE ACTIVIDAD.....	96
TABLA 34. TABLA DE GESTIÓN MOTIVOS DE CIERRE .....	96
TABLA 35. TABLA DE GESTIÓN DE CLIENTES INTERNOS .....	97
TABLA 36. TABLA DE GESTIÓN DE TIPOS DE SERVICIO.....	97
TABLA 37. TABLA DE GESTIÓN DE OFICINAS.....	98
TABLA 38. TABLA DE GESTIÓN DE IDIOMAS .....	98

## Edición y revisiones

Edición	Fecha	Observaciones
<b>1.0</b>	<b>07/04/2012</b>	Primera versión documento análisis funcional
<b>1.1</b>	<b>11/05/2012</b>	Revisión del documento con los usuario en la reunión del 10/05/2012
<b>1.2</b>	<b>04/06/2012</b>	Revisión del documento con los usuarios en la reunión del 01/06/2012
<b>1.3</b>	<b>13/06/2012</b>	Revisión del documento con los comentarios recibidos.
<b>1.4</b>	<b>02/08/2012</b>	Revisión del documento con las reuniones del 11 y 18 de Julio
<b>1.5</b>	<b>05/10/2012</b>	Revisión del documento con la reunión del 03/10/2012
<b>1.6</b>	<b>15/10/2012</b>	Actualización del documento modificando las tablas de funcionalidad
<b>1.7</b>	<b>21/01/2013</b>	Modificación de la descripción de la funcionalidad de Campañas acorde a lo definido con Lineamadrid
<b>1.8</b>	<b>11/11/2014</b>	Actualización del documento en funcion de los nuevos desarrollos
<b>1.9</b>	<b>19/11/2015</b>	Actualización del documento en función de los nuevos desarrollos solicitados en el pliego de descripciones técnicas "Desarrollo e implantación de Nuevas Funcionalidades para la plataforma CRM del Ayuntamiento de Madrid. (Expte: 2014NCC062)".
<b>2.0</b>	<b>11/05/2017</b>	Actualización del documento en función de los nuevos desarrollos implantados en bolsa de horas 2016 y 2017.

## 1. Introducción

El sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) soporta la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos a través de los canales de Líneamadrid.

## 2. Objeto

Los objetivos del documento son los siguientes:

- Análisis de la situación actual del sistema.
- Análisis de las nuevas funcionalidades del sistema, en el marco del nuevo contrato vigente desde el 01 de mayo de 2012.

## 3. Alcance

El alcance del documento es el siguiente:

- Descripción de los procesos de gestión que soportan la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos a través de los canales de Líneamadrid.
- Descripción de los requerimientos funcionales para cada uno de los procesos de gestión.
- Descripción de los requerimientos de integración del sistema CRM con las distintas aplicaciones del Ayuntamiento de Madrid y de la firma adjudicataria del servicio.
- Descripción de la estructura organizativa de Líneamadrid, a partir de la cual, se definirá la gestión de usuarios del sistema.

Análisis GAP de las funcionalidades actuales respecto a las requeridas en el pliego y en la propuesta.

## 4. Documentación de referencia

La documentación que se ha consultado para la elaboración de este documento es la siguiente:

- En general, toda la información contenida en [www.madrid.es/lineamadrid](http://www.madrid.es/lineamadrid).
- Documento de análisis funcional del sistema CRM actual.
- Pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios para el "Apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano de Líneamadrid".
- Oferta adjudicataria del contrato de servicios denominado "apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial a través de los canales de atención al ciudadano Líneamadrid (nº exp. 300/2011/02111). Documentación sobres "B" y "C".
- Manual de usuario del sistema actual.
- Protocolo de cada uno de los servicios de Líneamadrid que son soportados por el sistema CRM.
- Información de las siguientes integraciones:
  - uWeb
  - Personal Communication
  - Qmatic
  - Cita Previa
  - Registro
  - Teleasistencia (aplicación CIVIS)
  - Base de datos Ciudad (BDC)
  - Padrón (aplicación ePOB)
  - Sugerencias y Reclamaciones (SyR)
  - CTI
  - Ciudadano 360
  - Portal de Datos Abiertos
  - Talleres Culturales (PLACT)
  - Plazas de Concesión (NewPark)
  - Twitter
  - Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
  - Áreas Prioridad Residencial (APR)
  - BiciMAD

## 5. Enfoque funcional de la solución

El sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) soporta la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos a través de los canales de Líneamadrid.

Con el objetivo de abordar una solución global que incluya las funcionalidades del sistema CRM actuales y futuras, se presenta a continuación el enfoque funcional de la solución, el cual se detallará en el presente documento:



**Ilustración 1: Enfoque funcional de la solución**

La visión global del sistema CRM de Líneamadrid centraliza todas las comunicaciones con los ciudadanos gracias al servicio de Multicanalidad, y permite procesos homogéneos independientemente del canal de recepción de la solicitud. Las funcionalidades de Operación se apoyan en funcionalidades de Soporte, las cuales ofrecen facilidades operativas.

La funcionalidad de Análisis de Información nos proporciona estadísticas sobre la utilización y satisfacción del servicio.

La funcionalidad de Parametrización satisface las necesidades de configuración del sistema CRM, y a través de la Autofacturación se permite automatizar y reducir el esfuerzo de generar la facturación según el número y tipo de solicitud de servicio.

## 5.1. Multicanalidad

La multicanalidad es una de las principales características de la atención al ciudadano que identifica a la marca Líneamadrid. Esta multicanalidad integra la atención presencial, la atención telefónica y la atención telemática, lo que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

### 5.1.1. Atención presencial

**El servicio de atención presencial** se presta a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano. El proceso de atención presencial es el siguiente:



**Ilustración 2: Proceso de atención presencial**

#### 5.1.1.1 Punto central de información

El agente del punto central solicita al ciudadano información sobre la gestión que requiere.

Podrá generar un tique de Qmatic de forma análoga a la realizada en el expendedor autoservicio.

Si el ciudadano se presenta con cita previa, el agente solicitará el código de cita previa o el número de documento de identificación del ciudadano y generará un tique de Qmatic.

Aunque no es el procedimiento habitual, el sistema permitirá que el agente del punto central de información atienda también directamente cualquier

solicitud de servicio como si se tratase de un punto de atención más (ver apartado 5.1.1.3 y siguientes). En este caso, el agente también generará un tique de Qmatic ya que es el instrumento que permite contabilizar la solicitud atendida.

#### **5.1.1.2 Dispensador de autoservicio**

El ciudadano seleccionará el servicio que desee y el dispensador le entregará un tique. La letra del tique permite identificar el servicio que requiere el ciudadano así como premarcar una tipificación de la solicitud de servicio al agente que tramite el tique.

#### **5.1.1.3 Petición de llamada al siguiente ciudadano**

El agente llama al siguiente ciudadano desde la funcionalidad de Qmatic incluida en el CRM y automáticamente se abre una nueva solicitud de servicio.

#### **5.1.1.4 Derivación de la atención**

Si el agente es externo y no puede tratar la gestión solicitada o el ciudadano se ha confundido de tique, el agente reenvía el tique a otro puesto. Para ello si el servicio no requiere cita previa, se le entrega un tique de reenvío. Si por el contrario requiere cita previa se le asigna cita en la hora más próxima del mismo día, o si no es posible, cita para el día más próximo, de acuerdo con lo que solicite el ciudadano.

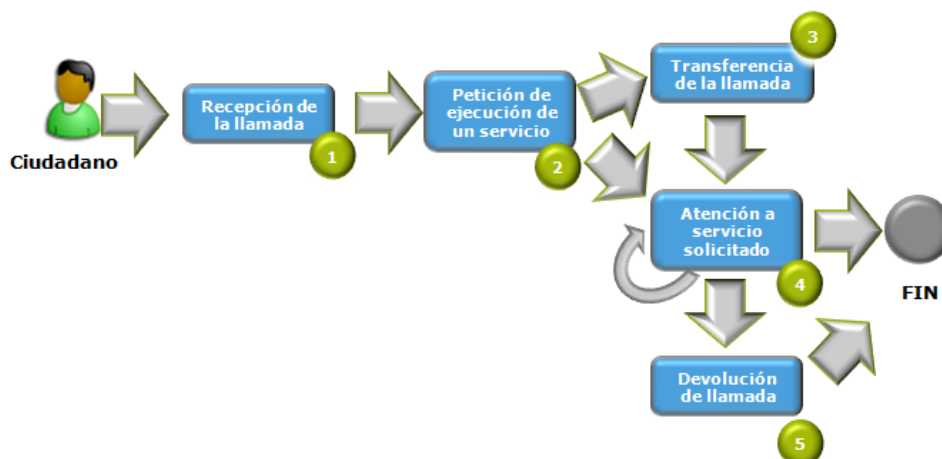
#### **5.1.1.5 Atención al servicio solicitado**

El agente o funcionario ejecutan el servicio solicitado, pudiendo realizar varios servicios dentro de la misma atención.



### 5.1.2. Atención telefónica

El servicio telefónico se canaliza a través del 010. El proceso de atención telefónica es el siguiente:



**Ilustración 3: Proceso de atención telefónica**

#### 5.1.2.1 Recepción de la llamada

Los agentes situados en el Centro de Atención Telefónica son los encargados de atender las llamadas telefónicas de los ciudadanos. Cuando se recibe una llamada, ésta es gestionada por un agente que esté desocupado en ese momento.

#### 5.1.2.2 Petición de ejecución de un servicio

El ciudadano solicita al agente la tramitación de un servicio, proporcionando la información necesaria para que el agente gestione el servicio al ciudadano.

#### 5.1.2.3 Transferencia de la llamada

Si el agente no tiene la competencia de proporcionar el servicio al ciudadano, éste debe transferir la llamada a un coordinador o a una entidad externa, según corresponda.

#### 5.1.2.4 Atención al servicio solicitado

Si el agente puede atender la gestión del ciudadano, éste proporciona el servicio solicitado.

#### **5.1.2.1 Devolución de llamada**

En determinadas ocasiones, como por ejemplo ciertas eventualidades con las aplicaciones de soporte, desde el canal telefónico se efectúan devoluciones de llamadas para completar el servicio.

#### **5.1.3. Atención telemática**

El servicio telemático se presta actualmente a través de la web del Ayuntamiento de Madrid permitiendo el acceso mediante dispositivos móviles.

La integración del sistema CRM con redes sociales así como con el asistente virtual se detallará en los apartados [8.1.1.10](#) (Twitter) y [8.1.1.11](#) (Asistente Virtual).

### **5.2. Gestión de ciudadanos**

La misión de Líneamadrid es proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones, tanto propiamente municipales como relativos a la ciudad en su conjunto y a otras Administraciones Públicas, de una manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y fácilmente accesible para todos, persiguiendo la máxima satisfacción de los usuarios, de los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones, y de las personas que intervienen en su gestión y prestación.

Por ello la entidad ciudadano figura en el sistema como una de las más importantes ya que gran parte de las solicitudes de servicio requieren de la identificación del ciudadano que las formula.

A priori la información que se almacenará para los ciudadanos es la siguiente:

Información	Descripción	Requerido
Primer apellido	Primer apellido del ciudadano	Sí
Segundo apellido	Segundo apellido del ciudadano	No
Nombre	Nombre del ciudadano	Sí
Tipo de documento	Tipo de documento de identidad	Sí
Nº de documento	Nº de documento de identidad. Este nº se solicitará al ciudadano en el momento de la identificación.	Sí
Teléfono móvil	Teléfono móvil del ciudadano	No

Teléfono fijo	Teléfono fijo del ciudadano	No
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del ciudadano	No
Sexo <sub>1</sub>	Sexo del ciudadano	No
Fecha de nacimiento <sub>1</sub>	Fecha de nacimiento del ciudadano	No
Oposición recepción de llamadas 010 <sub>2</sub>	Si el ciudadano no desea recibir llamadas del 010	No
Oposición recepción correos electrónicos <sub>2</sub>	Si el ciudadano no desea recibir correos electrónicos	No
Oposición recepción comunicaciones <sub>2</sub>	Si el ciudadano no desea recibir ninguna comunicación	No
Cuenta de twitter <sub>3</sub>	Cuenta de twitter	No
Cuenta de facebook <sub>3</sub>	Cuenta de facebook	No

**Tabla 1. Entidad ciudadano**

<sub>1</sub>Información añadida a los datos actuales para la segmentación de los ciudadanos.

<sub>2</sub>Información añadida para ejercitar derecho en materia de protección de datos.

<sub>3</sub>Información añadida para el uso de redes sociales.

### 5.2.1. Alta de un ciudadano

Se procederá al alta de ciudadano en aquellos casos donde sea requerida la identificación de un ciudadano que no exista previamente en la base de datos CRM. Si dicho ciudadano se encuentra dado de alta en el padrón municipal de la ciudad de Madrid, sus datos se incorporarán al CRM desde el sistema informático ePOB, en caso contrario, si el ciudadano no se encuentra dado de alta en padrón, se procederá a un alta manual del mismo. Es importante tener presente en este punto que no es requerido el empadronamiento del ciudadano en ciertas tipologías de solicitud de servicio.

En algunos servicios (Ej.: Tarjeta Azul y Teleasistencia), dirigidos exclusivamente a personas empadronadas en Madrid, necesariamente se realizará la comprobación de residencia en ePOB en el momento de realizar la solicitud de servicio y se actualizarán los datos del ciudadano.

El proceso de incorporación de datos del padrón será intuitivo para el agente, facilitando esta tarea ya que es realizada de forma frecuente.

Se contempla por último la posibilidad de ciudadanos existentes en ePob poseedores de marca de "Candado", esta marca no permitirá el acceso y

carga de datos en CRM del ciudadano desde ePob, así pues, la tramitación de solicitudes deberá ser supervisada por un usuario con permisos especiales de administración.

#### **5.2.1.1 Identificación de menores**

En gestiones especiales sobre ciudadanos menores de edad o ciudadanos con discapacidad el alta deberá ser supervisada por un usuario administrador, en este tipo de identificación llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- La marca "Discapacidad" será aplicada manualmente en caso de ser requerido.
- La fecha de nacimiento del ciudadano será cumplimentada a partir de la información recibida desde el sistema ePob o manualmente por el usuario.
- La marca "Menor de edad" será aplicada automáticamente en casos donde el ciudadano sea menor de edad o haya sido aplicada la marca de discapacidad.

#### **5.2.2. Modificación de los datos de un ciudadano**

Cuando un ciudadano realiza una solicitud de servicio y el agente comprueba que existe algún error en sus datos tiene la posibilidad de modificar dicha información en la entidad ciudadano del sistema CRM.

En el caso de que un ciudadano exista en el CRM y se requiera la comprobación de residencia en la ciudad de Madrid mediante consulta al padrón municipal (ePOB), los datos del CRM se actualizarán según los datos del mismo.

En algunas ocasiones los datos de padrón son incorrectos y, a pesar de que el funcionario puede entrar a ePOB a modificar los datos del ciudadano, los datos de la solicitud quedan con la información errónea. Para tratar las incidencias derivadas de esta circunstancia, los administradores tendrán la capacidad de modificar los datos erróneos del ciudadano, vinculados con la solicitud de servicio.

### **5.2.3. Baja de un ciudadano (cancelación de datos personales)**

Por motivos de integridad de la base de datos de ciudadanos en el CRM, sólo se podrá dar de baja un ciudadano cuando no existan solicitudes de servicio ni actividades identificadas asociadas al mismo.

Atendiendo a la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) un ciudadano podrá solicitar la cancelación de sus datos del CRM. Dicho proceso se implantará como un servicio dentro de Líneamadrid. La cancelación de dichos datos será realizada por los administradores, y supondrá:

- La anonimización de las solicitudes de servicio y actividades asociadas al ciudadano, que no obstante permanecerán en el sistema CRM, si bien se les añadirá como comentario "Anonimizada por ejercicio del Derecho de Cancelación Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal". La anonimización supondrá el desligado de las solicitudes de servicio de los ciudadanos, de tal forma que la información del ciudadano pasaría a no ser visible para los agentes, aunque sí para los administradores.
- El borrado lógico de los datos del ciudadano en el fichero maestro de ciudadanos del sistema CRM, de modo que estarán completamente inaccesibles para los usuarios, excepto para los administradores del CRM.

### **5.2.4. Acceso a los datos del ciudadano (LOPD)**

El sistema facilitará que los ciudadanos, cuyos datos figuren en el sistema CRM de Líneamadrid, ejerzan su derecho de acceso a sus datos personales contenidos en el fichero "Servicios de Atención al Ciudadano". A estos efectos, permitirá la emisión de un informe con todos los datos que figuren sobre el ciudadano en el sistema CRM de Líneamadrid, incluyendo las actividades y servicios que haya solicitado, así como su origen y fecha de introducción. Dicho proceso se implantará como un servicio dentro de Líneamadrid.

El agente finalmente procederá a desmarcar la marca "Autorización Encuesta" en caso de ser solicitado por el ciudadano a través de cualquier canal de entrada de Líneamadrid.

#### 5.2.5. Oposición

El ciudadano podrá ejercer su derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales y decidirá si no desea recibir comunicaciones telefónicas, por correo electrónico, redes sociales o en general por ninguno de los canales. Estas comunicaciones estarán restringidas salvo cuando dicho envío no precise de autorización del ciudadano de acuerdo con la normativa vigente.

#### 5.2.6. Anonimización

Se incorporará un proceso automático para desligar las solicitudes de servicio de los ciudadanos cuando haya transcurrido un determinado período de tiempo, definible para cada uno de los tipos de servicio.

Igualmente, el proceso automático cancelará de oficio los datos de un ciudadano en el fichero maestro de ciudadanos del sistema CRM cuando dicho ciudadano no dispusiera de más solicitudes de servicio relacionadas, ya que no ha tenido solicitudes de servicio recientemente. El ciudadano se borrará lógicamente del maestro de ciudadanos, dejando de ser visible para cualquier usuario del CRM.

#### 5.2.7. Documentos adjuntos a la entidad ciudadano

El sistema permitirá anexar documentos a la entidad ciudadano para su posterior uso por parte de los usuarios.

### 5.3. Gestión de solicitudes de servicio

El objetivo de Líneamadrid consiste en proporcionar una serie de servicios a los ciudadanos para acercarles la administración y facilitarles las gestiones que tienen que realizar. Dentro del marco de la prestación de estos servicios conviene definir diferentes conceptos clave como son "atención", "actividad" y "solicitud de servicio".

- Se entenderá por "**atención**" una visita de cualquier ciudadano a cualquier Oficina de Atención al Ciudadano de Líneamadrid, o bien una llamada recibida en el teléfono 010-Líneamadrid o emitida desde el mismo que haya sido atendida por un operador (se excluye, por tanto, la emisión o respuesta automática a llamadas del concepto de "atención").
- Se entenderá por "**actividad**" una actuación o prestación simple realizada a demanda de un ciudadano. Por ejemplo, será una actividad la

domiciliación del pago de un único tributo (tal como el Impuesto sobre Bienes Inmuebles o IBI) para un único objeto tributario (tal como una plaza de garaje), o bien la emisión de etiquetas para la anotación en registro de entrada del Ayuntamiento de un único documento.

- Se entenderá por “**servicio**” cualquier actividad o conjunto de actividades de la misma naturaleza (mismo tipo de servicio) realizadas para un único ciudadano en el curso de una única atención.

Los servicios en el sistema CRM se identifican mediante “solicitudes de servicio”.

Los agentes podrán crear, tipificar, escalar y finalizar las solicitudes de servicio. Todas las solicitudes de servicio van a compartir un conjunto mínimo de información, aunque algunas de ellas podrán incluir información adicional como son Tarjeta Azul, Teleasistencia, Registro, etc.

La información general compartida es la siguiente:

Información	Descripción	Requerido
Número de solicitud	Identificador único de la solicitud de servicio. Es un dato que completa automáticamente el sistema.	Sí
Nombre	Nombre del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Primer apellido	Primer apellido del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Segundo apellido	Segundo apellido del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Tipo de documento	Tipo de documento de identificación del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Nº de documento	Nº de documento de identificación del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Correo electrónico	Correo electrónico del ciudadano	Dependiendo del tipo de servicio
Twitter	Información de contacto Twitter	No
Otra red social	Información de contacto a través de otras redes sociales	No
Tipo 1	Tipificación de la solicitud Nivel 1	Sí
Tipo 2	Tipificación de la solicitud Nivel 2	Sí
Tipo 3	Tipificación de la solicitud Nivel 3	Sí
Tipo 4	Tipificación de la solicitud Nivel 4	Sí, en los caso que exista

Información	Descripción	Requerido
Fecha de apertura	Fecha y hora con resolución de segundos en la que se da de alta la solicitud de servicio. Se completa automáticamente por el sistema.	Sí
Fecha de cierre	Fecha y hora del cierre de la solicitud de servicio. Se completa automáticamente por el sistema.	Sí
Estado	Estado en el que puede estar una solicitud de servicio. Los valores posibles son: Abierta (valor por defecto en su creación) En proceso (pendiente de proceso) Cerrada (solicitud procesada) Cancelada	Sí
Propietario	Usuario que ha abierto la solicitud de servicio, que se completa automáticamente por el sistema, o usuario al que se le ha escalado la solicitud de servicio.	Sí
Creado por <sub>1</sub>	Usuario que ha creado la solicitud de servicio, que se completa automáticamente por el sistema	Sí
Oficina	OAC o 010 donde se ha creado la solicitud de servicio. Se completa automáticamente por el sistema.	Sí
Teléfono llamante	Nº llamante al 010 proporcionado automáticamente.	Sí (Sólo para 010)
Fecha / hora de la llamada	Fecha y hora de la llamada se completa automáticamente.	Sí (Sólo para 010)
Duración de la llamada	Duración de la llamada proporcionada automáticamente por el sistema	Sí (Sólo para 010)
Llamada transferida	Indica si la llamada ha sido transferida	No
Asignado a	Indica la asignación a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tercer nivel urbanismo</li> <li>...</li> </ul>	No
Nombre ciudadano (Contacto)	Nombre del ciudadano de contacto	No
Primer apellido (Contacto)	Primer apellido del ciudadano para contacto	No
Segundo apellido (Contacto)	Segundo apellido del ciudadano para contacto	No
Teléfono ciudadano (Contacto)	Teléfono del ciudadano para contacto	No



Información	Descripción	Requerido
Correo electrónico (Contacto)	Correo electrónico del ciudadano para contacto	No
Nombre (Representante)	Nombre del ciudadano representante	Dependiendo del tipo de servicio
Primer Apellido (Representante)	Primer apellido del ciudadano representante	Dependiendo del tipo de servicio
Segundo Apellido (Representante)	Segundo apellido del ciudadano representante	No
Hora contacto (Representante)	Hora de contacto preferente indicada por el ciudadano representante	No
Canal Preferido (Representante)	Canal preferido de contacto del ciudadano representante	Dependiendo del tipo de servicio
Teléfono (Representante)	Teléfono de contacto del ciudadano representante	Dependiendo del tipo de servicio
Correo Electrónico (Representante)	Correo electrónico del ciudadano representante	No
Hora preferencia contacto	Hora a la que el ciudadano prefiere que se le llame	No
Código gestión / nº tique Q-Matic	Nº de tique de Q-Matic asignado automáticamente a la gestión (Sólo OAC)	No
Identificador Q-Matic <sub>1</sub>	Identificador del sistema de Q-matic	No
Diferido Q-Matic	Se marcará al llamar un nº de tique Q-Matic "K9XXX"	Sólo para tiques "k"
Observaciones	Permite recoger posible información útil en la solicitud	Dependiendo de la tipología de servicio
Gestión completada	Indicador de si se ha finalizado de manera satisfactoria la gestión requerida por el ciudadano.	Sí
Motivo de cierre	Motivo por el que no se ha podido tramitar la solicitud de servicio de forma exitosa. Será único por solicitud de servicio.	Sí, siempre y cuando el campo de gestión completada esté informado a "No"
Encuesta	Si la prestación de la solicitud de servicio ha sido objeto de valoración por parte del ciudadano tanto para los agentes externos en las OACs como en el 010. Se completa automáticamente.	No
Alcance <sub>1</sub>	Se define según la tipificación de la solicitud de servicio, pudiendo ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>General</li> <li>Personalizado</li> </ul>	Sí

Información	Descripción	Requerido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preferente</li> </ul> <p>El sistema de autofacturación calculará el alcance final en base a las reglas definidas en el apartado de autofacturación (5.10Autofacturación)</p>	
Idioma <sub>1</sub>	<p>Se especifica tanto si la solicitud de servicio se ha atendido en español o en otro idioma, como un desplegable con el idioma en caso de atenderse en otro idioma.</p> <p>Sus valores pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Signos</li> <li>• Inglés</li> <li>• Francés</li> <li>• Rumano</li> <li>• Árabe</li> <li>• Chino</li> </ul>	No
Tipo de servicio <sub>1</sub>	Tipo de servicio de la solicitud de servicio necesario para la facturación. Completado automáticamente.	Sí
Múltiple <sub>1</sub>	Se calculará automáticamente si la solicitud es múltiple en base a las actividades facturables asociadas (1 o ninguna quedará en blanco, 2 ó más actividades asociadas tendrá valor "Sí").	No
Cliente interno <sub>2</sub>	Cliente interno para el que se ha tramitado la solicitud del servicio. Debe existir en la tabla de clientes internos.	No
Canal de entrada <sub>3</sub>	<p>Canal por el que se recibe la solicitud de servicio con los siguientes valores posibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 010</li> <li>• OAC</li> <li>• Web</li> <li>• Twitter</li> <li>• Facebook</li> </ul> <p>Se complementará automáticamente.</p>	Sí
Identificador de atención <sub>1</sub>	<p>Se generará automáticamente un identificador único en la primera solicitud de servicio de una atención.</p> <p>Se basará en el identificador de solicitud (código único).</p> <p>Las siguientes solicitudes de servicio generadas desde "Nueva solicitud mismo ciudadano" heredarán el valor de</p>	Sí

Información	Descripción	Requerido
	identificador de atención.	
Quiere confirmación SMS <sub>1</sub>	Se registra si el ciudadano acepta recibir la confirmación de la gestión mediante un mensaje de texto.	Sí
Quiere confirmación por Correo electrónico <sub>1</sub>	Se registra si el ciudadano acepta recibir la confirmación de la gestión mediante un correo electrónico.	Sí

**Tabla 2. Entidad solicitud de servicio**

<sub>1</sub>Información añadida para efectuar la correcta facturación de los servicios.

<sub>2</sub>Información añadida para poder segmentar las solicitudes de servicio por tipo de cliente interno.

<sub>3</sub>Segmentación del canal de entrada de la solicitud de servicio.

La información relativa a la facturación de la solicitud de servicio únicamente será visible para los funcionarios responsables de Líneamadrid ubicados actualmente en Alcalá 21.

### **5.3.1. Alta de solicitud de servicio**

Cuando un ciudadano solicita un servicio a Líneamadrid por cualquiera de los canales disponibles se dará de alta una solicitud de servicio.

Existen diferentes formas de dar de alta una solicitud de servicio:

- Automáticamente cuando se llama a un ciudadano desde Qmatic.
- Automáticamente cuando se atiende una llamada desde el 010.
- Automáticamente cuando se recibe una petición de información o solicitud por canal telemático.
- Manualmente desde el CRM.

El alta de solicitud de servicio asignará un identificador único a la solicitud y el estado de la solicitud será "abierto".

En el caso de que la solicitud de servicio sea atendida en un idioma distinto al español y el agente tenga configurada la capacidad de atender en otros idiomas éste marcará que dicha solicitud ha sido atendida en otro idioma. El agente únicamente podrá indicar aquellos idiomas en los cuales puede atender.

### **5.3.2. Tipificación de solicitud de servicio**

Todas las solicitudes de servicio son tipificadas a cuatro niveles de detalle, Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4 (algunas de las solicitudes sólo son tipificadas hasta nivel 3).

Los niveles de detalle son jerárquicos, de tal forma que los posibles valores del campo Tipo 2 es dependiente del valor de Tipo 1 y así sucesivamente.

La tipificación de solicitudes se realiza de forma automática hasta cierto nivel de detalle en caso de estar asociadas a un tique de Q-Matic ya que los tipos de servicio están vinculados con la letra de Q-Matic. De igual forma las solicitudes de servicio proporcionadas por el 010 se tipificarán de una forma genérica.

#### **5.3.2.1 Facilidades de uso de la aplicación (Tipificación)**

El proceso de tipificación por parte de los agentes se realizará de la forma más sencilla posible facilitando dicha labor y realizando el menor número de interacciones con la aplicación. Las validaciones automáticas a nivel de tipificación de solicitud son las siguientes:

- Cuando de un determinado nivel de tipificación sólo existe un elemento del nivel inferior este se completará automáticamente (tal como ocurre ahora con el tipo de solicitud de servicio vinculado a registro).
- Cuando de un determinado Tipo 3 no existe ningún elemento asociado de Tipo 4 este no será editable.
- Cuando de un determinado Tipo 3 existen múltiples Tipo 4 asociados este campo será mostrado en color azul indicando al agente que debe cumplimentarlo.

### **5.3.3. Identificación de ciudadano**

En los servicios en los que es necesario identificar al ciudadano para realizar la prestación del servicio, según conste en la tabla de tipos de servicio (ver apartado 5.11.1), el agente comprobará su identidad. En caso de que el ciudadano no estuviese registrado previamente en el sistema CRM se buscará su información en padrón y sus datos se incorporarán al sistema CRM. Si dicho ciudadano no apareciese en padrón (no necesariamente debe estar

empadronado en Madrid para realizar algunas solicitudes de servicio) se procederá a un alta manual del mismo en el caso de que el servicio permita su prestación para ciudadanos no empadronados. En determinados servicios, además de la identificación de ciudadano, es necesario comprobar que dicho ciudadano se encuentra dado el alta sobre el sistema ePOB.

Algunos datos de ciudadano tales como teléfono móvil, teléfono particular, teléfono del trabajo o el email, pueden llegar a ser requisitos obligatorios según la tipología de solicitud tipificada. La aplicación CRM comprobará la información requerida sobre cada tipología de solicitud, esta información será validada previa navegación entre distintas ventanas o al ser pulsado el botón de "Activar aplicación".

Actualmente se permite asignar como referencia de identificación del ciudadano su usuario en redes sociales, existiendo dos campos uno de Twitter y otro de 2ª Red social.

#### **5.3.4. Nueva solicitud mismo ciudadano**

Dentro de una atención es posible que un ciudadano solicite varios servicios. Cuando una de las solicitudes de servicio requiere la identificación del ciudadano, las solicitudes de servicio siguientes "heredarán" los datos de identificación del ciudadano y ya no será necesario realizar dicha labor repetidamente. Particularmente en el 010 también se "heredará" toda la información vinculada con la llamada y en las oficinas toda la información vinculada a Qmatic.

#### **5.3.5. Acceso a aplicaciones externas desde la solicitud de servicio**

En gran parte de las solicitudes de servicio es necesario acceder a funcionalidad externa al CRM para entregar el servicio al ciudadano, por lo que el agente accederá a los sistemas externos para efectuar el servicio.

El acceso a dichas aplicaciones será lo más sencillo posible para el usuario, visualizando las aplicaciones en el momento en que se vayan a utilizar, y en función de la tipificación de la solicitud de servicio que haya introducido (tipos 1, 2, 3 y en su caso 4). En la medida en la que sea técnicamente posible, el CRM conducirá directamente a la opción del menú correspondiente de la aplicación externa para la realización del servicio.

Las aplicaciones externas no serán visibles cuando se finalice la gestión en la aplicación.

### **5.3.6. Remisión de comunicaciones a los ciudadanos**

El sistema CRM permitirá la elaboración automática y emisión de mensajes a los ciudadanos a través de SMS y correo electrónico cuando se cierre la solicitud de servicio, que quedarán anotados a modo de "actividad" no facturable, y que podrán configurarse para cada tipología de solicitud de servicio (por ejemplo, mensajes de confirmación de haber completado un determinado servicio). En caso de que se produzca algún error durante el envío del correo electrónico o el SMS, se creará igualmente una actividad del mismo tipo asociada a la solicitud de servicio, donde se recogerá la información del error.

Para el envío de un correo electrónico o SMS tiene que cumplirse que se disponga de la dirección de correo electrónico o número de teléfono, que el ciudadano consienta comunicación vía correo electrónico o SMS (por omisión siempre se realizará la comunicación) y que se haya realizado la gestión completa de la solicitud de servicio. El consentimiento de que un ciudadano desea recibir confirmaciones vía correo electrónico o SMS se realizará a nivel de entidad ciudadano.

Para los SMS, se definirá una plantilla específica por cada tipificación de solicitud de servicio que contendrá el número de la solicitud de servicio, la fecha de apertura de la misma y el canal donde se tramitó la solicitud (oficina). Dicha información se almacena a nivel de actividad.

Para los correos electrónicos, se definirá una plantilla de correo electrónico por cada tipificación de solicitud de servicio, que contendrá de igual modo el número de la solicitud de servicio, la fecha de apertura de la misma, el canal donde se tramitó la solicitud (oficina) y un texto previamente definido. Dicha información se registra y almacena a nivel de actividad.

Las plantillas, tanto de los correos electrónicos como de SMS, serán configurables por los administradores del CRM pudiendo incorporar cualquier información que resida en la entidad de solicitud de servicio en los mensajes.

Tanto el correo electrónico como el número de teléfono recogidos pertenecerán a la información del ciudadano, y no a la información de contacto en la solicitud de servicio.

### **5.3.7. Cierre de la solicitud de servicio**

Tras finalizar las operaciones necesarias y un vez que la solicitud de servicio ha sido procesada el agente podrá dar la solicitud por cerrada.

El cierre de la solicitud se efectuará de dos formas:

- Manual: El agente cambia el estado de la solicitud de servicio.
- Automática: Automáticamente al llamar a un nuevo ciudadano mediante QMatic o al atender una nueva llamada telefónica.

Si una solicitud de servicio se cierra en un lapso corto de tiempo (parametrizado en la aplicación tanto para OAC como para 010 por separado) el sistema preguntará al usuario si realmente se ha atendido dicha solicitud, cancelándola en caso de que no haya sido prestada.

Las solicitudes de servicio podrán cerrarse siempre y cuando:

- No existan actividades para la solicitud de servicio abiertas o en proceso. En el caso de que existan actividades definidas como de cierre automático, cuando se cierre una solicitud de servicio se cerrarán de manera automática.
- Esté completada la tipificación según el árbol de tipificación.
- No exista una validación extraordinaria pendiente:
  - El campo "Gestión Completa" debe ser informado previo cierre de solicitud.
  - El campo "Motivo de Cierre" deberá ser informado en caso de que el valor asignado sobre "Gestión Completa" sea "No".
  - Será requerida como mínimo una actividad sobre tipologías concretas de solicitud (SyR, Registro, Cita previa,...).
  - Será requerida la identificación del ciudadano sobre tipificaciones concretas de solicitud.

Sólo podrán modificar solicitudes de servicio cerradas los perfiles de administración.

#### **5.3.7.1 Facilidades de uso de la aplicación (Cierre de solicitud)**

El proceso de cierre de la solicitud por parte de los agentes se realizará de la forma más sencilla posible facilitando dicha labor y realizando el menor número de interacciones con la aplicación. Con el fin de reducir estas interacciones el sistema autocompletará el campo "Gestión Completa" con valor "Sí".

#### **5.3.8. Escalado de solicitud de servicio**

Los agentes podrán escalar una solicitud de servicio en el caso de que Líneamadrid tenga que dar respuesta a dicha solicitud pero el agente no tenga toda la información o capacidad para procesarla.

Los agentes podrán escalar las solicitudes de servicio a:

- Tercer nivel (entidad superior para el escalado de solicitudes)
- Informador Urbanístico (entidad específica para cuestiones relativas a urbanismo)
- Trabajo interno (sólo OACs)
- Movilidad (entidad específica para cuestiones relativas a movilidad)
- Multas (entidad específica para cuestiones relativas a multas)
- Responsabilidad Patrimonial (entidad específica para cuestiones relativas a responsabilidad patrimonial)

Para proceder a dicho escalado el usuario modificará la solicitud indicando en "Asignado a" a cualquiera de los grupos anteriores y cumplimentará obligatoriamente los siguientes datos:

- Solicitará al ciudadano la información de contacto o representante para que posteriormente se le pueda comunicar la respuesta. Los campos mínimos requeridos para dicha comunicación serán "Nombre", "Primer Apellido" y "Teléfono".
- Realizará una pregunta sobre el campo destinado a tal efecto en la ventana "Preguntas y Respuestas Nivel 3"

Al asignar la solicitud de servicio cambiará automáticamente el estado a "En proceso" y será mostrado un mensaje informativo indicando el periodo máximo de resolución. El contenido o texto informativo de estas alertas será dependiente del grupo al que haya sido escalada dicha solicitud.



Una vez asignada estará visible para los grupos a los que ha sido asignada pudiendo procesar las solicitudes pendientes. La asignación de solicitudes de servicio entre los usuarios del grupo de trabajo de tercer nivel se realizará siempre por orden de antigüedad. Un usuario administrador podrá reasignar las solicitudes de servicio entre los usuarios.

Cuando el agente recoge la pregunta del ciudadano es necesario que ésta quede registrada para que pueda ser analizada por el nivel superior (tercer nivel, informador urbanístico,...). No podrá escalarse la solicitud sin esta información.

En el momento de asignación a un tercer nivel será mostrado un mensaje emergente con información al respecto del tiempo límite de resolución.

Los agentes del 010, tendrán visibilidad sobre las preguntas y respuestas, pero no sobre el procedimiento definido para solventar la pregunta. El tercer nivel de 010, tendrán acceso a la información completa de preguntas y respuestas.

Se modificará el propietario de la solicitud de servicio en el momento que sea gestionada por el nivel superior y, desde el momento en que se marca "Asignado a" sólo estos usuarios de nivel superior podrán cerrarla. Previo cierre o reasignación de una solicitud escalada a tercer nivel, será requerido informar por el agente de tercer nivel la respuesta a la pregunta de origen del escalado. La información de "Pregunta", "Respuesta", "Comentarios" y "Otros" estará disponible sobre la ventana "Preguntas y Respuestas Nivel 3".

Quedará constancia en el sistema del usuario que abrió la solicitud y del que la finaliza.

#### **5.3.9. Guías de apoyo**

Se incluirán en al menos el 25% de los tipos de servicio guías de apoyo para todos los agentes de tal forma que les lleven necesariamente a completar los pasos definidos en cada caso.

#### **5.3.10. Gestión de actividades**

Las actividades son tareas vinculadas a solicitudes de servicio. Reflejan procesos o acciones asociadas a las mismas.

La información almacenada para la entidad actividad es la siguiente:

Información	Descripción	Requerido
Número de actividad	Identificador único de la actividad. Se completa automáticamente el sistema.	Sí - Auto
Tipo	Tipo de actividad. Desplegable de opciones (llamada, correo electrónico, etc.)	Sí
Subtipo	Subtipo asociado al tipo de actividad con diferentes valores	Sí (si están definidos para el tipo)
Nº solicitud de servicio	Vínculo asociado a la solicitud de servicio asignado de forma automática	Sí - Auto
Propietario	Usuario que ha dado de alta la actividad que se asigna de forma automática	Sí - Auto
Fecha de inicio	Fecha y hora de inicio de la actividad que se completa automáticamente	Sí - Auto
Duración	Tiempo de duración de la actividad	No
Fecha de vencimiento	Fecha y hora previstas para finalizar la actividad	No
Fecha de cierre	Fecha y hora en la que se cierra la actividad. Se asigna de forma automática	Sí - Auto
Estado	Estado en el que se encuentra la actividad; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abierta</li> <li>• Cerrada</li> <li>• Cancelada</li> <li>• En proceso</li> </ul>	Sí
Oficina	Oficina en la que se ha generado la tarea	Sí - Auto
Observaciones	Observaciones a la tarea	No
Información para almacenar el código del registro o la información "diferencial"	Necesaria para facturar solicitudes de servicio múltiples.	No
Facturable	Indicador de si la actividad se cuenta para la facturación de solicitudes de servicio múltiples	Sí - Auto

**Tabla 3. Entidad actividad**

### **5.3.11. Alta de actividad**

El alta de actividades se podrá realizar de dos formas:

- Manual desde una solicitud de servicio (Por ejemplo las actividades creadas para las solicitudes de servicio escaladas, incidencias de tarjeta azul, devolución de llamadas del 010, etc.)
- Automática (para ciertas solicitudes de servicio se genera automáticamente una actividad vinculada a algún hecho, por ejemplo en el registro se genera una actividad cuando se solicita el número de anotación)

Todas las solicitudes de servicio catalogadas como múltiples deberán llevar asociadas la creación de actividades que respalden las tareas realizadas. Éstas se deberán generar (dependiendo de las capacidades que presenten las aplicaciones con las que se integrará el sistema CRM) de manera manual o automática. Hay que incluir aquella información única que diferencia a dicha actividad, en la medida en que el sistema externo los permita de forma automática, y sino manualmente. El sistema CRM validará el formato del identificador del sistema externo para mitigar posibles errores si se incluye de forma manual.

Con carácter general, se realizará un máximo de tres actividades facturables por servicio, pudiendo existir más actividades en una misma solicitud de servicio no facturables. De este modo si el ciudadano demanda una cuarta actividad facturable correspondiente al mismo servicio deberá llamar nuevamente en el caso del teléfono 010-Líneamadrid o coger nuevamente un tique de espera y aguardar un nuevo turno de atención en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid. Se estudiará, en función de la ocupación de los agentes, la posibilidad de generar un nuevo servicio durante el turno de atención si el ciudadano desea realizar más actividades de las tres recogidas dentro del primer servicio. Quedarán exentas de validación de límite de actividades las correspondientes a solicitudes de Registro, el límite de registros de actividad sobre esta tipología concreta será parametrizable y establecido por usuarios administradores.

### **5.3.12. Cierre de actividad**

Para el cierre de la solicitud de servicio deberán estar cerradas todas las actividades. El cierre de la actividad se podrá realizar:

- Manual: si la actividad no está cerrada, el CRM mostrará un mensaje indicando que es necesario cerrar la actividad para poder cerrar la solicitud.
- Automático: algunas actividades se cerrarán de manera automática al cerrar la solicitud de servicio siempre y cuando esté parametrizado de tal manera. En el caso de que dentro de la misma solicitud se incluyeran actividades definidas como de cierre automático y manuales, si se trata de cerrar la solicitud, se validará si las actividades definidas como manuales están cerradas, y de ser así, se cerrarán las automáticas previo al cierre de la solicitud. La inclusión de una actividad en la solicitud de servicio conllevará poder realizar la funcionalidad en la solicitud de servicio asociada a la actividad. Por ejemplo, en una solicitud de servicio diferente a Registro, si se incluye una actividad de Registro, se podrá realizar la funcionalidad de generar etiquetas desde la propia actividad de Registro. Dicha funcionalidad se incluirá en la actividad de Registro según los requisitos del usuario.

### **5.3.13. Consulta ligera para administradores**

La pantalla especial de búsqueda ligera para administradores permite a estos llevar a cabo consultas de solicitudes, actividades y ciudadanos en un único formulario de tipo listado. Esta consulta cruzará los datos de las entidades principales del CRM permitiendo la búsqueda de solicitudes de servicio a través de datos de actividad y viceversa (la búsqueda también aplicará a la entidad Ciudadanos).

Con el fin de evitar incidencias de rendimiento y demoras en la extracción de resultados, el usuario administrador deberá cumplimentar un mínimo de campos informados, en caso de no informar este mínimo será mostrado un mensaje emergente de advertencia que cancelará la ejecución de la consulta.

## 5.4. Evaluación de la satisfacción

El sistema incluye una funcionalidad de evaluación del servicio que permite encuestar a los ciudadanos sobre su satisfacción con la atención recibida tanto por parte de los agentes externos en las Oficinas de Atención al Ciudadano de Líneamadrid como por parte de los agentes del 010.

Las evaluaciones, si son realizadas en las oficinas de atención, incluirán la siguiente información:

Información	Descripción	Requerido
Agente	Agente externo que ha proporcionado el servicio al ciudadano	Sí
Oficina	Oficina desde la que se ha efectuado el servicio o 010	Sí
Fecha	Fecha y hora en la que se realiza la valoración	Sí
Tipificación del servicio	Tipificación de la solicitud de servicio hasta el nivel máximo según cada solicitud de servicio	Sí
Idioma	Idioma en el que el agente está atendiendo al ciudadano	Sí
Motivo de cierre	Motivo de cierre de la solicitud de servicio	No
Valoración	Valoración efectuada	Sí

**Tabla 4. Entidad evaluación de la satisfacción**

En el caso del canal 010, se analizará si es posible recuperar esta información del IVR.

La opinión expresada por el ciudadano se archivará en el sistema CRM de Líneamadrid, asociada al código del agente y de oficina (incluyendo el 010) desde la que se realizó la prestación, así como al tipo de servicio. En el caso de las encuestas realizadas en las oficinas de atención, la información recuperada del dispositivo tras la evaluación del ciudadano se volcará en la base de datos cuando la última solicitud de servicio sea cerrada.

De ninguna manera el sistema permitirá identificar al ciudadano que ha formulado su opinión que, por tanto, será totalmente anónima.

Sólo se permitirá realizar una encuesta por atención. En caso de que la atención se componga de varios tipos de servicio la evaluación se vinculará a la última tipología de servicio proporcionada.

#### **5.4.1. Evaluación de la satisfacción en las Oficinas de Atención al Ciudadano**

Con objeto de realizar esta evaluación de la satisfacción en las diferentes oficinas, en cada uno de los puestos ocupados por agente externo existe un dispositivo físico compuesto por cuatro botones que permite realizar al ciudadano dicha evaluación.

El ciudadano decidirá, si lo desea, realizar la encuesta de satisfacción, pudiendo realizarla en cualquier momento durante la atención recibida.

Cuando el ciudadano pulsa uno de los botones, el dispositivo informará al ciudadano sobre que su opinión ha sido contabilizada.

La solicitud de servicio quedará marcada como que dicha solicitud ha sido sometida a evaluación.

La pregunta que se le muestra al ciudadano estará disponible en español o inglés, dependiendo del idioma en el que se está atendiendo al ciudadano.

#### **5.4.2. Evaluación de la satisfacción en el 010**

El sistema selecciona **aleatoriamente** la solicitud avisando al agente en el momento de indicar la gestión completa para que transfiera la llamada con la IVR donde el ciudadano responderá las preguntas sobre la satisfacción con la atención recibida.

La solicitud de servicio quedará marcada como que dicha solicitud ha sido sometida a evaluación.

#### **5.4.3. Participación evaluación de la satisfacción periódica en el 010**

El sistema CRM permitirá que el agente indique si el ciudadano desea participar en una encuesta de satisfacción periódica. En caso afirmativo se marcará la solicitud de servicio para indicar que va a participar en la encuesta periódica y recogerá la información de contacto del ciudadano, la hora en la que prefiere ser contactado y la tipificación de la solicitud de servicio.

Toda la información se recopilará aisladamente de las solicitudes de servicio y será fácilmente extraíble para la realización de las encuestas por un sistema externo.

## 5.5. Gestión de campañas

Tal como se describe en el plan de comunicación de Líneamadrid éste persigue:

- Fomentar el **conocimiento de Líneamadrid** y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid.
- Promover una **valoración positiva** de Líneamadrid, como organización pública líder en materia de atención multipropósito a la ciudadanía en el ámbito nacional.
- Promover la utilización **racional y eficiente** de los canales y servicios de Líneamadrid.

Además, mediante la ejecución de campañas, Líneamadrid podría tratar de regular la prestación del servicio, informando al ciudadano de determinados hechos como la aparición de un nuevo servicio (por ejemplo tarjeta azul), servicios de uso masivo con poca previsión de demanda (TRU, consulta catastral, etc.).

Actualmente hay algunos datos útiles, como por ejemplo la dirección de correo electrónico, que no se están almacenando de forma sistemática. La integración de **Cita Previa** en el CRM puede paliar esta situación, incorporando el correo electrónico de muchos ciudadanos. El mismo efecto habrá de tener aquellos tipos de servicio que lleven aparejado el envío de un mensaje de correo electrónico de confirmación.

### 5.5.1. Gestión de campañas

El sistema permitirá la gestión de campañas con las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de creación de campañas reutilizables y programables por el personal de marketing y/o administradores.
- Configuración flexible de comunicaciones de correo electrónico y SMS, reutilizables y totalmente escalables en función de las diferentes necesidades de segmentación de ciudadanos.

- Capacidad de manejar múltiples segmentos o público objetivo (target) distintos, dentro de una misma campaña de comunicación
- Aplicación de campañas a la información que se maneja del ciudadano dentro del "core" de CRM. Esto permitirá la integridad de los datos que se tienen de los ciudadanos.
- Facilidad de seguimiento de cada uno de los contactos que se han ido generando dentro de la aplicación, permitiendo diferenciarlos por canal de comunicación y tipo de interacción, facilitando el reporte analítico y la toma de decisiones. Esto se podrá realizar tanto de forma directa, mediante la consulta de la información de una o varias campañas o a través de las diferentes actividades (opcionales) creadas para tal propósito a nivel de ciudadano.

### **5.5.2. Segmentación**

El sistema permitirá la segmentación de los ciudadanos para la ejecución posterior de campañas. En el plan de comunicación de Líneamadrid existe una segmentación basada en la información básica de ciudadanos existentes y sus correspondientes solicitudes de servicio asociadas.

La generación de estos u otros segmentos se basará en:

- Datos del ciudadano:
  - Nombre
  - Primer Apellido
  - Segundo Apellido
  - Tipo de documento
  - Nº documento
  - Autorización correo electrónico
  - Autorización SMS
  - Teléfono móvil
  - Correo electrónico
- Solicitudes de servicio asociadas:
  - Estado
  - Tipo 1
  - Tipo 2
  - Tipo 3



- Tipo 4
- Canal de entrada
- Oficina
- Campañas ya enviadas
  - Nombre de la campaña

#### **5.5.2.1 Importación de ciudadanos**

La importación de ciudadanos facilita el proceso de segmentación incorporando la posibilidad de importar los ciudadanos que no están almacenados en la base de datos, mediante el uso de archivos de texto en formato “.csv” con valores separados por tabulador.

Para ello desde la vista de “Segmentación de pantallas > Importación de ciudadanos” se dispone del botón “Importar ciudadanos” que desplegará un menú contextual de importación de ciudadanos.

Tras seleccionar el fichero desde el menú contextual se desplegará un diálogo informativo que nos indicará que se procederá a la importación del fichero CSV ubicando su ruta en el sistema.

Una vez pulsamos aceptar en el cuadro de diálogo anterior el sistema navegará automáticamente a la vista de “Importaciones de ficheros de Ciudadanos Externos”. Esta vista nos mostrará las cargas de Ciudadanos Externos que se han realizado, pudiendo conocer de cada una:

- Fichero: muestra el nombre del fichero importado.
- Número de registros: muestra el número total de registros que contiene el fichero que se está cargando.
- Estado: estado actual del fichero importado.
- Fecha Inicio: muestra la fecha inicial de carga del fichero.
- Fecha Fin: muestra la fecha final de carga si esta ha finalizado.
- Descripción: muestra una descripción del error de carga si este se produce.

#### **5.5.2.2 Norma de estructura del fichero .CSV**

El fichero “.csv” a importar en el sistema debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Las columnas deben cumplir con el siguiente orden:
  - Nombre

- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Tipo documento
- Nº documento
- Autorización SMS
- Autorización correo electrónico
- Teléfono móvil
- Correo electrónico

### **5.5.3. Canales de comunicación**

El sistema permitirá la elección de los canales de comunicación habilitados sobre los que se efectuará la campaña, con la posibilidad de creación de mensajes específicos dependiendo del canal, ya sea correo electrónico o SMS.

### **5.5.4. Incorporación de listados externos**

Será posible la incorporación de listados de ciudadanos externos para la ejecución de campañas. De esta forma se permitirá la gestión de campañas sobre esta información independiente del CRM.

El formato de los ficheros de importación de texto plano será en .csv y con los campos separados por tabulaciones (este es un formato estándar fácilmente soportado por múltiples editores/procesadores de texto tanto comerciales como de código abierto y no sensible al idioma del cliente ni servidor).

Existe una limitación respecto a esta funcionalidad, y es que el número máximo de registros de importación no puede superar los 2000 ciudadanos por carga. De este modo, si se deseara realizar la importación de un número superior al establecido en este límite, se tendría que fraccionar la información en varios ficheros.

### **5.5.5. Protección de datos**

Todas las interacciones deben facilitar ejercer los derechos ARCO de protección de datos.

A tal efecto ya se han definido en la entidad ciudadano las modificaciones pertinentes para que pueda ejercer sus derechos.

## 5.6. Gestión de incidencias

La Gestión de Incidencias, en el ámbito del presente documento, tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente originado en el sistema CRM que cause una interrupción en el servicio.

Los principales beneficios de una correcta Gestión de Incidencias incluyen:

- Mejorar la productividad de los usuarios.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Mayor control de los procesos y monitorización del servicio.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Y principalmente: mejora el servicio prestado a los ciudadanos.

Las funcionalidades asociadas a la gestión de incidencias son las siguientes:

### 5.6.1. Registro de la incidencia

El registro de la incidencia es el primer paso para una correcta gestión de la misma. El proceso de registro debe realizarse inmediatamente después de la detección, pues así se reduce el riesgo de la aparición de nuevas incidencias que demoren indefinidamente el proceso.

Cuando alguno de los usuarios que presta servicio a Líneamadrid detecta una anomalía o incidencia en el sistema, se encargará de informar a su responsable (Coordinador de la OAC o 010) y este será el responsable de registrar la incidencia en CRM. Se definirá un grupo de usuarios representativos de todo el sistema que tengan visibilidad para realizar el registro de las incidencias detectadas (Por ejemplo: coordinadores externos de las OAC, supervisores del 010, responsables de las OAC, responsables del departamento de coordinación de OAC y del servicio de atención telefónica y administradores de la aplicación). En este caso, se clasifica la incidencia según los siguientes criterios:

Información	Descripción	Requerido
Nuevo	Con independencia del estado de la incidencia, nos indica si es una incidencia nueva señalándolo con un asterisco.	Auto
Apertura	Una vez el usuario haya abierto la incidencia este campo automáticamente se completa con la fecha y hora de la apertura de la incidencia.	Sí - Auto

Información	Descripción	Requerido
Cierre	Una vez se cierre la incidencia se cumplimentará automáticamente con la fecha y hora de cierre de la incidencia.	Sí - Auto
Número de solicitud de servicio	Número que identificará unívocamente una solicitud de servicio de incidencia. Este número es asignado automáticamente cuando la incidencia es creada	Auto
Área de incidencia	El área nos delimita el tipo de clasificación de la incidencia	Sí
Sub-área de la incidencia	El sub-área es una clasificación detallada de la incidencia	
Estado de la incidencia	Indica la situación en la que se encuentra la incidencia. El estado quedará representado por un icono que proporciona una información visual del mismo.	Sí
Fuentes de la incidencia	Canal por el que se ha recibido la incidencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>OAC</li> <li>010</li> <li>Ambos</li> </ul>	Sí
Apellido del solicitante	Una ventana emergente permite al usuario que abre la incidencia seleccionar a la persona concreta que desea recibir asistencia, puede ser o no la misma persona que el propietario de la incidencia.	Sí
Nombre del solicitante	Es autocompletado a partir de la selección del apellido del solicitante con su nombre.	Auto
Teléfono del solicitante	Si se diese el caso de una incidencia con un carácter de urgencia elevado o que supusiese un gran impacto como por ejemplo la pérdida de operatividad en alguna de las facetas de su trabajo, el usuario que abre la incidencia puede completar la información de contacto del solicitante y el apellido del solicitante con el teléfono del solicitante pudiendo así ser localizado o consultado en un menor espacio temporal.	No
Propietario de Solicitud de Servicio	Por defecto se completa con el usuario que crea la solicitud de servicio.	Sí - Auto
Urgencia de la incidencia	Indica cómo nos afecta la incidencia dentro de nuestro marco de trabajo. Posibles impactos: Baja, Media, Alta. <ul style="list-style-type: none"> <li>Alto: afecta a todo el servicio.</li> </ul>	Sí

Información	Descripción	Requerido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medio: afecta a una oficina o a un grupo de agentes.</li> <li>Bajo: afecta a un equipo o a un agente.</li> </ul>	
Fuentes de la incidencia	Canal por el que se ha recibido la incidencia.	Sí
Compromiso agente	El usuario responsable de la resolución da una estimación sobre el cierre de la incidencia. Completa este campo indicando la fecha y hora esperada para solucionar la incidencia a partir de un calendario emergente.	Sí
Tiempo de escalado	Establece un tiempo de escalado, para informar en el caso que no se haya resuelto la incidencia.	Auto
Entidad responsable	Campo informativo que nos proporciona información sobre a quién corresponde resolver la incidencia	Auto
Título	Texto libre que indica el nombre concreto de la incidencia.	Sí
Descripción	Texto libre descriptivo sobre el problema, es interesante indicar en este por parte del usuario que ha sufrido la incidencia que indique con el mayor detalle posible qué estaba haciendo, qué ha sucedido y que le impide hacer.	Sí

**Tabla 5. Información de incidencia**

### 5.6.2. Análisis de la incidencia

En primera instancia se examina la incidencia en base a las incidencias ya reportadas con el fin de poder determinar si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplicar el mismo procedimiento.

Esto se realiza a través de la pestaña Soluciones en la cual se encontrara un registro de las posibles soluciones catalogado por la entidad responsable.

Si la resolución de la incidencia se escapa de las posibilidades del usuario éste escala a expertos asignados siguiendo los protocolos de escalado definidos en el apartado 5.6.3.

Durante todo el ciclo de vida de la incidencia se actualizará la información almacenada para que los usuarios implicados dispongan de cumplida información sobre el estado de la misma.

### 5.6.3. Escalado de la incidencia

En algunas ocasiones el usuario no es capaz de resolver en primera instancia una incidencia y para ello debe recurrir a un especialista o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapen de su responsabilidad.

El usuario encargado de escalar la incidencia incorpora una nueva actividad asociada a la misma donde indica el motivo por el cual se escala la incidencia. Posteriormente actualiza el propietario de la incidencia y la asigna a la persona que tiene competencia para resolver el problema, teniendo en cuenta el área y sub-área de la incidencia.

### 5.6.4. Resolución de la incidencia

Cuando se haya solventado el problema, se añadirá una actividad con la solución de la incidencia. Se ofrecerá la posibilidad de anexas un documento adjunto si se considera oportuno para aportar más información para futuras acciones.

Todas las incidencias abiertas tendrán asociada una actividad con la información de la resolución de la incidencia. Esta información contendrá:

Información	Descripción	Requerido
Número de actividad	Número identificativo autogenerado al añadir la actividad a la incidencia que la identifica de forma inequívoca.	Sí- Auto
Tipo	Primera clasificación posible para la actividad. <ul style="list-style-type: none"> <li>Solución</li> <li>Escalado</li> <li>Reiterar</li> </ul>	Sí
Descripción	Texto libre descriptivo sobre las acciones que se han llevado a cabo ante la información que ha sido analizada por la persona encargada de resolver la incidencia que en ese momento es el propietario de la solicitud de servicio.	Sí
Inicio previsto	Una actividad no tiene porqué ser llevada a cabo por una única persona o puede	Sí –Auto

Información	Descripción	Requerido
	requerir posponerse, mediante un desplegable seremos capaces de establecer la fecha y hora del inicio de la actividad. Por defecto una vez creada la actividad el inicio previsto se establece al día y hora actual.	
Prioridad	<p>Establece una prioridad con respecto a la acción descrita a realizar para la solución de la incidencia.</p> <p>Posibles prioridades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alta: impide el funcionamiento.</li> <li>Media: limita el funcionamiento (lentitud, impide una función...).</li> <li>Baja: permite realizar el trabajo.</li> </ul>	Sí
Estado	Nos indica cómo se encuentra la actividad que se está llevando a cabo en la descripción para solucionar una determinada incidencia, por defecto es un estado: No programado	Sí - Auto
Empleados	<p>Son las personas encargadas de dar soluciones a las incidencias. Dado que una actividad ante una determinada incidencia puede involucrar a una o más de una persona se ofrece esta posibilidad.</p> <p>Por defecto se añade una única persona que es la creadora de la actividad</p>	Sí - Auto

**Tabla 6. Información de la actividad vinculada a la incidencia**

Cuando se haya solucionado la incidencia se:

- Confirmará con los usuarios la solución satisfactoria de la misma.
- Incorporará el proceso de resolución.
- Se procederá al cierre de la incidencia.

#### **5.6.5. Notificaciones automáticas**

En el momento en que se recoge la incidencia en el sistema se comunicará de forma automática a dos posibles grupos de perfiles, uno para el 010 y otro para las Oficinas, de acuerdo con la siguiente jerarquía:

- Incidencia recogida por el coordinador de una OAC. Se comunicará a los responsables de la OAC, a los responsables del departamento de coordinación de las OAC y a los administradores de la aplicación. Si la

incidencia la recoge el responsable de la OAC, se comunicará a los siguientes usuarios que se han definido.

- Incidencia recogida por un supervisor 010. Se comunicará a los responsables del servicio de atención telefónica y a los administradores de la aplicación.

La comunicación de la resolución a los distintos usuarios se realizará con el mismo criterio que se ha definido para comunicar la incidencia. Se definirán plantillas de respuesta, que podrán ser actualizables por los usuarios administradores del sistema.

Se definirán dos grupos de correos electrónicos, uno para el 010 y otro para las Oficinas, a los cuales el sistema CRM permitirá notificar la resolución de la incidencia de forma automática.

El usuario que ha abierto la incidencia es el responsable de comunicar e informar de la correcta resolución de la incidencia para que se cierre.

## **5.7. Gestión de reglas de gestión**

La automatización de reglas de gestión permite transformar legislación compleja y reglamentos en "software ejecutable". Por ejemplo es posible trasladar reglamentos complejos de ayudas o subvenciones a "formularios" que permiten obtener la respuesta a la solicitud de forma rápida y homogénea.

Para la gestión de reglas de gestión se incluyen diferentes funcionalidades. Por una parte la funcionalidad necesaria para modelar el comportamiento de las reglas y por otra para la ejecución de las reglas generadas.

### **5.7.1. Modelado de reglas**

A partir del texto donde se describe la legislación o el reglamento y mediante la aplicación de estilos propios permite la generación de los formularios que permitirán evaluar ciertos requisitos.

El modelado de reglas también muestra un gráfico de dependencias que permite visualizar los vínculos entre las reglas introducidas.

### **5.7.2. Ejecución**

Es posible ejecutar los formularios tantas veces como se desee y observar los resultados. Para cada una de las ejecuciones es posible ver una explicación



detallada de la decisión final que se ha adoptado y las reglas que se han cumplido para llegar a la conclusión.

## **5.8. Gestión de la formación**

La gestión de la formación se realizará con una herramienta específica que sirve tanto para la generación de contenidos formativos como para la reproducción de los contenidos generados.

Ésta se puede usar de una manera amigable a través del navegador web y proporciona una manera fácil de aprender para el usuario.

### **5.8.1. Generación de contenidos**

Este componente permite el desarrollo del contenido de la formación. Este bloque se utiliza principalmente para la creación de los siguientes contenidos:

- Simulaciones dentro del CRM.
- Documentación interactiva tanto para el entorno de formación como para el entorno de producción.

### **5.8.2. Reproducción de contenidos**

Permite los siguientes modos de ejecución:

#### **Modo Visualización**

El usuario visualiza una demostración animada de todos los pasos de una determinada tarea/función en el entorno correspondiente. Todas las acciones requeridas son automáticas (mover el ratón, etc.).

#### **Modo Entrenamiento**

El usuario aprende de manera interactiva en el entorno correspondiente. En este caso se pide al usuario realizar acciones para completar la tarea/función (clicks de ratón, introducción de texto, etc.).

#### **Modo Examen**

El usuario realiza los pasos necesarios para completar una tarea/función en el entorno correspondiente con niveles de asistencia. La tarea no tiene por qué ser completada, y existe un sistema de puntuación.

#### **Modo Ayuda Online**

El usuario puede acceder a este modo en un enlace de ayuda para tener una guía paso a paso a través de todo el proceso en que consiste la tarea

Adicionalmente, se dispone de un modo de impresión que permite obtener la documentación asociada a la simulación.

## 5.9. Gestión de usuarios

El sistema CRM realizará la gestión, administración y consulta de los usuarios y las aplicaciones a las que tienen acceso los mismos. La información registrada para cada usuario constará de:

Información	Descripción	Requerido
ID Usuario	Identificador de usuario	Sí
Nombre	Nombre	Sí
Primer Apellido	Primer Apellido	Sí
Segundo Apellido	Segundo Apellido	No
Contraseña	Contraseña del usuario	Sí
Código Q-Matic	Nº Q-Matic	No
Funcionario	Usuario funcionario	No
Destino	Identificador oficina	No
Puesto de trabajo	Puesto de trabajo	Sí
Usuario U-Web	Código usuario U-Web	Sí
Usuario Menú Host 10	Código usuario Host 10	No
Tipo de Destino	Lugar de trabajo	Sí
División	Indica el tipo de división	Sí
Responsabilidad	Tipo de responsabilidad	No
Organización	Organización	Sí
Tipo Documento	Documento de identidad (DNI, Pasaporte, etc.)	Sí
Nº Documento	Nº del documento de identidad	Sí
Info Baja	Información de Baja	No
Fecha Alta	Fecha de alta del usuario en el CRM	Sí
Fecha modificación	Fecha de modificación del usuario	No
Persona	Persona asociada al usuario	Sí

**Tabla 7. Información vinculada a usuarios**

Los usuarios que pertenezcan a la división de “Empresa externa” se considerarán externos al Ayuntamiento de Madrid por lo que las solicitudes de servicio que gestionen serán consideradas como facturables. Podrán existir otros trabajadores externos cuyas solicitudes no serán facturables y que se incluirán en una división diferente.

#### **5.9.1. Alta de usuarios**

El CRM gestionará el alta de usuarios, para que posteriormente estos puedan acceder al sistema y comenzar a utilizar las funcionalidades del CRM.

Durante el arranque del proyecto el alta de usuarios se realizará primeramente en uWeb y las aplicaciones externas, y posteriormente en el sistema CRM, tal y como está contemplado con el actual sistema vigente.

Con el objeto de simplificar el alta de usuarios respecto a la funcionalidad del sistema vigente, se contemplan las siguientes modificaciones siempre y cuando el sistema uWeb así lo permita:

El alta de usuarios se realizará en el CRM posteriormente a que el usuario este dado de alta en uWeb. El sistema CRM recuperará automáticamente la información de la persona en la aplicación de uWeb a partir de login de uWeb. En el caso de que no pueda obtenerse la información de uWeb mostrará un mensaje de error. El CRM debe permitir que los administradores del sistema puedan dar de alta usuarios sin disponer de código de uWeb.

Dado que los usuarios pueden intercambiarse entre las oficinas y el 010, se identifica la necesidad de informar a uWeb y las aplicaciones externas desde donde está trabajando el usuario. Para ello cuando se actualice el puesto de trabajo de un usuario por parte de un administrador del sistema CRM, dicho cambio será notificado a uWeb para asignar o restringir los permisos a las aplicaciones que correspondan para el nuevo puesto de trabajo del usuario. El sistema CRM transmitirá a uWeb tanto el antiguo puesto de trabajo del usuario como el nuevo puesto de trabajo desde donde va a trabajar, identificando dos puestos de trabajo diferenciados, uno para las oficinas y otro para el 010.

La aplicación de uWeb debe contemplar las siguientes funcionalidades para poder satisfacer las necesidades funcionales requeridas por los usuarios en el sistema CRM.

- Permitir a través de un servicio la modificación de los permisos que tiene un usuario a las aplicaciones a partir del anterior y nuevo puesto de trabajo.
- uWeb permitirá definir listado de permisos a las aplicaciones, denominados perfiles.
- El alta de usuarios se realizará centralizada en el sistema uWeb asignando perfiles a los usuarios.
- El sistema debe permitir actualizar la contraseña en el LDAP bajo demanda del CRM, así como mantener la contraseña sincronizada entre ambos sistemas.

La gestión de usuarios definida anteriormente no contempla la reutilización de usuario ni en el sistema CRM.

### 5.9.2. Acceso de los usuarios al CRM

El acceso de usuarios al sistema CRM se realiza a través de la identificación mediante usuario y contraseña.

El formato del código de usuario consta de un prefijo seguido de tres dígitos. El prefijo define si se trata de un usuario de una OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) o de un usuario de la línea 010. Este formato de usuarios se sustituirá por otro formato que constará de cuatro letras seguidas de cuatro números, que identificará al usuario que accede al sistema. El CRM permitirá migrar a los usuarios que tengan el formato antiguo al nuevo formato, dando de baja los antiguos y creándolos nuevamente. El CRM conservará la información de qué usuario ha tenido cada persona anteriormente.

Si un usuario está asignado a múltiples oficinas, como por ejemplo los responsables de una oficina y una oficina auxiliar, el sistema ofrecerá la posibilidad de que el usuario indique desde qué oficina está accediendo. El usuario únicamente verá la información de la oficina que ha indicado, por lo que tendrá que volver a acceder indicando la otra oficina para consultar la información de la misma.

En el caso de la oficina de Chamberí, cuando se intente acceder a esta oficina un sábado, y los días 24 y 31 de diciembre, el sistema deberá reconocerla como la oficina central. El resto de los días, los accesos desde esta oficina tendrán el comportamiento normal de la oficina de Chamberí.

### 5.9.3. Consulta de usuarios

El sistema CRM permite consultar el listado de usuarios, la información detallada de los mismos y el histórico de vigencia de los usuarios.

### 5.9.4. Permiso de acceso a las aplicaciones

Los usuarios pueden tener asignadas múltiples aplicaciones que se utilizan para gestionar las distintas solicitudes de servicio. Se pueden asignar varias aplicaciones por usuario y en caso de necesitarlo, el usuario y contraseña de la aplicación.

Información

Descripción

Requerido

Aplicación	Aplicación asociada a servicio	No
Usuario	Usuario de la aplicación	No
Contraseña 1	Contraseña 1 de la aplicación	No
Contraseña 2	Contraseña 2 de la aplicación	No

**Tabla 8. Acceso de usuarios a aplicaciones**

### 5.9.5. Fichero de confidencialidad

Cada usuario debe tener un documento de compromiso de confidencialidad asociado que queda registrado en la aplicación.

Información	Descripción	Requerido
Nombre del fichero adjunto	Nombre del documento	No
Tamaño	Tamaño del documento	Automático
Tipo	Tipo de documento	Automático
Modificado	Fecha de modificación	Automático
Comentarios	Comentarios	No

**Tabla 9. Información del fichero de confidencialidad**

El documento se habrá de anexar para su registro y custodia en el sistema CRM asociado a cada usuario. El sistema no permitirá completar el alta de un usuario que carezca del documento de compromiso de confidencialidad.

Los usuarios gestores de las aplicaciones podrán consultar los ficheros de confidencialidad de los usuarios que tienen acceso a la aplicación que administran.

### 5.9.6. Baja de usuarios

El sistema CRM permitirá bloquear el acceso de los usuarios al sistema, realizando una baja lógica de los mismos. En el maestro de usuario distinguirá aquellos que están dados de baja lógica, y permitirá volver a activarlo.

## 5.10. Autofacturación

El módulo de autofacturación contemplará la tarificación de los servicios que se prestan en Líneamadrid, los cálculos de los acuerdos de nivel servicio y la generación de las facturas del servicio de Líneamadrid.

Los conceptos básicos sobre la facturación son: Servicio, actividad y atención (ver definición en apartado 5.3 de este documento).

Si el servicio se compone de una única actividad facturable se denominará "servicio simple", mientras que si lo hace de varias se calificará como "servicio múltiple".

#### **5.10.1. Requisitos para facturar una solicitud de servicio**

Se facturarán únicamente las solicitudes de servicio que hayan sido realizadas por un agente externo y aquellas que cumplan los siguientes requisitos.

#### **Solicitudes de Servicio Generales**

Según indica el pliego de prescripciones técnicas del contrato, será condición imprescindible para que una solicitud de servicio general sea facturable que tengan informados correctamente los campos que se muestran en la siguiente tabla:

Servicios Generales	
Información mínima	Observaciones
Identificador del servicio	Número de solicitud de servicio (CRM)
Fecha/Hora inicio	
Fecha/Hora fin	
Duración de la atención	En minutos
Canal de Entrada	010, OAC, Web, Redes Sociales, Telesor
Canal de tramitación	010 /OAC
Oficina	Sólo en caso de que el canal de tramitación sea OAC, para el 010 se sobrentiende que la oficina es 010.
Código Agente	"Propietario", siempre que el valor de dicho campo corresponda a un agente o coordinador de la empresa adjudicataria (es decir, no a un funcionario).
Número Llamante	Sólo para llamadas a la línea 010, el campo "Teléfono llamante", cuyo valor podrá ser un número de teléfono válido o bien "Número restringido"
Correo Electrónico Ciudadano	Únicamente para peticiones de información realizadas a través del correo electrónico
Número Q-Matic	Sólo para atenciones realizadas en las oficinas de atención al ciudadano, el campo "Código gestión / nº de tique Qmatic"
Idioma	Únicamente en el caso de ser distinto del español (lengua de signos española, francés, inglés, árabe, rumano o chino mandarín).
Tipificación CRM	Tipo 1", "Tipo 2" y "Tipo 3" (y "tipo 4" si existiera para la tipología correspondiente) del CRM.
Estado	El campo "Estado" con el valor "Cerrada"

**Tabla 10. Campos obligatorios Servicios Generales**

#### **Requisitos para servicios "personalizados" o "preferentes"**

Para que una solicitud de servicio pueda ser facturada como “servicio personalizado” o “preferente” debe haber sido definido como servicio personalizado o preferente (ver siguientes apartados) y debe tener informados correctamente todos los campos indicados en la siguiente tabla:

Servicios Generales	
Información mínima	Observaciones
Identificador del servicio	Número de solicitud de servicio (CRM)
Fecha/Hora inicio	
Fecha/Hora fin	
Duración de la atención	En minutos
Canal de Entrada	010, OAC, Web, Redes Sociales
Canal de Tramitación	010 /OAC
Oficina	Sólo en caso de que el canal de tramitación sea OAC, para el 010 se sobrentiende que la oficina es 010.
Código Agente	“Propietario”, siempre que el valor de dicho campo corresponda a un agente o coordinador de la empresa adjudicataria (es decir, no a un funcionario).
Número Llamante	Sólo para llamadas a la línea 010, el campo “Teléfono llamante”, cuyo valor podrá ser un número de teléfono válido o bien “Número restringido
Correo Electrónico Ciudadano	Únicamente para peticiones de información realizadas a través del correo electrónico
Número Q-Matic	Sólo para atenciones realizadas en las oficinas de atención al ciudadano, el campo “Código gestión / nº de tique Qmatic
Idioma	Únicamente en el caso de ser distinto del español (lengua de signos española, francés, inglés, árabe, rumano o chino mandarín).
Tipificación CRM	Tipo 1”, “Tipo 2” y “Tipo 3” (y “tipo 4” si existiera para la tipología correspondiente) del CRM.
Estado	El campo “Estado” con el valor “Cerrada”
Identificación normalizada del ciudadano	Nombre
	Primer Apellido
	Tipo de Documento
	Número de documento
Código de grabación 010	Únicamente para servicios de la línea 010 que lo requieran.
Envío de SMS o correo electrónico para confirmación	Texto completo
Fotografía del ciudadano/documentos estandarizados	Para los trámites que así lo requieran
Cumplimiento Estándar PCI-DSS	Para servicios que impliquen el pago de trámites o multas con tarjeta

**Tabla 11. Campos obligatorios Servicios Personalizados o Preferentes**

### **Requisitos adicionales para servicios “múltiples”**



La facturación de un servicio personalizado o preferente como múltiple requerirá que, asociados a la solicitud de servicio correspondiente, el sistema CRM haya registrado al menos dos registros de "actividad", cada uno de los cuales *"habrá de llevar asociada la información mínima que permita establecer la naturaleza diferente de dicha actividad en relación con las demás"*.

ACTIVIDADES NUEVO CRM	CAMPOS MÍN. OBLIGATORIOS
Avisos retén zonas verdes	
Completar solicitud Teleasistencia	
Contacto saliente	Nº teléfono
Correo electrónico	Texto del mensaje
Devolución llamada	
Anotación	Nº anotación o mensaje de error
Compulsa	Nº anotación
Pago con tarjeta	Identificador del pago
ACTIVIDADES NUEVO CRM	CAMPOS MÍN. OBLIGATORIOS

Sobre los campos mínimos de las actividades se definirá cuáles son las validaciones que han de realizarse sobre cada uno de los identificadores. Esta información se incluirá en la tabla de actividades.

### 5.10.2. Tarificación del Servicio

La tarificación del servicio se realizará de acuerdo al alcance del servicio: **General, Personalizado y Preferente.**

A continuación se presenta una tabla con el alcance de los servicios:



Microsoft Excel  
97-2003 Worksheet

**Tabla 12. Tipificación CRM, tipo servicio, alcance**

Durante el tiempo de prestación del servicio esta tabla puede verse modificada con un cambio de tipificación de los servicios, eliminación de servicios o creación de otros nuevos.

La información que se almacenará sobre la tipificación en el sistema de autofacturación y de reporting será únicamente la asociada a solicitudes de servicio existentes, de forma que una tipificación del CRM que no tenga

solicitudes de servicio asociadas no podrá llegar nunca al sistema de autofacturación y reporting.

Sobre la tipificación anterior existen ciertas reglas que alteran la forma de facturarlos.

- Cualquier servicio de índole general prestado en otro idioma diferente al español, de cara a la facturación contabilizará como personalizado. Si un servicio es de idiomas, deberá venir identificado el idioma en que se realizó la atención (lengua de signos española, inglés, francés, árabe, rumano o chino mandarín) y la persona que haya intervenido como agente debe constar en el sistema como habilitada para la atención en el idioma en cuestión. Todas estas características son las que permitirán que se facture con el suplemento de personalizado.
- Los servicios preferentes se facturarán como tales con independencia del idioma en que se presten.
- Las compulsas (actividades del registro) no se consideran actividades propias del agente externo y por tanto quedan fuera de la facturación.
- De forma general, se facturarán las solicitudes de servicio que estén cerradas y asignadas a un agente externo. En el caso de las solicitudes de Información General e Información Urbanística que hayan sido escaladas a un funcionario, el criterio de asignación no se utilizará, sino que se verificará quien es el creador y en caso de estar creadas por un agente externo sí serán facturables.

La tarificación de cada uno de estos tipos de servicios se detalla en las siguientes tablas:

PRECIO UNITARIO POR SERVICIO DE CARÁCTER GENERAL	
Sin IVA	Con IVA
1,6933 €	2,0489 €

**Tabla 13. Precio unitario servicio**

Composición	PRECIO UNITARIO POR SERVICIO DE CARÁCTER GENERAL
-------------	--

	General		Personalizado		Preferente/Servicios extraordinarios (fuera horario)	
Simple	0,00%	1,6933 €	5,00%	1,7780 €	10,00%	1,8626 €
Múltiple			8,00%	1,8288 €	15,00%	1,9473 €

**Tabla 14. Precios y porcentajes según alcance y composición**

Al respecto de la tarificación de los servicios para la facturación es necesario tener en cuenta las reglas especificadas en el punto *5.10.1 Requisitos para facturar una solicitud de servicio* así como las que se explican en el punto actual.

Otra de las formas de clasificación de las solicitudes de servicio es si se trata de solicitudes simples o múltiples, esta clasificación se realizará en el sistema de CRM, de forma que llegará al sistema de auto-facturación asociado al servicio prestado.

- Con carácter general, para cada “tipo de servicio” y “atención” será facturable un único servicio. No obstante, si el primero de los servicios realizados fuera múltiple con tres actividades, el sistema permitirá facturar sucesivos servicios similares dentro de la misma atención. En todo caso, para ser facturables, todos los servicios del mismo tipo realizados en la misma atención habrán de tener asociadas tres actividades facturables, con excepción del último que tendrá al menos una.
- Como máximo, sólo será facturable un único servicio “general” de información general por cada atención.
- Los servicios “generales” de información general no serán facturables cuando se hayan prestado en el curso de una misma atención junto con otros “personalizados” o “preferentes” de la misma naturaleza.

Se considerarán “naturalezas” o “Tipos de Servicio” a los siguientes elementos:

- ✓ Servicio de información general. El Buscador Líneamadrid. Si
- ✓ Concertación de cita previa.

- ✓ Padrón municipal de habitantes: justificantes, renovación de inscripción de extranjeros y otros servicios.
- ✓ Tasas, impuestos y multas: domiciliación, pago, recibos y consultas personalizadas. *→En este caso la tramitación y/o domiciliación de dos tributos diferentes implicará dos naturalezas diferentes y por tanto dos servicios.*

En este caso se generará un "Tipo de Servicio" específico para cada "Pago+Tributo" y "Domiciliación+Tributo".

- ✓ Registro de entrada de documentación.
- ✓ Avisos y peticiones (alumbrado público, pavimentos, arbolado, mobiliario urbano, plagas, semáforos, etc...): registro e información personalizada.
- ✓ Servicio de Estacionamiento Regulado
- ✓ Servicios sociales: tele-asistencia y otros
- ✓ Tarjeta azul de transportes
- ✓ Sugerencias y reclamaciones.
- ✓ Reclamaciones relativas a consumo

Por ejemplo, no podrá facturarse una solicitud de servicio de carácter general tal que:

Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4
Información	Información General	Trámites padrón	

En la misma atención que otra solicitud de servicio tal que:

Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4
Padrón municipal	Renovación extranjeros	Confirmación extranjeros	

Desde el sistema operacional (CRM) se enviarán ya tipificados los servicios por naturalezas (tipo de servicio), de forma que en la herramienta de Autofacturación se basará en la naturaleza (tipo de servicio) del servicio para hacer los cálculos.

### 5.10.3. Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones

El sistema deberá contemplar el cálculo de una serie de Acuerdos de Nivel de Servicio (en adelante ANS o SLA) y penalizaciones, con los que Líneamadrid lleve un control del servicio prestado tanto en las oficinas como en el 010. El incumplimiento de estos ANS repercutirá directamente la facturación, de forma que en función del grado se realicen ciertos descuentos.

Las solicitudes de servicio que se generen por canal de entrada *Web* (peticiones de información) no contabilizarán a efectos de SLAs.

A continuación se presenta un cuadro resumen de los ANS definidos y sus características más representativas:

CÓDIGO ANS	ANS	CANAL	PERIODICIDAD	TIPOLOGÍA	FUENTE	CRITICIDAD
G1	Valoración Global del Servicio	Global	Anual	Percepción	Estadísticas	Alta
G2	Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del agente que atendió	Global	Anual	Percepción	Estadísticas	Media
G3	Valoración de la amabilidad y el trato del agente atendió	Global	Anual	Percepción	Estadísticas	Media
T1	Llamadas rechazadas por saturación (Total llamadas)	010	Mensual	Operativo	ACD	Alta
T2	Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)	010	Mensual	Operativo	ACD	Media
T3	Llamadas abandonadas (Total llamadas)	010	Mensual	Operativo	ACD	Alta
T4	Llamadas abandonadas (por franja horaria)	010	Mensual	Operativo	ACD	Media
T5	Tiempo medio de retención de llamadas	010	Mensual	Operativo	ACD	Baja
T6	Llamadas recibidas con más de 60 segundos de tiempo de espera	010	Mensual	Operativo	ACD	Media
T7	Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos satisfechos (010)	010	Mensual	Operativo	Encuestas automáticas ACD/VRU	Alta
T8	Valoración del tiempo de espera en llamadas atendidas	010	Anual	Percepción	Estadísticas	Baja
T9	Valoración del tiempo total empleado en la atención (010)	010	Anual	Percepción	Estadísticas	Baja

P1	Tiempo medio de espera de los candidatos para las gestiones incluidas en este contrato	OACs	Mensual	Operativo	Qmatic	Alta
P2	Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos satisfechos	OACs	Mensual	Percepción	Encuesta automática en puesto	Alta

**Tabla 15. Clasificación de SLAs**

El canal corresponde al ámbito de medición del indicador, si se trata de un indicador a medir sobre las llamadas al 010, si es sobre la atención presencial en las oficinas o si se trata de ambos canales, en cuyo caso se trata de un indicador global.

La periodicidad nos define el tipo de periodo en el que se aplicarían las penalizaciones en caso de haberlas, en el caso de los ANS mensuales, las deducciones por incumplimiento deberán aplicarse en las facturas mensuales y en el caso de las deducciones anuales, se aplicarán en la factura de Enero del siguiente año. Desde el punto de vista de Líneamadrid existen indicadores operativos y otros de percepción, bajo el primer grupo se encuentran todos aquellos que son de carácter objetivo y en el segundo grupo están aquellos que se miden sobre percepciones que ha tenido el ciudadano sobre su atención.

La fuente involucra los sistemas o herramientas desde las que se traerá la información necesaria para el cálculo de los ANS. Por último se clasifica el ANS en función de su criticidad, esta es la base para conocer en caso de incumplimiento qué gravedad tiene y cuál es el porcentaje de deducción a aplicar.

En caso de reiterar sobre un incumplimiento dos meses consecutivos automáticamente se eleva en un grado la gravedad del incumplimiento, y en dos si el incumplimiento persiste en tres o más periodos.

La regla de los tramos propuesta para cada SLA y la de los periodos son independientes, de forma que si durante varios periodos se incumple el mismo SLA y además se agrava el incumplimiento pasando a tramos superiores, el nivel de gravedad se acumulará.

A continuación se presenta una tabla con la relación entre la criticidad, los grados de gravedad y la deducción porcentual bajo incumplimiento.

Críticidad del ANS			Gravedad del Incumplimiento	DEDUCCIÓN DE LA FACTURA		
				ANS de aplicación anual	ANS de aplicación mensual, deducción sobre la factura total del servicio 010	ANS de aplicación mensual, deducción sólo sobre la facturación de las OAC en las que se detectó el incumplimiento
Baja			1	0,5 %	1%	1% (*)
Baja	Media		2	1%	2%	3%
Baja	Media	Alta	3	1,5%	3%	5%
	Media	Alta	4	2%	5%	10%
		Alta	5	2,5%	10%	20%
		Alta	6	5% (*)	20%	50% (*)

**Tabla 16. SLAs: Críticidad y Gravedad**

(\*) Valor teórico. No se ha definido ningún ANS con este tipo de gravedad/deducción.

Anteriormente se habían clasificado los ANS en función del canal sobre el que aplica el indicador, a continuación se van a presentar las fichas de los SLAs agrupados por el canal:

### **GLOBAL**

Los SLAs globales, que se presentan a continuación recogen información común sobre la atención telefónica y la atención presencial en oficina.

G1. Valoración global del servicio
<b>VALOR OBJETIVO:&gt; 8</b>
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador recoge la calificación global otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad, mostrando su percepción en relación con diversos atributos o factores: trato recibido, tiempo de espera, tiempo de atención, conocimiento de la materia



G1. Valoración global del servicio		
gestionada, etc. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> anual		<b>CRITICIDAD:</b> alta
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8 \geq X > 7,5$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,5 \geq X > 7$	4	2% de la facturación anual total
$7 \geq X$	5	2,5% de la facturación anual total
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>		
Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Líneamadrid. Media aritmética de la valoración de satisfacción general (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).		
<b>FUENTE:</b> Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Líneamadrid.		

**Tabla 17. G1. Valoración global del servicio**

G2. Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del agente que atendió		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> > 8,25		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad en relación con el conocimiento mostrado por los agentes que atienden el teléfono 010 y las Oficinas de Atención al Ciudadano a la hora de resolver la gestión requerida. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> anual		<b>CRITICIDAD:</b> media
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8,25 \geq X > 7,75$	2	1% de la facturación anual total
$7,75 \geq X > 7,25$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,25 \geq X$	4	2% de la facturación anual total
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>		
Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Líneamadrid. Media aritmética de la valoración de cualificación y profesionalidad (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).		
<b>FUENTE:</b> Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de		

G2.Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del agente que atendió
acuerdo con el modelo de evaluación de Líneamadrid.

**Tabla 18. G2.Valoración de la competencia**

G3.Valoración de la amabilidad y trato del agente que atendió		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> > 8,25		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad en relación con la amabilidad y el trato mostrado por los agentes que atienden el teléfono 010 y las Oficinas de Atención al Ciudadano durante su gestión. Los resultados se medirán en una escala del 0 al 10, en la cual "0" indica una valoración muy mala y "10" una valoración excelente.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> anual		<b>CRITICIDAD:</b> media
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$8,25 \geq X > 7,75$	2	1% de la facturación anual total
$7,75 \geq X > 7,25$	3	1,5% de la facturación anual total
$7,25 \geq X$	4	2% de la facturación anual total
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Pregunta directa a muestra representativa de usuarios de Líneamadrid. Media aritmética de la valoración de amabilidad y trato (entre 0 y 10 puntos) otorgada por los ciudadanos por canal de atención (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano).		
<b>FUENTE:</b> Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Líneamadrid.		

**Tabla 19. G3.Valoración de la amabilidad y trato del agente que atendió**

## 010

En este apartado se presentan las fichas de los SLAs que tienen que ver con el servicio prestado a través de la atención telefónica.

T1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 10%		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda, o bien de disminución de los tiempos de atención u otras mejoras del servicio.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> alta
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$15\% \leq X < 20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$20\% \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Se calcula el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamada recibidos durante un mes natural:  Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas rechazadas por saturación durante el mes}) / (\text{Número total de intentos de llamada recibidos durante el mes})$		
<b>FUENTE:</b> Informes de llamadas del ACD.		

**Tabla 20. T1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)**

T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 20%
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Permite conocer el grado de saturación del servicio, a través del porcentaje de llamadas rechazadas por saturación sobre el total de intentos de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda.

T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> media
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X_{\max} < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante las 24 horas del día) el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.  Fórmula: $X_{\max} = \text{Máximo [(Número de llamadas rechazadas por saturación durante franja horaria i) / (Número total de intentos de llamada recibidos durante franja horaria i)]}$		
<b>FUENTE:</b> Informes de llamadas del ACD.		

**Tabla 21. T2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)**

T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 10%		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de llamadas abandonadas sobre las llamadas recibidas. También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> alta
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$15\% \leq X < 20\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$20\% \leq X$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Se calcula el porcentaje de llamadas abandonadas del mes sobre el total de llamadas recibidas.  Fórmula: $X = (\text{Número de llamadas abandonas durante el mes}) / (\text{Número total de llamadas recibidas durante el mes})$		

**T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)**

**FUENTE:** Informes de llamadas del ACD.

**Tabla 22. T3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)**

**T4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)**

**VALOR OBJETIVO:** < 20%

**DESCRIPCIÓN:** Permite conocer el grado de atención del servicio, a través del porcentaje de llamadas abandonadas sobre las llamadas recibidas. También es un indicador sobre el tiempo medio de espera ya que con mayor tiempo de espera aumenta también el abandono de llamadas. Sirve para medir y detectar posibles necesidades de ampliación de los canales de entrada o del número de agentes de atención necesarios para cubrir la demanda.

**PERÍODO DE APLICACIÓN:** mensual

**CRITICIDAD:** media

**TRAMOS:**

VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$20\% \leq X_{\max} < 25\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$25\% \leq X_{\max} < 30\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$30\% \leq X_{\max}$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010

**FORMA DE MEDICIÓN:**

Se calcula mensualmente para cada franja horaria (es decir para cada intervalo de 1 hora durante los 24 horas del día) el porcentaje de llamadas abandonadas. El ANS se incumple si se supera en algún tramo horario los valores establecidos.

Fórmula:  $X_{\max} = \text{Máximo} [(\text{Número de llamadas abandonadas durante franja horaria } i) / (\text{Número de llamadas recibidas durante franja horaria } i)]$

**FUENTE:** Informes de llamadas del ACD.

**Tabla 23. T4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)**

T5. Tiempo medio de retención de llamadas		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 25 segundos		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Permite conocer hasta qué punto los ciudadanos han de esperar en línea sin que efectivamente estén recibiendo la información o el servicio solicitado. También influye en el grado de abandono de llamadas y la valoración del servicio. Finalmente, es indicador igualmente de la capacitación técnica de los agentes y disponibilidad inmediata de la información y servicios requeridos por el ciudadano.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> baja
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$25 \leq X < 35$	1	1% de la facturación mensual por los servicios del 010
$35 \leq X < 45$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$45 \leq X$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Se calcula mensualmente la media del tiempo de retención de todas las llamadas atendidas. El ANS se incumple si se superan los valores establecidos.		
<b>FUENTE:</b> Informes de llamadas del ACD.		

**Tabla 24. T5. Tiempo medio de retención de llamadas**

T6. Llamadas recibidas con más de 60 segundos de tiempo de espera		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 10%		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Permite conocer qué porcentaje de llamadas recibidas o abandonadas superan los 60 segundos de tiempo de espera hasta que consiguen hablar con un operador o finalizan por abandono del ciudadano llamante. Está relacionado en particular con la tasa de abandono.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> media
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10\% \leq X < 15\%$	2	2% de la facturación mensual por los servicios del 010
$15\% \leq X < 20\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$20\% \leq X$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010

**T6. Llamadas recibidas con más de 60 segundos de tiempo de espera**

**FORMA DE MEDICIÓN:**

Se calcula el porcentaje de llamadas que superan los 60 segundos de tiempo de espera sobre el total de llamadas recibidas durante un mes natural:

Fórmula:  $X = (\text{Número de llamadas recibidas que superan los 60 segundos de tiempo de espera}) / (\text{Número total de llamadas recibidas})$

**FUENTE:** Informes de llamadas del ACD.

**Tabla 25. T6. Llamadas recibidas con más de 60 segundos de tiempo de espera**

**T7. Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos satisfechos (010)**

**VALOR OBJETIVO:** > 93%

**DESCRIPCIÓN:** Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención prestada por los agentes de atención telefónica. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación al ciudadano de los agentes, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.

**PERÍODO DE APLICACIÓN:** mensual

**CRITICIDAD:** alta

**TRAMOS:**

VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$93\% \geq X > 85\%$	3	3% de la facturación mensual por los servicios del 010
$85\% \geq X > 80\%$	4	5% de la facturación mensual por los servicios del 010
$80\% \geq X > 60\%$	5	10% de la facturación mensual por los servicios del 010
$60\% \geq X$	6	20% de la facturación mensual por los servicios del 010

**FORMA DE MEDICIÓN:** El adjudicatario configurará su ACD y resto de sistemas para que, después de la atención del ciudadano (y previa selección mediante muestreo aleatorio no inferior a 1.000 llamadas mensuales), se realice una pregunta automática:

¿Usted ha sido atendido a su satisfacción?

Posibles respuestas:

- sí
- no

$X = (\text{Número de ciudadano que han contestado "sí"}) / (\text{Número total de ciudadanos entrevistados})$

<b>T7. Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos satisfechos (010)</b>
<b>FUENTE:</b> Encuestas automáticas de percepción de calidad, ACD/VRU.

**Tabla 26. T7. Calidad del servicio en llamadas atendidas: % ciudadanos satisfechos (010)**

<b>T8. Valoración del tiempo de espera en llamadas atendidas</b>		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> > 80%		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad al tiempo de espera en ser atendidos a través del canal telefónico 010, e incorpora la percepción de la dificultad en contactar con el servicio, tiempos de retención, tiempos de retención y agilidad en la realización de gestiones telefónicas.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> anual		<b>CRITICIDAD:</b> baja
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
80% ≥ X > 75%	1	0,5% de la facturación anual por los servicios del 010
75% ≥ X > 70%	2	1% de la facturación anual por los servicios del 010
70% ≥ X	3	1,5% de la facturación anual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del servicio 010 Líneamadrid. Valoración de "Tiempo de espera en ser atendido" (los ciudadanos puntúan entre 0 y 10 puntos y se considerará que un ciudadano da una valoración "correcta" del tiempo de espera si le asigna el valor 6 ó superior).		
<b>FUENTE:</b> Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Líneamadrid.		

**Tabla 27. T8. Valoración del tiempo de espera en llamadas atendidas**

<b>T9. Valoración del tiempo total empleado en la atención (010)</b>	
<b>VALOR OBJETIVO:</b> > 92%	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador recoge la valoración otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad al tiempo total de atención a través del canal telefónico 010, e incorpora la percepción sobre tiempos de retención y agilidad en la realización de gestiones telefónicas.	
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> anual	<b>CRITICIDAD:</b> baja



T9. Valoración del tiempo total empleado en la atención (010)		
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$92\% \geq X > 85\%$	1	0,5% de la facturación anual por los servicios del 010
$85\% \geq X > 80\%$	2	1% de la facturación anual por los servicios del 010
$80\% \geq X$	3	1,5% de la facturación anual por los servicios del 010
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Pregunta directa a muestra representativa de usuarios del servicio 010 Líneamadrid. Valoración de "Tiempo total empleado para realizar la gestión" (los ciudadanos puntúan entre 0 y 10 puntos y se considerará que un ciudadano da una valoración "correcta" del tiempo de espera si le asigna el valor 6 ó superior).		
<b>FUENTE:</b> Estudios anuales de satisfacción realizados por el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con el modelo de evaluación de Líneamadrid.		

**Tabla 28. T9. Valoración del tiempo total empleado en la atención (010)**

## OACs

Para las Oficinas del Atención al Ciudadano, se contemplarán los siguientes SLA's:

P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos para las gestiones incluidas en este contrato		
<b>VALOR OBJETIVO:</b> < 10 minutos		
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador mide el tiempo medio de espera de los ciudadanos para su atención en las Oficinas de Líneamadrid, es decir, la media del tiempo que transcurre desde que el ciudadano obtiene su tique en el sistema de gestión de esperas QMatic del Ayuntamiento de Madrid hasta que ese tique es llamado por un agente para ser atendido, siempre en las gestiones adscritas al adjudicatario de este contrato.		
<b>PERÍODO DE APLICACIÓN:</b> mensual		<b>CRITICIDAD:</b> alta
<b>TRAMOS:</b>		
VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$10 \text{ m} \leq X < 12 \text{ m}$	3	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$12 \text{ m} \leq X < 14 \text{ m}$	4	10% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$14 \text{ m} \leq X$	5	20% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó

**P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos para las gestiones incluidas en este contrato**

el incumplimiento

**FORMA DE MEDICIÓN:**

Mensualmente se calcula para cada OAC el tiempo medio de espera de los ciudadanos para su atención.

Fórmula:  $X = \text{Tiempo medio de espera sobre gestiones adscritas a este contrato.}$

**FUENTE:** Datos sistema QMatic de gestión de esperas del Ayuntamiento de Madrid.

**Tabla 29. P1. Tiempo medio de espera de los ciudadanos para las gestiones incluidas en este contrato**

**P2. Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos satisfechos**

**VALOR OBJETIVO:** > 85%

**DESCRIPCIÓN:** Este indicador recoge el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención prestada por los agentes de atención presencial. Es un indicador global de percepción de calidad que engloba varios factores o atributos como el grado de orientación al ciudadano de los agentes, su nivel de preparación para atención al público, el conocimiento de los temas consultados, etc.

**PERÍODO DE APLICACIÓN:** mensual

**CRITICIDAD:** alta

**TRAMOS:**

VALOR	GRAVEDAD	DEDUCCIÓN FACTURA
$85\% \geq X > 80\%$	3	5% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$80\% \geq X > 75\%$	4	10% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento
$75\% \geq X$	5	20% de la facturación mensual en la OAC en la que se detectó el incumplimiento

**FORMA DE MEDICIÓN:**

De acuerdo con lo establecido en el apartado de este pliego, el adjudicatario configurará sus sistemas para que los ciudadanos puedan expresar su opinión sobre la atención pulsando un simple botón en un rango de "Muy buena", "Buena", "Regular" y "Mala".

$X = (\text{Número de ciudadano que han contestado "Muy buena" o "Buena"}) / (\text{Número total de ciudadanos entrevistados})$

**FUENTE:** Encuesta automática en puesto.

**Tabla 30. P2. Calidad del servicio en atención presencial: % ciudadanos satisfechos**

### Penalizaciones

El incumplimiento de las exigencias de cobertura mínima de puestos por oficina se verificará conforme a los siguientes parámetros:

Cobertura mínima de puestos por Oficina	
<b>DESCRIPCIÓN:</b> Este indicador mide el porcentaje de ocupación de los puestos establecidos como mínimos para todas las oficinas de atención presencial. Recoge el compromiso detallado en los apartados 4.2.2 y 4.2.7 "Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención al ciudadano de Líneamadrid" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.	
<b>PERÍODO MÁXIMO DE APLICACIÓN:</b> anual, sobre los incumplimientos mensuales correspondientes a los doce meses anteriores.	
<b>TRAMOS:</b>	
VALOR	INCUMPLIMIENTO (EJECUCIÓN DEFECTUOSA)
$98,0\% \geq X > 95\%$	Leve (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)
$95\% \geq X$	Grave (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)
<b>FORMA DE MEDICIÓN:</b>  Para cada oficina y mes:  $X = \frac{\text{(Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en las que no están cubiertos al menos los puestos de atención exigidos en el apartado "Cobertura mínima de puestos en oficinas de atención al ciudadano de Líneamadrid" del mismo)}}{\text{(Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares)}}$  En particular la ausencia de un "coordinador" se considerará falta de cobertura del mínimo de puestos exigidos a efectos del cálculo de este indicador.	
<b>FUENTE:</b> Sistema CRM de Líneamadrid (registro de sesiones)	

El incumplimiento de las exigencias de cobertura mínima del servicio de lengua de signos por oficina se verificará conforme a los siguientes parámetros:

### Cobertura de servicios en lengua de signos

**Cobertura de servicios en lengua de signos**

**DESCRIPCIÓN:** Este indicador mide el porcentaje de cumplimiento de la obligación de presencia de al menos un agente que tenga la capacidad de atender en lengua de signos durante todo el horario de prestación de servicios, según lo especificado en los apartados 4.2.2 y 4.2.8 "Idiomas" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

**PERÍODO MÁXIMO DE APLICACIÓN:** anual, sobre los incumplimientos mensuales correspondientes a los doce meses anteriores.

**TRAMOS:**

VALOR	INCUMPLIMIENTO (EJECUCIÓN DEFECTUOSA)
$98\% \geq X > 95\%$	Leve (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)
$95\% \geq X$	Grave (basta a tal efecto el incumplimiento en una única oficina y mes del período anual considerado)

**FORMA DE MEDICIÓN:**

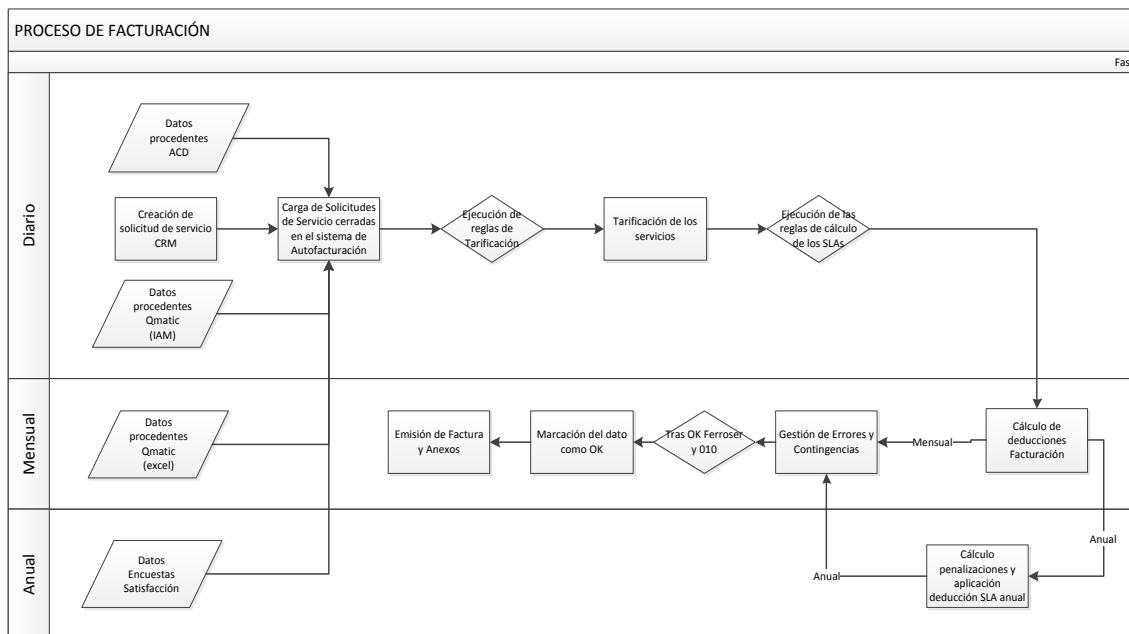
Para cada oficina y mes:

$X = (\text{Número de horas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.8 "Idiomas" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares en las que no estaba atendiendo al menos un agente habilitado para hacerlo en lengua de signos}) / (\text{Número total de horas incluidas dentro del horario de prestación de servicios establecido en el apartado 4.2.2 "Horario" del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares}).$

**FUENTE:** Sistema CRM de Líneamadrid (registro de sesiones)

#### 5.10.4. Proceso de Auto-facturación

A continuación se presenta un diagrama del proceso de Facturación a nivel de datos, es decir, en una visión temporal cuando se procesan los datos y como se calculan los diferentes indicadores de facturación.



**Ilustración 4: Proceso de Autofacturación**

De forma diaria se incorporarán los datos de las fuentes ACD, CRM y QMatic (IAM), del CRM se traerá las solicitudes de servicio que estén cerradas.

La información técnica sobre la forma de incorporar la información o los campos involucrados en el proceso, así como los tipos de procesos totales, incrementales, etc se especificarán de una forma más detallada en el diseño técnico.

Una vez en el sistema se ejecutará el proceso de tarificación y por tanto se ejecutarán las reglas de autofacturación definidas en el punto 5.10.1 *Requisitos para facturar una solicitud de servicio*, tras la tarificación se realizará el cálculo de los SLAs (tanto mensuales como anuales que dependan de los datos cargados diariamente). Este proceso se parametrizará de forma mensual y anual para los datos que sean cargados con dicha periodicidad.

De forma diaria, mensual y anual se realizará el cálculo de las deducciones de la factura, de forma que se pueda hacer un seguimiento de las deducciones que se aplicarán y así poder gestionar dichas deducciones con Líneamadrid en caso de tener justificación para el incumplimiento de los SLAs.

Cada mes, a principio del mes, se realizará un reproceso de la información con aquellos errores detectados por parte de Líneamadrid o con aquellas contingencias que deban aplicarse para la no aplicación de reglas de facturación no imputables al adjudicatario. Esta información que se genere tras el reproceso de los datos deberá ser aprobada por ambas partes, para ello los usuarios designados con permisos al dato provisional podrán acceder vía web al sistema para revisar la información que se encuentre en la fecha del acceso procesada. Una vez realizada esta aprobación, se marcarán los datos como definitivos, permitiéndose la visualización de los mismos por aquellos usuarios que no tenían acceso al dato provisional. Una vez realizada esta aprobación ya se podrá emitir la factura por lo que a datos se refiere y anexar los informes de SLAs.

Una vez al año, en la factura del mes de enero del año siguiente se incorporarán las deducciones en caso de haberlas por los SLAs anuales y además se presentarán los informes relativos a las penalizaciones.

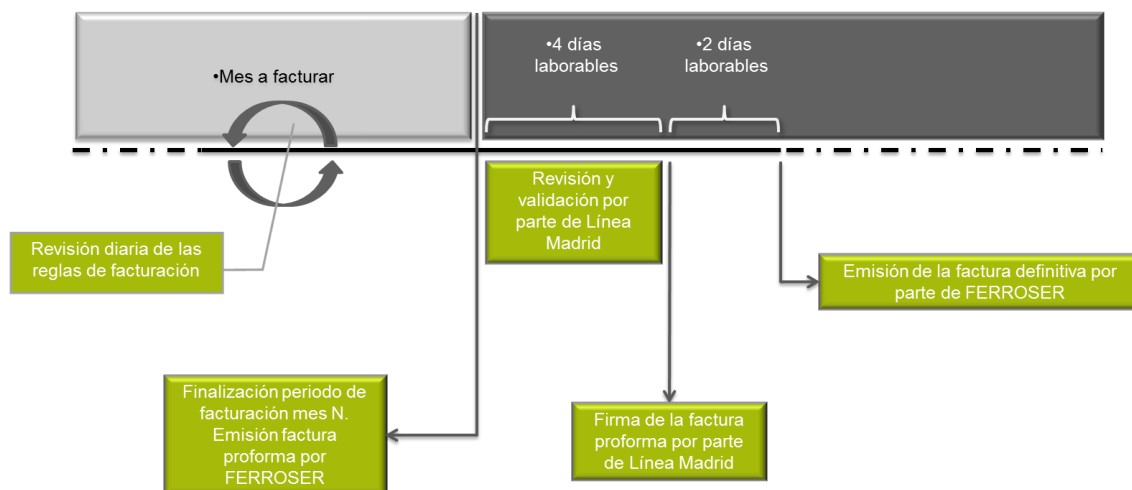
Además del proceso descrito anteriormente en el que se describe cual es el flujo de los datos de cara a la autofacturación existe un ciclo de trabajo asociado a las facturas que es el que se describe a continuación.

El ciclo de facturación se inicia el último día de mes a última hora del periodo a facturar, con el volcado en la aplicación de autofacturación de todas las solicitudes de servicio que se hayan atendido durante dicho periodo de facturación.

En cuanto estén disponibles los datos, Ferrovial Servicios emitirá una factura proforma que saldrá directamente de la aplicación que presentará a Líneamadrid en los dos días siguientes a su emisión.

Posteriormente y en colaboración con Líneamadrid, se determinará el nivel de aplicación de los diferentes ANS correspondientes al periodo. Una vez validada, Líneamadrid firmará la factura proforma, con la que Ferrovial Servicios solicitará la emisión de la factura definitiva. Esta tarea no excederá el tiempo máximo de cuatro días laborables.

Desde este momento, Ferrovial Servicios emitirá y registrará la factura definitiva en los siguientes dos días laborables.



**Ilustración 5: Ciclo de Autofacturación**

#### 5.10.5. Generación de Facturas y Anexos

El módulo de autofacturación contempla la generación de una factura mensual en la que se acompañarán como anexos, los documentos que acrediten todos los aspectos que en ella se contengan.

La factura presentará la cantidad de servicios y tipología junto con el precio unitario y total. Estos conceptos se presentarán desglosados por canal (010 y OACs).

Oficinas de Atención al Ciudadano				
CONCEPTO	Nº SERVICIOS	ALCANCE	PRECIO POR SERVICIO	IMPORTE
010				
CONCEPTO	Nº SERVICIOS	ALCANCE	PRECIO POR SERVICIO	IMPORTE

Global				
				IMPORTE

Los importes que se presenten en esta factura se expresarán con dos decimales. Sin embargo en el sistema y en el resto de anexos toda la información de importes monetarios se presentará a cuatro decimales.

Esta factura estará disponible en la herramienta de autofacturación, vía web, para poder ser consultada.

Existirán dos tipos de anexos y un tipo de informes:

- **Conceptos Facturables.** – Estos anexos mostrarán el desglose de los servicios facturados de forma que se pueda comprobar el detalle del importe que dé la facturación.
- **Anexos relativos a los ANS.** – En estos documentos se mostrará la información correspondiente al grado de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- **Informes relativos a las penalizaciones.** – Los informes sobre de penalizaciones permitirán conocer la información relativa a la cobertura mínima de puestos y a la cobertura de servicios en lengua de signos. Esta información se utilizará por parte de Líneamadrid para revisar si hay incumplimiento de las coberturas mínimas exigidas en PCA e iniciar el correspondiente procedimiento administrativo. Esta información será consultable en cualquier momento del año por parte del Departamento de Gestión Administrativa.

Todos los anexos que se describen a continuación se encontrarán accesibles vía web en la herramienta de Autofacturación; en ellos se incorporarán filtros sobre el eje temporal (año y mes) y sobre las oficinas.



## CONCEPTOS FACTURABLES

### 5.10.5.1 Conceptos Facturables Canal telefónico 010

Se trata de un anexo **mensual** que mostrará para cada día del mes correspondiente la información de facturación relativa a los servicios que se hayan realizado a través del canal 010 - Líneamadrid.

Estos servicios estarán desglosados en función de las siguientes características:

- **Composición:** servicios simples o múltiples
- **Alcance:** general, personalizado o preferente
- **Tipificación**
  - **Tipo 1**
  - **Tipo 2**
  - **Tipo 3**
  - **Tipo 4**
- **Tipo de Servicio**
- **Servicio atendido en idiomas:** Si o No

Asimismo, se mostrará el total de los servicios realizados, facturables y el importe total de la facturación para el mes para el que se está emitiendo la factura.

A continuación se presenta una tabla ejemplo del detalle de los datos:

Fecha	Composición	Alcance	Idioma	Tipificación				Tipo de servicio	Nº Servicios Realizados	Nº Servicios Facturables	Porcentaje Aplicado	Precio por Servicio	Total
				Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4						
<b>Total</b>													

### 5.10.5.2 Conceptos Facturables Oficinas de Atención al Ciudadano

En este documento se recogerán los servicios diarios realizados y facturables en cada una de las oficinas de atención al ciudadano de Madrid para el mes para el que se genere la factura.

Se desglosarán aplicando los mismos criterios que para el anexo 5.10.5.1 *Conceptos Facturables*.

Fecha	Composición	Alcance	Idioma	Tipificación				Tipo de servicio	Nº Servicios Realizados	Nº Servicios Facturables	Porcentaje Aplicado	Precio por Servicio	Total
				Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4						
<b>Total</b>													

## ANEXOS RELATIVOS A LOS ANS

Estos informes serán los que ajustarán la factura, es decir, en base a los datos obtenidos se realizarán las deducciones sobre los servicios facturados. En caso de existir una motivación ajena al adjudicatario que haya causado el incumplimiento, se deberá incluir un mensaje en el anexo oportuno con las justificaciones sobre el incumplimiento, siempre previa solicitud del adjudicatario y contestación favorable de la Dirección General.

### 5.10.5.3 Valoración Global del Servicio Líneamadrid

Este anexo servirá para acreditar los acuerdos de nivel de servicio relativos a los siguientes indicadores:

- **Valoración global del servicio.** – Recoge la calificación global otorgada por los usuarios del servicio Líneamadrid en una escala de 0 a 10.
- **Valoración de la competencia del agente.** – Los ciudadanos entrevistados calificarán el conocimiento mostrado por los agentes que atienden el teléfono 010 y las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- **Amabilidad y trato del agente que realizó el servicio.** – Este indicador mostrará la valoración otorgada por los ciudadanos en las encuestas anuales de calidad en relación con la amabilidad y el trato recibido por parte de los agentes.

En él se presentará una tabla resumen que indicará, para cada mes, el número de ciudadanos entrevistados y la valoración media asignada a cada uno de los parámetros indicados anteriormente.

Mes	Ciudadanos Entrevistados	Valoración Global Servicio	Valoración Agente	Valoración Competencia
<b>Total Año</b>				

Además, el anexo mostrará los tramos de aplicación de cada uno de los acuerdos de nivel de servicio analizados, su gravedad y el porcentaje que se deducirá en la factura final.

#### 5.10.5.4 Estadísticas de las Llamadas

Este documento mostrará las estadísticas relativas al número de llamadas que se produzcan al canal 010 - Líneamadrid. Con el siguiente diagrama se explicará la tipología de llamadas.



**Ilustración 6: Diagrama de llamadas**

Para cada día del mes se reflejarán los siguientes indicadores:

- **Nº de intentos de llamadas.** – Se medirá el número total de llamadas que se producen lleguen o no a ser atendidas.
- **Nº de llamadas rechazadas.** – Se contabilizará el número de llamadas que no son atendidas porque el teléfono comunica y por lo tanto el ciudadano no llega a pagar la llamada.

- **Nº de llamadas recibidas.** – Son las llamadas que entran en el sistema y que por lo tanto son pagadas por el ciudadano.
- **Nº de llamadas abandonadas.** – Se contarán las llamadas en las que el ciudadano cuelga una vez escucha el mensaje de espera utilizado para distribuir las llamadas.
- **Nº de llamadas atendidas.**– Son las llamadas que finalmente son atendidas por un agente.
- Mediante estos indicadores es posible medir los siguientes acuerdos de nivel de servicio:
- **Llamadas rechazadas por saturación.** – permite conocer el grado de saturación del servicio. Se calculará como el número de llamadas rechazadas entre el número de intentos de llamadas.
- **Llamadas abandonadas.** – se utilizará para conocer el grado de atención del servicio, calculando este indicador como el número de llamadas abandonadas entre el número de llamadas recibidas.

Fecha	Intentos Llamadas	Rechazadas por saturación	Rechazadas / Intentos	Llamadas Recibidas	Recibidas/ Intentos	Llamadas Abandonadas	Abandonadas / Intentos	Llamadas Atendidas	Atendidas / Recibidas
<b>Total</b>									

Además el anexo presentará los tramos de aplicación de los ANS, su gravedad y el porcentaje de deducción que se aplicará en la factura en caso de que corresponda.

#### 5.10.5.5 Estadísticas de las Llamadas por Franja Horaria

Este documento medirá los mismos indicadores y acuerdos de nivel de servicio que los recogidos en el anexo 0

*Estadísticas* de las Llamadas, pero desglosando la información por franja horaria.

Franja Horaria	Intentos Llamadas	Rechazadas por saturación	Rechazadas / Intentos	Llamadas Recibidas	Recibidas/ Intentos	Llamadas Abandonadas	Abandonadas / Intentos	Llamadas Atendidas	Atendidas / Recibidas
<b>Total</b>									

#### 5.10.5.6 Estadísticas de los Tiempos de Espera del canal 010 - Líneamadrid

Este documento mostrará un informe sobre los tiempos de espera y de atención que se producen en las llamadas que los ciudadanos realizan al 010. Los parámetros que se medirán serán los siguientes:

- **Tiempo medio de retención.** - permite conocer el tiempo que los ciudadanos deben esperar en línea sin estar recibiendo información.
- **Llamadas con más de 60 segundos de tiempo de espera.** - informará del porcentaje de llamadas que han debido de esperar más de un minuto para ser atendidas por un operador.
- **Tiempo total de atención.**- mostrará la suma de la duración de todas llamadas que se hayan producido.
- **Tiempo medio de atención de las llamadas.** - Se calculará como una media del tiempo de atención del total de llamadas recibidas.
- Los acuerdos de nivel de servicio que se podrán justificar mediante este anexo son:
- **Tiempo medio de retención de llamadas.** - se calculará mensualmente como la media del tiempo de retención de todas las llamadas atendidas.
- **Porcentaje de llamadas que superan los 60 segundos de tiempo de espera.** - será el número total de llamadas recibidas con

más de 1 minuto de tiempo de espera entre el número total de llamadas recibidas.

Fecha	Tiempo medio de espera	Nº llamadas > 60 seg	Nº llamadas + 60 seg / Recibidas	Tiempo Atención	Tiempo Medio Atención
<b>Total</b>					

Además el anexo presentará los tramos de aplicación de los ANS, su gravedad y el porcentaje de deducción que se aplicará en la factura en caso de que corresponda.

#### **5.10.5.7 Satisfacción Global del canal 010 - Líneamadrid**

Este anexo mostrará el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención telefónica recibida en el canal 010 de Líneamadrid por parte de los agentes. Se podrán consultar los siguientes parámetros:

- **Número de ciudadanos entrevistados**
- **Número de ciudadanos satisfechos.** – se contabilizarán el número de ciudadanos entrevistados que han quedado satisfechos con el servicio.

Gracias a esta información este documento servirá para acreditar el acuerdo de nivel de servicio relativo a la calidad del servicio en las llamadas atendidas (porcentaje de ciudadanos satisfechos con el 010).

Fecha	Número Ciudadanos Entrevistados	Número Ciudadanos Satisfechos	Porcentaje Ciudadanos Satisfechos
<b>Total</b>			

Como en el resto de anexos, se presentará información sobre los tramos de gravedad y los porcentajes de deducción aplicados en caso de que corresponda para este ANS.

### 5.10.5.8 Valoración Global de los Tiempos de Espera para el canal 010 - Líneamadrid

Este anexo se utilizará para acreditar los acuerdos de nivel de servicio relativos a la satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto a los tiempos de espera y de atención empleados en ser atendidos a través del canal telefónico 010.

Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

- **Número de ciudadanos entrevistados**
- **Número de ciudadanos satisfechos con el tiempo de espera**
- **Número de ciudadanos satisfechos con el tiempo total empleado en realizar la gestión**
- **Valoración media del tiempo de espera**
- **Valoración media del tiempo total empleado en realizar la gestión**
- **Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el tiempo de espera**
- **Porcentaje de ciudadanos satisfechos con el tiempo empleado en realizar la gestión**

Además de los parámetros indicados, se incluirá la información correspondiente a los tramos de aplicación, la gravedad y las deducciones a aplicar en caso de no cumplirse los acuerdos de nivel de servicio.

Mes	Ciudadanos Entrevistados	Nº ciudadanos satisfechos tiempo espera (nota >= 6)	Porcentaje ciudadanos satisfechos tiempo espera	Nº ciudadanos satisfechos tiempo total empleado (nota >= 6)	Porcentaje ciudadanos satisfechos tiempo total empleado
<b>Total</b>					

SLA	Porcentaje	Gravedad	Porcentaje Deducción
Porcentaje2			
Porcentaje3			

#### **5.10.5.9 Estadísticas de los Tiempos de Espera de las OACs**

Este anexo medirá de forma diaria y para cada oficina, los tiempos medios de espera de los ciudadanos en las oficinas de Líneamadrid, es decir, la media de tiempo que transcurre desde que el ciudadano obtiene su ticket en el sistema de gestión de esperas hasta que ese ticket es llamado por un agente para ser atendido. De acuerdo con el pliego de condiciones, se refiere sólo a las gestiones que pueden atender los agentes externos.

Los indicadores que se utilizarán son:

- **Número de ciudadanos atendidos**
- **Tiempo medio de espera**
- **Tiempo medio de atención**

SLA	Porcentaje	Gravedad	Porcentaje Deducción
Porcentaje2			
Porcentaje3			

El documento incluirá un apartado dedicado a mostrar la información sobre los tramos de aplicación, gravedad y porcentajes de deducción en caso de incumplimiento del ANS.

#### **5.10.5.10 Estadísticas de los Tiempos de Espera por Oficina de Atención al Ciudadano**

Para cada OAC deberá existir un anexo que reflejará los mismos indicadores que los utilizados en el documento explicado en el punto 5.10.5.9 Estadísticas de los Tiempos de Espera de las OACs.

#### **5.10.5.11 Satisfacción Global de las Oficinas de Atención al Ciudadano**

Este documento mostrará el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la atención prestada por los agentes de las oficinas de atención al ciudadano. Se recogerán los siguientes criterios por día y oficina:

- **Número de ciudadanos entrevistados**
- **Número de ciudadanos satisfechos**



Con estos indicadores, se calculará el porcentaje de ciudadanos satisfechos que servirá para medir el grado de cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio relativo a la calidad del servicio de atención presencial.

Fecha	Oficina	Nº ciudadanos atendidos	Nº ciudadanos satisfechos	Porcentaje de ciudadanos satisfechos
<b>Total</b>				

Al igual que para el resto de los anexos se mostrará toda la información correspondiente al ANS que se pretende acreditar con él.

#### **5.10.5.12 Satisfacción Global para cada una de las Oficinas de Atención al Ciudadano**

Existirá un anexo para cada una de las oficinas de atención al ciudadano que detalle muestre información sobre el grado de cumplimiento de ANS relativo a la calidad del servicio de atención presencial. Estos anexos tendrán los mismos criterios y la misma estructura que el explicado en el apartado *5.10.5.11 Satisfacción Global de las Oficinas de Atención al Ciudadano*.

### **INFORMES RELATIVOS A LAS PENALIZACIONES**

#### **5.10.5.13 Cobertura mínima mensual de puestos en las OACs**

Este anexo, describirá el porcentaje de ocupación de los puestos establecidos como mínimos para todas las oficinas de atención presencial. Este indicador se medirá de forma diaria para cada uno de los meses que se facturen y estará desglosada en función de cada uno de los perfiles de trabajador existentes. Los parámetros utilizados serán:

- **Número de horas realizadas por los agentes**
- **Número de horas contratadas para los agentes**
- **Número de horas realizadas por los coordinadores**
- **Número de horas contratadas para los coordinadores**
- **Número de horas de servicio extraordinario**

Fecha	Oficinas	Horas Agente Realizadas	Horas Agentes Contratadas	Horas coordinador Realizadas	Horas coordinador contratadas	% Cumplimiento	Horas servicio Extraordinario
<b>Total</b>							

#### 5.10.5.14 Cobertura mínima anual de puestos en las OACs

Este anexo mostrará la misma información que el documento explicado en el punto 5.10.5.13 *Cobertura mínima mensual de puestos en las OACs*, agregando la información para cada uno de los meses del año correspondiente.

Mes	Oficinas	Horas Agente Realizadas	Horas Agentes Contratadas	Horas coordinador Realizadas	Horas coordinador contratadas	% Cumplimiento	Horas servicio Extraordinario
<b>Total</b>							

Este documento se utilizará como acreditación de la penalización por incumplimiento del número mínimo de puestos de atención.

Mes	Oficinas	Importe Facturación	Aplicación SLA	Gravedad	Deducción Factura
<b>Total</b>					

### 5.10.5.15 Cobertura mínima de puestos por Oficina de Atención al Ciudadano

Para cada oficina de atención al ciudadano se emitirá un anexo que mostrará el número de horas realizadas por cada uno de los perfiles existentes (agentes, coordinadores...) por franja horaria.

Agente						
Fecha	8:45 – 9:00	9:00 – 10:00	...	16:00 – 17:00	17:00 – 17:15	TOTAL
<b>Total</b>						
Coordinador						
Fecha	8:45 – 9:00	9:00 – 10:00	...	16:00 – 17:00	17:00 – 17:15	TOTAL
<b>Total</b>						

### 5.10.5.16 Cobertura mínima anual de atención en lengua de signos

Mediante este anexo, se acreditará el cumplimiento de la cobertura de servicios en lengua de signos. Se medirá el porcentaje de cumplimiento de la presencia de al menos un agente que tenga la capacidad de atender en lengua de signos durante todo el horario de prestación de servicios.

Mes	Oficinas	Horas Contratadas	Horas en las que no estaba atendiendo al menos un agente	% Cumplimiento	Horas servicio Extraordinario
<b>Total</b>					

Mes	Oficinas	Importe Facturación	Aplicación SLA	Gravedad	Deducción Factura
<b>Total</b>					

#### **5.10.5.17 Cobertura mínima mensual de atención en lengua de signos**

Este documento detallará para cada oficina y mes el grado de cumplimiento de la cobertura de servicios en lengua de signos. Se utilizarán los mismos criterios e indicadores que los utilizados en el anexo detallado en el apartado *5.10.5.16 Cobertura mínima anual de atención en lengua de signos*.

Mes	Oficinas	Horas Contratadas	Horas en las que no estaba atendiendo al menos un agente	% Cumplimiento	Horas servicio Extraordinario
<b>Total</b>					

#### **5.10.5.18 Informe Global de Facturación por OACs**

Este informe contendrá los datos referentes a la facturación del servicio por cada una de las oficinas.

Se presentará una tabla con el listado de oficinas y su facturación, el porcentaje de deducción, el porcentaje de deducción acumulada, el importe a deducir y el importe tras la deducción aplicada.

Oficinas	Importe facturación	% deducción	% deducción acumulada	Importe deducción	Importe facturación con deducción

#### **5.10.5.19 Detalle Solicitudes de Servicio por oficina**

Para cada una de las oficinas se ofrecerá un resumen de las solicitudes de servicio realizadas y la cantidad de facturables según la composición y alcance para cada día del periodo de análisis.

#### 5.10.6. Análisis de costes por clientes internos

Desde Líneamadrid se requiere la posibilidad de realizar un análisis de la información de facturación desde el punto de vista del Cliente interno responsable del servicio. Para ello la información sobre las solicitudes de servicio se almacenará junto con el cliente interno responsable de la solicitud de servicio.

El coste que se desea visualizar en estos informes será el **coste teórico**.

Para el análisis descrito anteriormente se presentará un informe desglosando la facturación del mes por Canal, Oficina (si procede), Tipo de servicio, Alcance y Cliente interno.

Cliente Interno	Composición	Alcance	Tipo de servicio	Canal	Oficina	Nº Servicios Realizados	Nº Servicios Facturables	Precio por Servicio
<b>Total</b>								

### 5.11. Parametrización

#### 5.11.1. Gestión de tipologías de servicio

Líneamadrid tiene la necesidad de poder modificar la configuración y reglas de gestión de sus diferentes servicios de forma sencilla, rápida y autónoma. Para ello existe un módulo de configuración de las reglas de gestión para cada uno de los diferentes servicios con la siguiente información:

Información	Descripción	Requerido
Tipo 1	Primer nivel de tipificación	Sí
Tipo 2	Segundo nivel de tipificación (dependiente del tipo 1)	Sí
Tipo 3	Tercer nivel de tipificación (dependiente del tipo 2)	No
Tipo 4	Cuarto nivel de tipificación (dependiente del tipo 3)	No
Aplicación OAC	Listado ordenado de aplicaciones necesaria para realizar la gestión del ciudadano en las oficinas	No
Aplicación 010	Listado ordenado de aplicaciones	No

Información	Descripción	Requerido
	necesaria para realizar la gestión del ciudadano en el 010	
Código QMatic	Letra de QMatic que vincula el tique con la tipología de servicio y permite la tipificación automática	No
Grabación	Necesaria grabación de llamada en el 010	No
Autoarranque	Arrancar automáticamente la aplicación cuando se tipifica el servicio	No
Identificación ciudadano	Si dicho tipo de servicio necesita de identificación de ciudadano	No
Comprobación de residencia en Madrid	Si dicho tipo de servicio necesita que se compruebe la residencia en Madrid (empadronamiento activo en ePOB)	No
Visible	Si dicho tipo de servicio está visible o no	Sí
Fecha de activación	Día y mes a partir del cual el servicio está activo	No
Fecha de desactivación	Día y mes hasta que el servicio está activo	No
Puesto de trabajo	Puestos de trabajo que tienen accesible dicha tipología de servicio	No
Cumplimentar motivo de cierre	Si para dicha solicitud de servicio es necesario indicar los motivos de cierre como desplegable de opciones.	No
Confirmación SMS	Indica si las solicitudes de servicio correspondientes conllevan el envío de un mensaje de confirmación al ciudadano por SMS una vez finalizadas	No
Plantilla SMS	Campo donde se podrá seleccionar la plantilla de SMS a utilizar para dicha tipología	
Confirmación correo electrónico	Indica si las solicitudes de servicio correspondientes conllevan el envío de un mensaje de confirmación al ciudadano por correo electrónico una vez finalizadas	No
Plantilla correo electrónico	Campo donde se podrá seleccionar la plantilla de correo electrónico a utilizar para dicha tipología	

Información	Descripción	Requerido
Cliente interno	Cliente interno vinculado a la tipología de servicio	No
Alcance	Es la clasificación del servicio atendiendo a si es: <ul style="list-style-type: none"> <li>• General</li> <li>• Personalizado</li> <li>• Preferente</li> </ul>	Sí
Tipo de servicio	Desplegable con los tipos de servicio posibles	Sí
Prestación en	Dónde se presta el servicio. Los valores pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• OAC</li> <li>• 010</li> <li>• Ambos</li> </ul>	Sí
Listado de actividades	Listado de actividades disponible para la solicitud de servicio	No
Tiempo de anonimización	Periodo de tiempo a partir del cual se anonimizarán las solicitud de servicio. Si no se asocia periodo no se anonimizan las solicitud de servicios de la tipología.	No
Email requerido	Indica si el correo electrónico del ciudadano es requerido.	
Teléfono móvil requerido	Indica si el teléfono móvil del ciudadano es requerido.	
Teléfono particular requerido	Indica si el teléfono particular del ciudadano es requerido.	
Teléfono del trabajo requerido	Indica si el teléfono de trabajo del ciudadano es requerido.	
Tipo Actividad 360	Literal correspondiente al tipo de actividad generado sobre sistema CID360.	
Acrónimo 360	Acrónimo correspondiente al tipo de actividad generado desde CRM sobre sistema CID360.	

**Tabla 31. Tabla de gestión de tipologías de servicio**

### **Arranque de las aplicaciones**

En términos generales, siempre que sea posible, las aplicaciones de soporte se abrirán por primera vez en el momento en que sea invocada desde la solicitud de servicio y no al iniciar la sesión en el CRM.

### **Grabaciones**

En la atención telefónica se iniciará la grabación de las llamadas una vez se tipifique la solicitud de servicio cuando dicha tipificación lleve asociada la grabación. En el caso de realizarse múltiples gestiones, y por tanto múltiples actividades, en una misma solicitud de servicio quedarán todas agrupadas dentro de la misma grabación.

#### **5.11.2. Gestión de aplicaciones**

Dado que gran parte de los servicios son soportados por aplicaciones externas es necesario tener una gestión de dichas aplicaciones que recoja los parámetros y atributos de conexión necesarios.

Las aplicaciones serán gestionadas desde un maestro en el que puedan configurarse así como los parámetros necesarios para la conexión con cada una de ellas.

Información	Descripción	Requerido
Aplicación	Nombre de la aplicación	Sí
Parámetro1	Parámetro 1	No
Valor Parámetro 1	Valor Parámetro 1	No
..	..	..
Parámetro N	Parámetro N	No
Parámetro N	Parámetro N	No

**Tabla 32. Tabla de gestión de aplicaciones**



### 5.11.3. Gestión de tipos de actividad

Actualmente las actividades pueden catalogarse en base a un tipo y subtipo. Este maestro permitirá la definición de nuevos tipos y subtipos.

Información	Descripción	Requerido
Nombre	Tipo de actividad	Sí
Tipo del que depende	Permite definir tipos de actividad dependientes de otros tipos para poder definir el segundo nivel	No
Facturable	Indicador de si el tipo de actividad se cuenta para la facturación de solicitudes de servicio multiples.	Sí
Cierre automático	Indicador si la actividad se cierra automáticamente o manualmente.	Sí
Campo diferencial	Indicador si el campo diferencial es obligatorio o no requiere esta actividad un campo diferencial	Sí

**Tabla 33. Tabla de gestión de tipos de actividad**

La gestión de los tipos actividad recaerá únicamente en los administradores del sistema.

### 5.11.4. Gestión de motivos de cierre

Para ciertos tipos de solicitud de servicio es necesario argumentar el motivo de cierre. Esta entidad permite definir motivos de cierre para determinados tipos de solicitud de servicio.

Información	Descripción	Requerido
Nombre	Nombre del motivo del cierre	Sí
Tipo de solicitud de servicio	Tipo de solicitud de servicio sobre la que se mostrará el motivo de cierre	Sí

**Tabla 34. Tabla de gestión motivos de cierre**

La gestión de los motivos de cierre recaerá únicamente en los administradores del sistema.

#### 5.11.5. Gestión de clientes internos

Con el objeto de tener más detallada la información sobre la operativa de los servicios que se prestan se incluye información de los clientes internos para los que se gestionan determinados tipos de servicio.

Para ello se incluirá información de dichos clientes.

Información	Descripción	Requerido
Identificador del cliente	Identificador del cliente	Sí
Nombre del cliente	Nombre del cliente	Sí
Persona de contacto	Persona de contacto en el cliente	No (En caso de no indicarse se informa el nombre del cliente automáticamente)
Teléfono de contacto	Teléfono de contacto en el cliente	No
Correo electrónico de contacto	Correo electrónico de contacto en el cliente	No

**Tabla 35. Tabla de gestión de clientes internos**

La gestión del maestro de clientes internos se realizará exclusivamente por el administrador del sistema.

#### 5.11.6. Gestión de tipos de servicio

Dado que es necesaria una clasificación de los tipos de servicio atendiendo a su tipología para la correcta facturación es necesario tenerlos definidos para su posterior gestión.

Para ello se incluirá la siguiente información:

Información	Descripción	Requerido
Tipo de servicio	Nombre del tipo de servicio	Sí

**Tabla 36. Tabla de gestión de tipos de servicio**

La gestión del maestro de tipos de servicio se realizará exclusivamente por el administrador del sistema.

### 5.11.7. Gestión de oficinas

Existe un listado de oficinas que recoge todas las oficinas dadas de alta en el sistema (incluido el 010).

La información asociada a cada una de ellas es la siguiente:

Información	Descripción	Requerido
Nombre	Nombre de la oficina	Sí
Identificador	Identificador único de la oficina	Sí
Código de Registro	Código de la oficina según la clasificación de Registro	No
Código de Q-Matic	Código de la oficina según la clasificación de Q-Matic	No

**Tabla 37. Tabla de gestión de oficinas**

Puesto que el 010 recibe el mismo tratamiento que cualquier OAC, el código de registro y el código de Qmatic no son obligatorios; ninguno de los dos existe en el caso del 010.

La gestión del maestro de oficinas se realizará exclusivamente por el administrador del sistema.

### 5.11.8. Gestión de idiomas

Existe un listado de idiomas que recoge todos los idiomas disponibles de los agentes y dados de alta en el sistema.

La información asociada a cada una de ellas es la siguiente:

Información	Descripción	Requerido
Nombre	Nombre del idioma	Sí
Por defecto	Idioma por defecto de los agentes; Español	Sí

**Tabla 38. Tabla de gestión de idiomas**

La gestión del maestro de idiomas se realizará exclusivamente por el administrador del sistema.

## 5.12. Help Desk

Help Desk define el proceso de creación y gestión de Solicitudes de Servicio relacionadas con la resolución interna de incidencias. Gestionada a través de CRM.

### 5.12.1. Actores

Dependiendo del tipo de usuario, rol y permisos se definen distintas vistas y funcionalidades. Pudiéndose distinguir dos grandes categorías:

- **Creadores o gestores:** los distintos coordinadores de oficina, encargados de dar de alta y cerrar incidencias.
- **Entidad responsable:** usuarios de la aplicación con permisos de resolver incidencias.

Cod. Actor	Actor	Descripción
LMA-ACT-001	Gestor	Usuarios del CRM con permisos y responsabilidad para dar de alta y cerrar incidencias
LMA-ACT-002	Responsable gestor	Usuario responsable, según la estructura organizativa, del Gestor
LMA-ACT-003	Responsable	Usuario del CRM con un rol de tipo de puesto de trabajo determinado.
LMA-ACT-004	Responsable supervisor	Usuario responsable, según la estructura organizativa, del responsable
LMA-ACT-005	Responsable adjunto	Usuarios del CRM con permisos y responsabilidad para solucionar la incidencia.

### 5.12.2. Gestión de alta de incidencia

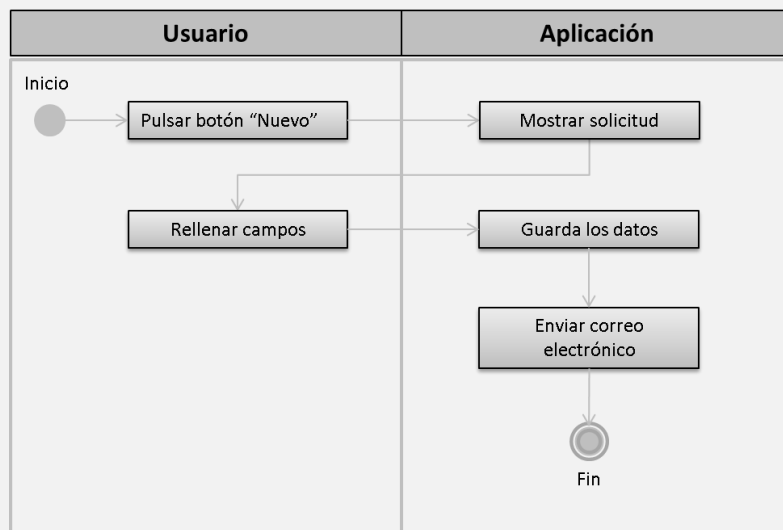
Caso de uso LMA-CU-001. Alta incidencia		
<b>Descripción</b>	Caso de uso que permite al actor crear una incidencia con una tipificación determinada y una serie de campos requerido.	
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El actor debe estar logado en el CRM</li> <li>• El actor tiene que estar situado en la vista principal de Help Desk</li> </ul>	
<b>Post-condiciones</b>	La incidencia queda registrada en la BBDD	
<b>Actores</b>	<b>LMA-ACT-001</b>	
<b>Flujo Básico</b>	1. El usuario pulsará el botón "Nuevo"	
	2. El usuario informa todos los datos necesarios:	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>

**Caso de uso LMA-CU-001. Alta incidencia**

Título	Recomendado, completado manualmente.
Descripción	Recomendado, completado manualmente.
Apellidos	Opcional, completado manualmente.
Fuente	Recomendado, completado manualmente.
Urgencia	Cumplimentación manual y obligatoria.
Tiempo de escalado	Cumplimentación automática
Área	Obligatorio, completado manualmente.
Subárea	Obligatorio, completado manualmente.
Estado	Automático
Propietario	Automático
3. El usuario guarda el registro. Mediante el uso de las teclas "Control + S" o cambiando de registro.	
4. El sistema envía un correo automático al usuario y a su supervisor. Mediante una plantilla que será definida, siendo esta fija para ambos.	

**Flujo alternativo**

**Diagrama de actividad**

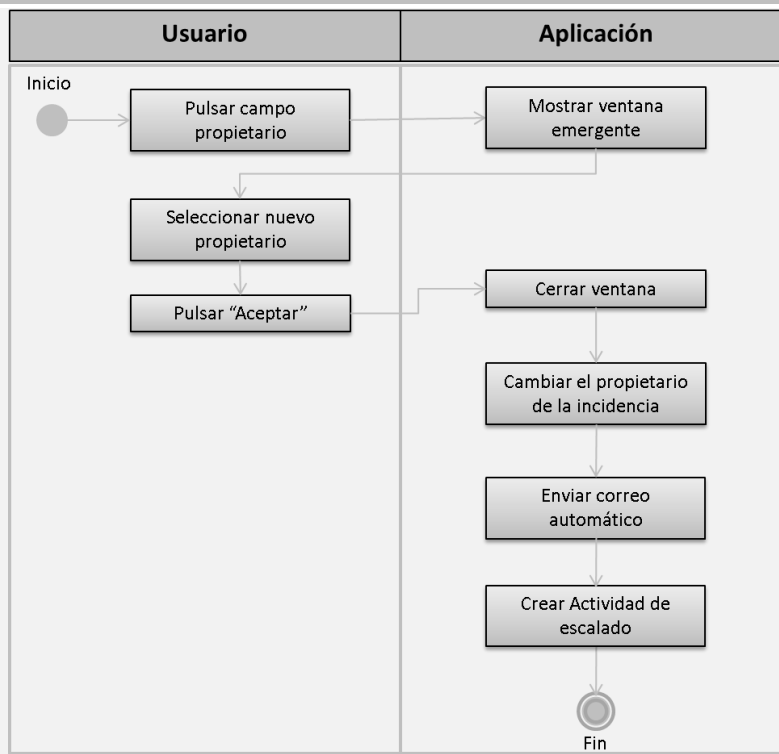


### 5.12.3. Gestión de escalar incidencia

<b>Caso de uso LMA-CU-002. Escalar incidencia</b>	
<b>Descripción</b>	Caso de uso que permite redirigir a la incidencia deseada a otro actor.
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El actor debe estar logado en el CRM</li> <li>El actor debe estar situado en la vista de detalle o en la principal de Help Desk</li> <li>El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia a escalar ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-006</li> </ul>
<b>Post-condiciones</b>	La incidencia es reasignada al nuevo propietario
<b>Actores</b>	<b>LMA-ACT-001</b> <b>LMA-ACT-003</b> <b>LMA-ACT-005</b>
<b>Flujo Básico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El usuario pulsará en el campo Propietario</li> <li>El sistema muestra una ventana emergente con los posibles destinatarios. Dependiendo del actor que realice este caso de uso, se filtra de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>LMA-ACT-001: Grupo principal de responsables</li> <li>LMA-ACT-003/005: Usuarios dentro de su misma categoría o inferior.</li> </ul> </li> <li>El usuario decide a quién reasigna la incidencia, seleccionándolo en la ventana mostrada y pulsa "Aceptar"</li> <li>El usuario guarda el registro. Mediante el uso de las teclas "Control + S" o cambiando de registro.</li> <li>El sistema envía un correo automático al nuevo propietario. Mediante una plantilla que será definida</li> </ul>
<b>Flujo alternativo</b>	

**Caso de uso LMA-CU-002. Escalar incidencia**

**Diagrama de actividad**



**5.12.4. Gestión de añadir actividad**

**Caso de uso LMA-CU-003. Añadir actividad**

<b>Descripción</b>	Caso de uso que permite al actor crear una o varias actividades asociadas a la incidencia con la intención de mantener un control de esta.	
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El actor debe estar logado en el CRM</li> <li>El actor debe estar situado en la vista de detalle de Help Desk</li> <li>El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia a la que desea añadir una actividad, ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-007</li> </ul>	
<b>Post-condiciones</b>		
<b>Actores</b>	<b>LMA-ACT-001</b> <b>LMA-ACT-003</b> <b>LMA-ACT-005</b>	
<b>Flujo Básico</b>	1. El usuario pulsará el botón "Nuevo"	
	2. El usuario informa todos los datos necesarios:	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>

**Caso de uso LMA-CU-003. Añadir actividad**

	Típo	Obligatorio, completado manualmente.
	Descripción	Recomendado, completado manualmente.
	Prioridad	Opcional, completado manualmente.
	<p>3. El usuario guarda el registro. Mediante el uso de las teclas "Control + S" o cambiando de registro.</p> <p>4. El sistema asocia el registro a la solicitud.</p>	
<b>Flujo alternativo</b>		
<b>Caso de uso relacionado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LMA-CU-001</li> <li>LMA-CU-007</li> </ul>	
<b>Diagrama de actividad</b>	<pre> graph LR     subgraph Usuario         Inicio((Inicio)) --&gt; Pulsar[Pulsar botón "Nuevo"]         Pulsar --&gt; Rellenar[Rellenar campos]     end     subgraph Aplicación         Mostrar[Mostrar nuevo registro] --&gt; Guarda[Guarda los datos asociados a la solicitud]         Guarda --&gt; Fin((Fin))     end     Pulsar --&gt; Mostrar     Rellenar --&gt; Guarda         </pre>	

### 5.12.5. Gestión de añadir soluciones

**Caso de uso LMA-CU-004. Añadir soluciones**

<b>Descripción</b>	Caso de uso que permite al actor crear o consultar una solución.
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El actor debe estar logado en el CRM</li> <li>El actor debe estar situado en la vista de detalle de Help Desk</li> <li>El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia en la que asociará la solución ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-007</li> </ul>
<b>Post-condiciones</b>	Se asocia una solución a la incidencia, y se crea esta misma en la tabla de soluciones.
<b>Actores</b>	<p><b>LMA-ACT-001</b></p> <p><b>LMA-ACT-003</b></p> <p><b>LMA-ACT-005</b></p>



**Caso de uso LMA-CU-004. Añadir soluciones**

**Flujo Básico**

1. El usuario navega hasta la pestaña de "Soluciones"
2. El usuario pulsa el botón "Agregar"
3. El sistema muestra una ventana emergente con todas la soluciones asociadas a las incidencias.
4. Si en la ventana emergente se encuentra la solución deseada el usuario la selecciona y pulsa el botón "Aceptar". En caso contrario **Flujo alternativo**
5. El usuario guarda el registro. Mediante el uso de las teclas "Control + S" o cambiando de registro.

**Flujo alternativo**

1. El usuario crea una nueva solución, para ello pulsa el botón "Nueva"
2. El sistema nos devuelve a la vista de "Soluciones"
3. El usuario informa los campos:

**DATOS**

**COMENTARIO**

Nombre	Requerido, completado manualmente.
Preguntas frecuentes	Recomendado, completado manualmente.
Tipo	Requerido, definido unicamente tipo 'Incidencia'
Comentarios	Opcional

4. Se continúa de nuevo por el paso 5 del **Flujo Básico**.

**Caso de uso relacionado**

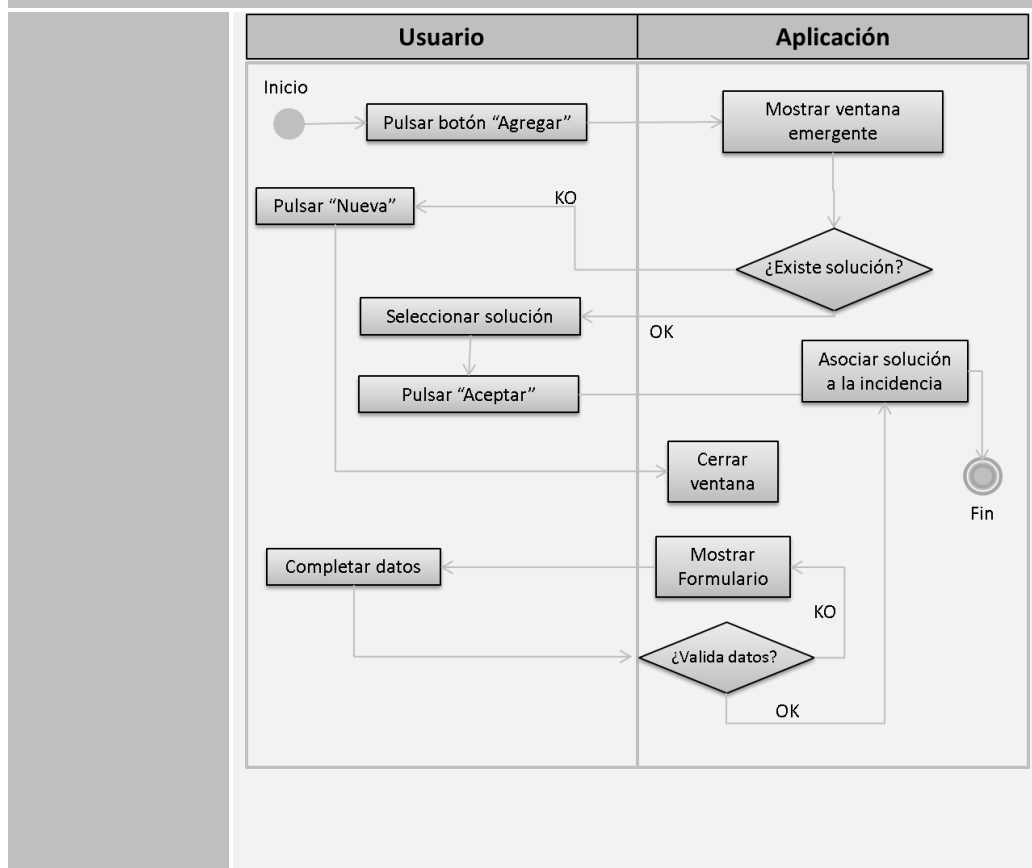
- LMA-CU-001
- LMA-CU-007

**Flujo error**

El sistema no permite guardar el registro si no se informan todos los campos requeridos.

**Diagrama de actividad**

**Caso de uso LMA-CU-004. Añadir soluciones**



**5.12.6. Gestión de añadir adjunto**

**Caso de uso LMA-CU-005. Añadir adjunto**

<b>Descripción</b>	Caso de uso que permite al usuario asociar un archivo a la incidencia.
<b>Precondiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El actor debe estar logado en el CRM</li> <li>El actor tiene que estar situado en la vista de detalle de Help Desk</li> <li>El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia a la que añadirá el archivo , ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-007</li> </ul>
<b>Post-condiciones</b>	Se asocia uno o varios archivos a la incidencia.
<b>Actores</b>	<b>LMA-ACT-001</b> <b>LMA-ACT-003</b> <b>LMA-ACT-005</b>
<b>Flujo Básico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>El usuario navega hasta la pestaña de "Archivo adjunto"</li> <li>Pulsa el botón "Nuevo Archivo"</li> </ol>

**Caso de uso LMA-CU-005. Añadir adjunto**

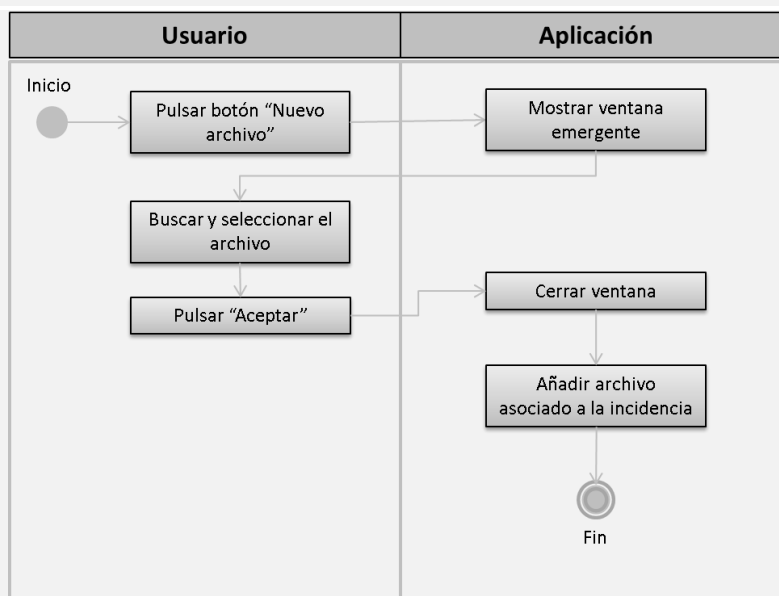
3. El sistema muestra un explorador de documentos.
4. El usuario busca el archivo que desea adjuntar, lo selecciona y pulsa el botón "Aceptar"
5. El usuario guarda el registro. Mediante el uso de las teclas "Control + S" o cambiando de registro.

**Flujo alternativo**

**Caso de uso relacionados**

- LMA-CU-001
- LMA-CU-007

**Diagrama de actividad**



### 5.12.7. Gestión de cierre de incidencia

**Caso de uso LMA-CU-006. Cierre Incidencia**

**Descripción** Caso de uso que permite al actor cambiar el estado de la incidencia a cerrado. Inhabilitando sus campos.

- Precondiciones**
- El actor debe estar logado en el CRM
  - El actor tiene que estar situado en la vista de detalle de Help Desk
  - El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-007

**Post-condiciones** La incidencia aparece cerrada y no se permite actualizar sus campos.

**Actores** **LMA-ACT-001**

**Caso de uso LMA-CU-006. Cierre Incidencia**

**Flujo Básico**

1. El usuario actualiza el campo "Estado" a Cerrado.
2. El sistema comprueba las condiciones de cierre de incidencia, y si cumple, inhabilita los campos. Sino, **flujo alternativo**

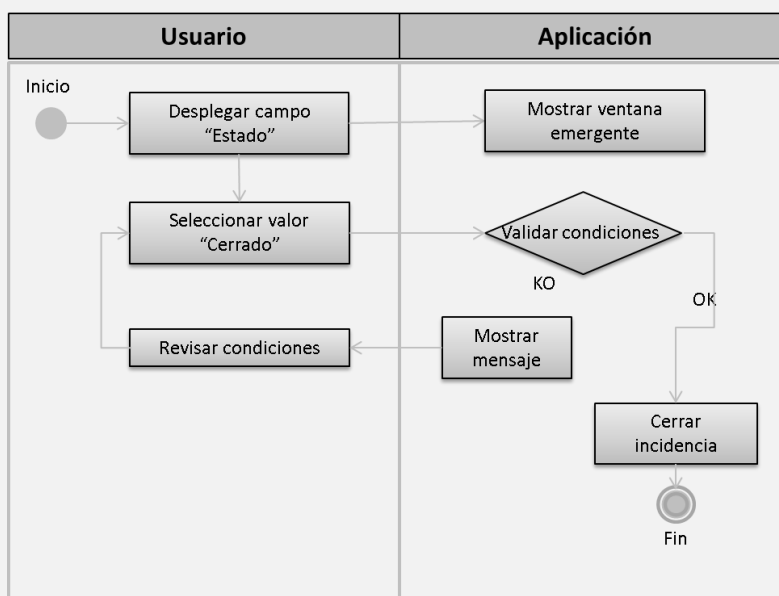
**Flujo alternativo**

1. Si no se cumplen los requisitos el sistema muestra un mensaje informativo.
2. El usuario revisa las condiciones indicadas en el mensaje. Se continúa de nuevo por el paso 1 del **Flujo Básico**.

**Caso de uso relacionados**

- LMA-CU-001
- LMA-CU-007

**Diagrama de actividad**



### 5.12.8. Gestión de consulta de incidencia

**Caso de uso LMA-CU-007. Consulta Incidencia**

**Descripción**

Caso de uso que permite realizar una búsqueda de una incidencia y así poder visualizar sus eventos.

**Precondiciones**

- El actor debe estar logado en el CRM
- El actor tiene que estar situado en una de las vistas de Help Desk

**Post-condiciones**

Muestra al usuario el resultado de su consulta, dependiendo de la vista será en formato formulario o listado.

**Actores**

**LMA-ACT-001**  
**LMA-ACT-002**  
**LMA-ACT-003**

**Caso de uso LMA-CU-007. Consulta Incidencia**

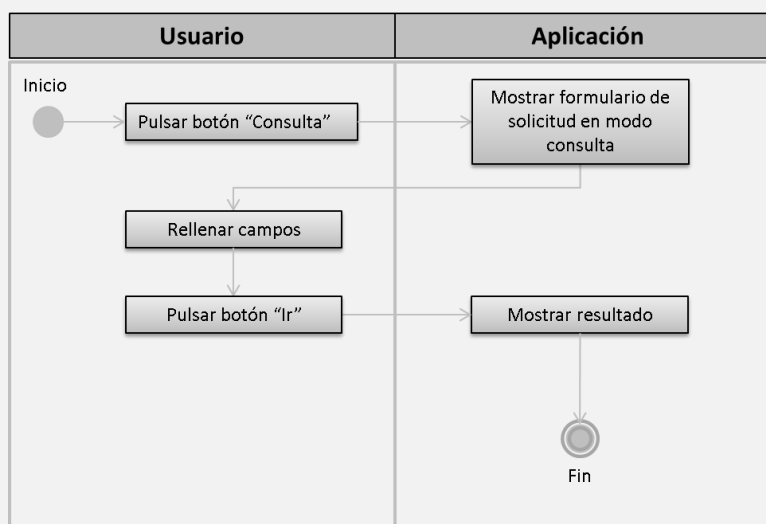
**LMA-ACT-004**

**LMA-ACT-005**

**Flujo Básico**

1. El usuario pulsa "Consulta"
2. El usuario rellena los campos por los que desea buscar, dependiendo que vista tenga activa en ese momento, dispondrá de unos campos u otros. Siendo principalmete los campos disponibles, los mencionados en el caso de uso LMA-CU-001
3. El usuario pulsa "Ir"
4. El sistema muestra la consulta.

**Diagrama de actividad**



**5.12.9. Gestión de comunicar resolución**

**Caso de uso LMA-CU-008. Comunicar resolución**

**Descripción**

Caso de uso que permite redirigir la incidencia deseada a su creador.

**Precondiciones**

- El actor debe estar logado en el CRM
- El actor tiene que estar situado en una de las vistas de detalle de Help Desk
- El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia a devolver, ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-007

**Post-  
condiciones**

La incidencia el reasignada a su creador.

**Actores**

**LMA-ACT-003**

**Caso de uso LMA-CU-008. Comunicar resolución**

**LMA-ACT-005**

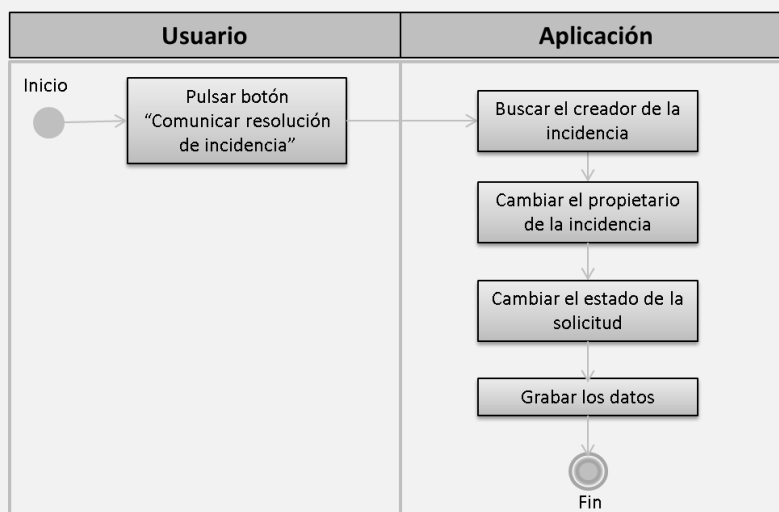
**Flujo Básico**

1. El usuario pulsa el botón "Comunicar resolución de incidencia"
2. El sistema cambia automáticamente el campo propietario de la incidencia en la cual nos encontramos.

**Caso de uso relacionado**

- LMA-CU-001
- LMA-CU-007

**Diagrama de actividad**



### 5.12.10. Gestión de reabrir incidencia

**Caso de uso LMA-CU-009. Reabrir incidencia**

**Descripción**

Caso de uso que permite reabrir una incidencia en el caso de no estar de acuerdo con su resolución.

**Precondiciones**

- El actor debe estar logado en el CRM
- El actor debe estar situado en la vista de detalle o en la principal de Help Desk
- El actor debe de estar posicionado sobre la incidencia a escalar ya sea mediante el proceso LMA-CU-001 o LMA-CU-006

**Post-condiciones**

La incidencia cambia de estado, para su nueva resolución

**Actores**

**LMA-ACT-003**  
**LMA-ACT-005**

**Flujo Básico**

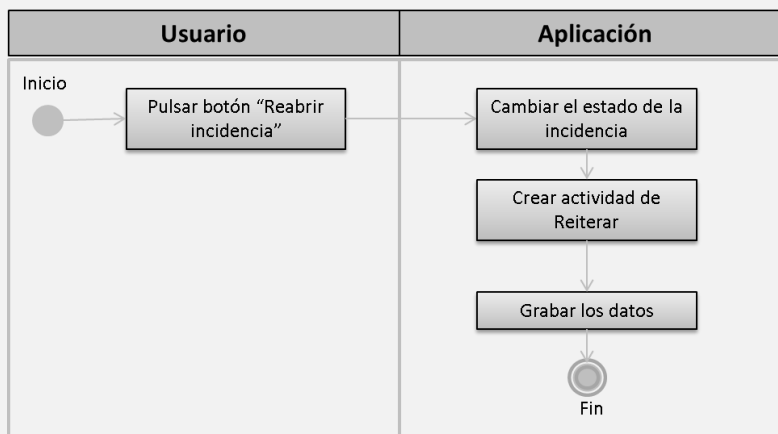
1. El usuario pulsa el botón "Reabrir incidencia"
2. El sistema cambia automáticamente el estado de la incidencia y crea una actividad de Reiterar.

**Caso de uso LMA-CU-009. Reabrir incidencia**

**Caso de uso relacionado**

- LMA-CU-001
- LMA-CU-007

**Diagrama de actividad**



## 6. Detalle de las Solicitudes de Servicio

A continuación se describen funcionalmente las solicitudes de servicio disponibles actualmente en el sistema CRM. La ampliación o reducción de las solicitudes de servicio que cumplen el modelo general de solicitud de servicio definido a continuación, consistirá en registrar dicha solicitud de servicio en la tabla maestra de tipificaciones, definido en el apartado 5.11.1 del presente documento.

### 6.1. Solicitud de Servicio General

El modelo general de solicitudes de servicio sigue el siguiente funcionamiento:

FUNCIONAMIENTO GENERAL	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>XXX.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación según la definición en las tablas maestras del sistema CRM para el tipo de solicitud de servicio.
<b>XXX.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano obligatoria si está definido para el tipo de solicitud de servicio o si el ciudadano desea identificarse.
<b>XXX.03</b>	<b>Gestión de la solicitud en las aplicaciones externas:</b> En las aplicaciones definidas para el tipo de solicitud de servicio se lleva a cabo la gestión requerida por el ciudadano.

FUNCIONAMIENTO GENERAL	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>XXX.04</b>	<b>Información de contacto:</b> De forma opcional, y con el objetivo de dar una respuesta diferida al ciudadano en los casos en los que no se pueda atender la solicitud de servicio durante la llamada o la atención presencial
<b>XXX.05</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> En el sistema CRM se indica el estado final de la solicitud de servicio.

### 6.1.1. Tipificación

En las oficinas el agente llama al siguiente ciudadano a través del botón “Siguiente Cliente” en el llamador de QMatic de su pantalla inicial del CRM. A partir del tique se identifica el servicio solicitado por el ciudadano y se abre la solicitud de servicio correspondiente.

En cambio en el 010 cuando un agente está desocupado automáticamente recibe la llamada del ciudadano y se abre la solicitud de servicio.

En todos los casos, el agente tendrá la opción de modificar la tipificación que se ha completado automáticamente.

La solicitud de servicio se tipifica según la tipificación indicada en el apartado 5.11.1.

1. TIPIFICACIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>XXX.01</b>	<b>Información de la solicitud:</b> Muestra la información de carácter general de la solicitud de servicio.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo 1	Cumplimentado automáticamente a partir de la configuración de la tabla maestra del servicio. Tipificación de primer nivel.
	Tipo 2	Cumplimentado a partir de la configuración de la tabla maestra del servicio. Tipificación de segundo nivel.
	Tipo 3	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de tercer nivel.
	Tipo 4	Cumplimentación manual por parte del agente. Dependiendo de la solicitud de servicio será opcional u obligatorio.



## 1. TIPIFICACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
	Tipificación de cuarto nivel.

### 6.1.2. Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano si en la tabla de tipologías del apartado 5.11.1 del presente documento se indica que para el tipo de solicitud de servicio es obligatorio. Por otra parte si el ciudadano desea identificarse el CRM también deberá permitirlo. La identificación del ciudadano se realizará a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento.

Primeramente se buscará al ciudadano en el propio sistema CRM, y en caso de encontrarse se mostrará la información del sistema. Si no se encontrase, se consultaría al servicio de Padrón para obtener la información del ciudadano, y si no estuviera en Padrón, se mostraría un formulario para el alta manual del ciudadano.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
XXX.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta de la información personal del ciudadano.
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>
	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento
	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento
	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento
	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>
	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre
	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Cumplimentado automáticamente con la fecha de nacimiento del ciudadano.

### 6.1.2.1.1 Identificación del Representante

Es posible que se necesite definir un representante autorizado a interactuar por el ciudadano para permitirle gestionar la solicitud de servicio en nombre del ciudadano. Para ello las solicitudes de servicio contemplan la figura legal del "Representante".

Para definir un representante la solicitud de servicio debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El estado de la solicitud debe estar en "Abierta".
- El ciudadano debe estar identificado previamente.

Si se cumplen los requisitos anteriores en el applet de "Información del representante" de la solicitud de servicio pulsaremos en el botón de "Identificar Representante". La identificación de un representante se llevará a cabo a través de las siguientes acciones:

- Inicialmente se solicitará el "Tipo de Documento" y el "Nº de documento".
- Si el representante se encuentra empadronado en el municipio, se extraerán todos sus datos del servicio de PADRON del ayuntamiento.
- En los casos en los que el representante no se encuentre empadronado en el municipio, se nos mostrará un error de que no ha sido encontrado el representante en el padrón municipal, por lo

que se nos habilitará la posibilidad de rellenar manualmente los campos asociados al representante.

2. IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
XXX.02	<b>Identificación del representante:</b> Consulta de la información personal del representante.	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al representante.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al representante.
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Correo electrónico	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.
	Teléfono	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en el caso de que se encuentre en el padrón, sino cumplimentación manual.

### 6.1.3. Gestión de la solicitud en la aplicación externa

El agente activará una a una las aplicaciones externas desde la que se realizarán la gestión solicitada por el ciudadano. Según la tipología definida en la solicitud de servicio y las aplicaciones definidas para gestionar ese tipo de solicitudes de servicio se mostrará cada una de las aplicaciones que el agente necesita para gestionar la solicitud del ciudadano.

El agente activará las aplicaciones en el orden definido. En caso de requerirlo, el agente podrá activar una aplicación de las disponibles para la solicitud de servicio en el orden que lo requiera el agente.

3. GESTIÓN DE LA SOLICITUD EN LAS APLICACIONES EXTERNAS		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
XXX.03	<b>Gestión de la solicitud en las aplicaciones externas</b>	
	En las aplicaciones definidas para el tipo de solicitud de servicio se lleva a cabo la gestión requerida por el ciudadano:	
	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN

### 6.1.4. Información de contacto

El agente registrará la información de contacto del ciudadano en los casos en los que por indisponibilidad de los sistemas no se pueda tramitar la gestión o por funcionamiento de la solicitud de servicio. Siempre que el ciudadano esté de acuerdo, se registrarán sus datos de contacto para, proactivamente, dar respuesta a la solicitud o informar del estado de la gestión en curso.

Para las solicitudes de servicio configuradas a tal efecto, se solicitará al ciudadano la información del correo electrónico o número de teléfono para remitirle las actividades realizadas durante el servicio.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
XXX.04	<b>Información de contacto</b>	
	Datos básicos de contacto del ciudadano	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Obligatorio completado manualmente.
	Primer apellido	Obligatorio completado manualmente.

#### 4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Segundo apellido	Opcional completado manualmente.
	Correo electrónico	Cumplimentación manual y obligatorio si no facilita teléfono
	Teléfono	Cumplimentación manual y obligatorio si no facilita correo electrónico. Si la solicitud de servicio se escala a tercer nivel es obligatorio requerir el teléfono.
	Canal preferido	Cumplimentación manual y opcional si facilita teléfono y correo electrónico
	Encuesta	Completado automáticamente si se realiza encuesta de satisfacción al ciudadano

#### 6.1.5. Cierre de la solicitud

El agente actualizará el estado de la solicitud de servicio. Si la solicitud de servicio se ha escalado a Tercer nivel, el estado se actualiza automáticamente a "En Proceso". En caso de finalizar la atención al ciudadano se puede actualizar manualmente a "Cerrada" o automáticamente cuando se llama al siguiente ciudadano o se atiende la siguiente llamada. En caso de no cumplimentarse la información obligatoria para cerrar la solicitud de servicio se mostrará un aviso al agente.

En el momento del cierre de la solicitud de servicio si está tipificado que para dicha tipología de servicio se remita confirmación por correo electrónico o por mensaje de texto al móvil, y siempre que el ciudadano dé el consentimiento, el agente remitirá al ciudadano la confirmación de la actividad realizada durante el servicio. El agente dispondrá de una plantilla de texto específica para el envío por correo electrónico y otra diferente para el envío de mensaje de texto. Que podrán ser definidas por un administrador del sistema.

#### 5. CIERRE DE LA SOLICITUD

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
XXX.05	<b>Cierre de la Solicitud</b>	
	En el sistema CRM se indica el estado final de la solicitud de servicio.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Estado	Modificable manualmente por el agente. Al

5. CIERRE DE LA SOLICITUD		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
		generarse la solicitud de servicio se precarga con el valor "ABIERTA". El agente puede cambiar el valor manualmente o se cambia automáticamente al valor "CERRADO" cuando se llama al siguiente ciudadano. Si se escala a Tercer nivel se actualiza a "En Proceso".
	Quiere confirmación SMS	Se registra si el ciudadano acepta recibir la confirmación de la gestión mediante un mensaje de texto.
	Quiere confirmación correo electrónica	Se registra si el ciudadano acepta recibir la confirmación de la gestión mediante un correo electrónico.
	Mensaje de confirmación	Información remitida al ciudadano a través de un correo electrónico o mensaje de texto a un dispositivo móvil.

En términos generales todas las solicitudes de servicio siguen el proceso anteriormente descrito, no obstante, aquellas que por su casuística tienen un funcionamiento específico, se detallan a continuación.

## 6.2. Información

Las solicitudes de servicio de "Información General" están agrupadas dentro de dos bloques dependiendo de la naturaleza de la información que se proporciona al ciudadano. La información que se facilita es:

- **Información general:** Instalaciones y equipamientos de la ciudad (oficinas, deportes, ocio, cultura, transportes, seguridad...). Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid). Entrega de impresos.
- **Información urbanística.** Se facilita información general sobre normativa, solicitud y tramitación de licencias, procedimientos, actuaciones, cambios de titularidad, etc. En todo caso, se proporciona información disponible en el Buscador Líneamadrid o recursos accesibles a todo el público, transfiriendo cualquier consulta en profundidad al Informador Urbanístico, a través del servicio de Cita Previa o del escalado al tercer nivel de urbanismo. Sólo el perfil de Informador urbanístico tendrá acceso al aplicativo específico de Consulta de Expedientes.

### 6.2.1. Información General

A continuación se indican los pasos definidos para este tipo de solicitudes de servicio:

<b>1. CREACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>SSI.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel. En el canal 010 la tipificación del tercer nivel también es automática para una rápida apertura del buscador de Líneamadrid.
<b>SSI.02</b>	<b>Gestión de la solicitud de información del ciudadano</b> Se abre el buscador de Líneamadrid por defecto y se ofrecerá al ciudadano la posibilidad de imprimir al ciudadano la información solicitada (en el canal OAC) o mandárselo por correo electrónico (en canal 010 u OAC).
<b>SSI.04</b>	<b>Cierre de la solicitud</b> En el sistema CRM se indica el estado final de la solicitud de servicio.

#### 6.2.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

Tipo 1 = Información

Tipo 2 = Información general

Tipo 3 = Buscador

La tipificación Tipo 3 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 tipificar correctamente el nivel 3 y 4, si procede, dependiendo de la información proporcionada al ciudadano.

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.2.1.2 Gestión de la solicitud de información del ciudadano

Tras la tipificación, se lanzará de manera automática la aplicación del "Buscador Línea Madrid".

Dependiendo de la operativa de gestión de las solicitudes se pueden dar dos circunstancias:

- Si la gestión se resuelve en el Buscador, se finalizada la atención al ciudadano, el agente actualiza la tipificación por defecto y finaliza la gestión. En el caso de impresos sería: Tipo 3= Impresos.
- Si se requiere de otra aplicación del Ayuntamiento, 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.

Una vez terminada la gestión, se propone al ciudadano la posibilidad de recibir una copia impresa de la información que se le ha facilitado –sólo en el caso de atención presencial- o por correo electrónico.

2. GESTIÓN DE LA SOLICITUD		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SSI.02.1	<b>Lanzamiento / activación de LineaMadrid</b> Por defecto se gestiona la solicitud de servicio con el buscador de LineaMadrid. Una vez resuelta la consulta se actualiza la tipificación de la solicitud	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo 3	Cumplimentación manual, obligatorio
	Tipo 4	Cumplimentación manual, obligatorio en los casos en que exista tipo 4
SSI.02.2	<b>Lanzamiento / activación de aplicaciones específicas de información urbanística</b> Si se tratan de consultas sobre otros temas, o el agente es de perfil Informador Urbanístico, se gestiona la solicitud a través de la aplicación correspondiente.	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo 3	Cumplimentación manual, obligatorio
	Tipo 4	Cumplimentación manual, obligatorioobligatorio en los casos en que exista tipo 4
SSI.02.3	<b>Impresión de la información facilitada. Únicamente en las oficinas.</b> Si el ciudadano lo desea se le imprime una copia de la información	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Impresión de documento	Se registra la actividad realizada
SSI.02.4	<b>Envío de correo electrónico con la información facilitada</b> Si el ciudadano lo desea se le remite un correo electrónico con la información que se le ha proporcionado.	



## 2. GESTIÓN DE LA SOLICITUD

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO
	e-mailing de información	Indica que ha solicitado el envío de correo electrónico
	Correo electrónico	Dirección de correo electrónico registrada en la información de contacto del ciudadano.

### 6.2.1.3 Cierre de la solicitud

Una vez finalizada la gestión, si la tipificación de nivel 3 sigue definida por defecto como "Buscador", el agente tendrá que actualizar la tipificación dependiendo de la información proporcionada al ciudadano, ya que el sistema CRM no permitirá el cierre con dicha tipificación. Al cerrarla, el CRM mostrará un mensaje indicando al agente que debe modificar la tipificación.

Para finalizar el agente actualizará el estado de la solicitud de servicio. En caso de finalizar la atención al ciudadano se puede actualizar manualmente a "Cerrada" o automáticamente cuando se llama al siguiente ciudadano o se atiende la siguiente llamada.

## 4. CIERRE DE LA SOLICITUD

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>SSI.04</b>	<b>Cierre de la Solicitud</b>	
	En el sistema CRM se indica el estado final de la solicitud de servicio.	
	DATOS	COMENTARIO
	Estado	Modificable manualmente por el agente. Al terminar la gestión debe cambiarse al estado CERRADO.

### 6.2.2. Peticiones de información a través de la web

Las peticiones de información que el ciudadano introduce en la Web [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar) son enviadas mediante un correo electrónico al sistema CRM, el cual las tratará mediante un nuevo evento de entrada a través de la barra CTI.

Una vez recibida la solicitud, ésta será tratada por un agente, que en función del contenido de la misma, procederá a:

#### **6.2.2.1 Contestación de la petición de información por parte del agente**

Dar contestación a la misma. La remisión por correo electrónico o por las redes sociales de la contestación quedará asociada a la solicitud de servicio como actividad, incluyendo su texto completo. En el caso de las solicitudes de información procedentes de [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar) la actual aplicación de sugerencias y reclamaciones no tendrá constancia de la entrada de la solicitud por la web.

#### **6.2.2.2 Escalado de la petición de información**

Escalar la petición de información al tercer nivel. En el caso de las peticiones de información procedentes de [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar), se registrará la solicitud en la aplicación de sugerencias y reclamaciones para que dicha solicitud de servicio sea asignada a la bandeja del Supervisor de PLATEA, siguiendo el mismo procedimiento de alta de una sugerencia o reclamación en SyR. Una vez realizada la acción, la solicitud de servicio quedará en estado "CERRADA".

Para las peticiones de información recibidas a través de redes sociales, la solicitud de servicio se escalará si procede al tercer nivel manteniéndose el estado de la solicitud de servicio como "EN PROCESO" hasta su respuesta por dicha unidad, que supondrá finalmente el cierre definitivo de la misma. Estas solicitudes de servicio sólo serán facturables a partir de la número 100.001 realizada por agentes de la empresa adjudicataria en el año natural que corresponda.

### **6.3. Registro**

Dentro de la agrupación de "Registro" se ofrecen los siguientes servicios:

- Anotación en registro.
- Consulta de una determinada entrada / anotación.

El servicio está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

### 6.3.1. Anotación

A continuación se indican los pasos del procedimiento definido para el tipo de servicio "Anotación".

1. ANOTACIÓN EN REGISTRO	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>SSR.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>SSR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano opcional si el ciudadano así lo requiere.
<b>SSR.03</b>	<b>Obtención e impresión del código de anotación:</b> La aplicación de Registro proporciona el número de anotación, la fecha y la hora y el nombre de la oficina en que se recoge el registro. Si la respuesta es correcta, se realizará la impresión de la "Etiqueta de Registro". Podrán existir varias anotaciones asociadas a la misma solicitud de servicio. Para cada nueva anotación se creará automáticamente una actividad que recogerá el número de la anotación.
<b>SSR.04</b>	<b>Reimpresión de etiquetas :</b> Cuando sea necesario y siempre que el estado de la solicitud de servicio esté "ABIERTA" será posible reimprimir etiquetas.
<b>SSR.05</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.3.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Registro

TIPO 2: Registro

TIPO 3: Anotación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.3.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente podrá opcionalmente identificar al ciudadano siempre y cuando esté lo solicite, ya que el servicio no requiere identificarlo.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.3.1.3 Obtención e impresión del código de anotación

Una vez tipificada la solicitud, el usuario tendrá a su disposición la función “Imprimir Etiqueta de Registro”. Podrán existir varias anotaciones asociadas a la misma solicitud de servicio. Cada anotación tendrá su actividad diferencial según el número de anotación.

Esta función desencadenará diferentes acciones:

SSR.03 OBTENCIÓN E IMPRESIÓN DEL CÓDIGO DE ANOTACIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SSR.03.1	<b>Llamada al Registro y obtención de los datos de anotación:</b>	
	El servicio devolverá el código de la anotación.	
	<b>DATOS DE SALIDA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Número de anotaciones	Nº de anotaciones devueltas
	Número de anotación	El número que se imprimirá en la etiqueta
	Fecha	Fecha de la aplicación de Registro
	Hora	Hora de la aplicación de Registro
	Oficina	Oficina de Registro
	Código de error	Código y mensaje de error, en el caso de que se produzca.
SSR.03.2	<b>Generación de actividad:</b>	
	Si el sistema de registro devuelve la información sin errores, se crea la actividad asociada a la solicitud de servicio. En caso de que se devuelva algún error y no se pueda generar un número de anotación, la actividad se creará en estado “Abierta” y el número de anotación estará vacío	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Fecha de creación	La fecha del sistema
	Id. de usuario	Identificador del usuario conectado
	Número de anotación	La devuelta por Registro (no modificable)
	Fecha y hora de anotación	La devuelta por Registro (no modificable)
	Número de etiquetas impresas	Determinadas por el siguiente paso
	Estado	Definida como “CERRADA”
SSR.03.3	<b>Impresión de las etiquetas:</b>	
	Se muestra un mensaje indicando que se va a imprimir las etiquetas y solicitando el número de etiquetas y mandando la orden a la impresora	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>

#### SSR.03 OBTENCIÓN E IMPRESIÓN DEL CÓDIGO DE ANOTACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Número de etiquetas	Valor por defecto "2". Se informa este valor en la actividad generada
<b>SSR.03.4</b>	<b>Tramitación de varias entradas en la misma solicitud de servicio:</b> Si el usuario vuelve a invocar la función de "Impresión de etiquetas", se confirmará si se desea crear una nueva actividad de Registro, en caso positivo se iniciará nuevamente todo el proceso, creando una nueva actividad, obteniendo nº de anotación, etc.	

Cuando se produce un error y no se obtiene la información desde Registro, se mostrará un mensaje que informará al agente de que se ha producido un error y que debe recoger el registro con sello.

##### 6.3.1.4 Reimpresión de etiquetas

Se ofrece la posibilidad de imprimir más etiquetas antes de cerrar la solicitud de servicio con la misma anotación. El sistema mostrará de nuevo un mensaje informando de la acción y solicitando el número de etiquetas a imprimir.

#### SSR.04 REIMPRESIÓN DE ETIQUETAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>SSR.04.1</b>	<b>Reimpresión:</b> Solicita en pantalla el número de etiquetas a imprimir y lanza la impresión.	
	DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO
	Número de etiquetas	Valor por defecto "2". Se incrementa este valor en el registro "etiquetas impresas" de la actividad generada de tipo Registro

##### 6.3.1.5 Cierre y gestión de errores

Este paso describe las acciones que se llevarán a cabo cuando el sistema de registro devuelve un error.

#### SSR.05 CIERRE GESTIÓN DE ERRORES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>SSR.05.1</b>	<b>Gestión de errores:</b> En caso de obtención de código de error, el sistema generará una actividad asociada a la solicitud de servicio con unas características determinadas y se mostrará un mensaje de error e instrucciones específicas para el agente

SSR.05 CIERRE GESTIÓN DE ERRORES		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SSR.05.2	DATOS DE SALIDA	COMENTARIO
	Tipo	Asignado como "registro"
	Fecha de creación	La actual
	Propietario	El identificador del usuario
	Número de anotación	En blanco
	Fecha y hora de registros	En blanco
	Estado	Cerrada
	<b>Cierre de solicitud:</b> Independientemente del resultado de la solicitud (con errores o no), la solicitud la puede cerrar el agente o de forma automática se cerrará al llamar al siguiente ciudadano.	
	DATOS DE SALIDA	COMENTARIO
	Solicitud	Cuando el usuario lo actualice a "Cerrada", el sistema comprobará si el "error en registro" está marcado, si no está marcado y el "número de anotación" está vacío, no permitirá el cambio de estado y emitirá un mensaje de error.

Cuando se cierre una solicitud de servicio de Registro, todas las actividades que no estén cerradas, se cerrarán automáticamente.

Cuando el ciudadano requiera la compulsa de la documentación, el agente creará una nueva actividad con dicha tipificación, aunque dicha actividad no será facturable ya que así figurará en el maestro de actividades.

El sistema permitirá adjuntar múltiples ficheros para su posterior envío al sistema de Registro, este límite de ficheros será parametrizable y por tanto configurado por usuarios administradores del sistema CRM.

La ventana de ficheros adjuntos permitirá aplicar una marca de documento adjunto principal que simbolizará aquel documento donde la etiqueta de identificación impresa será visible. Por defecto, el primer fichero adjunto a la solicitud será marcado como documento principal.

### 6.3.2. Consulta de Anotaciones en Registro

El segundo bloque de funcionalidades consiste en la consulta de una determinada anotación, de la cual se informará al ciudadano del estado y situación.

2. CONSULTA DE DATOS ANOTACIONES EN EL REGISTRO	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>SSC.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>SSC.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano necesaria.
<b>SSC.03</b>	<b>Obtención de información de la anotación en el Registro:</b> Realiza la llamada al Registro para obtener datos relevantes de la anotación consultada: la fecha, la hora, el estado, la unidad receptora,...y se almacena la información del ciudadano en el sistema CRM
<b>SSC.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Pasos para la gestión de los errores o la terminación exitosa de la solicitud y cierre.

#### 6.3.2.1 Apertura y tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Registro

TIPO 2: Registro

TIPO 3: Consulta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.3.2.2 Identificación del ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano ya que este servicio así lo requiere.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.3.2.3 Obtención de información de la anotación

La consulta de registro se realizará desde una nueva vista denominada "Consulta Registro" a partir del número de anotación únicamente. La vista estará disponible según la responsabilidad del usuario pero la funcionalidad de consultar la anotación únicamente se podrá realizar si la solicitud de servicio está tipificada como "Registro", "Registro" "Consulta". La anotación

puede haber sido registrada por cualquiera de los canales habilitados por el Ayuntamiento de Madrid.

<b>SSC.03 OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA ANOTACIÓN EN EL REGISTRO</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>SSC.03.1</b>	<b>Consulta a la aplicación de Registro y obtención de los datos de anotación:</b> El sistema permitirá consultar una determinada anotación a partir del número de anotación.	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Número de las anotación consultada	Número de anotaciones que identifica el Registro.
	<b>DATOS DE SALIDA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Oficina destinataria	Oficina destinataria de la documentación registrada. Según la información proporcionada por el servicio vendrá informado o la oficina destinataria o la dependencia destinataria.
	Dependencia destinataria	Dependencia destinataria de la documentación registrada. Según la información proporcionada por el servicio vendrá informado o la oficina destinataria o la dependencia destinataria.
	Clase de documentación	Tipo de documentación presentada (por ejemplo, instancias y peticiones, notificaciones, requerimientos, etc.)
	Tema de documentación	El asunto al que se refiere la documentación (por ejemplo, gobierno, personal, obras, vivienda, turismo, etc.)
	Observaciones	Observaciones sobre el registro
	Interesado	Información del interesado que presento la anotación (Tipo y número de Documento de identidad, nombre, primer apellido, segundo apellido, o razón social)
	Domicilio del solicitante	Domicilio del solicitante (Dirección, Código Postal, Población, Provincia y País).
	Domicilio de Notificación	Domicilio de notificación (Dirección, Código Postal, Población, Provincia y País).
	Oficina	Oficina donde se realiza la anotación.
	Fecha	Fecha y hora de Registro
	Código de error	Código de error
	Descripción del error	Mensaje de error, por ejemplo, número de anotación no encontrada.



Quedará constancia mediante una actividad de la anotación que se ha consultado, a efectos de facturación de la solicitud de servicio. Para ello se creará una actividad en estado cerrada con la siguiente información: tipo de actividad, propietario, estado, fecha de creación y cierre, oficina y número de anotación. En caso de producirse algún error se generará una actividad en estado abierta con el mensaje del error producido.

#### **6.3.2.4 Cierre de la solicitud de servicio**

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

Para ello se debe cumplir la condición de que se haya creado como mínimo una actividad de tipo consulta de registro.

### **6.4. Cita Previa**

Dentro de la agrupación de "Cita Previa" se ofrecen los siguientes servicios:

- Asignar Cita Previa
- Consultar Cita Previa
- Eliminar Cita Previa

El servicio de Cita Previa está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de cita previa integrada en CRM.

#### **6.4.1. Asignar cita previa**

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de asignar cita previa:

<b>1. ASIGNAR CITA PREVIA</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>ACP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ACP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>ACP.03</b>	<b>Llamada cita previa:</b> Navegación por la aplicación de cita previa.
<b>ACP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.4.1.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Cita Previa

TIPO 2: Cita Previa

TIPO 3: Asignar cita previa

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.4.1.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio. También será obligatorio indicar el número de teléfono del ciudadano, quedando almacenado en la entidad ciudadano.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.4.1.3 Llamada Cita Previa**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de una cita, se navega hasta la pantalla "Cita Previa".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de cita previa, por cada cita que se concerté, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos de la cita.

#### **6.4.1.4 Cierre de la solicitud**

Antes de finalizar la solicitud de servicio, el sistema permitirá imprimir la información recogida en el CRM relativa a la cita:

- Información del ciudadano
- Fecha y hora de la cita
- Oficina de atención para la que ha concertado cita
- Dirección de la oficina.
- Gestión para la que se ha concertado la cita
- Código de la cita.
- Otra información: enlace a información sobre la gestión, mensaje pidiendo puntualidad o información sobre el 010.

El CRM no enviará al ciudadano un SMS con la información específica de la gestión realizada, sino que será el propio servicio de Cita Previa el encargo de realizarlo. En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

Posteriormente el agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.4.2. Consulta Cita Previa**

El agente va a tener la capacidad de consultar las Citas Previas concedidas a un ciudadano. La información referente a la Cita Previa se clasifica en información del ciudadano e información de la cita; se accede al Detalle de la cita para la consulta.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de consulta de cita previa:

<b>1. CONSULTA DE CITA PREVIA</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CCP.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CCP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CCP.03</b>	<b>Consultar la cita:</b> Consulta de la información disponible de la cita previa
<b>CCP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.4.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Cita Previa

TIPO 2: Cita Previa

TIPO 3: Consultar cita previa

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.4.2.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.4.2.3 Consultar la Cita**

En este paso se navega hasta la vista general "Cita Previa" mencionada en el punto 6.4.1.3

En este punto si previamente no se ha informado el código de la cita que se desea consultar el sistema mostrará un mensaje preguntando si desea hacer una consulta genérica asociada al ciudadano o por el contrario quiere consultar una cita concreta.

Si decide hacer una consulta genérica se mostrará en la aplicación de cita previa un listado de las citas.

Si accede mediante un código se mostrará el detalle de esta gestión.

#### **6.4.2.4 Cierre de la solicitud**

Antes de finalizar la solicitud de servicio, el sistema permitirá imprimir la información de la cita, tal y como se realiza en la asignación de la cita.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

### **6.4.3. Eliminar Cita Previa**

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de eliminar cita previa:

#### **2. ELIMINAR CITA PREVIA**

<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>ECP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ECP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>ECP.03</b>	<b>Consulta cita previa:</b> Verificación por parte del agente de la existencia de la cita previa que se desea eliminar

## 2. ELIMINAR CITA PREVIA

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ECP.04</b>	<b>Eliminar cita previa:</b> Cancelar la cita concertada
<b>ECP.05</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.4.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Cita Previa

TIPO 2: Cita Previa

TIPO 3: Eliminar Cita Previa

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1

### 6.4.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2

### 6.4.3.3 Consulta Cita Previa

El agente consultará las citas que están pendientes de atender del ciudadano tal y como se indica en el apartado 6.4.2.3

### 6.4.3.4 Eliminar Cita Previa:

Una vez identificada la cita que se desea cancelar por parte del ciudadano, el agente desde el detalle de la cita procederá a la eliminación.

Por último se generará automáticamente una actividad cerrada que contendrá el código de la cita que se ha cancelado.

### 6.4.3.5 Cierre de la solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.5. Tarjeta Azul

Dentro de la agrupación de "Tarjeta Azul" se ofrecen los siguientes servicios:

- Solicitud de Tarjeta Azul
- Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul
- Resolución de incidencia de Tarjeta Azul

El servicio de Tarjeta Azul está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

### 6.5.1. Solicitud de Tarjeta Azul

A continuación se indica el procedimiento definido para la **Solicitud de Tarjeta Azul**:

1. SOLICITUD DE TARJETA AZUL	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>STA.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>STA.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y la dirección de empadronamiento. Es obligatorio comprobar el empadronamiento.
<b>STA.03</b>	<b>Solicitar número de teléfono y correo electrónico:</b> Cumplimentar el número de teléfono y el correo electrónico.
<b>STA.04</b>	<b>Comprobación de los requisitos y documentación acreditativa:</b> Verificación de los requisitos y documentación aportada por el ciudadano.
<b>STA.05</b>	<b>Comprobación de requisitos de ingresos</b> Verificación de requisitos de ingresos manualmente a partir de la documentación aportada por el ciudadano o telemáticamente con la Agencia Tributaria.
<b>STA.06</b>	<b>Validación dirección de envío postal de la tarjeta azul</b> La dirección es contrastada con el ciudadano, ofreciéndose la posibilidad de resolver fallos menores con sugerencias del padrón municipal tales como letra de la vía, puerta... Si no se valida podrá ser modificada por el agente.
<b>STA.07</b>	<b>Impresión del justificante:</b> En caso de cumplir los requisitos necesarios para la solicitud de la Tarjeta Azul se realizará la impresión del justificante.
<b>STA.08</b>	<b>Generación de ficheros para la AEAT</b> Las solicitudes de tarjeta azul tramitadas son extraídas automáticamente del CRM en ficheros para su envío a la AEAT para efectuar la comprobación telemática de las rentas.
<b>STA.09</b>	<b>Importación de fichero de la AEAT</b> Con la información de AEAT se comprueba el cumplimiento de los requisitos

## 1. SOLICITUD DE TARJETA AZUL

PASOS	DESCRIPCIÓN
	<p>económicos y se tipifica la solicitud como concedida o rechazada. Se marcan las fechas y el campo de observaciones</p> <p>Extracción de ficheros de solicitudes concedidas para la remisión por FTP a empresa contratada por CRT para elaborar las tarjetas (FUCODA) y que las remitan a los ciudadanos. Extracción de fichero de solicitudes denegadas para remisión por FTP para el envío de carta al interesado comunicándole la denegación.</p>
<b>STA.10</b>	<p><b>Remisión información definitiva al CRT</b></p> <p>Posteriormente se remito dos ficheros al Consorcio Regional de Transporte, uno con las solicitudes aceptadas y otro con las denegadas, para su comunicación al ciudadano, junto con la Tarjeta Azul para las concedidas.</p>

### 6.5.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Tarjeta Azul

TIPO 2: Tarjeta Azul

TIPO 3: Solicitud de Tarjeta Azul

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.5.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón de Habitantes se obtiene tanto la información del ciudadano como la dirección de empadronamiento, que podrá ser modificable por el usuario.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>STA.02</b>	<p><b>Identificación al ciudadano:</b></p> <p>Consulta de la información personal del ciudadano y dirección de empadronamiento. El proceso de identificación es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que el ciudadano no está empadronado en el municipio de Madrid y que por lo tanto, no es posible hacer la gestión.</li> </ol>	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
		Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.
	Fecha de nacimiento	Cumplimentado automáticamente con la fecha de nacimiento del ciudadano en Padrón.
	Número de teléfono	Cumplimentación manual que el agente debe realizar opcionalmente
	Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente.
	Empadronado en Madrid	Cumplimentado automáticamente si el ciudadano está empadronado en Madrid.

En el caso de los menores hasta los 13 años que no dispongan de documento de identidad, el agente deberá validar manualmente en la aplicación de Padrón que el menor reside en Madrid e indicar en el CRM también de manera manual se ha realizado dicha comprobación. Además, a partir de este momento, el menor pasará a formar parte de la base de datos de ciudadanos de Líneamadrid y será el propietario de la solicitud. Para los menores a partir de 14 años, será imprescindible que presenten su documento de identidad para su posterior validación en la aplicación de padrón. A partir de ahora, el padre o tutor ya no será nunca el responsable



de la solicitud, pero aun así deberá ser identificado, aunque no es necesario que se haga contra el padrón.

La información del menor remitida a FUCODA será la misma que se utilizó para identificar al ciudadano.

2. INFORMACIÓN DEL MENOR		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
XXX.02	<b>Información del Menor:</b> Consulta de la información personal del menor.	
	<b>DATOS DEL MENOR</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado manual del nombre del menor
	Primer apellido	Cumplimentado manual del primer apellido del menor
	Segundo apellido	Cumplimentado manual del segundo apellido del menor
	Tipo de documento	Cumplimentado manual del tipo de documento del menor
	Número de documento	Cumplimentado manual del número de documento del menor

### 6.5.1.3 Solicitar número de teléfono y correo electrónico

El agente deberá cumplimentar obligatoriamente el número de teléfono y opcionalmente el correo electrónico.

3. SOLICITAR NÚMERO DE TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.03	<b>Solicitar número de teléfono y correo electrónico:</b> El agente cumplimenta el número de teléfono obligatoriamente y el correo electrónico opcionalmente.	
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Número de teléfono	Cumplimentación manual que el agente debe realizar obligatoriamente
	Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente.

#### 6.5.1.4 Comprobación de los requisitos y documentación acreditativa

Seleccionar el tipo de solicitante entre las distintas opciones:

- Mayor de 65 años,
- Pensionista por edad, por gran invalidez o por invalidez permanente,
- Discapacitados mayores de 18 años,
- Personas con reconocimiento de dependencia,
- Discapacitados menores 18 años y mayores incapacitados,
- Cónyuge sin ingresos (este tipo tiene que asociado a los beneficiarios de las categorías anteriores)

Se marcará en el sistema CRM la documentación presentada por el ciudadano para la opción de la Tarjeta Azul, ya que la documentación no será recogida ni almacenada en el sistema CRM. El sistema avisará si falta por presentar documentación requerida para la obtención de la Tarjeta según el tipo de solicitante.

#### 4. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.04	<b>Comprobación de los requisitos y documentación acreditativa:</b> Verificación de los requisitos y documentación aportados por el ciudadano.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Categoría del beneficiario	Se indica el tipo de solicitante que solicita la Tarjeta Azul
	Documentación de identidad	Indicador de que el ciudadano ha presentado el documento de identidad.
	Fotografía Tipo Carne	Indicador que se cumplimenta automáticamente cuando se realiza la fotografía al ciudadano.
	Certificado Ingresos Agencia Tributaria	Indicador de que el ciudadano ha presentado el Certificado de Ingresos de la Agencia Tributaria.
	Documento Acreditativo Pensionista	Indicador de que el ciudadano ha presentado el Documento Acreditativo de ser Pensionista.
	Certificado/s de Minusvalía	Indicador de que el ciudadano ha presentado el certificado/s de Minusvalía
	Reconocimiento Situación de Dependencia	Indicador de que el ciudadano ha presentado el Reconocimiento de Situación de Dependencia.
	Libro de Familia o Registro	Indicador de que el ciudadano ha presentado el Libro

#### 4. COMPROBACIÓN DE LOS REQUISITOS Y DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Parejas de Hecho	de Familia o el Registro de Parejas de Hecho
	Número de personas a Cargo	Número de persona a cargo. Editable dependiendo del tipo de solicitante.
	Número de Discapacitados por unidad Familiar	Número de discapacitados por unidad familiar. Editable dependiendo del tipo de solicitante.

##### 6.5.1.5 Comprobación de requisitos de ingresos

La comprobación de ingresos podrá realizarse electrónicamente, con autorización del solicitante, por suministro de información de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) sobre nivel de renta o presencialmente cuando el solicitante aporta Certificado de Rentas emitido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

El sistema CRM tendrá en cuenta que, en función de la categoría de beneficiario señalada, es necesario comprobar ingresos o no, y cuando hay que hacerlo, se aplican diferentes baremos.

Dado que todos los menores discapacitados y mayores de 18 incapacitados judicialmente (pasan a tener consideración de menor de edad) se les concede sin comprobación de ingresos de sus padres o tutores, no será necesario realizar dicha comprobación para este grupo de ciudadanos.

En caso de solicitud de tarjeta para el cónyuge el sistema validará que el rango de ingresos del cónyuge esté entre los 0 y 300 €.

#### 5. COMPROBACIÓN DE REQUISITOS DE INGRESOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.05	<b>Comprobación de requisitos de ingresos:</b> Verificación de requisitos de ingresos manualmente a partir de la documentación aportada por el ciudadano o telemáticamente con la Agencia Tributaria.	
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Pendiente Comprobación Ingresos AEAT	Indicador de que está pendiente la verificación por parte de AEAT de la renta del ciudadano. Se marca cuando el ciudadano consiente la comprobación electrónica de su renta con la AEAT.
	Pendiente Ingresos Cónyuge	Indicador que se marca automáticamente cuando se abre una solicitud de servicio pinchando en Tramitar

## 5. COMPROBACIÓN DE REQUISITOS DE INGRESOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
		cónyuge. Indica que la solicitud se ha realizado a partir de la del cónyuge y por lo tanto es necesario comprobar sus ingresos para valorar el cumplimiento de los requisitos para la concesión.
	Ingresos Rechazados AEAT	Indicador que se marca automáticamente cuando se ha realizado la comprobación de ingresos en la AEAT y se supera la cifra establecida en el baremo para la concesión, por lo tanto no se otorga la Tarjeta Azul.
	Ingresos Comprobados	Indicador de que el ciudadano sí cumple los requisitos económicos para solicitar la Tarjeta Azul. Se marca automáticamente si se cumplen los requisitos económicos, tanto si han sido verificados por AEAT como si no.
	Documentación Comprobada y Completada	Indicador de que el ciudadano ha presentado y se ha comprobado toda la documentación necesaria. Se marca automáticamente cuando se recibe el fichero de la AEAT y el ciudadano tiene derecho a la Tarjeta Azul.
	<b>DATOS DE COMPROBACIÓN INGRESOS SIN AEAT</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Ingresos Anuales	Incluir los ingresos totales anuales. El sistema CRM indicará a partir del tipo de solicitante y los ingresos anuales si puede solicitar la Tarjeta Azul o no.

### 6.5.1.6 Validación de la dirección de envío postal de la Tarjeta Azul

Comprobación de que la dirección obtenida de ePOB es la que se desea para el envío de la Tarjeta Azul. Si no fuera así, el agente podrá cambiar la dirección manualmente.

## 6. VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ENVÍO POSTAL DE LA TARJETA AZUL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.06	<b>Validación de la dirección de envío postal de la tarjeta azul:</b> La dirección es contrastada con el ciudadano. Si el ciudadano lo desea podrá indicar otra dirección.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de vía	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Nombre de vía	Cumplimentado automáticamente de Padrón.

## 6. VALIDACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ENVÍO POSTAL DE LA TARJETA AZUL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
		Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Código postal	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Número	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Portal	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Planta	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Puerta	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Población	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Provincia	Cumplimentado automáticamente de Padrón. Editable si el ciudadano desea otra dirección donde remitir la tarjeta azul.
	Confirmada dirección de envío	Indicador que debe marcar manualmente el agente cuando el ciudadano confirme la dirección donde desea recibir la Tarjeta Azul

Ampliar el espacio reservado para la información de la dirección postal para asegurar que las direcciones largas son enviadas a FUCODA correctamente, sin que se produzca el truncado de la misma.

Actualmente el CRM valida la información del bloque/letra vía con el padrón municipal, ofreciendo al agente datos de referencia para subsanar cualquier incoherencia con el servicio de ePob.

### 6.5.1.7 Impresión del justificante

Una vez verificados los requisitos manualmente con la información presentada por el ciudadano, o solicitada la comprobación con la AEAT, e indicada la causa de la solicitud, se procederá a imprimir el justificante

para el ciudadano. Se dispondrá de dos justificantes, dependiendo de si se han comprobado los requisitos económicos con la AEAT o manualmente con la información presentada por el ciudadano.

Si la solicitud no se tramita por falta de algún documento acreditativo, o el solicitante no firmara el consentimiento de consulta de datos económicos, ni presenta certificado de ingresos en soporte papel, la solicitud de tarjeta se debe poner en ESTADO "Cerrada", junto con el motivo de cierre.

#### 7. IMPRESIÓN DEL JUSTIFICANTE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.03	<b>Impresión del justificante:</b> En caso de cumplir los requisitos necesarios para la solicitud de la Tarjeta Azul se realizará la impresión del justificante.	
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Causa de la Solicitud	Cumplimentación manual por el agente indicando la causa de la solicitud.
	Número de impresiones	Información que se incrementa automáticamente cuando se imprime los justificantes.

#### 6.5.1.8 Generación de ficheros para la AEAT

Desde la Subdirección de Atención al Ciudadano se gestiona la extracción de fichero automatizado en el CRM de solicitudes de tarjetas tramitadas, para su envío a la Agencia Tributaria Estatal a fin de efectuar la comprobación telemática de rentas.

Todos los menores discapacitados y mayores de 18 incapacitados judicialmente (pasan a tener consideración de menor de edad) se les concede sin comprobación de ingresos de sus padres o tutores, por lo que el sistema CRM no incluye a estos adultos asociados a solicitud de menores en la extracción de fichero para la AEAT.

Los ficheros generados son almacenados en una carpeta en el ordenador del usuario, tal y como se define en la configuración del sistema CRM.

#### 8. GENERACIÓN DE FICHEROS PARA LA AEAT

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
STA.08	<b>Generación de ficheros para la AEAT:</b> Las solicitudes de tarjeta azul tramitadas son extraídas automáticamente del CRM en

## 8. GENERACIÓN DE FICHEROS PARA LA AEAT

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	ficheros para su envío a la AEAT para efectuar la comprobación telemática de las rentas.	
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Fecha de Transmisión a la AEAT	Recoge automáticamente la fecha en que se envía a la AEAT el fichero para la comprobación de los ingresos.

### 6.5.1.9 Importación de ficheros de la AEAT

Con la información de la Agencia Tributaria Estatal automáticamente se chequeará el cumplimiento o no de los requisitos económicos. A partir de esta información se generarán dos tipos de ficheros que serán remitidos al Consorcio Regional de Transportes. Un fichero contendrá todas las solicitudes de servicio con cumplimiento de requisito económico para que se remita la tarjeta azul al domicilio de los solicitantes. El segundo fichero contendrá todas las solicitudes de tarjeta sin cumplimiento de requisito económico para que el Consorcio comunique esta circunstancia a los solicitantes.

Los ficheros a importar deben residir en una carpeta en el ordenador del usuario, tal y como se define en la configuración del sistema CRM.

## 9. IMPORTACIÓN DE FICHEROS DE LA AEAT

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>STA.09</b>	<b>Importación de ficheros de la AEAT</b> Con la información de AEAT se comprueba el cumplimiento de los requisitos económicos. Posteriormente se remito dos ficheros al Consorcio Regional de Transporte, uno con las solicitudes aceptadas y otro con las denegadas, para su comunicación al ciudadano, junto con la Tarjeta Azul para las concedidas.	
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Fecha de envío a la AEAT	Recoge la fecha en la que desde el CRM se extrae el fichero con la información de los ciudadanos de los cuales se tiene que realizar comprobación de ingresos. El fichero se importa en la AEAT para la comprobación de ingresos. El nombre cambia de "Fecha de Trasmisión a la AEAT" a "fecha de envío a la AEAT"

## 9. IMPORTACIÓN DE FICHEROS DE LA AEAT

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Fecha comunicación concesión a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que el CRM envía a Fucoda el fichero con las solicitudes concedidas. El nombre cambia de "Fecha Transmisión para Envío" a "Fecha comunicación concesión a CRT"
	Fecha comunicación denegación a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que se envía por correo postal la comunicación de que se ha denegado la Tarjeta Azul. El nombre cambia de "Fecha Transmisión enviar Rechazo" a "Fecha comunicación denegación a CRT"
	Fecha de envío postal	Recoge automáticamente la fecha en que Fucoda envía a la oficina de Correos la tarjeta azul emitida, para su envío postal.
	Fecha comunicación final a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que se informa al Consorcio de Transportes sobre la gestión realizada. Supone el final de la tramitación y por lo tanto debe ser la última fecha. El nombre cambia de "Fecha de Comunicación CRT" a "Fecha comunicación final a CRT"
	Número de Reclamaciones	Recoge el número de reclamaciones de esa solicitud que se han realizado. Se modifica automáticamente cuando se reclama una Tarjeta Azul, como por ejemplo, para solicitar duplicado.
	Número de Impresiones	Recoge automáticamente el número de impresiones de la solicitud que se han realizado. Se modifica automáticamente.
	Solicitud con incidencia	Indicador rellenado automáticamente cuando se recibe por parte del Consorcio Regional de Transporte que la solicitud de servicio presenta algún problema para su tramitación

### 6.5.1.10 Remisión información definitiva al CRT

Por último, los dos ficheros generados, el primero que contendrá todas las solicitudes de servicio, incluida la foto del ciudadano, con cumplimiento de requisito económico para la generación de la tarjeta azul, y el segundo que contendrá todas las solicitudes de tarjeta sin cumplimiento de requisito que se denegarán, son remitidas al Consorcio Regional de Transporte para su comunicación al ciudadano, junto con la Tarjeta Azul para las concedidas. En el caso de un menor de edad se remitirá la información del menor al Consorcio Regional de Transporte para que figure su información.

### Tramitar cónyuge



Esta opción se realiza para solicitar la Tarjeta Azul a una persona cónyuge sin ingresos del beneficiario mayor de 65 años, pensionista por edad o pensionista por invalidez permanente.

Es necesario localizar la solicitud de servicio del primer solicitante, que estará Cerrada y tendrá marcado que el beneficiario principal tiene concedida la Tarjeta Azul, y sobre esta, solicitar la tramitación de un cónyuge. La solicitud del cónyuge queda de este modo asociada a la del primer solicitante.

Se tramita del mismo modo que el resto de las solicitudes.

### **Recomprobación anual de requisitos**

El sistema CRM realizará una recomprobación anual de los requisitos económicos de todas las solicitudes de Tarjeta Azul que durante la solicitud de la Tarjeta fue rechazada por no cumplir con los requisitos para su concesión. Se comprobará para todas las nuevas solicitudes que fueron rechazadas posteriormente a la última recomprobación de requisitos de oficio.

Del mismo modo, el sistema CRM también realizará una recomprobación del requisito de empadronamiento en el municipio de Madrid.

## **6.5.2. Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul**

A continuación se indica el procedimiento definido para la consulta de la **Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul:**

<b>1. INFORMACIÓN SOBRE SOLICITUD DE TARJETA AZUL</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>STA.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>STA.02</b>	<b>Consulta del estado de Tramitación:</b> A partir de la información proporcionada por el ciudadano se consulta el estado de tramitación.

### **6.5.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Tarjeta Azul

TIPO 2: Tarjeta Azul

TIPO 3: Información sobre Solicitud Tarjeta Azul

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.5.2.2 Consulta del estado de Tramitación

A partir del número de identificación del solicitante o del número de referencia de la solicitud se consulta el estado de tramitación de la solicitud de Tarjeta Azul.

Al identificar la solicitud de servicio que cumple con los requisitos se muestra la ficha de la solicitud de servicio tipificada como Solicitud de Tarjeta Azul. La nueva solicitud de servicio tipificada como Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul se cierra automáticamente.

2. CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
STA.02	<b>Consulta del estado de tramitación:</b> A partir de la información proporcionada por el ciudadano se consulta el estado de tramitación.	
	DATOS	COMENTARIO
	Número de documento	Cumplimentado manualmente con el número de documento de identidad del solicitante.
	Identificador de la solicitud	Cumplimentado manualmente con el identificador de la solicitud de Tarjeta Azul

### 6.5.3. Resolución de incidencia de Tarjeta Azul

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de "Resolución de incidencia de Tarjeta Azul":

1. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIA DE TARJETA AZUL	
PASOS	DESCRIPCIÓN
STA.01	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
STA.02	<b>Consulta del estado de Tramitación:</b> A partir de la información proporcionada por el ciudadano se consulta el estado de tramitación.
STA.03	<b>Reclamar Duplicado Tarjeta Azul:</b> El ciudadano puede solicitar un duplicado de la Tarjeta Azul.

### 6.5.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Tarjeta Azul

TIPO 2: Tarjeta Azul

TIPO 3: Información sobre Solicitud Tarjeta Azul

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.5.3.2 Consulta del estado de Tramitación

A partir del número de identificación del solicitante o del número de referencia de la solicitud se consulta el estado de tramitación de la solicitud de Tarjeta Azul.

Al identificar la solicitud de servicio que cumple con los requisitos se muestra la ficha de la solicitud de servicio tipificada como Solicitud de Tarjeta Azul. La nueva solicitud de servicio tipificada como Información sobre Solicitud de Tarjeta Azul se cierra automáticamente. Verificar este funcionamiento ya que no se ha podido probar.

## 2. CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.02	<b>Consulta del estado de tramitación:</b>	
	A partir de la información proporcionada por el ciudadano se consulta el estado de tramitación.	
	DATOS	COMENTARIO
	Número de documento	Cumplimentado manualmente con el número de documento de identidad del solicitante.
	Identificador de la solicitud	Cumplimentado manualmente con el identificador de la solicitud de Tarjeta Azul

### 6.5.3.3 Reclamar Duplicado Tarjeta Azul

La consulta del estado de tramitación de la solicitud de Tarjeta Azul permite volver a solicitar la tarjeta en caso de que el ciudadano así lo considerase.

Si se solicita, se muestra un mensaje indicando el motivo por el cual se solicita duplicado de la Tarjeta Azul. Los motivos de extravío y deterioro sólo podrán ser marcados si no han transcurrido más de 12 meses desde el envío de la tarjeta (se marcará automáticamente por el CRM).

El CRM creará automáticamente una nueva solicitud de servicio tipificada de la siguiente forma:

TIPO 1: Tarjeta Azul

TIPO 2: Tarjeta Azul

El agente tiene que tipificar el tercer nivel de la solicitud de servicio.

TIPO 3: Duplicado Tarjeta Azul

La nueva solicitud de servicio contendrá toda la información de la solicitud de servicio anterior tipificada como Solicitud de Tarjeta Azul, salvo las fechas de envío que se mantendrán vacías. El CRM realizará recomprobación de los ingresos del ciudadano y del empadronamiento si ha pasado más de un año desde la fecha de envío postal de la tarjeta, en caso contrario no será necesario realizar la recomprobación.

La solicitud continuará el proceso normal de una Solicitud de Tarjeta Azul, con la salvedad de la recomprobación de requisitos económicos en caso de no ser necesario.

### 3. RECLAMAR DUPLICADO TARJETA AZUL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.03	<b>Reclamar Duplicado Tarjeta Azul:</b> El sistema CRM permitirá solicitar un Duplicado de la Tarjeta Azul en caso de que el ciudadano así lo considere	
	DATOS	COMENTARIO
	Fecha de envío a la AEAT	Recoge la fecha en la que desde el CRM se extrae el fichero con la información de los ciudadanos de los cuales se tiene que realizar comprobación de ingresos. El fichero se importa en la AEAT para la comprobación de ingresos. El nombre cambia de "Fecha de Trasmisión a la AEAT" a "fecha de envío a la AEAT"
	Fecha comunicación concesión a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que el CRM envía a Fucoda el fichero con las solicitudes concedidas. El nombre cambia de "Fecha Transmisión para Envío" a "Fecha comunicación concesión a CRT"
	Fecha comunicación denegación a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que se envía por correo postal la comunicación de que se ha denegado la Tarjeta Azul. El nombre cambia de "Fecha Transmisión enviar Rechazo" a "Fecha comunicación denegación a CRT"

### 3. RECLAMAR DUPLICADO TARJETA AZUL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Fecha de envío postal	Recoge automáticamente la fecha en que Fucoda envía a la oficina de Correos la tarjeta azul emitida, para su envío postal.
	Fecha comunicación final a CRT	Recoge automáticamente la fecha en que se informa al Consorcio de Transportes sobre la gestión realizada. Supone el final de la tramitación y por lo tanto debe ser la última fecha. El nombre cambia de "Fecha de Comunicación CRT" a "Fecha comunicación final a CRT"
	Número de Reclamaciones	Recoge el número de reclamaciones de esa solicitud que se han realizado. Se modifica automáticamente cuando se reclama una Tarjeta Azul, como por ejemplo, para solicitar duplicado.
	Número de Impresiones	Recoge automáticamente el número de impresiones de la solicitud que se han realizado. Se modifica automáticamente.
	Solicitud con incidencia	Indicador rellenado automáticamente cuando se recibe por parte del Consorcio Regional de Transporte que la solicitud de servicio presenta algún problema para su tramitación

## 6.6. Avisos y Peticiones

La solicitud de servicio de "Avisos y Peticiones" son las gestiones por la que los ciudadanos reportan incidencias de diferente índole al Ayuntamiento. Las tipologías de solicitudes de servicio que no siguen el procedimiento general son:

- **Movilidad:** Avisos y peticiones relacionadas con incidencias sobre: Semáforos y señales.

### 6.6.1. Movilidad – Semáforos y señales

1. ALTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERALES	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>MSS.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual de todos los niveles.
<b>MSS.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano opcional si el ciudadano así lo requiere.
<b>MSS.03</b>	<b>Cumplimentación formulario Notificación Averías:</b> Cumplimentación de la información de la solicitud en un formulario propio del CRM. El sistema dispone de un servicio para el envío de la información a Movilidad.
<b>MSS.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.6.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Movilidad

TIPO 3: Semáforos y señales

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.6.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente podrá opcionalmente identificar al ciudadano siempre y cuando esté lo solicite, ya que el servicio no requiere identificarlo.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.6.1.3 Cumplimentación formulario Notificación Averías

El agente tendrá que rellenar el formulario de Notificación de averías solicitando al ciudadano la información requerida. Una vez cumplimentado, la información se remite a la Dirección General de Movilidad mediante un correo electrónico que recopila todos los datos necesarios para su tramitación.

3. CUMPLIMENTACIÓN FORMULARIO NOTIFICACIÓN AVERÍAS	
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
<b>MSS.03</b>	<b>Alta de la Avería</b> Cumplimentación del formulario de alta y envío para su registro.

### 3. CUMPLIMENTACIÓN FORMULARIO NOTIFICACIÓN AVERÍAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO
	Avería	Obligatorio. Se especifica la avería detectada
	Tipo de Avería	Obligatorio. Se indican características relativas a la avería.
	Tipo de Semáforo	Aparecen opciones obligatorias cuando el tipo de avería es "Derribo" o "Lámpara fundida". En los demás casos no aparece información.
	Tipo de Lámpara	Aparecen opciones obligatorias cuando el tipo de avería es "Lámpara fundida". En los demás casos no aparece información.
	Localización	Obligatorio. Se incluyen el tipo de vía, número, dirección, cruce con calle y complemento

#### 6.6.1.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.2.

## 6.7. Teleasistencia

La solicitud de servicio de Teleasistencia permite realizar la Tramitación de "Solicitud de Teleasistencia" y consultar el estado de tramitación de las Solicitudes de Teleasistencia.

El servicio de teleasistencia está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

#### 6.7.1. Solicitud de Servicio

A continuación se indica el procedimiento definido para la "solicitud de servicio de teleasistencia":

#### 1. SOLICITUD DE SERVICIO TELEASISTENCIA

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>SST.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual de todos los niveles.
<b>SST.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y dirección de empadronamiento. Cumplimentar el número de teléfono y el correo electrónico.

## 1. SOLICITUD DE SERVICIO TELEASISTENCIA

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>SST.03</b>	<b>Comprobación del beneficiario:</b> Verificación de que el ciudadano cumple con los requisitos necesarios para solicitar el servicio de teleasistencia
<b>SST.04</b>	<b>Comprobación de la dirección donde se prestará el servicio:</b> La información de la dirección de empadronamiento obtenida de ePob es contrastada con el ciudadano.
<b>SST.05</b>	<b>Comprobación de requisitos</b> A partir de la información introducida, la aplicación verificará si el beneficiario puede recibir la prestación de servicio de teleasistencia.
<b>SST.06</b>	<b>Información de contacto:</b> Cumplimentación manual de la información de contacto de la solicitud de servicio.
<b>SST.07</b>	<b>Envío de la solicitud de servicio a CIVIS:</b> Envío de la información del ciudadano a la plataforma de CIVIS para solicitar la teleasistencia.
<b>SST.08</b>	<b>Impresión del justificante:</b> En caso de contestación correcta por parte de la plataforma CIVIS se realizará la impresión del justificante.

### 6.7.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Teleasistencia

TIPO 3: Solicitud de Teleasistencia

#### 1. TIPIFICACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>SST.01</b>	<b>Información de la solicitud:</b> Muestra la información de carácter general de la solicitud de servicio.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo 1	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de primer nivel: <i>Servicios Sociales</i>
	Tipo 2	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de segundo nivel: <i>Teleasistencia</i>
	Tipo 3	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de tercer nivel: <i>Solicitud de Teleasistencia.</i>



### 6.7.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene tanto la información del ciudadano como la dirección de empadronamiento, que no será modificable por el usuario. Esto es debido a que el ciudadano debe residir en la dirección en la que está empadronado para poder solicitar la teleasistencia a través del sistema CRM y dicha dirección debe pertenecer al municipio de Madrid, en caso contrario se mostrará un aviso indicando que no puede solicitar el servicio y que podrá solicitarlo directamente en su centro de servicios sociales.

Por último el sistema comprobará que si el ciudadano tiene más de 65 años y en el domicilio de empadronamiento viva solo. En caso afirmativo se continúa con la gestión, pero si no es correcto, la solicitud es cerrada y se indica que no cumple el requisito en el apartado observaciones. Figurará un mensaje que indique al agente el motivo por el que no se puede hacer la solicitud y que debe remitir al ciudadano a su centro de servicios sociales.

El agente cumplimentará el número de teléfono y el correo electrónico, siendo el número de teléfono un Obligatorio, por lo que, si este dato no se hubiera cumplimentado, la aplicación avisaría de la obligatoriedad de hacerlo.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN								
SST.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta de la información personal del ciudadano y dirección de empadronamiento. El proceso de identificación es el siguiente: 3. Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse al ciudadano se muestra un mensaje indicando que el ciudadano no puede realizar el trámite solicitado.								
	<table><tr><th>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</th><th>COMENTARIO</th></tr><tr><td>Tipo de documento</td><td>Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr><tr><td>Número de documento</td><td>Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr><tr><td>Fecha de nacimiento</td><td>Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano</td></tr></table>	DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO							
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.							
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.							
Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano								

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.
	Fecha de nacimiento	Cumplimentado automáticamente con la fecha de nacimiento del ciudadano en Padrón.
	Número de teléfono	Cumplimentación manual que el agente debe realizar obligatoriamente
	Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente.
	Empadronado en Madrid	Cumplimentado automáticamente si el ciudadano está empadronado en Madrid.

### 6.7.1.3 Comprobación del beneficiario

La aplicación cumplimentará automáticamente la categoría del beneficiario según las siguientes categorías:

- Ciudadano mayor de 65 años y que esté empadronado solo.

Si el ciudadano no cumple con los requisitos de edad anteriormente indicados no podrá solicitar la teleasistencia desde el sistema CRM y la solicitud es cerrada y se indica que no cumplía con los requisitos.

Una vez introducida toda la información en la solicitud de servicio de Teleasistencia el sistema CRM verificará todas las condiciones indicadas anteriormente e indicará al ciudadano si cumple con los requisitos para su solicitud.

### 3. COMPROBACIÓN DEL BENEFICIARIO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN													
SST.03	<b>Comprobación del beneficiario:</b> El sistema CRM verifica que el ciudadano cumple con todos los requisitos definidos para realizar la solicitud de teleasistencia													
	<table> <tr> <th>DATOS</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Categoría del beneficiario</td><td>Calculado automáticamente según la fecha de nacimiento del ciudadano. Posibles valores: Ciudadano mayor de 65. No editable.</td></tr> <tr> <td>Comprobación de convivencia</td><td>Información que identifica que se ha verificado que los ciudadanos sean mayores de 65 años y en el domicilio de empadronamiento de ePob figuran solos. Auto calculado y no editable.</td></tr> <tr> <td>Impresión de autorización comprobación de ingresos</td><td>Información que identifica que el ciudadano autoriza y conoce que para recibir el servicio es necesario que validen sus ingresos. Auto calculado y no editable</td></tr> <tr> <td>Solicitud enviada</td><td>Información que identifica que la solicitud se ha enviado y recibido correctamente por parte de CIVIS. Auto calculado y no editable.</td></tr> <tr> <td>No cumple requisitos</td><td>Identificación que indica que el ciudadano no cumple algunos de los requisitos para solicitar el servicio. Auto calculado y no editable.</td></tr> <tr> <td>Motivo del rechazo</td><td>Calculado automáticamente con la descripción del motivo por el que al ciudadano no se le tramita la solicitud de la teleasistencia.</td></tr> </table>	DATOS	COMENTARIO	Categoría del beneficiario	Calculado automáticamente según la fecha de nacimiento del ciudadano. Posibles valores: Ciudadano mayor de 65. No editable.	Comprobación de convivencia	Información que identifica que se ha verificado que los ciudadanos sean mayores de 65 años y en el domicilio de empadronamiento de ePob figuran solos. Auto calculado y no editable.	Impresión de autorización comprobación de ingresos	Información que identifica que el ciudadano autoriza y conoce que para recibir el servicio es necesario que validen sus ingresos. Auto calculado y no editable	Solicitud enviada	Información que identifica que la solicitud se ha enviado y recibido correctamente por parte de CIVIS. Auto calculado y no editable.	No cumple requisitos	Identificación que indica que el ciudadano no cumple algunos de los requisitos para solicitar el servicio. Auto calculado y no editable.	Motivo del rechazo
DATOS	COMENTARIO													
Categoría del beneficiario	Calculado automáticamente según la fecha de nacimiento del ciudadano. Posibles valores: Ciudadano mayor de 65. No editable.													
Comprobación de convivencia	Información que identifica que se ha verificado que los ciudadanos sean mayores de 65 años y en el domicilio de empadronamiento de ePob figuran solos. Auto calculado y no editable.													
Impresión de autorización comprobación de ingresos	Información que identifica que el ciudadano autoriza y conoce que para recibir el servicio es necesario que validen sus ingresos. Auto calculado y no editable													
Solicitud enviada	Información que identifica que la solicitud se ha enviado y recibido correctamente por parte de CIVIS. Auto calculado y no editable.													
No cumple requisitos	Identificación que indica que el ciudadano no cumple algunos de los requisitos para solicitar el servicio. Auto calculado y no editable.													
Motivo del rechazo	Calculado automáticamente con la descripción del motivo por el que al ciudadano no se le tramita la solicitud de la teleasistencia.													

#### 6.7.1.4 Comprobación de la dirección donde se prestará el servicio

La dirección de empadronamiento del ciudadano es obtenida durante el proceso de identificación del ciudadano y mostrada para que el agente verifique con el ciudadano la validez y marque que el ciudadano reside en dicha dirección. En caso de no ser correcto, la solicitud es cerrada y se indica que la dirección no era correcta. En los motivos de no concesión de la teleasistencia figurará que el ciudadano no está empadronado en el municipio de Madrid o que la dirección de residencia no coincide con el empadronamiento.

### 4. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
SST.04	<b>Comprobación de la dirección donde se prestará el servicio:</b> La información de la dirección de empadronamiento obtenida del servicio de ePob es validada con el ciudadano.

#### 4. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	DATOS	COMENTARIO
	Tipo de vía	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Nombre de vía	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Letra vía	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Código postal	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Número	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Portal	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Planta	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Puerta	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Población	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Provincia	Cumplimentado automáticamente de Padrón. No editable.
	Confirmada dirección de envío	Indicador que se marca al validar la dirección mediante el botón "Validar dirección"

Actualmente el CRM valida la dirección con el padrón municipal, ofreciendo al agente datos de referencia para subsanar cualquier incoherencia menor con el servicio de ePob.

##### 6.7.1.5 Comprobación de requisitos

El sistema verificará todos los requisitos, mostrando un cuadro de aviso si hubiera alguna discordancia o faltase alguna comprobación. Los requisitos a verificar son:

El ciudadano tiene que estar empadronado en Madrid y cumplir una de las siguientes casuísticas:

El ciudadano sea mayor de 65 años y vive sólo.

#### 5. COMPROBACIÓN DE REQUISITOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.05	<b>Comprobación de requisitos:</b> A partir de la información introducida, el CRM verificará si el beneficiario puede recibir la prestación de servicio de teleasistencia.	
	DATOS	COMENTARIO
	Comprobación de convivencia	Información que identifica que se ha verificado que los ciudadanos mayores de 65 empadronados en Madrid viven solos. Auto calculado y no editable.
	No cumple requisitos	Identificación que indica que el ciudadano no cumple algunos de los requisitos para solicitar el servicio. Auto calculado y no editable.

#### 6.7.1.6 Información de contacto

Para poder solicitar el servicio, el ciudadano tiene que proporcionar la información de contacto o indicar al agente que utilice la información personal propia del ciudadano. En este último caso, al intentar realizar el envío de la solicitud el sistema avisará de que la información de contacto no se ha cumplimentado y dará la posibilidad de cumplimentar automáticamente la información de contacto con la información del solicitante. En caso contrario muestra la obligatoriedad de introducir dicha información y da la posibilidad de realizarlo manualmente.

6. INFORMACIÓN DE CONTACTO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.06	<b>Información de contacto:</b> El ciudadano debe proporcionar información de contacto de la solicitud de servicio para poder solicitarlo	
	DATOS	COMENTARIO
	Nombre	Obligatorio que tiene que proporcionar el ciudadano o indicar que se utilice el mismo que del solicitante.
	Primer apellido	Obligatorio que tiene que proporcionar el ciudadano o indicar que se utilice el mismo que del solicitante.
	Segundo apellido	Dato opcional que puede proporcionar el ciudadano o indicar que se utilice el mismo que del solicitante.
	Número de teléfono	Obligatorio que tiene que proporcionar el ciudadano o indicar que se utilice el mismo que del solicitante.
	Vinculo	Relación que existe entre el beneficiario y la persona de contacto.

#### **6.7.1.7 Envío de la solicitud de servicio a CIVIS**

Una vez verificada toda la información de la solicitud de servicio se remite a CIVIS a través del servicio web. Se vuelve a realizar la comprobación de los datos y la verificación de los requisitos. Además de los datos recogidos durante el proceso de Solicitud por el agente, se enviarán a la aplicación de CIVIS los siguientes datos obtenidos en la consulta realizada a Padrón:

- Código de país de nacimiento.
- Código de nacionalidad
- Sexo
- Vive solo (S/N)

Primeramente se comprobará que la persona no tiene una petición de Teleasistencia en curso, para ello se buscará al usuario en el sistema CIVIS. Si el usuario está registrado en CIVIS, cuando se envía la solicitud se indica el ciudadano obtenido. En caso de que el ciudadano no esté registrado en CIVIS, durante el proceso de alta se guarda la información del ciudadano. Para la búsqueda de ciudadano, el sistema CIVIS puede obtener e informar al CRM que existen múltiples ciudadanos con la información del ciudadano. Será responsabilidad del agente seleccionar el ciudadano al que se le tramitará la Teleasistencia.

Una vez que CIVIS confirme la recepción correcta de solicitud para su tramitación, se marcará la casilla "Solicitud Enviada". En caso de que se produzca algún error en la operativa, la casilla "Solicitud Enviada" permanecerá desmarcada y en el apartado "Motivo de Rechazo" se reflejará la descripción del problema, el cual será traducida respecto de la información devuelta por el servicio CIVIS para un correcto y fácil entendimiento por parte de los agente.

En caso de tener que realizar un reintento de envío de la solicitud de servicio se generará una actividad que refleje la acción realizada. El tipo de actividad a elegir es: "Completar Sol. Teleasistencia", y el estado de la actividad: "EN PROCESO". Una vez realizada la llamada al ciudadano para informarle de la finalización de la gestión, la actividad y la solicitud de servicio se cierran.

### **7. ENVÍO DE LA SOLICITUD DE SERVICIO A CIVIS**

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.07	<b>Envío de la solicitud de servicio a CIVIS:</b>	
	Una vez cumplimentada toda la información se remite a CIVIS	
	DATOS	COMENTARIO
	Solicitud enviada	Autocompletado cuando el proceso de envío a CIVIS se realiza correctamente.
	Motivo del rechazo	Autocompletado con la información recibida y traducida del problema encontrado en el envío y alta de la solicitud de teleasistencia.
	Actividad	Información introducida manualmente por el agente si se realiza reenvíos de la misma solicitud de servicio. El tipo de actividad a elegir es: "Completar Sol. Teleasistencia", y el estado de la actividad: "EN PROCESO".

#### 6.7.1.8 Impresión de autorización

Desde las OAC se podrá imprimir un justificante de la autorización de la validación de ingresos por la AEAT, para entregar al ciudadano mediante la ejecución del botón "Imprimir Autorización".

Esta impresión se debe lanzar siempre y cuando se informe previamente al ciudadano de lo que implica esta autorización. Esta autorización es necesaria para finalizar la solicitud.

#### 6.7.1.9 Impresión del justificante

Desde las OAC se podrá imprimir un justificante para entregar al ciudadano mediante la ejecución del botón "Imprimir Justificante".

Esta impresión se podrá lanzar siempre y cuando la solicitud haya sido enviada, permanezca con la casilla "Solicitud Enviada" marcada y la solicitud de servicio esté abierta, ya que una vez cerrada, el agente no podrá hacerlo.

8. IMPRESIÓN DEL JUSTIFICANTE		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SST.08	<b>Impresión del justificante:</b>	
	Siempre que la casilla "Solicitud Enviada" esté marcada se podrá realizar la impresión del justificante según la plantilla definida para ello.	
	DATOS	COMENTARIO
	Solicitud enviada	Autocompletado cuando el proceso de envío a CIVIS se haya realizado correctamente.

### 6.7.2. Consulta del Estado de Tramitación

A continuación se indica el procedimiento definido para la “consulta del estado de tramitación de una solicitud de servicio de teleasistencia”:

1. CONSULTA DEL ESTADO DE TRAMITACIÓN DEL CIVIS	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>SSC.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual de todos los niveles.
<b>SSC.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y dirección de empadronamiento.
<b>SSC.03</b>	<b>Consulta del estado de tramitación:</b> A través del servicio web de CIVIS se obtiene el estado de tramitación de la teleasistencia.

#### 6.7.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Teleasistencia

TIPO 3: Información estado Tramitación

1. TIPIFICACIÓN		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>SSC.01</b>	<b>Información de la solicitud:</b> Muestra la información de carácter general de la solicitud de servicio.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo 1	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de primer nivel: <i>Servicios Sociales</i>
	Tipo 2	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de segundo nivel: <i>Teleasistencia</i>
	Tipo 3	Cumplimentación manual por parte del agente. Tipificación de tercer nivel: <i>Información estado tramitación.</i>

#### 6.7.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón se obtiene la información del ciudadano que no será modificable por el usuario.



## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SSC.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta de la información personal del ciudadano.	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.
	Fecha de nacimiento	Cumplimentado automáticamente con la fecha de nacimiento del ciudadano en Padrón.

### 6.7.2.3 Consulta estado tramitación

El agente accionará el botón "Activar aplicación", en ese momento se realizará una conexión con el servicio web de CIVIS, y a partir de la información del ciudadano se obtendrá el estado en que se encuentra su tramitación. Como resultado de esta consulta, se mostrará una ventana con el estado actual de la Solicitud de Servicio de Teleasistencia para ese ciudadano. El CRM puede obtener múltiple estados para una misma consulta de información del ciudadano.

Los posibles valores son:

### 3. CONSULTA ESTADO DE LA TRAMITACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN																
<b>SSC.03</b>	<p><b>Consulta estado de la tramitación:</b></p> <p>Se obtiene la información del estado de tramitación de la solicitud de teleasistencia del ciudadano a través de CIVIS.</p> <p>Como resultado se muestra un mensaje indicando al usuario el resultado de la consulta. Los posibles valores son:</p> <table> <tr> <th>CÓDIGO</th><th>DESCRIPCIÓN</th></tr> <tr> <td><b>01</b></td><td> <p><b>Procesándose.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p> </td></tr> <tr> <td><b>02</b></td><td> <p><b>Tramitada.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p> </td></tr> <tr> <td><b>03</b></td><td> <p><b>Aceptada.</b> En el plazo máximo de quince días tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>En breve contactarán con usted para concertar una cita y proceder a la instalación.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la instalación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p> </td></tr> <tr> <td><b>04</b></td><td> <p><b>Alta.</b> Usted tiene el servicio instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con el servicio derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p> </td></tr> <tr> <td><b>05</b></td><td> <p><b>Rechazada.</b> Usted rechazó la instalación de servicio de teleasistencia.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p> </td></tr> <tr> <td><b>06</b></td><td> <p><b>Baja.</b> Su servicio de teleasistencia está de baja.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p> </td></tr> <tr> <td><b>00</b></td><td>El ciudadano no se encuentra dado de alta en Servicios Sociales</td></tr> </table>	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	<b>01</b>	<p><b>Procesándose.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p>	<b>02</b>	<p><b>Tramitada.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p>	<b>03</b>	<p><b>Aceptada.</b> En el plazo máximo de quince días tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>En breve contactarán con usted para concertar una cita y proceder a la instalación.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la instalación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p>	<b>04</b>	<p><b>Alta.</b> Usted tiene el servicio instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con el servicio derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p>	<b>05</b>	<p><b>Rechazada.</b> Usted rechazó la instalación de servicio de teleasistencia.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p>	<b>06</b>	<p><b>Baja.</b> Su servicio de teleasistencia está de baja.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p>	<b>00</b>	El ciudadano no se encuentra dado de alta en Servicios Sociales
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN																
<b>01</b>	<p><b>Procesándose.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p>																
<b>02</b>	<p><b>Tramitada.</b> En el plazo máximo de un mes tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la tramitación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p>																
<b>03</b>	<p><b>Aceptada.</b> En el plazo máximo de quince días tendrá el servicio de teleasistencia instalado en su domicilio.</p> <p>En breve contactarán con usted para concertar una cita y proceder a la instalación.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con la instalación derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud.</p>																
<b>04</b>	<p><b>Alta.</b> Usted tiene el servicio instalado en su domicilio.</p> <p>Para cualquier asunto relacionado con el servicio derivar al Centro de Servicios Sociales.</p> <p>No procede realizar una nueva solicitud</p>																
<b>05</b>	<p><b>Rechazada.</b> Usted rechazó la instalación de servicio de teleasistencia.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p>																
<b>06</b>	<p><b>Baja.</b> Su servicio de teleasistencia está de baja.</p> <p>Si lo quiere de nuevo, procede hacer una nueva solicitud</p>																
<b>00</b>	El ciudadano no se encuentra dado de alta en Servicios Sociales																

## 6.8. Sugerencias y Reclamaciones

La solicitud de servicio de Sugerencias y Reclamaciones permite realizar el alta y consulta de las Sugerencias y Reclamaciones Generales y de índole Tributaria.

- Alta de Sugerencias y Reclamaciones Generales
- Alta de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias
- Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información
- Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información en la antigua aplicación de SyR

El servicio de Sugerencias y Reclamaciones está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

### 6.8.1. Alta de Sugerencias y Reclamaciones Generales

1. ALTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERALES	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ASG.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ASG.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano opcional si el ciudadano así lo requiere.
<b>ASG.03</b>	<b>Alta de la Sugerencia y Reclamaciones General:</b> Cumplimentación de la información de la solicitud en un formulario del CRM. El sistema de Sugerencias y Reclamaciones dispone de un servicio para realizar el alta de una solicitud desde el sistema CRM.
<b>ASG.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.8.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Alta SyR

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.8.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente podrá opcionalmente identificar al ciudadano siempre y cuando esté lo solicite, ya que el servicio no requiere identificarlo.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.8.1.3 Alta de la Sugerencia y Reclamación General

El alta de una SyR General se realizará desde una nueva vista denominada "Alta SYR" donde el agente tendrá que completar el formulario de alta solicitando al ciudadano la información. Una vez cumplimentado se registrará la información en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones, el cual dispone de un servicio para ello.

3. ALTA DE LA SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN GENERAL		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
ASG.03	<b>Alta de la Sugerencia y Reclamación General</b>	
	Cumplimentación del formulario de alta y envío para su registro.	
	DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO
	Canal de Entrada	Canal de procedencia de la solicitud, por ejemplo, 010, Chamberí, etc. Calculado automáticamente a partir de la oficina donde se ha abierto el CRM. Obligatorio
	Número de Firmas	Número de firmas que contiene la solicitud. Obligatorio.
	Materia	Materia por la que se está presentando la solicitud. Obligatorio
	Fecha de inicio	Fecha en la que se presenta la solicitud. Por defecto la fecha del momento del registro de la solicitud en SyR.
	Tipo de Solicitud	Tipo de solicitud. Obligatorio.
	Texto de la solicitud	Obligatorio, contiene el texto de la solicitud.
	Localización de la incidencia	Información opcional sobre el lugar de la solicitud. (Tipo de vía, vía, tipo de número, número, calificador, país, provincia y población)
	Descripción de la localización de incidencia	Descripción del lugar donde se encuentra la incidencia. Opcional.
	Interesado	Información sobre el ciudadano que presenta la solicitud. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social) Opcional

### 3. ALTA DE LA SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN GENERAL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Preferencia de respuesta	Preferencia del canal de respuesta del interesado, por ejemplo, correo postal, correo electrónico, etc. Opcional
	Información de contacto	Información de contacto del interesado (Correo electrónico, primer número de teléfono, segundo número de teléfono) Obligatorio indicar la información de contacto si se ha indicado preferencia de respuesta.
	Dirección del interesado	Dirección del interesado (Tipo de vía, vía, letra de vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta) Opcional
	Archivos adjuntos	Información adicional a la solicitud. Opcional

Mediante el botón “Validar Dirección” el CRM validará la dirección introducida, comparado los datos con el padrón a través del servicio de ePob y ofreciendo valores relacionados con la información introducida para que el agente pueda subsanar incoherencias en la información.

Si el alta de la solicitud se ha realizado correctamente, el sistema CRM recogerá el identificador único de la Sugerencia y Reclamación General. Se generará una actividad automáticamente donde quede registrado dicho identificador y el agente se lo comunicará al ciudadano para que pueda consultar su solicitud.

Una vez que se ha cumplimentado el formulario de alta de SyR y enviado los campos del formulario SyR no podrán ser modificados. En caso de querer enviar un nuevo se tendrá que cumplimentar un nuevo formulario SyR, o copiar el formulario anterior.

#### 6.8.1.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.8.2. Alta de Sugerencias y Reclamaciones Tributaria

1. ALTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES TRIBUTARIAS	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ASGT.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ASGT.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano obligatoria para realizar la gestión.
<b>ASGT.03</b>	<b>Alta de la Sugerencia y Reclamaciones General:</b> Cumplimentación de la información de la solicitud en un formulario del CRM. El sistema de Sugerencias y Reclamaciones dispone de un servicio para realizar el alta de una solicitud desde el sistema CRM.
<b>ASGT.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.8.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Alta tributarias

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.8.2.2 Identificación del Ciudadano

El ciudadano tendrá que identificarse para poder utilizar el servicio de alta de solicitudes tributarias.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.8.2.3 Alta de la Sugerencia y Reclamación Tributaria

El alta de una SyR Tributaria se realizará desde una nueva vista denominada "Alta SYR Tributaria" donde el agente tendrá que completar el formulario de alta solicitando al ciudadano la información. Una vez cumplimentado se registrará la información en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones, el cual dispone de un servicio para ello.

## 3. ALTA DE LA SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN TRIBUTARIA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
--------	-------------

### 3. ALTA DE LA SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN TRIBUTARIA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN																											
ASGT.03	<b>Alta de la Sugerencia y Reclamación Tributaria</b> Cumplimentación del formulario de alta y envío para su registro.																											
	<table> <tr> <th>DATOS DE ENTRADA</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Canal de Entrada</td><td>Canal de procedencia de la solicitud, por ejemplo, 010, Chamberí, etc. Calculado automáticamente a partir de la oficina donde se ha abierto el CRM.</td></tr> <tr> <td>Número de Firmas</td><td>Número de firmas que contiene la solicitud. Obligatorio.</td></tr> <tr> <td>Materia</td><td>Materia por la que se está presentando la solicitud. Obligatorio</td></tr> <tr> <td>Tipo de Solicitud</td><td>Tipo de solicitud. Obligatorio.</td></tr> <tr> <td>Fecha de inicio</td><td>Fecha en la que se presenta la solicitud. Por defecto la fecha del momento del registro de la solicitud en SyR.</td></tr> <tr> <td>Texto de la solicitud</td><td>Obligatorio, contiene el texto de la solicitud.</td></tr> <tr> <td>Interesado</td><td>Información obligatoria sobre el ciudadano que presenta la solicitud. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social)</td></tr> <tr> <td>Preferencia de respuesta</td><td>Preferencia del canal de respuesta del interesado, por ejemplo, correo electrónico, teléfono móvil, teléfono particular o teléfono de trabajo. De no estar seleccionada ninguna de las anteriores, se procederá al envío postal. Obligatoria</td></tr> <tr> <td>Información de contacto</td><td>Información de contacto del interesado (Correo electrónico, primer número de teléfono, segundo número de teléfono) Obligatorio indicar la información de contacto si se ha indicado preferencia de respuesta.</td></tr> <tr> <td>Dirección del interesado</td><td>Dirección del interesado (Tipo de vía, vía, letra vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio</td></tr> <tr> <td>Representante</td><td>Información opcional sobre el representante del interesado. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social) Opcional</td></tr> <tr> <td>Dirección del representante</td><td>Dirección del representante (Tipo de vía, vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio</td></tr> <tr> <td>Datos a efectos de</td><td>Dirección (Tipo de vía, vía, tipo de número,</td></tr> </table>	DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO	Canal de Entrada	Canal de procedencia de la solicitud, por ejemplo, 010, Chamberí, etc. Calculado automáticamente a partir de la oficina donde se ha abierto el CRM.	Número de Firmas	Número de firmas que contiene la solicitud. Obligatorio.	Materia	Materia por la que se está presentando la solicitud. Obligatorio	Tipo de Solicitud	Tipo de solicitud. Obligatorio.	Fecha de inicio	Fecha en la que se presenta la solicitud. Por defecto la fecha del momento del registro de la solicitud en SyR.	Texto de la solicitud	Obligatorio, contiene el texto de la solicitud.	Interesado	Información obligatoria sobre el ciudadano que presenta la solicitud. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social)	Preferencia de respuesta	Preferencia del canal de respuesta del interesado, por ejemplo, correo electrónico, teléfono móvil, teléfono particular o teléfono de trabajo. De no estar seleccionada ninguna de las anteriores, se procederá al envío postal. Obligatoria	Información de contacto	Información de contacto del interesado (Correo electrónico, primer número de teléfono, segundo número de teléfono) Obligatorio indicar la información de contacto si se ha indicado preferencia de respuesta.	Dirección del interesado	Dirección del interesado (Tipo de vía, vía, letra vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio	Representante	Información opcional sobre el representante del interesado. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social) Opcional	Dirección del representante	Dirección del representante (Tipo de vía, vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio	Datos a efectos de
DATOS DE ENTRADA	COMENTARIO																											
Canal de Entrada	Canal de procedencia de la solicitud, por ejemplo, 010, Chamberí, etc. Calculado automáticamente a partir de la oficina donde se ha abierto el CRM.																											
Número de Firmas	Número de firmas que contiene la solicitud. Obligatorio.																											
Materia	Materia por la que se está presentando la solicitud. Obligatorio																											
Tipo de Solicitud	Tipo de solicitud. Obligatorio.																											
Fecha de inicio	Fecha en la que se presenta la solicitud. Por defecto la fecha del momento del registro de la solicitud en SyR.																											
Texto de la solicitud	Obligatorio, contiene el texto de la solicitud.																											
Interesado	Información obligatoria sobre el ciudadano que presenta la solicitud. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social)																											
Preferencia de respuesta	Preferencia del canal de respuesta del interesado, por ejemplo, correo electrónico, teléfono móvil, teléfono particular o teléfono de trabajo. De no estar seleccionada ninguna de las anteriores, se procederá al envío postal. Obligatoria																											
Información de contacto	Información de contacto del interesado (Correo electrónico, primer número de teléfono, segundo número de teléfono) Obligatorio indicar la información de contacto si se ha indicado preferencia de respuesta.																											
Dirección del interesado	Dirección del interesado (Tipo de vía, vía, letra vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio																											
Representante	Información opcional sobre el representante del interesado. (Tipo de documento, documento, nombre, primer apellido, segundo apellido, razón social) Opcional																											
Dirección del representante	Dirección del representante (Tipo de vía, vía, tipo de número, número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población) Obligatorio																											
Datos a efectos de	Dirección (Tipo de vía, vía, tipo de número,																											

### 3. ALTA DE LA SUGERENCIA Y RECLAMACIÓN TRIBUTARIA

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	notificación	número, calificador, escalera, planta, puerta, país, provincia y población), número de teléfono o correo electrónico de notificación de la solicitud. Opcional
	Archivos adjuntos	Información adicional a la solicitud. Opcional

Mediante el botón "Validar Dirección" el CRM validará la dirección introducida, comparado los datos con el padrón a través del servicio de ePob y ofreciendo valores relacionados con la información introducida para que el agente pueda subsanar incoherencias en la información.

Si el alta de la solicitud se ha realizado correctamente, el sistema CRM recogerá el identificador único de la Sugerencia y Reclamación Tributaria. Se generará una actividad donde quede registrado dicho identificador y el agente se lo comunicará al ciudadano para que pueda consultar su solicitud.

Una vez que se ha cumplimentado el formulario de alta de SyR y enviado los campos del formulario SyR no podrán ser modificados. En caso de querer enviar un nuevo se tendrá que cumplimentar un nuevo formulario SyR, o copiar el formulario anterior.

#### 6.8.2.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.



### 6.8.3. Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información

1. CONSULTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERALES, TRIBUTARIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CSG.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CSG.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano obligatoria para realizar la gestión.
<b>CSG.03</b>	<b>Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información:</b> Cumplimentación de la información en el CRM necesaria para consultar la solicitud a través de un servicio del sistema SyR.
<b>CSG.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.8.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Consulta estado tramitación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.8.3.2 Identificación del Ciudadano

El ciudadano tendrá que identificarse para poder utilizar el servicio de consulta del estado de tramitación de su solicitud.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.8.3.3 Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información

La consulta de una SyR se realizará desde una nueva vista denominada "Consulta SYR" donde el agente tendrá que completar en el CRM la información necesaria para consultar a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones el estado de tramitación de la solicitud del ciudadano.

Para consultar la solicitud se debe indicar la misma información que se utilizó durante el registro.

### 3. CONSULTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERALES, TRIBUTARIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
CSG.03	<b>Consulta de sugerencias y reclamaciones generales, tributarias y peticiones de información</b>	
	Completar la información necesaria para consultar el estado de tramitación de la solicitud.	
	<b>DATOS DE ENTRADA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Documento de identidad	Documento de identidad del ciudadano. Obligatorio si no se indica correo electrónico.
	Correo electrónico	Correo electrónico del ciudadano. Obligatorio si no se indica documento de identidad.
	Identificador de la solicitud	Identificador obtenido durante el registro de la solicitud. Obligatorio si no se indica número de asiento registral.
	Número de anotación en registro	Número de asiento registral si se presentó la documentación por Registro. Obligatorio si no se indica el identificador de la solicitud.
	Observaciones	Observaciones que el agente puede indicar opcionalmente en la consulta de la solicitud.
	<b>DATOS DE LA CONSULTA</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de solicitud	Información sobre el tipo de solicitud presentada
	Fecha de entrada	Fecha en la que se registró la solicitud
	Estado actual	Estado de la tramitación actual
	Dependencia actual	Unidad gestora que está tramitando actualmente la solicitud.
	Resolución	Texto con la información de la resolución de la solicitud

Quedará constancia mediante una actividad del identificador de SyR, a efectos de facturación de la solicitud de servicio. Para ello se creará una actividad en estado cerrada con la siguiente información: tipo de actividad, subtipo, propietario, estado, fecha de creación y cierre, e identificador de SyR. En caso de producirse algún error se generará una actividad en estado abierta con el mensaje del error producido.

#### 6.8.3.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.  
Para ello se debe cumplir la condición de que se haya creado como mínimo una actividad de tipo consulta de SyR.

### 6.8.4. Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información en la antigua aplicación SyR

1. CONSULTA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERALES, TRIBUTARIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN EN LA ANTIGUA APLICACIÓN SYR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CSG.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CSG.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano opcional si el ciudadano así lo requiere.
<b>CSG.03</b>	<b>Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información en la antigua aplicación SyR:</b> La gestión se realiza externamente al sistema CRM
<b>CSG.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.8.4.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Consulta estado tramitación – Anteriores 1ro Abril

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.8.4.2 Identificación del Ciudadano

El agente podrá opcionalmente identificar al ciudadano siempre y cuando esté lo solicite, ya que el servicio no requiere identificarlo.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.8.4.3 Consulta de Sugerencias y Reclamaciones Generales, Tributarias y Peticiones de Información

El agente consultará la información de la solicitud a través del sistema externo de Sugerencias y Reclamaciones antiguo.

#### 6.8.4.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

### 6.9. Centros Abiertos

La solicitud de tipo Centros abiertos permite, solicitar la plaza para los servicios de centros abiertos en ingles en las temporadas de navidad y verano. Así como emitir el Abonaré a las solicitudes que obtienen la plaza.

Este tipo de servicio se integra en CRM con el método Symbolic URL que permite realizar la gestión a través de la aplicación web del servicio.

#### 6.9.1. Solicitud centros abiertos

1. SOLICITUD CENTROS ABIERTOS	
PASOS	DESCRIPCIÓN
SCNAB.01	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
SCNAB.02	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y saber si cumple con el requisito de estar empadronado.
SCNAB.03	<b>Solicitud centros abiertos</b> Acceso a la aplicación de centros abiertos para realizar la gestión.
SCNAB.04	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.9.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Educación

TIPO 2: Centros Abiertos

TIPO 3: Alta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.9.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
SCNAB.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.

### 6.9.1.3 Solicitud centros abiertos

Para realizar esta gestión se navegará hasta la vista "Centros abiertos", a la cual se tendrá acceso tras identificar al ciudadano, siempre y cuando esté vigente la temporada de inscripción del servicio, la gestión se realiza navegando por la aplicación.

Al finalizar, la aplicación realizará una llamada a CRM creando una actividad que indica el estado de la gestión.

### 6.9.1.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.9.2. Modificación solicitud centros abiertos

1. MODIFICACION CENTROS ABIERTOS	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>MCNAB.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MCNAB.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y saber si cumple con el requisito de estar empadronado.
<b>MCNAB.03</b>	<b>Informar código solicitud</b> Información del código de la solicitud sobre la que se va a realizar la modificación
<b>MCNAB.04</b>	<b>Modificación centros abiertos</b> Acceso a la aplicación de centros abiertos para realizar la gestión.
<b>MCNAB.05</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.9.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Educación

TIPO 2: Centros Abiertos

TIPO 3: Modificación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.9.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
MCNAB.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.

### 6.9.2.3 Información código

Para poder modificar una solicitud de plaza, el ciudadano tiene que proporcionar al agente el código que se le facilitó cuando realizó la solicitud. Si intenta continuar sin informar dicho código CRM mostrará un aviso, indicando la obligatoriedad.

En caso que el ciudadano no disponga del código, no se podrá proseguir con la gestión.

### 6.9.2.4 Modificación centros abiertos

Para realizar esta gestión se navegará hasta la vista "Centros abiertos", a la cual se tendrá acceso tras identificar al ciudadano, siempre y cuando esté vigente la temporada de inscripción del servicio, la gestión se realiza navegando por la aplicación.

Al finalizar, la aplicación realizará una llamada a CRM creando una actividad que indica el estado de la gestión.

### 6.9.2.5 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.9.3. Impresión abonaré centros abiertos

1. IMPRESIÓN ABONARÉ CENTROS ABIERTOS	
PASOS	DESCRIPCIÓN
ICNAB.01	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
ICNAB.02	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y saber si cumple con el requisito de estar empadronado.
ICNAB.03	<b>Informar código solicitud</b> Información del código de la solicitud sobre la que se va a entregar el abonaré.
ICNAB.04	<b>Impresión abonaré centros abiertos</b> Acceso a la aplicación de centros abiertos para realizar la gestión.
ICNAB.05	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.



### 6.9.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Educación

TIPO 2: Centros Abiertos

TIPO 3: Impresión abonaré

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.9.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
ICNAB.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.	
	DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
	documento del ciudadano en Padrón.
Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.

### 6.9.3.1 Información código

Para poder modificar una solicitud de plaza, el ciudadano tiene que proporcionar al agente el código que se le facilitó cuando realizó la solicitud. Si intenta continuar sin informar dicho código CRM mostrará un aviso, indicando la obligatoriedad.

En caso que el ciudadano no disponga del código, no se podrá proseguir con la gestión.

### 6.9.3.2 Impresión abonaré

Para realizar esta gestión se navegará hasta la vista "Centros abiertos", a la cual se tendrá acceso tras identificar al ciudadano, siempre y cuando esté vigente la temporada de inscripción del servicio, la gestión se realiza navegando por la aplicación.

Al finalizar, la aplicación realizará una llamada a CRM creando una actividad que indica el estado de la gestión.

### 6.9.3.3 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado [6.1.5](#)

## 6.10. Acceso carpeta ciudadano

La solicitud de servicio de Interesados permite realizar la Tramitación de "Alta", "Baja", "Modificación" y "Consulta" de un ciudadano en el acceso telemático al servicio de Interesados

### 6.10.1. Alta servicio de usuario/contraseña

1. ALTA USUARIO/CONTRASEÑA	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>AUP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>AUP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y dirección de empadronamiento, si existe. Complimentar el número de teléfono móvil y el correo electrónico.
<b>AUP.03</b>	<b>Validación de la dirección postal:</b> Complimentación de la información en el caso que el ciudadano no se encuentre empadronado.  La dirección es validada a través de la consulta a base de datos ciudad. Si no es validada, se puede marcar la excepción.
<b>AUP.04</b>	<b>Llamada a Interesados.</b> Envío de la información al servicio web de interesados para obtener la clave de acceso telemática.
<b>AUP.05</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.10.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Identificación electrónica

TIPO 2: Acceso a Carpeta Ciudadano

TIPO 3: Alta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.10.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón de Habitantes se obtiene tanto la información del ciudadano como la dirección de empadronamiento, que podrá ser modificable por el usuario.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN																											
AUP.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta de la información personal del ciudadano y dirección de empadronamiento. El proceso de identificación es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano recuperaran los datos de CRM si existe, en otro caso se permitirá la creación del ciudadano manualmente</li> </ul>																											
	<table> <tr> <th>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Tipo de documento</td><td>Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr> <tr> <td>Número de documento</td><td>Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento</td><td>Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano</td></tr> <tr> <th>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Nombre</td><td>Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Primer apellido</td><td>Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Segundo apellido</td><td>Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Tipo de documento</td><td>Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Número de documento</td><td>Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Teléfono móvil</td><td>Cumplimentación manual que el agente debe realizar</td></tr> <tr> <td>Teléfono particular</td><td>Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente</td></tr> <tr> <td>Teléfono trabajo</td><td>Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente</td></tr> <tr> <td>Correo electrónico</td><td>Cumplimentación manual que el agente debe realizar</td></tr> </table>	DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.	Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente debe realizar	Teléfono particular	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente	Teléfono trabajo	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente	Correo electrónico
DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO																											
Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.																											
Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.																											
Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano																											
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO																											
Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.																											
Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.																											
Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.																											
Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.																											
Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.																											
Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente debe realizar																											
Teléfono particular	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente																											
Teléfono trabajo	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente																											
Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente debe realizar																											

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.10.1.3 Validación dirección postal

La dirección de empadronamiento del ciudadano es obtenida durante el proceso de identificación del ciudadano y mostrada para que el agente verifique con el ciudadano y base de datos ciudad la validez. En caso de no ser ciudadano empadronado se informa manualmente.

En caso de no ser válida, se indica que la dirección es no normalizada.

3. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN DONDE SE PRESTARÁ EL SERVICIO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
AUP.03	<b>Comprobación de la dirección:</b>	
	La información de la dirección es validada mediante el servicio de base de datos ciudad.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de vía	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Nombre de vía	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Código postal	Cumplimentación opcional para direcciones de España, obligatoria para otros países. Editable
	Tipo N°:	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Número	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Portal	Cumplimentación opcional. Editable
	Escalera	Cumplimentación opcional. Editable
	Planta	Cumplimentación opcional. Editable
	Puerta	Cumplimentación opcional. Editable
	Población	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Provincia	Cumplimentación obligatoria. Editable
	País	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Dirección validada	Indicador que marca automáticamente si la dirección es válida.
	No normalizada	Indicador que permite añadir excepción, siempre que se haya validado previamente la dirección.

### 6.10.1.4 Llamada a Interesados

Una vez verificada toda la información de la solicitud de servicio, el agente accionará el botón "Activar aplicación", en ese momento se realizará una conexión con el servicio web de Interesados, para tramitar la petición de alta.

Si la dirección es no normalizada se realiza un alta previa en el servicio de base de datos de interesados, si se realiza correctamente el alta, se realiza posteriormente la consulta para obtener el código NDP asociado a la dirección del solicitante. Y así poder realizar el trámite principal que facilita al ciudadano su clave de acceso al servicio telemático del ayuntamiento. Una vez se confirme que el trámite ha sido correcto, se genera una actividad asociada con la información.

En caso de que se produzca algún error en la operativa, se mostrará un mensaje por pantalla indicando el motivo por el cual no se ha realizado.

#### **6.10.1.5 Cierre de la Solicitud**

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

#### **6.10.2. Modificación de servicio usuario/contraseña**

<b>1. MODIFICACION USUARIO/CONTRASEÑA</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MUP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>MUP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad y la fecha de nacimiento para obtener la información personal y dirección de empadronamiento, si existe. Complimentar el número de teléfono móvil y el correo electrónico.
<b>MUP.03</b>	<b>Validación de la dirección postal:</b> Cumplimentación de la información en el caso que el ciudadano no se encuentre empadronado. La dirección es validada a través de la consulta a base de datos ciudad. Si no es validada, se puede marcar la excepción.
<b>MUP.04</b>	<b>Llamada a Interesados.</b> Envío de la información al servicio web de interesados para obtener la clave de acceso telemática y modificar datos adicionales.
<b>MUP.05</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.10.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Identificación electrónica

TIPO 2: Acceso a Carpeta Ciudadano

TIPO 3: Modificación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.10.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón de Habitantes se obtiene tanto la información del ciudadano como la dirección de empadronamiento, que podrá ser modificable por el usuario.

2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO		
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
MUP.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta de la información personal del ciudadano y dirección de empadronamiento. El proceso de identificación es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano recuperaran los datos de CRM si existe, en otro caso se permitirá la creación del ciudadano manualmente</li> </ul>	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.
	Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente debe realizar
	Teléfono particular	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente
	Teléfono trabajo	Cumplimentación manual que el agente puede realizar opcionalmente
	Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente debe realizar

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.10.2.3 Validación dirección postal

La dirección de empadronamiento del ciudadano es obtenida durante el proceso de identificación del ciudadano y mostrada para que el agente verifique con el ciudadano y base de datos ciudad la validez. En caso de no ser ciudadano empadronado se informa manualmente.

En caso de no ser válida, se indica que la dirección es no normalizada.

## 3. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
<b>MUP.03</b>	<b>Comprobación de la dirección:</b>	
	La información de la dirección es validada mediante el servicio de base de datos ciudad.	
	<b>DATOS</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de vía	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Nombre de vía	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Código postal	Cumplimentación opcional para direcciones de España, obligatoria para otros países. Editable
	Tipo Nº:	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Número	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Portal	Cumplimentación opcional. Editable
	Escalera	Cumplimentación opcional. Editable
	Planta	Cumplimentación opcional. Editable
	Puerta	Cumplimentación opcional. Editable



### 3. COMPROBACIÓN DE LA DIRECCIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Población	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Provincia	Cumplimentación obligatoria. Editable
	País	Cumplimentación obligatoria. Editable
	Dirección validada	Indicador que marca automáticamente si la dirección es válida.
	No normalizada	Indicador que permite añadir excepción, siempre que se haya validado previamente la dirección.

#### 6.10.2.4 Llamada a Interesados

Una vez verificada toda la información de la solicitud de servicio, el agente accionará el botón "Activar aplicación", en ese momento se realizará una conexión con el servicio de Interesados. Internamente se realizará el proceso de Alta

Si la dirección es no normalizada se realiza un alta previa en el servicio de base de datos de interesados, si se realiza correctamente el alta, se realiza posteriormente la consulta para obtener el código NDP asociado a la dirección del solicitante. Y así poder realizar el trámite principal que facilita al ciudadano su clave de acceso al servicio telemático del ayuntamiento. Una vez se confirme que el trámite ha sido correcto, se genera una actividad asociada con la información.

En caso de que se produzca algún error en la operativa, se mostrará un mensaje por pantalla indicando el motivo por el cual no se ha realizado.

#### 6.10.2.5 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

### 6.10.3. Baja servicio usuario/contraseña

#### 1. MODIFICACION USUARIO/CONTRASEÑA

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>BUP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>BUP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad.
<b>BUP.04</b>	<b>Llamada a Interesados.</b>

#### 1. MODIFICACION USUARIO/CONTRASEÑA

PASOS	DESCRIPCIÓN
	Envío de la información al servicio web de interesados para realizar la baja de servicio para el solicitante
<b>BUP.05</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.10.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Identificación electrónica

TIPO 2: Acceso a Carpeta Ciudadano

TIPO 3: Baja

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.10.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.10.3.3 Llamada a Interesados

Una vez identificado el ciudadano, el agente accionará el botón "Activar aplicación", en ese momento se realizará una conexión con el servicio para proceder a la baja.

Si se realiza el trámite correctamente, se genera una actividad asociada con la información.

En caso de que se produzca algún error en la operativa, se mostrará un mensaje por pantalla indicando el motivo por el cual no se ha realizado.

##### 6.10.3.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

#### 6.10.4. Consulta servicio usuario/contraseña

A continuación se indica el procedimiento definido para la consulta del servicio

1. CONSULTA DEL SERVICIO USUARIO/CONTRASEÑA	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CUP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual de todos los niveles.
<b>CUP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Consulta de la información del ciudadano a partir de la información del documento de identidad.
<b>CUP.03</b>	<b>Consulta del estado de tramitación:</b> A través del servicio web Interesados se obtiene el estado del ciudadano en el servicio y donde realizó la gestión.
<b>CUP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.10.4.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Identificación electrónica

TIPO 2: Acceso a Carpeta Ciudadano

TIPO 3: Consulta

##### 6.10.4.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.10.4.3 Consulta estado tramitación

El agente accionará el botón "Activar aplicación", en ese momento se realizará una conexión con el servicio web de Interesados, y a partir de la información del ciudadano se obtendrá el estado del ciudadano, la cuenta de correo asociada al servicio y donde y cuando realizo la tramitación.

##### 6.10.4.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.11. Tarjeta Madridmayor

Las solicitudes de tipo tarjeta Madridmayor, permitirá facilitar a los ciudadanos que cumplen los requisitos la obtención de su tarjeta en una oficina de atención al ciudadano en el acto, así como la modificación o baja en el servicio.

Este tipo de servicio se integra en CRM con el método Symbolic URL que permite realizar la gestión a través de la aplicación web del servicio.

### 6.11.1. Alta tarjeta Madridmayor

1. ALTA TRAJETA MADRIDMAYOR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
AMM.01	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
AMM.02	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano comprobando si se encuentra empadronado.
AMM.03	<b>Alta y generación de la tarjeta:</b> Cumplimentación de los datos necesarios en la aplicación Madridmayor integrada en CRM.
AMM.04	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.11.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Tarjeta Madridmayor

TIPO 3: Alta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.11.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

El agente cumplimentará un número de teléfono y el correo electrónico, siendo el número de teléfono obligatorio, si este dato no se hubiera cumplimentado, al intentar navegar a la vista se mostrará un aviso

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN																									
AMM.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.																									
	<table> <tr> <th>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Tipo de documento</td><td>Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr> <tr> <td>Número de documento</td><td>Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.</td></tr> <tr> <td>Fecha de nacimiento</td><td>Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano</td></tr> <tr> <th>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</th><th>COMENTARIO</th></tr> <tr> <td>Nombre</td><td>Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Primer apellido</td><td>Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Segundo apellido</td><td>Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Tipo de documento</td><td>Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Número de documento</td><td>Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.</td></tr> <tr> <td>Teléfono móvil</td><td rowspan="3">Cumplimentación manual que el agente debe realizar como mínimo una vez.</td></tr> <tr> <td>Teléfono particular</td></tr> <tr> <td>Teléfono trabajo</td></tr> <tr> <td>Correo electrónico</td><td>Cumplimentación manual que el agente realizará opcionalmente.</td></tr> </table>	DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano	DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.	Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente debe realizar como mínimo una vez.	Teléfono particular	Teléfono trabajo	Correo electrónico
DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO																									
Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.																									
Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.																									
Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano																									
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO																									
Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.																									
Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.																									
Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.																									
Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.																									
Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.																									
Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente debe realizar como mínimo una vez.																									
Teléfono particular																										
Teléfono trabajo																										
Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente realizará opcionalmente.																									

### 6.11.1.3 Alta y generación de la tarjeta

El alta de una tarjeta de Madridmayor se realizará mediante una nueva vista denominada "Madrid mayor" donde el agente tendrá que navegar por la aplicación específica para generar la tarjeta. Cuando finalice la gestión se creará una actividad con el resultado obtenido en CRM.

Si al intentar acceder a la vista no se informan los campos requeridos nos mostrara un mensaje "genérico" informado que no es posible navegar.

### 6.11.1.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.11.2. Modificación datos tarjeta Madridmayor

1. ALTA TRAJETA MADRIDMAYOR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
MMM.01	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
MMM.02	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano comprobando si se encuentra empadronado.
MMM.03	<b>Modificación de los datos de la tarjeta:</b> Cumplimentación de los datos necesarios en la aplicación Madridmayor integrada en CRM.
MMM.04	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.11.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Tarjeta Madridmayor

TIPO 3: Modificación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.11.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

El agente cumplimentará un número de teléfono y el correo electrónico, siendo el número de teléfono obligatorio, si este dato no se hubiera cumplimentado, al intentar navegar a la vista se mostrará un aviso.

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
--------	-------------

**MMM.02 Identificación al ciudadano:**

Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.

DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
---------------------------------------	------------

Tipo de documento

Tipo de documento del ciudadano  
Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.

Número de documento

Número de documento de identidad del ciudadano  
Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.

Fecha de nacimiento

Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa.  
Cumplimentación manual para identificar al ciudadano

DATOS DE IDENTIFICACIÓN	COMENTARIO
-------------------------	------------

Nombre

Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.

Primer apellido

Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.

Segundo apellido

Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.

Tipo de documento

Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.

Número de documento

Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.

Teléfono móvil

Teléfono particular

Teléfono trabajo

Cumplimentación manual que el agente debe realizar como mínimo una vez.

Correo electrónico

Cumplimentación manual que el agente realizará opcionalmente.

### 6.11.2.3 Modificación de los datos de la tarjeta

La modificación de los datos asociados a una tarjeta de Madridmayor se realizará mediante la vista denominada "Madrid mayor" donde el agente tendrá que navegar por la aplicación específica para modificar la tarjeta. Cuando finalice la gestión se creará una actividad con el resultado obtenido en CRM.

Si al intentar acceder a la vista no se informan los campos requeridos nos mostrara un mensaje "genérico" informado que no es posible navegar.

### 6.11.2.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.11.3. Duplicado tarjeta Madridmayor

1. DUPLICADO TRAJETA MADRIDMAYOR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>DMM.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>DMM.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano comprobando si se encuentra empadronado.
<b>DMM.03</b>	<b>Duplicado de la tarjeta:</b> Navegación en la aplicación para proceder a la gestión.
<b>DMM.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.11.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Tarjeta Madridmayor

TIPO 3: Duplicado

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.



### 6.11.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente identificará al ciudadano a través del documento de identidad y la fecha de nacimiento. Mediante una consulta al servicio de Padrón Habitantes se obtiene la información del ciudadano.

Es necesario comprobar la situación de empadronamiento, al tratarse de un duplicado hay que asegurar que el ciudadano sigue cumpliendo el requisito.

#### 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
DMM.02	<b>Identificación al ciudadano:</b> Consulta la información del ciudadano a través del servicio web de ePob. En caso de no encontrarse el ciudadano se muestra un mensaje indicando que no se puede realizar el trámite.	
	<b>DATOS DE ENTRADA DE LA IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Tipo de documento	Tipo de documento del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Número de documento	Número de documento de identidad del ciudadano Cumplimentación manual para identificar al ciudadano.
	Fecha de nacimiento	Fecha de nacimiento del ciudadano en forma dd/mm/aaaa. Cumplimentación manual para identificar al ciudadano
	<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</b>	<b>COMENTARIO</b>
	Nombre	Cumplimentado automáticamente con el nombre del ciudadano en Padrón.
	Primer apellido	Cumplimentado automáticamente con el primer apellido del ciudadano en Padrón.
	Segundo apellido	Cumplimentado automáticamente con el segundo apellido del ciudadano en Padrón.
	Tipo de documento	Cumplimentado automáticamente con el tipo de documento del ciudadano en Padrón.
	Número de documento	Cumplimentado automáticamente con el número de documento del ciudadano en Padrón.
	Teléfono móvil	Cumplimentación manual que el agente realizará opcionalmente.
	Teléfono particular	

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL CIUDADANO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
	Teléfono trabajo	
	Correo electrónico	Cumplimentación manual que el agente realizará opcionalmente.

### 6.11.3.3 Duplicado de la tarjeta

El duplicado de una tarjeta de Madridmayor se realizará mediante una nueva vista denominada "Madrid mayor" donde el agente tendrá que navegar por la aplicación específica para facilitar la nueva expedición de tarjeta. Cuando finalice la gestión se creará una actividad con el resultado obtenido en CRM.

Si al intentar acceder a la vista no están informados los campos requeridos nos mostrara un mensaje "genérico" informado que no es posible navegar

### 6.11.3.4 Cierre de la Solicitud

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

## 6.11.4. Baja servicio Madridmayor

### 1. BAJA SERVICIO MADRIDMAYOR

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>BMM.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>BMM.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación del ciudadano.
<b>BMM.03</b>	<b>Baja servicio Madridmayor:</b> Proceso de baja e información del motivo.
<b>BMM.04</b>	<b>Cierre de la solicitud:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.11.4.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Servicios Sociales

TIPO 2: Tarjeta Madridmayor

TIPO 3: Baja

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.11.4.2 Identificación del Ciudadano**

El agente identificará al ciudadano a través del documento acreditativo.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.11.4.3 Baja servicio Madridmayor**

El requisito para realizar el trámite, es que el ciudadano este previamente identificado en CRM y dado de alta en el servicio. Una vez cumplidos los requisitos se informará el motivo de baja y se procederá al trámite. Cuando finalice la gestión se creará una actividad con el resultado obtenido en CRM.

Si al intentar acceder a la vista sin informar los campos requeridos nos mostrara un mensaje "genérico" informado que no es posible navegar

#### **6.11.4.4 Cierre de la Solicitud**

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5.

### **6.12. Talleres Culturales (PLACT)**

Dentro de la agrupación de "Talleres Culturales (PLACT)" se ofrecen los siguientes servicios:

- Alta PLACT
- Modificación datos PLACT
- Pago PLACT

El servicio de PLACT está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de "Talleres Culturales" integrada en CRM.

#### **6.12.1. Alta PLACT**

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de asignar cita previa:

<b>1. ALTA PLACT</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>APL.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>APL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b>

## 1. ALTA PLACT

PASOS	DESCRIPCIÓN
	Identificación obligatoria del ciudadano
<b>APL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado PLACT:</b> Navegación por la aplicación de talleres culturales (PLACT)
<b>APL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.12.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: PLACT

TIPO 2: PLACT

TIPO 3: Alta PLACT

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.12.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.12.1.3 Llamada sistema integrado PLACT

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de alta, se navega hasta la pantalla "PLACT".

CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de talleres culturales (PLACT), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema PLACT.

### 6.12.1.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.12.2. Modificación datos PLACT

El agente tendrá la capacidad de consultar y modificar datos sobre los talleres culturales donde esté presente o que haya solicitado el ciudadano.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Modificación datos PLACT":

1. MODIFICACIÓN DATOS PLACT	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado PLACT:</b> Navegación por la aplicación de talleres culturales (PLACT)
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.12.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: PLACT

TIPO 2: PLACT

TIPO 3: Modificación datos PLACT

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.12.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.12.2.3 Llamada a sistema integrado PLACT

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de alta, se navega hasta la pantalla "PLACT".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de talleres culturales (PLACT), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema PLACT.

#### **6.12.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.12.3. Pago PLACT**

El agente tendrá la capacidad de llevar a cabo el pago de talleres culturales (PLACT) a través de la integración existente entre los sistemas CRM y PLACT. A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Pago PLACT":

<b>1. PAGO PLACT</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado PLACT:</b> Navegación por la aplicación de talleres culturales (PLACT)
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.12.3.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: PLACT

TIPO 2: PLACT

TIPO 3: Pago PLACT

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.12.3.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.12.3.3 Llamada a sistema integrado PLACT**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de pago de taller cultural, se navega hasta la pantalla "PLACT".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de talleres culturales (PLACT), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema PLACT.

#### **6.12.3.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.13. Plaza de concesiones (NewPark)**

Dentro de la agrupación de "NPARK" se ofrecen los siguientes servicios:

- Alta NPARK
- Consulta NPARK
- Consulta Zona NPARK

El servicio de solicitudes de plazas de concesiones (NewPark) está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web NewPark integrada en CRM.

### 6.13.1. Alta NPARK

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de alta en plaza de concesiones (NewPark):

1. ALTA NEWPARK	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ANP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ANP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>ANP.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado NewPark:</b> Navegación por la aplicación NewPark
<b>ANP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.13.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: NPARK

TIPO 2: NPARK

TIPO 3: Alta NPARK

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.13.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.13.1.3 Llamada sistema integrado NewPark

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de un alta, se navega hasta la pantalla "NPARK".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.



El agente navegará por la aplicación web NewPark, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos del alta.

#### **6.13.1.1 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.13.2. Consulta NPARK**

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de consulta en plaza de concesiones (NewPark):

<b>1. CONSULTA NEWPARK</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CNP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CNP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CNP.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado NewPark:</b> Navegación por la aplicación NewPark
<b>CNP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.13.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: NPARK

TIPO 2: NPARK

TIPO 3: Consulta NPARK

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.13.2.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.13.2.3 Llamada sistema integrado NewPark

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de una consulta, se navega hasta la pantalla "NPARK".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación web NewPark, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos del alta.

### 6.13.2.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.13.3. Consulta Zona NPARK

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de consulta de zona en plazas de concesiones (NewPark):

1. CONSULTA ZONA NEWPARK	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CZP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CZP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CZP.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado NewPark:</b> Navegación por la aplicación NewPark
<b>CZP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.13.3.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: NPARK

TIPO 2: NPARK

TIPO 3: Consulta Zona NPARK

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.13.3.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.13.3.3 Llamada sistema integrado NewPark**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de una consulta de zona, se navega hasta la pantalla "NPARK".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación web NewPark, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos del alta.

#### **6.13.3.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.14. ePob (Padrón Municipal de Habitantes)**

Dentro de la agrupación de tipificaciones "ePob" se ofrece el acceso a dicho sistema permitiendo al agente llevar a cabo tareas o trámites correspondientes a la plataforma de Padrón Municipal. El servicio de ePOB está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web ePob integrada y embebida en los propios formularios de CRM.

#### 6.14.1. ePob (Symbolic URL)

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de ePOB:

1. ePOB	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CEP.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación manual.
<b>CEP.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CEP.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado ePob:</b> Navegación por la aplicación web de ePob
<b>CEP.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.14.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores requeridos por defecto:

TIPO 1: ePOB

TIPO 2: El agente seleccionará obligatoriamente uno de los valores disponibles.

TIPO 3: El agente seleccionará obligatoriamente uno de los valores disponibles.

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.14.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio. La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.14.1.3 Llamada a sistema integrado ePob

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de una consulta de zona, se navega hasta la pantalla "ePob".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

#### 6.14.1.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.15. Madrid Inteligente (MiNT)

Las solicitudes de tipo MiNT permitirán acceso a gestiones globales de servicios urbanos de residuos, movilidad, limpieza urbana, gestión de zonas verdes, etc. Este tipo de servicio se integra en CRM con el método Symbolic URL que permite realizar la gestión a través de la aplicación web del servicio.

Dentro de la agrupación de "MiNT" se ofrecen los siguientes servicios:

- Información MiNT
- Alta MiNT

El servicio Madrid Inteligente (MiNT) de solicitudes está definido dentro del alcance de tipo *Personalizado*.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web MiNT integrada en CRM.

#### 6.15.1. Información MiNT

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de información en la plataforma Madrid Inteligente (MiNT):

1. INFORMACIÓN MINT	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>IMI.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>IMI.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>IMI.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado NewPark:</b> Navegación por la aplicación MiNT
<b>IMI.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.15.1.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: MiNT

TIPO 2: MiNT

TIPO 3: Información MINT

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.15.1.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.15.1.3 Llamada sistema integrado MiNT**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de un alta, se navega hasta la pantalla "MiNT".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación web MiNT, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos del alta.

#### **6.15.1.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.15.2. Alta MiNT

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de alta de peticiones en la plataforma Madrid Inteligente (MiNT):

1. ALTA MINT	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>AMI.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>AMI.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>AMI.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado NewPark:</b> Navegación por la aplicación MiNT
<b>AMI.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.15.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: MiNT

TIPO 2: MiNT

TIPO 3: Alta MiNT

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.15.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.15.2.3 Llamada sistema integrado MiNT

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de una consulta, se navega hasta la pantalla "MiNT".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación web MiNT, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos del alta.

#### **6.15.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.16. Sugerencias y Reclamaciones (SyR)**

Las solicitudes de tipo SyR permitirán la gestión de consultas, altas generales y altas tributarias sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones interpuestas por ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid.

Dentro de la agrupación de "Sugerencias y Reclamaciones (SyR)" se ofrecen los siguientes servicios:

- Consulta SyR
- Alta SyR
- Alta SyR Tributaria

El servicio de SYR está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de "Sugerencias y Reclamaciones" integrada en CRM.

#### **6.16.1. Consulta SyR**

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de consulta sobre el sistema SyR:

<b>1. ALTA SYR</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CSR.01</b>	<b>Tipificación:</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CSR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CSR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SyR:</b> Navegación por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)



## 1. ALTA SYR

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CSR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.16.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Consulta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.16.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.16.1.3 Llamada sistema integrado SyR

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de consulta, se navega hasta la pantalla "SyR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SyR.

### 6.16.1.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.16.2. Alta SyR

El agente tendrá la capacidad de generar altas de nuevos casos interpuestos por el ciudadano al Ayto. de Madrid sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Alta SyR":

1. ALTA SYR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ASR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ASR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>ASR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SYR:</b> Navegación por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)
<b>ASR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.16.2.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Alta SyR

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.16.2.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.16.2.3 Llamada a sistema integrado SyR

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de alta, se navega hasta la pantalla "SyR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SYR.

#### **6.16.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.16.3. Alta SyR Tributaria**

El agente tendrá la capacidad de generar altas de nuevos casos "Tributarios" interpuestos por el ciudadano al Ayto. de Madrid sobre el sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Alta SyR Tributaria":

<b>1. PAGO SYR</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>PSR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>PSR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>PSR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SyR:</b> Navegación por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR)
<b>PSR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.16.3.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: SyR

TIPO 2: SyR

TIPO 3: Alta SyR Tributaria

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.16.3.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.16.3.3 Llamada a sistema integrado SyR**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de alta, se navega hasta la pantalla "SyR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones (SyR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SYR.

#### **6.16.3.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.17. Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)**

Las solicitudes de tipo SER permitirán la gestión de concesiones de autorizaciones de estacionamiento para personas físicas residentes en un Barrio del área SER.

Dentro de la agrupación de "Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)" se ofrecen los siguientes servicios:

- Consulta/Información
- Alta SER
- Modificación SER
- Renovación

- Reseteo PIN
- Baja SER

El servicio de SYR está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de "Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)" integrada en CRM.

#### 6.17.1. **Consulta/Información**

El agente tendrá la capacidad de solicitar información acerca de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Consulta/Información":

<b>1. Consulta/Información SER</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CSE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CSE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>CSE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>CSE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.17.1.1 **Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Consulta/Información

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.17.1.2 **Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.17.1.3 Llamada a sistema integrado SER

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la consulta, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

### 6.17.1.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

## 6.17.2. Alta SER

El agente tendrá la capacidad de solicitar el alta de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Alta":

1. Alta SER	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>ASE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>ASE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>ASE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>ASE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.17.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Alta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.17.2.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.17.2.3 Llamada a sistema integrado SER**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud alta, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

#### **6.17.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.17.3. Modificación SER**

El agente tendrá la capacidad de modificaciones en los datos referentes a títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Modificación":

<b>1. Modificación SER</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MSE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MSE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MSE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>MSE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.17.3.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Modificación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.17.3.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.17.3.3 Llamada a sistema integrado SER**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la modificación, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una



actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

#### **6.17.3.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.17.4. Renovación**

El agente tendrá la capacidad de solicitar la renovación de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Renovación":

<b>1. Renovación</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>RSE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>RSE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>RSE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>RSE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.17.4.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Renovación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.17.4.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.17.4.3 Llamada a sistema integrado SER**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de renovación, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

#### **6.17.4.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.17.5. Reseteo PIN**

El agente tendrá la capacidad de solicitar el reseteo de PIN de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Reseteo PIN":

<b>1. Reseteo PIN</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>PSE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>PSE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano

#### 1. Reseteo PIN

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>PSE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>PSE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.17.5.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Reseteo PIN

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.17.5.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.17.5.3 Llamada a sistema integrado SER

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de reseteo de pin, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

#### 6.17.5.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### 6.17.6. Baja SER

El agente tendrá la capacidad de solicitar la baja de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Baja":

1. Baja SER	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>BSE.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>BSE.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>BSE.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado SER:</b> Navegación por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
<b>BSE.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.17.6.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: SER

TIPO 3: Baja

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.17.6.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.17.6.3 Llamada a sistema integrado SER

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de baja, se navega hasta la pantalla "SER".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema SER.

#### **6.17.6.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.18. Área de Prioridad Residencial (APR)**

Las solicitudes de tipo APR permitirán la gestión espacios de acceso restringido a .no residentes con el objetivo de preservar el uso sostenible de las vías públicas comprendidas en los mismos.

Dentro de la agrupación de "Área de Prioridad Residencial" se ofrecen los siguientes servicios:

- Consulta/Información
- Alta SER
- Modificación SER
- Renovación
- Reseteo PIN
- Baja SER

El servicio de SYR está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de "Área de Prioridad Residencial (APR)" integrada en CRM.

#### **6.18.1. Alta APR**

El agente tendrá la capacidad de solicitar el alta de los títulos de circulación por residencia en Madrid sobre el sistema de Área de Prioridad Residencial (APR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Alta":

1. Alta APR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
APR.01	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
APR.02	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
APR.03	<b>Llamada a sistema integrado APR:</b> Navegación por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR)
APR.04	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.18.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: APR

TIPO 3: Alta

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.18.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.18.1.3 Llamada a sistema integrado APR

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de alta, se navega hasta la pantalla "APR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad

asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema APR.

#### **6.18.1.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.18.2. Modificación APR**

El agente tendrá la capacidad de solicitar la modificación de los títulos de estacionamiento por residencia en Madrid sobre el sistema de Área de Prioridad Residencial (APR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Modificación":

<b>1. Modificación APR</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado APR:</b> Navegación por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR)
<b>MPR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.18.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: APR

TIPO 3: Modificación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.18.2.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.18.2.3 Llamada a sistema integrado APR**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de modificación, se navega hasta la pantalla "APR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema APR.

#### **6.18.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.18.3. Consulta/Información**

El agente tendrá la capacidad de solicitar información acerca de los títulos de circulación por residencia en Madrid sobre el sistema de Área de Prioridad Residencial (APR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Consulta/Información":

<b>1. Consulta/Información APR</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>CPR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>CPR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano



#### 1. Consulta/Información APR

PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>CPR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado APR:</b> Navegación por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR)
<b>CPR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.18.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: APR

TIPO 3: Consulta/Información

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.18.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.18.3.3 Llamada a sistema integrado SER

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de información, se navega hasta la pantalla "APR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema APR.

#### 6.18.3.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### 6.18.4. Baja APR

El agente tendrá la capacidad de solicitar la baja de los títulos de circulación por residencia en Madrid sobre el sistema de Área de Prioridad Residencial (APR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Baja":

1. Baja APR	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>BPR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>BPR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>BPR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado APR:</b> Navegación por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR)
<b>BPR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.18.4.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: APR

TIPO 3: Baja

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.18.4.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.18.4.3 Llamada a sistema integrado SER

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de baja, se navega hasta la pantalla "APR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema APR.

#### **6.18.4.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.18.5. Generar PIN**

El agente tendrá la capacidad de solicitar la generación de PIN de los títulos de circulación por residencia en Madrid sobre el sistema de Área de Prioridad Residencial (APR).

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Generar PIN":

<b>1. Generar PIN APR</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>PPR.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>PPR.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>PPR.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado APR:</b> Navegación por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR)
<b>PPR.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.18.5.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: APR

### TIPO 3: Generar PIN

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.18.5.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.18.5.3 Llamada a sistema integrado SER**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de generación de PIN, se navega hasta la pantalla "APR".

CRM mostrara un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación de Área de Prioridad Residencial (APR), por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema APR.

#### **6.18.5.4 Cierre de la solicitud**

### **6.19. Servicio BiciMAD**

Las solicitudes de tipo BiciMAD permitirán la gestión de acciones relacionadas con el servicio de transporte público de la ciudad de Madrid, un servicio prestado 100% con bicicletas.

Dentro de la agrupación de "BiciMAD se ofrecen los siguientes servicios:

- Consulta/Información
- Alta abonado
- Modificación datos
- Baja abonado
- Duplicado tarjeta
- Renovación
- Consulta estaciones

El servicio de BiciMAD está definido dentro del alcance de tipo Personalizado.

El acceso a este servicio se hará mediante la aplicación web de "BiciMAD" integrada en CRM.

#### 6.19.1. Consulta/Información

El agente tendrá la capacidad de solicitar información acerca del abonado al sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Consulta/Información":

1. CONSULTA/INFORMACIÓN	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### 6.19.1.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Consulta/Información

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

##### 6.19.1.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

##### 6.19.1.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la consulta, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un

mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

#### **6.19.1.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.19.2. Alta abonado**

El agente tendrá la capacidad de solicitar altas de nuevos abonados sobre el sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Alta abonado":

<b>1. ALTA ABONADO</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

##### **6.19.2.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Alta abonado

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.19.2.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.19.2.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder al alta de abonado, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

#### **6.19.2.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### **6.19.3. Modificación datos**

El agente tendrá la capacidad de modificar datos de abonados sobre el sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Modificación datos":

<b>1. MODIFICACIÓN DATOS</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b>

## 1. MODIFICACIÓN DATOS

PASOS	DESCRIPCIÓN
	Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.19.3.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Modificación datos

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.19.3.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.19.3.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la modificación de datos del abonado, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

### 6.19.3.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.19.4. Baja abonado

El agente tendrá la capacidad de solicitar la baja de abonados sobre el sistema BiciMAD.



A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Baja abonado":

1. BAJA ABONADO	
PASOS	DESCRIPCIÓN
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### 6.19.4.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Baja abonado

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### 6.19.4.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### 6.19.4.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la baja del abonado, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

#### **6.19.4.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.19.5. Duplicado tarjeta**

El agente tendrá la capacidad de solicitar duplicados de tarjeta de abonado sobre el sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Duplicado tarjeta":

<b>1. DUPLICADO TARJETA</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.19.5.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Duplicado

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.19.5.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.19.5.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la solicitud de duplicado de tarjeta de abonado, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

#### **6.19.5.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

#### **6.19.6. Renovación**

El agente tendrá la capacidad de solicitar la renovación de abono al servicio sobre el sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Renovación":

<b>1. RENOVACIÓN</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b>

## 1. RENOVACIÓN

PASOS	DESCRIPCIÓN
	Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

### 6.19.6.1 Tipificación

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Renovación

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

### 6.19.6.2 Identificación del Ciudadano

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

### 6.19.6.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la renovación del abonado, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

### 6.19.6.4 Cierre de la solicitud

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

### 6.19.7. Consulta estaciones

El agente tendrá la capacidad de consultar estaciones para informar acerca de las estaciones más cercanas con anclajes disponibles sobre sistema BiciMAD.

A continuación se indica el procedimiento definido para la solicitud de servicio de "Consulta estaciones":

<b>1. CONSULTA ESTACIONES</b>	
<b>PASOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>MPL.01</b>	<b>Tipificación</b> Tipificación automática del primer y segundo nivel y tipificación manual del tercer nivel.
<b>MPL.02</b>	<b>Identificación del ciudadano:</b> Identificación obligatoria del ciudadano
<b>MPL.03</b>	<b>Llamada a sistema integrado BiciMAD:</b> Navegación por la aplicación BiciMAD
<b>MPL.04</b>	<b>Cierre de la solicitud de servicio:</b> Actualización del estado de la solicitud para su cierre.

#### **6.19.7.1 Tipificación**

Se tipificará la solicitud con los siguientes valores por defecto:

TIPO 1: Movilidad

TIPO 2: Bicimad

TIPO 3: Consulta estaciones

La tipificación se realiza tal y como se indica en el apartado 6.1.1.

#### **6.19.7.2 Identificación del Ciudadano**

El agente deberá identificar al ciudadano a través del documento de identidad, ya que para este tipo de solicitud de servicio es obligatorio.

La identificación del ciudadano se especifica en el apartado 6.1.2.

#### **6.19.7.3 Llamada a sistema integrado BiciMAD**

En este paso, una vez indicados los datos necesarios para proceder a la consulta de estaciones, se navega hasta la pantalla "BICIMAD". CRM mostrará un mensaje genérico en todas las integraciones de este tipo indicando que faltan datos o que no es posible acceder si no se cumple algún criterio para de acceso al servicio.

El agente navegará por la aplicación BiciMAD, por cada acción final que se lleve a cabo, CRM creará una actividad asociada a la solicitud de servicio con los datos recibidos desde el sistema BiciMAD.

#### **6.19.7.4 Cierre de la solicitud**

En caso de configurarse se enviará al ciudadano un SMS de confirmación según se indica en el apartado 5.3.6.

El agente finalizará la solicitud tal y como se indica en el apartado 6.1.5

## **7. Estructura organizativa**

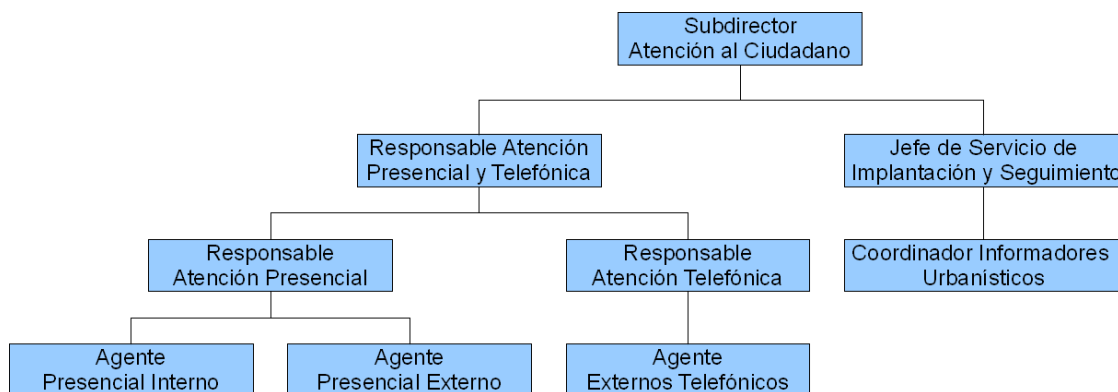
Este punto refleja la estructura organizativa modelada en el CRM para Líneamadrid. Esta estructura organizativa de la empresa se diferencia en dos niveles:

- **Visión Global:** describe la ubicación y responsabilidad que corresponden al conjunto de Puestos de Trabajo pertenecientes a ella.
- **Relación Jerárquica de los Puestos de trabajo:** describe las tareas que desempeña cada empleado, es decir, su función dentro de Líneamadrid.

En cada uno de los puestos de trabajo están ubicados los distintos usuarios.

## 7.1. Visión Global

Visualmente la estructura organizativa en el CRM de Líneamadrid es, de forma global, la siguiente:



**Ilustración 7: Visión global estructura organizativa de Líneamadrid**

Dentro de esta estructura se puede apreciar una clasificación en función del nivel de responsabilidad y en función del canal de atención al ciudadano.

Clasificación en función del nivel de responsabilidad:

- **Agente:** Trata directamente con el ciudadano
- **Responsable:** Supervisa el trabajo de los agentes
- **Director / Subdirector:** Máximo cargo de Líneamadrid

Clasificación en función del canal de atención al ciudadano:

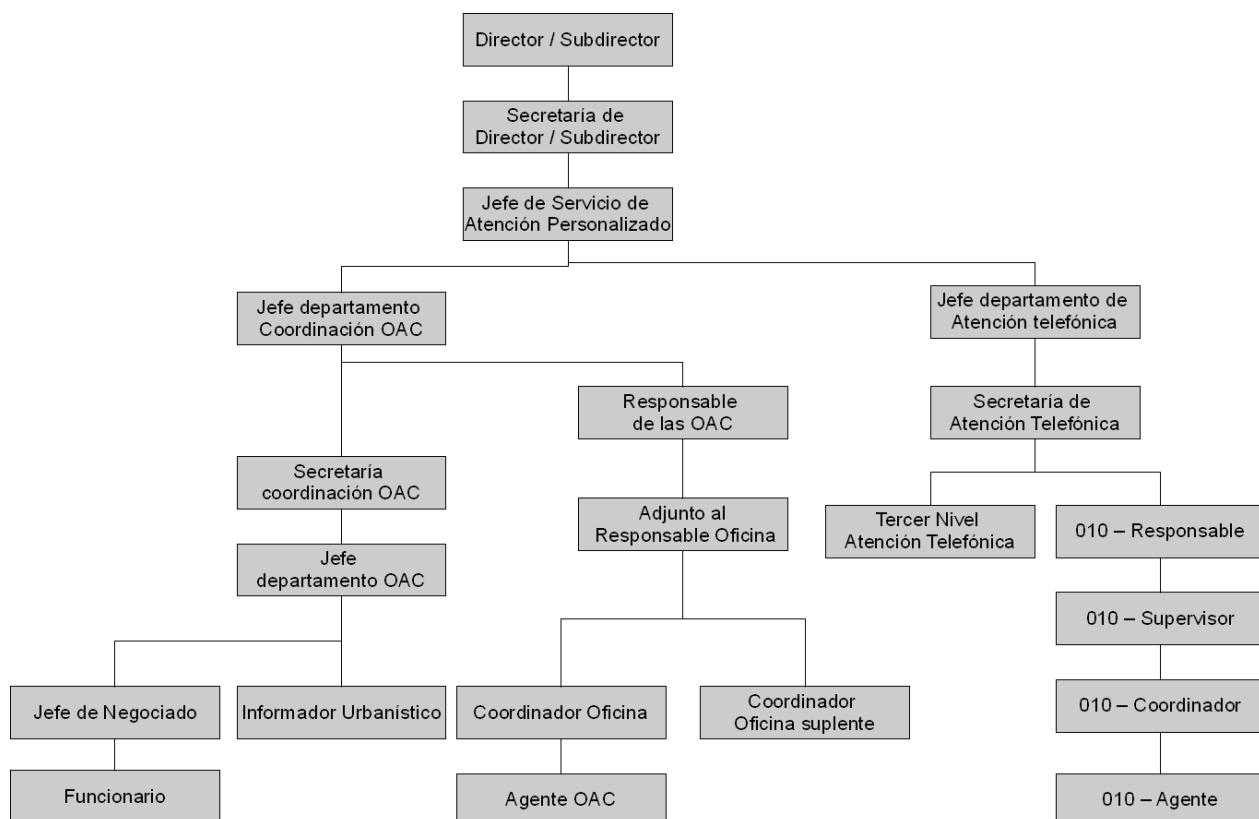
- **Presencial:** Hace referencia a las oficinas de Líneamadrid que atienden al usuario de forma presencial.
- **Telefónico:** Hace referencia a las oficinas de Líneamadrid que atienden al usuario de forma telefónica.

## 7.2. Relación Jerárquica de los puestos de trabajo

Cada uno de los bloques principales de las estructuras organizativas, mostrados anteriormente, contiene uno o varios puestos de trabajos asociados al canal de atención a través del cual atienden al ciudadano y al nivel de responsabilidad que desempeñan dentro de Líneamadrid.

Cada puesto de trabajo es parte de la jerarquía donde cada uno de los niveles superiores tiene acceso a los datos de los niveles inferiores, es decir, un

responsable cuyo puesto de trabajo esté situado en un nivel determinado tendrá acceso a todos los datos de los empleados situados en niveles inferiores.



**Ilustración 8: Estructura organizativa completa de Líneamadrid**

**Nota:** Los puestos de trabajo Director / Subdirector, Secretaría de Director / Subdirector y Jefe de Servicio de Atención Personalizado son comunes tanto a la rama de Atención Telefónica como Presencial, ya que tienen acceso a los datos de ambas ramas.

### 7.2.1. Atención Telefónica

Dentro del siguiente conjunto de bloques están definidos los puestos de trabajo pertenecientes a Atención Telefónica de Líneamadrid, donde cada uno de los niveles que se muestran tiene acceso a la información de los niveles inferiores.

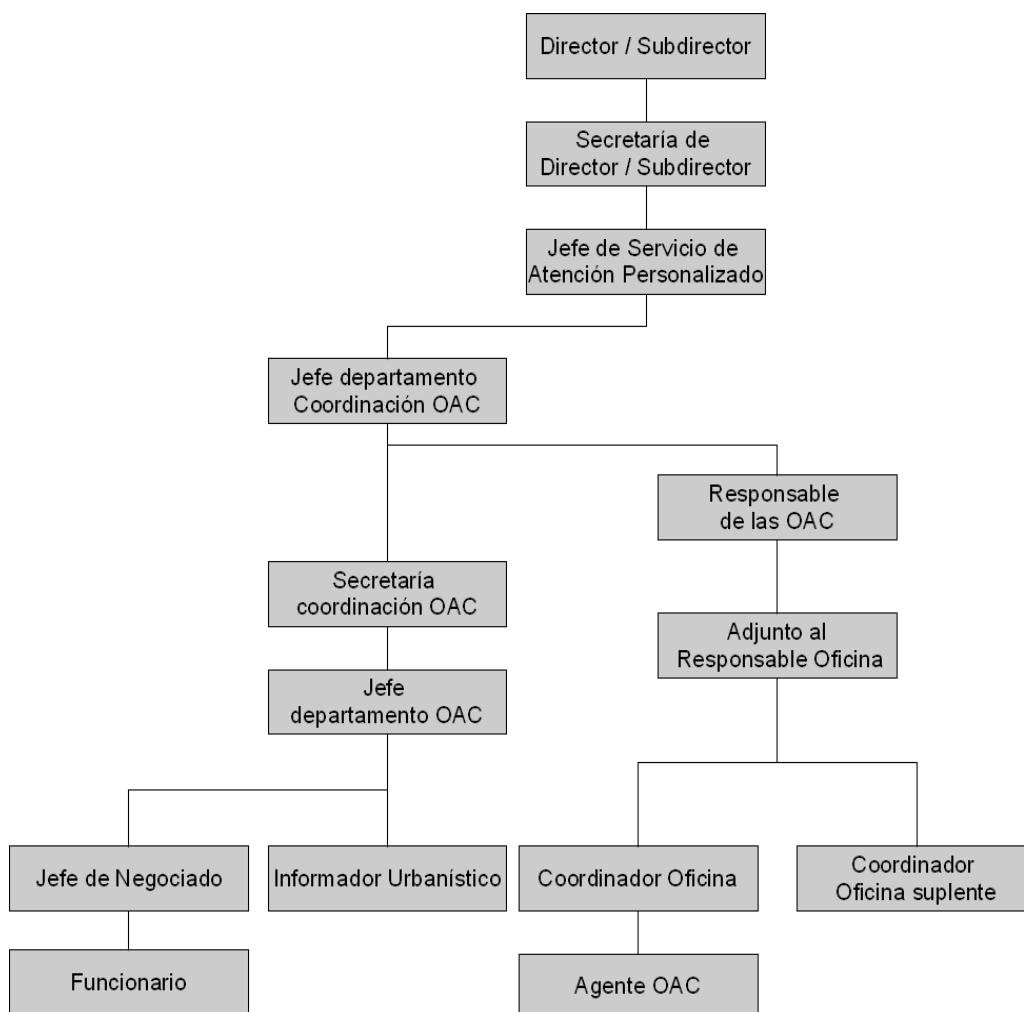




**Ilustración 9: Estructura organizativa 010 Líneamadrid**

### 7.2.2. Atención Presencial

Dentro del siguiente conjunto de bloques están definidos los puestos de trabajo pertenecientes a Atención Presencial de Líneamadrid, donde cada uno de los niveles que se muestran tiene acceso a la información de los niveles inferiores.

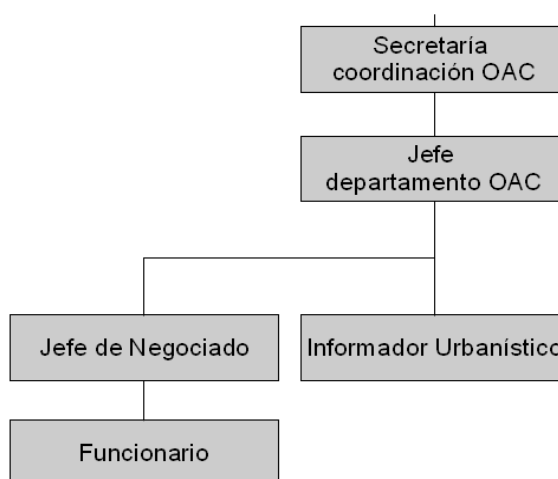


**Ilustración 10: Estructura organizativa Presencial Líneamadrid**

**Nota:** A partir del puesto de trabajo Jefe departamento OAC hacia arriba, según la estructura organizativa mostrada anteriormente, los sucesivos puestos de trabajo tienen acceso a los datos tanto de Atención Presencial interna como externa.

### 7.2.2.1 Atención Presencial funcionarios

Dentro del siguiente conjunto de bloques están definidos los puestos de trabajo pertenecientes a Atención Presencial funcionarios de Líneamadrid, donde cada uno de los niveles que se muestran tiene acceso a la información de los niveles inferiores.



**Ilustración 11: Estructura organizativa Presencial funcionarios Líneamadrid**

### 7.2.2.2 Atención Presencial externa

Dentro del siguiente conjunto de bloques están definidos los puestos de trabajo pertenecientes a Atención Presencial externa de Líneamadrid, donde cada uno de los niveles que se muestran tiene acceso a la información de los niveles inferiores.



**Ilustración 12: Estructura organizativa Presencial externa Líneamadrid**

## 8. Requerimientos de integración

En este apartado se describe funcionalmente la integración del sistema CRM con cada una de las aplicaciones y dispositivos necesarios para soportar los servicios que presta Líneamadrid en el ámbito de la atención presencial y telefónica.

Diferenciamos en este apartado si se tratan de integraciones con aplicaciones, dispositivos o CTI/ACD.

### 8.1. Aplicaciones

Son aplicaciones externas en las que se apoya el CRM para la realización del servicio. A continuación se indican:

- uWeb
- Personal Communication
- QMatic
- Cita Previa
- Registro
- Teleasistencia (CIVIS)
- EPOB
- Sugerencias y Reclamaciones (SyR)
- Redes Sociales
- Asistente Virtual
- Sede Electrónica
- Plataforma de envío de mensajes de texto (MENTES)
- Base de datos Ciudad (BDC)
- Ciudadano 360 (Cid360)
- Talleres Culturales (PLACT)
- NewPark
- SER
- APR
- BiciMAD

### **8.1.1. Integración con uWeb**

uWeb actúa como pasarela de acceso a diferentes aplicaciones que dan apoyo a la prestación de diferentes tipos de servicio. Algunas de las aplicaciones que son accesibles desde uWeb son:

- Buscador 010
- Padrón Municipal (ePOB)
- AVISA II
- Vectores
- Información urbanística
- Firma electrónica (FNMT)

### **8.1.2. Personal Communication**

Sistema encargado de autenticar a un usuario en las aplicaciones en las que tiene permiso de acceso que no son aplicaciones Web (aplicaciones Host).

Personal Communication realiza la gestión de acceso desde el CRM al listado de aplicaciones siguiente:

- GIIM
- Envíos peticiones (SIM) de Duplicados, Domiciliaciones y Abonares
- Control de Incidencias Limpieza Urbana (Medio Ambiente)
- Sanidad y Consumo (OMIC) (SANICO)
- Recaudación Ejecutiva Municipal (REAM)
- Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

### **8.1.3. Integración con QMatic**

Sistema encargado de gestionar la afluencia de ciudadanos en las diferentes oficinas. Existe una integración entre QMatic y el CRM que permite, desde los diferentes puestos de atención en oficinas, llamar al siguiente ciudadano.

QMatic informa al aplicativo CRM qué tipo de servicio se va a prestar en la llamada (mediante la letra del tique), dando de alta una nueva solicitud de servicio y realizando la tipificación en los casos que aplique.

QMatic delegará la identificación y autenticación del agente al aplicativo CRM, de tal forma que si el agente es nuevo en QMatic se cree

automáticamente. De esta forma se simplifica la gestión de usuarios de QMatic al centralizarla en el sistema CRM.

En una versión posterior de QMatic, el sistema CRM se integrará con unos servicios centralizados que aglutinen toda la información que actualmente se delega a cada una de las instalaciones de QMatic en cada oficina. El sistema CRM ya no incorporará ningún componente ocx, de tal forma que su funcionalidad deberá realizarla el CRM.

#### **8.1.4. Integración con Cita Previa**

El sistema de Cita Previa es el encargado de la gestión de las citas solicitadas por el ciudadano, tanto de manera telefónica como vía internet.

Al estar integrado con este sistema, el usuario de CRM podrá disponer de toda la información relativa a las citas. Por lo tanto, se podrán realizar desde el CRM las gestiones oportunas sobre estas (altas, consultas, recordatorios y cancelaciones) de forma totalmente transparente para el usuario.

#### **8.1.5. Integración con Registro**

La integración con Registro es totalmente transparente para el usuario de CRM. Al realizar una anotación el sistema imprime unas etiquetas con el número y fecha de la anotación que se adjunta a la documentación presentada por el ciudadano.

De igual forma y de manera totalmente transparente para el usuario éste podrá consultar información de una determinada anotación sin necesidad de acceder a ningún sistema externo desde el propio CRM.

#### **8.1.6. Integración con CIVIS**

La plataforma de tramitación de Servicios Sociales (CIVIS) es la encargada de proporcionar información sobre ciudadanos y prestaciones.

Esta plataforma, proporciona funcionalidades que permiten al aplicativo CRM realizar alta y consulta de solicitudes de teleasistencia sin necesidad de que el usuario tenga que acceder de forma directa con sistemas externos.

#### **8.1.7. Integración con BDC**

El sistema CRM se integrará con el sistema BDC (Base de datos Ciudadano) a través de servicios web habilitados por dicho sistema, este servicio web

permitirá al sistema CRM validar y consolidar la dirección del ciudadano conforme al estándar proporcionado por BDC.

Este tipo de integración será transparente para el usuario final y será llevada a cabo en modo online entre ambos sistemas sobre solicitudes específicas (Teleasistencia,...).

#### **8.1.8. Integración con ePOB**

##### **8.1.8.1 Validación de Ciudadano ePob por servicio web**

El CRM se integra con el sistema ePOB para la identificación de un ciudadano. El sistema proporciona tanto los datos personales del solicitante como los datos de empadronamiento del mismo, siempre que el ciudadano se encuentre empadronado en el Ayuntamiento de Madrid.

El acceso a ePOB es totalmente transparente para el usuario del CRM no teniendo que acceder a aplicaciones externas fuera del CRM.

Esta validación se llevará cabo en el instante de identificación del ciudadano sobre todas las ventanas disponibles de solicitud de servicio.

##### **8.1.8.2 Consulta web de datos ePob**

El CRM se integra con el sistema ePOB para la identificación de un ciudadano a través de la pasarela o aplicativo web de ePob. El sistema web externo se encuentra embebido en CRM, el agente 010 u OAC tendrá acceso a dicha integración a través de la ventana "ePOB".

Este acceso web permitirá el acceso a información adicional del Ciudadano no visible en la integración de validación directa definida sobre el punto 8.1.2.1.

##### **8.1.8.3 Integración CRM-ePob (Symbolic URL)**

El CRM se integra con el sistema externo ePob (Padrón municipal) para realizar llevar a cabo tareas o tramites propios de dicho sistema.

#### **8.1.9. Integración con SyR**

El CRM se integra con aplicación SyR (Sugerencias y reclamaciones) para realizar el alta de nuevas solicitudes y consultar las solicitudes que residen en dicho sistema. El sistema SyR aglutina todas las sugerencias y

reclamaciones general, tributarias y peticiones de información que interponen los ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid. .

#### **8.1.10. Integración con SER**

El CRM se integra con la aplicación SER (Servicio de Estacionamiento Regulado) para realizar el alta de nuevas solicitudes y consultar las solicitudes que residen en dicho sistema. El sistema SER regulará y gestionará la concesión de autorizaciones de estacionamiento para personas físicas residentes en un Barrio del área SER.

#### **8.1.11. Integración con APR**

El CRM se integra con la aplicación APR (Área de Prioridad Residencial) para realizar el alta de nuevas solicitudes y consultar las solicitudes que residen en dicho sistema. El sistema APR permitirá la gestión de espacios de acceso restringido a .no residentes con el objetivo de preservar el uso sostenible de las vías públicas comprendidas en los mismos.

#### **8.1.12. Integración con BiciMAD**

El CRM se integra con la aplicación BiciMAD para realizar consultas sobre dicho sistema y llevar a cabo el alta de tickets de incidencias reportadas por ciudadanos. El servicio BiciMAD proporciona un elemento alternativo de transporte limpio y saludable al ciudadano fomentando el uso de bicicletas en la ciudad.

#### **8.1.13. Integración con Redes Sociales (Twitter)**

La integración con Twitter consiste en un desarrollo basado en “escuchas” de mensajes. Para ello, se utiliza un producto que ofrece esta funcionalidad, y el cual se encuentra integrado con CTI. De este modo, las peticiones que lleguen al sistema a través de este canal serán tratadas de manera similar a las peticiones de información realizadas desde el portal madrid.es.

Cada nuevo Tweet que mencione a la cuenta @Líneamadrid generará una nueva Solicitud de Servicio para el canal de entrada “TWITTER”, debiéndose gestionar desde la vista que gestiona dichas Solicitudes de Servicio.

La respuesta a estas solicitudes se realizará por los agentes de Líneamadrid a través del mismo canal por el que fue recibida, e igualmente conforme a lo especificado en el caso de peticiones de información.



El operador dispondrá de la información de la Solicitud de Servicio y en la parte inferior de la pantalla podrá ver toda la información relativa al nuevo Tweet, información del tipo:

- Historial de Tweets de la conversación.
- Mensaje recibido.
- Usuario de Twitter que envía el mensaje.
- Usuarios mencionados en el mensaje
- ...

El operador dispondrá de un campo donde poder dar respuesta vía Tweet al ciudadano que mencionó a la cuenta de @Líneamadrid. Una vez se responda al ciudadano ya no se podrá volver a responder a dicho Tweet.

La atención de redes sociales por parte de los agentes será desatendida, no aplicando por tanto penalizaciones de tiempos de espera.

#### **8.1.13.1 Buenas prácticas de redacción de mensajes en Twitter**

Es conveniente recordar que el campo de Respuesta se debe ajustar a las especificaciones de uso de Twitter. Debiéndose cumplir los siguientes requisitos:

- La respuesta no puede ser vacía.
- El tamaño máximo son 140 caracteres (limitación propia de Twitter)
- Al menos debe mencionarse al usuario que envió el Tweet original.
- En el caso de enviar URLs en la respuesta, conviene utilizar acortadores de enlaces para reducir el tamaño de las URLs. Tenemos varios servicios gratuitos para esto como <https://bitly.com>.

#### **8.1.14. Integración con Asistente Virtual**

Se incluirá un Asistente Virtual Inteligente que incluye CHAT escrito y leído mediante lenguaje natural, como apoyo a la navegación de la página web y atención a los servicios.

Se configurará un árbol relacional de preguntas y respuestas abiertas y al mismo tiempo se retroalimentará con las nuevas preguntas realizadas por los ciudadanos. El entorno incluye herramientas de administración y configuración, cuadros de mando, gestión de diálogos y documentos de contenido de consultas.

Actualmente, Líneamadrid no se plantea la integración entre el asistente virtual y el CRM

#### **8.1.15. Integración con Sede Electrónica**

Se implementarán los servicios que permitan la consulta de solicitudes de servicio por parte de los ciudadanos (por ejemplo, para su consulta por los ciudadanos a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid <https://sede.madrid.es>).

Las consultas de las solicitudes de servicio se realizarán mediante el documento de identidad del ciudadano. Adicionalmente se podrá consultar también incorporando la tipificación de la solicitud de servicio. El servicio proporcionará la siguiente información: número de solicitud de servicio, fecha de apertura, canal de tramitación (oficina) y los niveles de tipificación correspondiente. La información consultada por el ciudadano se mostrará ordenando las solicitudes de servicio de la más reciente a la más antigua.

En el sistema CRM quedará constancia de que el ciudadano ha consultado su información a través de la sede electrónica.

#### **8.1.16. Integración con MENTES**

El sistema se integrará con la plataforma MenTeS de Telefónica Soluciones disponible en el Ayuntamiento de Madrid para la transmisión de los mensajes de texto a los dispositivos móviles. La plataforma permite entre otras las siguientes funcionalidades:

- Envío de 1 a n mensajes de texto a 1 o varios números de teléfono.
- Envío en el momento de la solicitud.
- Envío en diferido a una fecha/hora en concreto.
- Consulta de mensajes enviados.

El sistema CRM se apoyará en la plataforma de envío de SMS para remitir a los ciudadanos confirmación de las actividades realizadas durante el servicio así como la información imprescindible para consultar el estado de su gestión en caso de requerirlo.

#### **8.1.17. Integración con Telesor**

El producto TELESOR permitirá que las personas con discapacidad auditiva y/o del habla puedan ser atendidas en los puntos de atención telefónica de forma equivalente a la de una persona oyente, en modo texto desde sus teléfonos móviles y desde cualquier ordenador con conexión a Internet. La integración permitirá que el ciudadano que desee contactar directamente a través de internet acceda al servicio mediante una sencilla interfaz. También el ciudadano que desee contactar con LÍNEAMADRID a través del dispositivo móvil sólo deberá descargar previamente una aplicación gratuita en la tienda online correspondiente.

La integración de Telesor con CRM, se realizará a través de CTI y las llamadas procedentes de este canal serán atendidas de manera similar a las llamadas telefónicas.

#### **8.1.18. Integración con Ciudadano 360 (CID360)**

La integración con el "Ciudadano 360 (CID360)" permite registrar las actividades generadas por los ciudadanos en los distintos sistemas del Ayuntamiento de Madrid.

En su integración con el proyecto de Líneamadrid permitirá registrar todas las solicitudes de servicios generadas por los ciudadanos en el CRM del Ayuntamiento. Los requisitos para llevar a cabo dicho registro sobre la plataforma CiD360 serán los siguientes:

- El estado final de la solicitud es "CERRADA".
- Un ciudadano ha sido identificado en la solicitud.
- La tipificación de solicitud posee un acrónimo de actividad equivalente dado de alta sobre el sistema CID360. Los valores definidos sobre estos campos deberán ser dados de alta sobre el sistema CID360. La siguiente información o mapeo será enviado desde CRM a CID360.

#### **1. MAPEO DE CAMPOS CID360 → CRM**

CID360	CRM
<b>CANAL</b>	Posibles valores dependientes de canal de entrada CRM: 010 → TELEFONICO OAC → PRESENCIAL Otros (Twitter,...) → TELEMATICO
<b>PROCESO</b>	Valor literal "GESTION INTERESADOS"
<b>ACTIVIDAD</b>	Acrónimo de actividad 360 obtenido de combinación de tipificación de solicitud CRM
<b>IDCIUDADANO</b>	Identificador único del ciudadano en sistema CID360 almacenado previamente en CRM
<b>SENTIDO</b>	Valor literal "E"
<b>FECHA</b>	Fecha de creación de solicitud
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Valor concatenado con información de "Id de solicitud" y "Tipo de actividad 360" obtenido de combinación de tipificación de solicitud CRM
<b>SISTEMA</b>	Valor literal "CRM"
<b>TIPO1</b>	Valor correspondiente a campo de primer nivel de tipificación CRM
<b>TIPO2</b>	Valor correspondiente a campo de segundo nivel de tipificación CRM
<b>TIPO3</b>	Valor correspondiente a campo de tercer nivel de tipificación CRM
<b>TIPO4</b>	Valor correspondiente a campo de cuarto nivel de tipificación CRM

Los agentes de CRM (010 y OAC) podrán acceder al histórico de actividades llevadas a cabo por el ciudadano a través de distintos sistemas, esta información estará a su disposición a través de la ventana "Consulta Actividades 360".

La ventana "Consulta Actividades 360" permitirá el acceso al aplicativo web CID360, no requerirá una tipificación de solicitud específica, no obstante, si será requerido identificar al ciudadano previo acceso a dicha web embebida en CRM. En caso de no estar dado de alta en CID360 el ciudadano identificado en CRM se procederá a realizar un alta automática, este tipo de alta no requerirá intervención del usuario y se llevará a cabo a través del servicio web **WSCIUADM**.

### **8.1.19. Integración con el portal de Datos Abiertos**

Esta integración permite registrar las solicitudes y actividades realizadas por los ciudadanos desde cualquier canal (presencial, 010, web, móvil, email, redes sociales), de manera que queden registradas en un único repositorio.

Para ello se ha definido un proceso de extracción de datos del CRM que genera un fichero para alimentar tanto el portal de Datos Abiertos (Open Data – <http://datos.madrid.es>) del Ayuntamiento de Madrid.

La consulta extraerá la información base de todas las solicitudes creadas en el periodo de un mes así como información de las actividades asociadas a dichas solicitudes. Entre otros se extraerán los siguientes datos:

- Id de solicitud
- Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 y Tipo 4 de solicitud.
- Fecha de cierre de solicitud
- Oficina
- Canal de entrada
- Grabación
- Grupo asignado
- Gestión completa
- Motivo de cierre de solicitud
- Identificador único
- Usuario creador de actividad
- ...

Esta integración ha sido programada para auto ejecutarse a día 5 de cada mes y enviada esta información vía FTP ([crmiam@rfa.munimadrid.es](mailto:crmiam@rfa.munimadrid.es)).

El formato de fichero y nombre final del mismo será "*extraccionCRM-AÑOMESDIA.csv*"

### **8.1.20. Integración con PLACT**

El sistema PLACT es el encargado de la gestión de talleres culturales a disposición del ciudadano por el Ayuntamiento de Madrid, tanto de manera telefónica como vía internet.

Al estar integrado con este sistema, el usuario de CRM podrá disponer de toda la información relativa talleres culturales. Por lo tanto, se podrán realizar desde el CRM las gestiones oportunas sobre estas (altas, consultas,

modificación de datos y pagos) de forma totalmente transparente para el usuario.

#### **8.1.21. Integración con NewPark**

El sistema NewPark es el encargado de la gestión de plazas de concesión solicitadas por el ciudadano, tanto de manera telefónica como vía internet.

Al estar integrado con este sistema, el usuario de CRM podrá disponer de toda la información relativa a dichas solicitudes de concesión de plaza. Por lo tanto, se podrán realizar desde el CRM las gestiones oportunas sobre estas (altas, consultas y consultas por zonas) de forma totalmente transparente para el usuario.

### **8.2. Dispositivos**

#### **8.2.1. Integración con el sistema de evaluación de la satisfacción**

El sistema integra un dispositivo de encuestas para valorar la prestación del servicio por parte de los agentes externos a los ciudadanos. Este dispositivo consta de una pantalla y unos pulsadores donde el ciudadano responde a unas preguntas sencillas que permiten cualificar la percepción del servicio prestado respecto al ciudadano. El agente no tiene visión directa sobre las respuestas y la encuesta es totalmente anónima. El comportamiento y la sistemática de la encuesta (aleatorio, muestreo condicionado, universal, etc.) así como las preguntas que se realizaran, son totalmente parametrizable.

Las valoraciones se almacenan de forma independiente a la solicitud de servicio y quedan integradas en el CRM asociadas al código del agente, la oficina y tipo de servicio que se presta.

El dispositivo delimita a cada ciudadano la posibilidad de dar una única opinión sobre una atención.

#### **8.2.2. Integración con Sistema Pinpad**

Componente encargado de permitir el pago con tarjeta por parte del ciudadano sin que tenga que introducir la información de la tarjeta manualmente el agente en la Plataforma de Pagos del Ayuntamiento de Madrid. Proporciona al ciudadano seguridad en las gestiones que realiza con su tarjeta de crédito, y además permite agilizar el proceso de gestión de solicitudes en el CRM.

El sistema Pinpad será integrado con la aplicación de pagos del Ayuntamiento de Madrid. El agente será el encargado de recuperar el identificador único del pago proporcionado por la plataforma de pagos, y pegarlo en el campo Identificador Externo de la actividad asociada a la solicitud de servicio, para que se pueda identificar unívocamente.

### **8.2.3. Integración con lector de DNIE**

Con la integración de este dispositivo, se puede obtener la información del ciudadano que realiza la solicitud a través de su DNI electrónico, con el objetivo de agilizar determinadas solicitudes de servicio. Se ofrecen la siguiente funcionalidad:

- Acceso sin introducción de PIN. Cuando el ciudadano entrega el DNIE al agente, este lo puede introducir en el dispositivo obteniendo el documento de identidad, nombre. De esta forma se facilita la gestión y se limitan errores de transcripción de los datos. El sistema recuperará automáticamente el número del documento, evitando así que sea el agente el que lo tenga que introducir manualmente a la hora de identificar al ciudadano.

### **8.3. Integración CTI/ACD**

La integración CTI / CRM facilita el flujo de información en ambas direcciones, de una parte recogerá los datos del número de teléfono llamante, datos del remitente del correo electrónico, o en una petición chat, los datos introducidos por el ciudadano, podrá detectar el tipo de consulta/gestión que desea, acceder a la BBDD de Siebel, etc., y de otra aceptará cualquier petición de servicio de Siebel según la configuración de sus tareas.

El sistema de grabación de llamadas será iniciada en los siguientes casos:

#### **8.3.1. Grabación automática**

La grabación será iniciada automáticamente por el CRM una vez coincida la tipificación del agente con una combinación previamente configurada por usuarios administradores. Esta opción será parametrizable por usuarios supervisores en secciones de administración del CRM.

#### **8.3.2. Grabación manual (Formulario 010)**

El agente, bajo protocolos establecidos por supervisores/coordinadores, dispondrá de la opción de inicio de grabación manual en la botonera CTI del CRM. Esta botonera se encontrará disponible únicamente para agentes 010 identificados con perfil específico 010 en la aplicación CRM.

#### **8.3.3. Grabación manual (Supervisor/Coordinador)**

Los agentes supervisores/coordinadores podrán iniciar grabaciones bajo demanda, para iniciar este tipo de grabaciones será requerido facilitar un código único que identifique la grabación y que se recogerá en el CRM en la solicitud de servicio.

Para la gestión de los servicios de entrada o "Inbound", el ACD cuenta con un sistema de enrutamiento inteligente totalmente integrado con el CRM, basado en la creación de reglas estratégicas que permiten establecer tipos de conocimiento (skills) agrupados por perfiles, categorizar a los agentes con los conocimientos que tienen y cuantificar dicho conocimiento (de 0 a 100).



## 9. Anexo

A continuación se indica la documentación de apoyo utilizada durante la elaboración del análisis funcional:

- Documento de tipificaciones de solicitudes de servicio:



Microsoft Excel  
97-2003 Worksheet

- Documento con las vistas de los perfiles:



Microsoft Excel  
97-2003 Worksheet