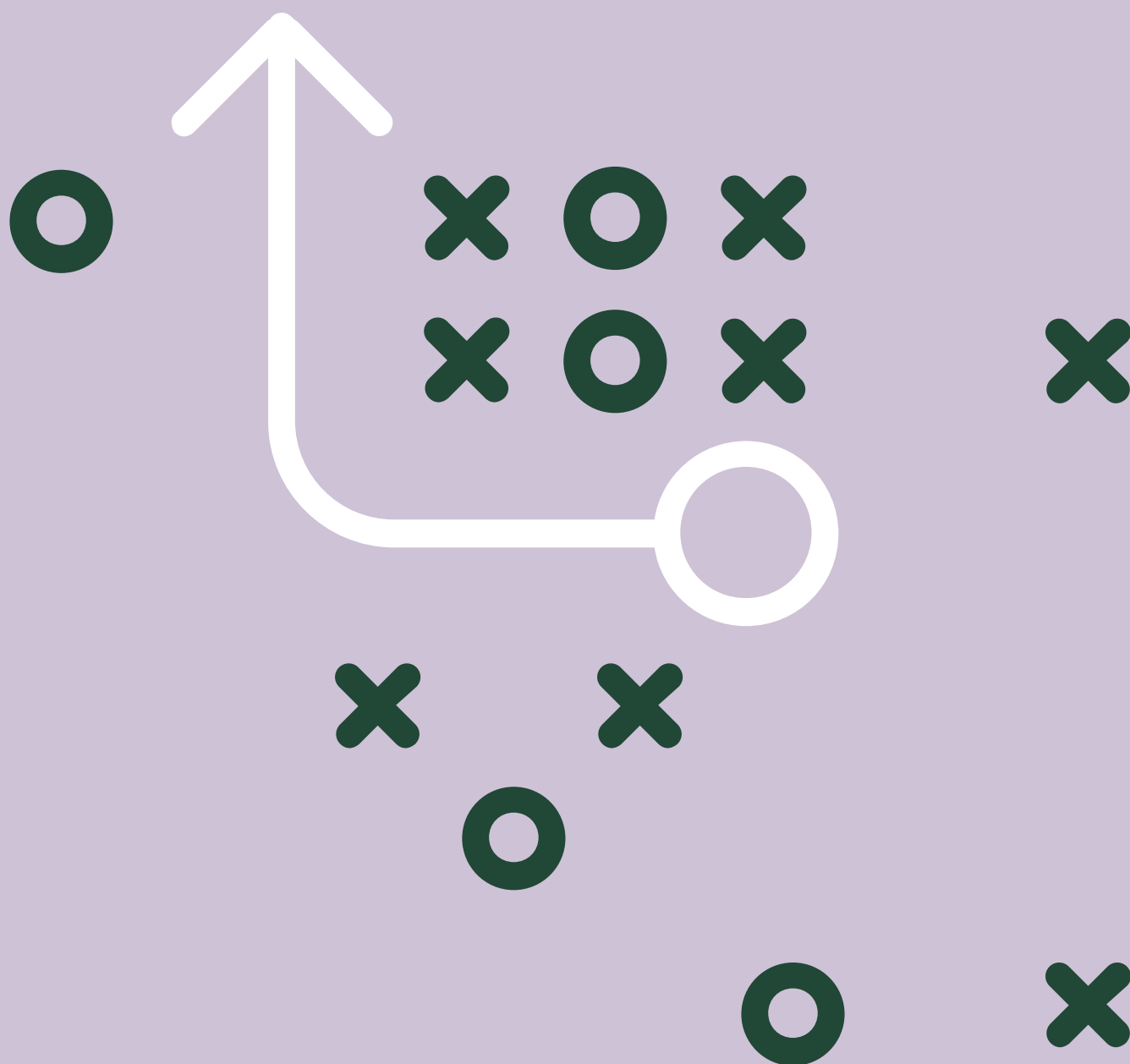


Pla estratègic d'atenció ciutadana del Departament d'Educació



En els darrers anys, la Generalitat de Catalunya s'ha dotat d'un model d'atenció ciutadana multicanal que aprofita tot el potencial de l'administració digital —sense oblidar l'atenció presencial tradicional i la telefònica— i que situa la ciutadania i l'experiència d'usuari en el centre de la seva definició.

Millorar la qualitat de l'atenció ciutadana repercuteix directament en la imatge de l'Administració i, alhora, esdevé el valor afegit de la informació i del servei oferts.

En aquesta línia, el Departament d'Educació té per objectiu elaborar un pla per als propers tres anys que permeti abordar totes les possibilitats de l'atenció multicanal i, sobretot, convertir el servei d'atenció ciutadana en un servei compromès amb la qualitat i a l'alçada de les necessitats reals de la ciutadania. Així, cal coordinar l'atenció digital, la presencial i la telefònica que es dona a la ciutadania amb la comunicació de servei i la transparència.

El públic objectiu d'aquest pla és essencialment la ciutadania, sobretot els alumnes i les seves famílies per l'àmbit temàtic de què es tracta. També s'aplica per a la gestió de tràmits adreçats als centres educatius, al personal docent i al personal PAS i PAE, amb les adaptacions que siguin necessàries, tenint en compte les seves singularitats.

Aquest pla no pretén oferir assessorament acadèmic ni orientació als alumnes i a les famílies, així com tampoc pretén una atenció especialitzada des d'un primer nivell de les unitats d'informació. En cas que aquesta atenció especialitzada sigui necessària, caldrà que es faci des de la unitat responsable.

Índex

1.	Missió, visió i valors	4
2.	Punts clau per garantir l'èxit del projecte	5
3.	Anàlisi de la situació actual	6
4.	Proposta de model	9
5.	Objectius estratègics del Pla d'atenció ciutadana	14
6.	Mapa resum de les implicacions externes i de les actuacions que cal fer	23
7.	Detall d'actuacions per àmbit	24
8.	Creació de tràmits i actualització de continguts	25
9.	Agents implicats	26
10.	Cronograma	27
11.	Pressupost	29

1.

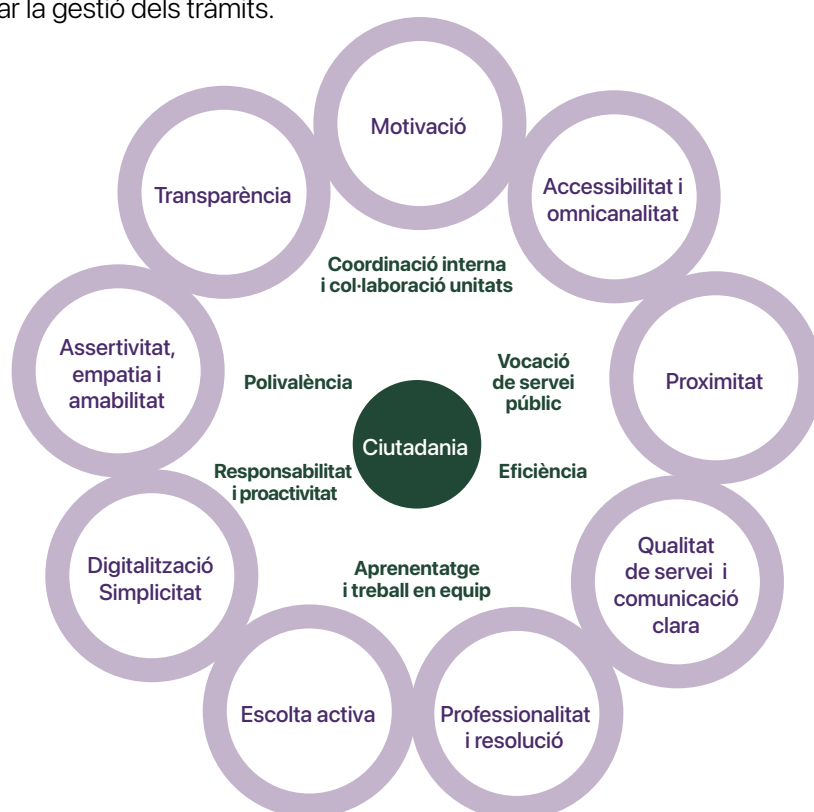
Missió, visió i valors

La missió és oferir una informació acurada i una atenció de qualitat a la ciutadania, amb la implicació de totes les unitats, per resoldre les seves peticions amb un únic contacte.

Quant a la visió, el Pla d'atenció ciutadana vol ser un referent per a la ciutadania, cohesionar els diferents espais d'atenció, utilitzar un llenguatge planer i entenedor i desenvolupar un sistema d'escolta activa amb la finalitat d'empoderar la ciutadania per a la gestió diària.

Els valors d'aquest nou Pla d'atenció ciutadana han de ser els següents:

- Posar la ciutadania al centre de la gestió diària.
- Oferir un servei de proximitat i de fàcil accés.
- Millorar el servei a la ciutadania amb expertesa, experiència i qualitat.
- Treballar en col·laboració amb les diferents unitats proveïdores d'informació.
- Oferir, per tots els canals, una escolta activa a la ciutadania.
- Millorar el servei directe, en un únic contacte, i la imatge del Departament.
- Simplificar i digitalitzar la gestió dels tràmits.



2.

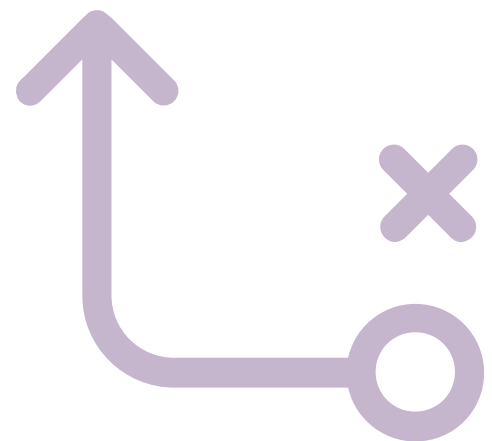
Punts clau per garantir l'èxit del projecte

El Pla d'atenció ciutadana és un pla transversal amb impacte a totes les unitats del Departament d'Educació. L'atenció a la ciutadania es durà a terme seguint el model que es proposa, tant pel que fa al servei d'informació com pel que fa als tràmits propis de les unitats del Departament. Per això és del tot necessària la implicació de cadascuna de les unitats, a fi de garantir un servei eficaç, precís i de qualitat.

El personal del Servei d'Informació i Atenció Ciutadana, així com el dels negociats d'informació dels serveis territorials, és l'encarregat d'aquesta atenció en primera instància. Per tant, abans de posar en marxa tots els tràmits amb impacte a la ciutadania cal que n'estiguin informats.

El Servei de Difusió i el Servei d'Organització també han d'estar informats amb antelació, respectant sempre els terminis fixats, per poder treballar la informació que s'hagi de publicar al web i/o a la Intranet - Portal de centre, establir les interlocucions vàlides a cada moment i per a cada actuació i estudiar, si cal, el redisseny del tràmit i la seva configuració en format electrònic.

Per garantir que es disposa d'aquesta informació mínima necessària per publicar un tràmit, cal seguir les indicacions que s'estableixen a l'apartat "[Recursos i eines - Administració digital - Tramitar](#)" de la [Intranet - Portal de Centre](#).



3.

Anàlisi de la situació actual

3.1. On som

Actualment no es disposa d'un model d'atenció ciutadana, sinó que es funciona per l'aprenentatge i les diferents habilitats que els equips han adquirit.

També s'ha observat que hi ha una manca de protocol·lització de les diferents actuacions, i això provoca que no s'actui de manera homogènia en els diferents punts d'atenció presencial de què disposa el Departament d'Educació.

Per tant, és essencial que hi hagi coordinació interna entre les diferents unitats de serveis centrals, i d'aquestes amb els serveis territorials. Cal habilitar canals de comunicació entre les diferents unitats per compartir la informació. Aquesta coordinació i implicació ajudarà a millorar la percepció que la ciutadania té del Departament, a reduir els temps d'espera i, alhora, a millorar el servei que s'ofereix.

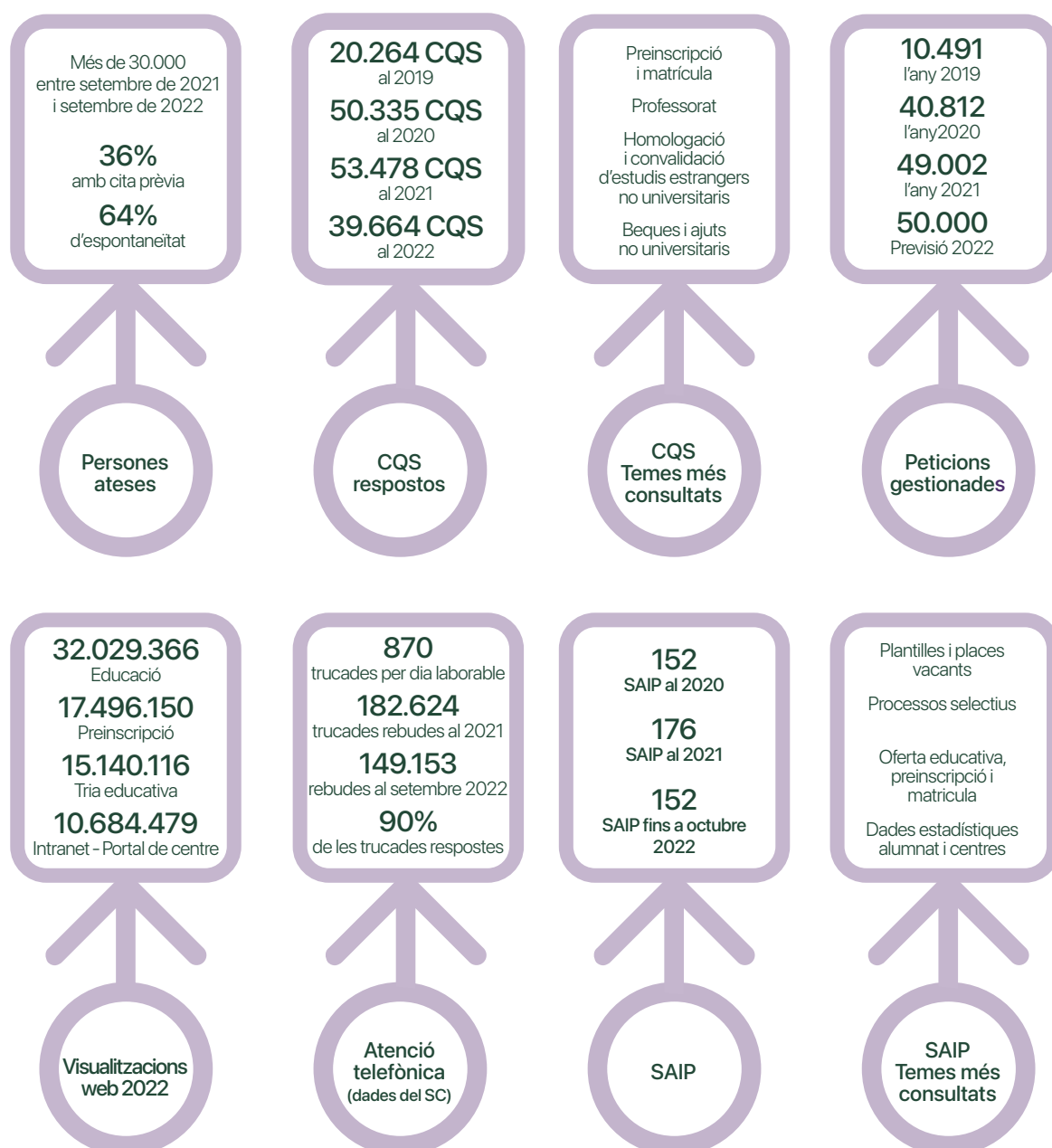
Anàlisi de la situació actual i proposta de millora

DEBILITATS	FORTALESES	AMENACES	OPORTUNITATS
Personal no polivalent.	Equip proactiu i amb facilitat per adaptar-se als canvis.	Tràmits complexos i amb un llarg temps de resposta del Departament d'Educació.	Voluntat del Departament d'Educació de tenir un Pla d'atenció ciutadana propi.
Falta de coordinació entre les unitats de gestió i el Servei d'Informació.	Capacitat del personal per ser polivalent.	Tràmits molt concentrats en el temps.	Model d'atenció ciutadana ja consolidat en l'àmbit corporatiu.
Manca de protocol d'actuació.	Predisposició dels ST i el CEB per millorar la coordinació interna.	Nombre elevat de trucades que requereixen molta estona d'atenció.	Aplicacions corporatives per a la gestió diària del servei.
Falta d'unificació de criteris en la configuració dels tràmits i les cites.	Coneixement de les eines en matèria d'atenció ciutadana.		
Manca d'indicadors qualitius: atenció telefònica i presencial, i satisfacció.			
Manca de dades històriques de telefonia.			
Coexistència de diferents solucions telefòniques (Concierge + Circuit).			

Davant d'aquesta anàlisi, les línies d'actuació han de ser les següents:

- Crear un Pla d'atenció ciutadana, des del Departament, que estableixi un protocol d'actuació quan es publiqui un nou tràmit o una nova convocatòria amb impacte a la ciutadania. Aquest pla ha de millorar la coordinació interna i el traspàs d'informació entre les diferents unitats.
- Utilitzar les eines corporatives que des de la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana es posen a disposició dels departaments per a la gestió diària. El pla ha d'ajudar a establir els criteris per configurar els tràmits i les cites en aquestes aplicacions corporatives.
- Avançar cap a la polivalència de l'equip a fi d'oferir una gestió més eficient i reduir el temps d'atenció i d'espera de la ciutadania.

Algunes dades dels diferents mitjans d'accés a la informació departamental

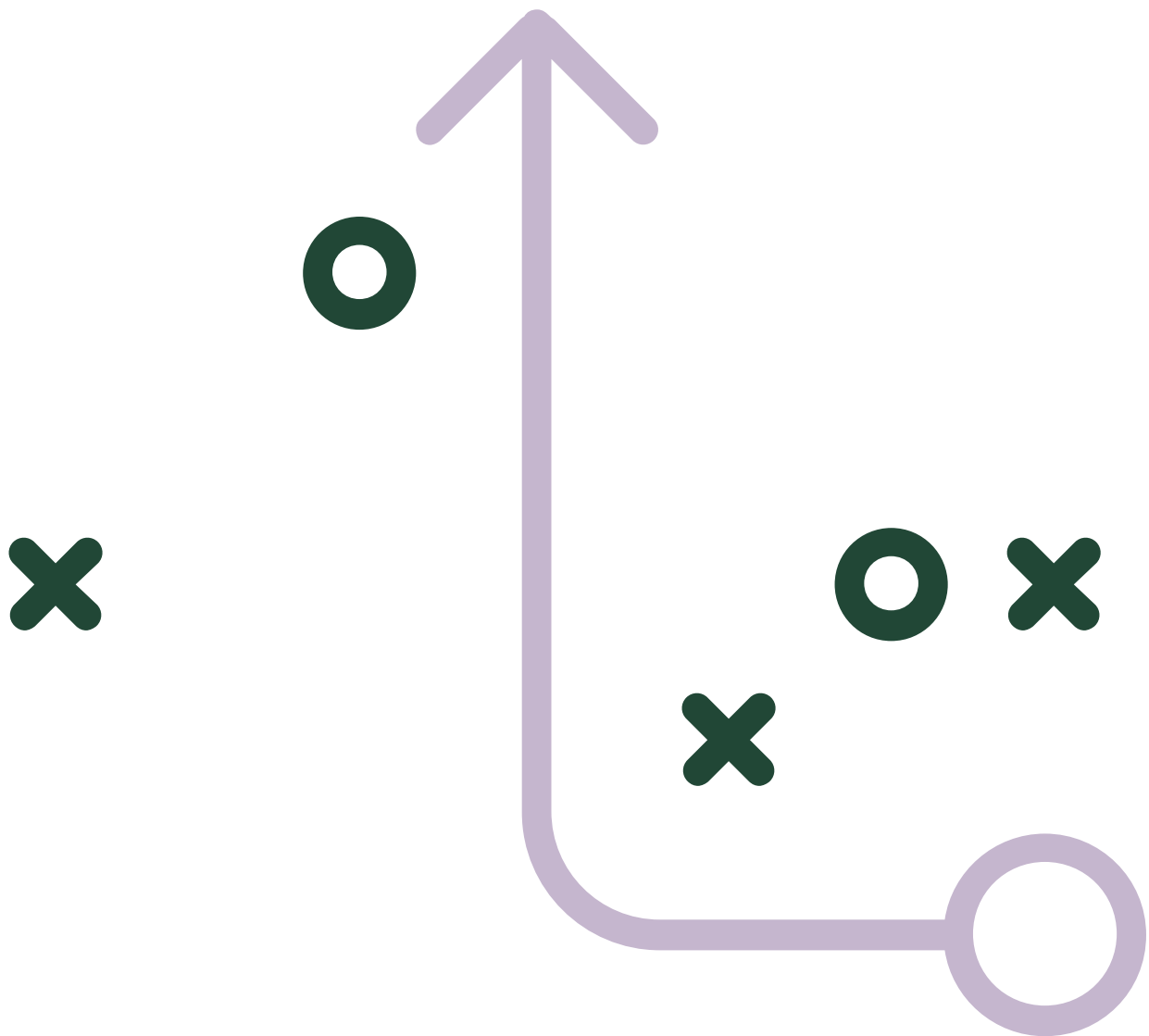


3.2. On volem arribar

Des del Departament cal definir quin és el model d'atenció ciutadana que volem oferir i quins recursos (tant humans com materials) són els que es destinen per fer-lo possible, posant al centre la ciutadania.

Aquest model ha d'establir els compromisos adquirits com a Departament vers la ciutadania i ha d'informar dels serveis que es posen a la seva disposició, els canals utilitzats, els estàndards de qualitat i els terminis de resposta establerts.

La coordinació interna i el treball en equip entre les diferents unitats han d'ajudar a disposar d'informació amb antelació, de qualitat i amb un llenguatge planer i accessible per a tota la ciutadania. Cal conèixer els responsables dels tràmits i establir-hi un circuit que, sense interrompre el funcionament normal del dia a dia, permeti compartir possibles dubtes que tinguin els informadors. La bona comunicació entre les unitats i la formació són elements clau per poder arribar a oferir una atenció personalitzada i de qualitat.



4.

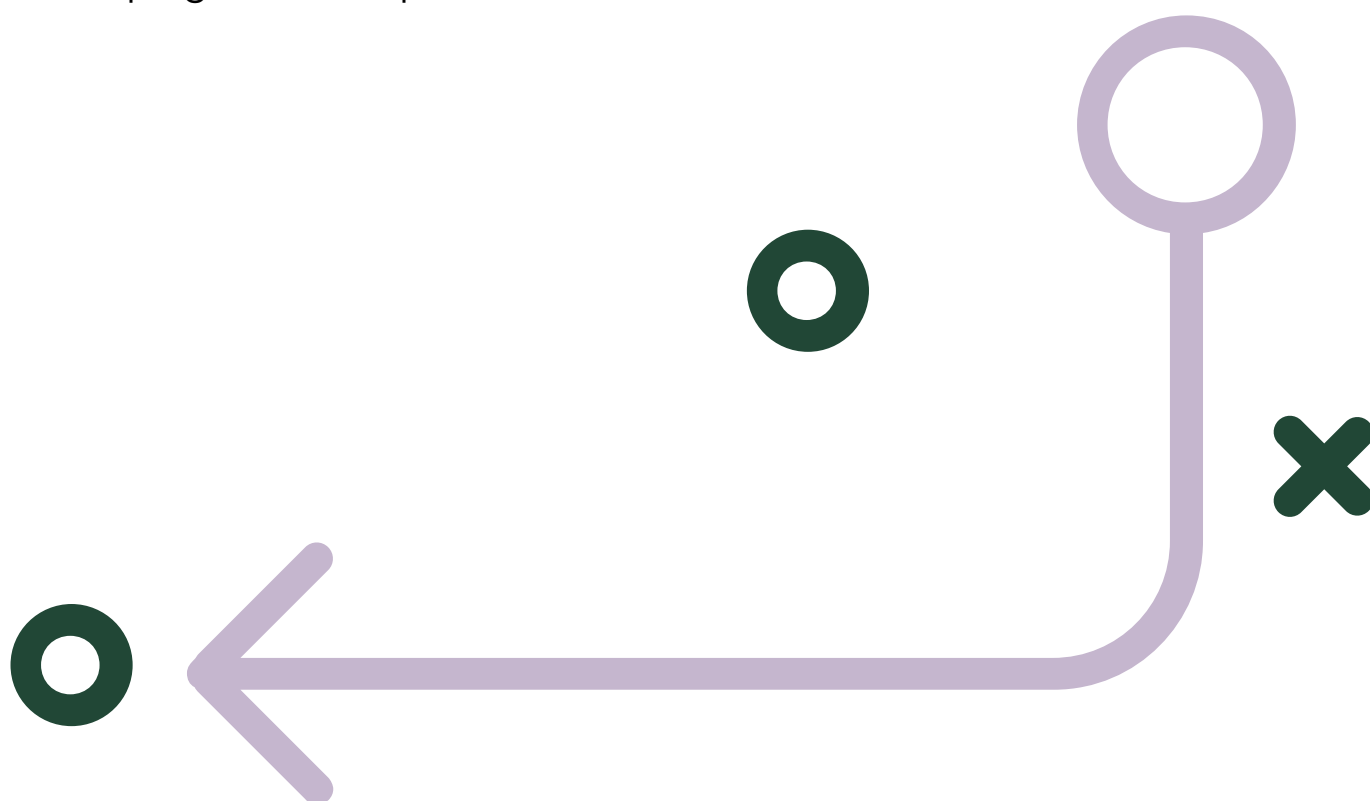
Proposta de model

El model d'atenció ciutadana situa la ciutadania en el centre de la seva gestió per aconseguir una informació acurada i una atenció de qualitat. Aquest enfocament busca impactar positivament en la cadena de valor de la ciutadania (benestar, oportunitats, temps, atenció, rellevància, participació, etc.), en la gestió interna del Departament i, en definitiva, en la imatge corporativa de la Generalitat.

Aquest model té un abast ampli amb implicació tant en l'àmbit extern com en l'àmbit intern.

– Àmbit extern. S'entén per àmbit extern els diferents canals pels quals ens hem de comunicar amb els nostres interlocutors i l'estratègia que hi ha darrera cada canal.

– Àmbit intern. Aquest àmbit inclou la reorganització del Servei d'Informació i Atenció Ciutadana, les actuacions que cal seguir per millorar la coordinació amb les diferents unitats i els serveis territorials i el desplegament del pla en els serveis territorials.



4.1. Àmbit extern

L'atenció ciutadana s'ha d'entendre en sentit ampli com un servei finalista, orientat a resoldre les necessitats d'informació de la ciutadania, si pot ser en el primer contacte i amb independència del canal d'accés.

El Departament difon mitjançant els diferents webs corporatius i comptes a xarxes socials la informació de servei derivada del seu àmbit d'actuació adreçada a la ciutadania. El Departament també disposa de canals de comunicació interna, com la Intranet - Portal de centre, per mantenir informats els diferents públics interns adscrits a l'organització: docents, personal d'administració i serveis, personal d'atenció educativa, etc. Els continguts web són unidireccionals i síncrons, és a dir, es poden consultar a qualsevol hora i des de qualsevol lloc mitjançant un dispositiu connectat a Internet. En el cas de la tramitació electrònica sí que es genera la interacció derivada dels requisits procedimentals (consulta de dades, tramesa de documents, etc.).

D'altra banda, per garantir el dret d'accés a la informació a la ciutadania i també per prestar un servei de qualitat desvinculat del perfil digital de la ciutadania i bastit sobre la base del principi d'igualtat, com a Administració pública el Departament ha de garantir altres vies de sol·licitud d'informació i de tramitació bidireccionals, tant asíncrones (CQS o petició genèrica) com síncrones (atenció presencial).

Els ciutadans, doncs, bé sigui perquè no han trobat a les xarxes o als webs corporatius determinada informació, bé sigui perquè no han sabut sol·licitar un servei mitjançant la tramitació electrònica, o bé perquè prefereixen interactuar amb l'Administració per un altre canal, poden adreçar-se al Departament per diferents vies d'entrada: CQS, tramitador genèric, atenció presencial, etc. En aquests casos, la informació o el suport a la tramitació se'ls ha de prestar pel mateix canal de comunicació que hagin triat.

Distingim tres tipus de canals:

1. Digital

Més enllà dels continguts informatius digitals disponibles a Internet, l'Administració està fent una clara aposta perquè la tramitació electrònica sigui fàcil i àgil, i perquè progressivament estigui a l'abast de tothom. En aquesta línia, el Departament d'Educació està ampliant dia a dia el catàleg de serveis que tant la ciutadania com els centres educatius i el personal adscrit poden sol·licitar en suport electrònic. Igualment, cal donar alternatives al públic que no està obligat a tramitar electrònicament i que prefereixi l'atenció presencial.

En els casos en què els tràmits estiguin configurats en tramitadors corporatius de la Generalitat de Catalunya, cal utilitzar la Tramitació Atesa com a mitjà d'assistència. Per contra, si el tràmit està configurat en un sistema d'informació propi, cal estudiar quin tipus d'assistència es pot oferir a aquests subjectes no obligats. S'han d'habilitar mecanismes d'acompanyament a les persones que voluntàriament utilitzen la via electrònica, però tenen dificultats amb les tecnologies.

El web del Departament i la Intranet - Portal de centre també hi tenen un paper clau. La informació que s'hi publica ha de ser clara, entenedora, accessible i cal emprar-hi un llenguatge planer.

Actualment hi ha diferents vies d'accés a la informació per via telemàtica; són les següents:

a. Formularis digitals propis.

La configuració d'aquests formularis ha de ser l'estratègia a seguir. El Servei d'Organització és l'encarregat de configurar aquests formularis quan no es disposi de sistema d'informació propi i s'hagi d'optar per una eina corporativa.

b. Petició genèrica.

D'acord amb la Instrucció 2/2022, per la qual s'estableixen els criteris per a les comunicacions electròniques al Departament d'Educació, la petició genèrica ha de ser excepcional i se n'ha de fer un ús molt residual. Únicament s'ha de poder utilitzar quan no existeixi un formulari específic i no s'hagi previst cap altra forma de presentar la documentació.

c. Consultes, queixes i suggeriments (CQS).

Es tracta d'un formulari per enviar les consultes, queixes i suggeriments sobre qualsevol servei del Departament. No es pot utilitzar per iniciar un tràmit, per aportar-hi dades o documentació relacionada, per conèixer l'estat d'un tràmit en concret ni per presentar reclamacions i recursos administratius. Aquesta bústia de contacte ha de ser el canal d'entrada de les consultes que ens adreça la ciutadania i el personal del Departament.

És essencial definir amb la unitat l'arbre temàtic del CQS per veure si les opcions actuals disponibles en el formulari s'ajusten a la realitat o si cal demanar que s'hi incorporin altres temàtiques.

També cal designar les persones que hi tindran accés i que s'encarregaran de donar resposta a les entrades d'aquest apartat temàtic. Atès el nombre creixent de CQS, cal que cada unitat determini els usuaris interns de CQS que hi donaran resposta. Cal disposar d'un mínim de dos usuaris per unitat, gestionar-los en cas que alguna persona deixi de dur a terme aquestes tasques i vetllar perquè en períodes de vacances i gaudiment de permisos sempre hi hagi algú que hi pugui donar resposta.

Les consultes s'han d'obrir en un termini màxim d'un dia feiner per conèixer-ne el contingut i determinar-ne l'àmbit de competència i la urgència. A més s'han de resoldre en un termini màxim de quatre dies feiners.

Abans d'enviar una resposta cal pensar-ne el contingut i s'ha de redactar de forma clara i concisa, en un llenguatge planer i en un to formal. S'han d'utilitzar plantilles per tenir respostes homogènies i validades pel responsable de la unitat.

Les bústies electròniques corporatives únicament s'han d'utilitzar per a la gestió interna, entre unitats gestores i centres educatius, i, excepcionalment, per a la gestió del personal del Departament. No s'ha d'oferir mai una bústia de contacte corporativa a la ciutadania, la qual ha d'utilitzar el CQS.

d. Sol·licitud d'accés a la informació pública (SAIP).

Per sol·licitar accés a la informació elaborada per l'Administració cal utilitzar aquest formulari.

2. Telefònic

En el Departament, una de les principals mancances d'atenció ciutadana és la gestió de les trucades, atès que se'n rep un gran volum. El model que es proposa per poder-hi donar resposta és el següent:

- Atendre la ciutadania mitjançant el 012, el servei telefònic corporatiu. El 012 ofereix servei de dilluns a divendres de 8 a 22 hores i està informat de tots els tràmits del Departament d'Educació adreçats a la ciutadania.
- Atendre en un primer nivell d'informació telefònica mitjançant la centraleta de serveis centrals i serveis territorials per a personal docent, PAS i PAE.
- Atendre en un segon nivell d'atenció telefònica d'informació especialitzada mitjançant la derivació a unitats responsables de serveis centrals i serveis territorials per a personal docent, PAS i PAE, i membres dels equips directius. Per tant, és essencial conèixer les persones responsables de cada unitat que fan aquesta atenció telefònica especialitzada, les quals han de tenir el Circuit operatiu durant l'horari establert.

La cap del Servei d'Informació i Atenció Ciutadana del Departament d'Educació és la coordinadora de totes les actuacions que es facin amb el 012. És molt important que la unitat responsable faciliti tota la informació necessària tant per al traspàs d'informació al 012 com per als mateixos informadors telefònics.

Cal repensar els telèfons de contacte que es publiquen al web, tant de serveis centrals com de serveis territorials, per tal que la informació publicada s'ajusti al model telefònic.

Quan es prevegi un volum elevat de trucades cal parlar-ho amb els responsables de telefonia a fi de buscar una solució que hi doni resposta.

Cal analitzar la cita prèvia telefònica com a nou canal d'accés. Aquesta fórmula pot ajudar a canalitzar les trucades, fer-ne una millor planificació i, alhora, donar un servei millor.

Hi ha aplicacions que permeten l'atenció digital i telefònica amb traducció simultània dels idiomes. Es faran proves pilot per comprovar si poden donar resposta a les necessitats del Departament.

Corporativament ja s'està treballant amb un CRM (Customer Relationship Management) per a la gestió telefònica del 012. Caldria disposar d'aquesta eina al Departament per poder identificar l'origen de les trucades i ser proactius a l'hora de derivar-les.

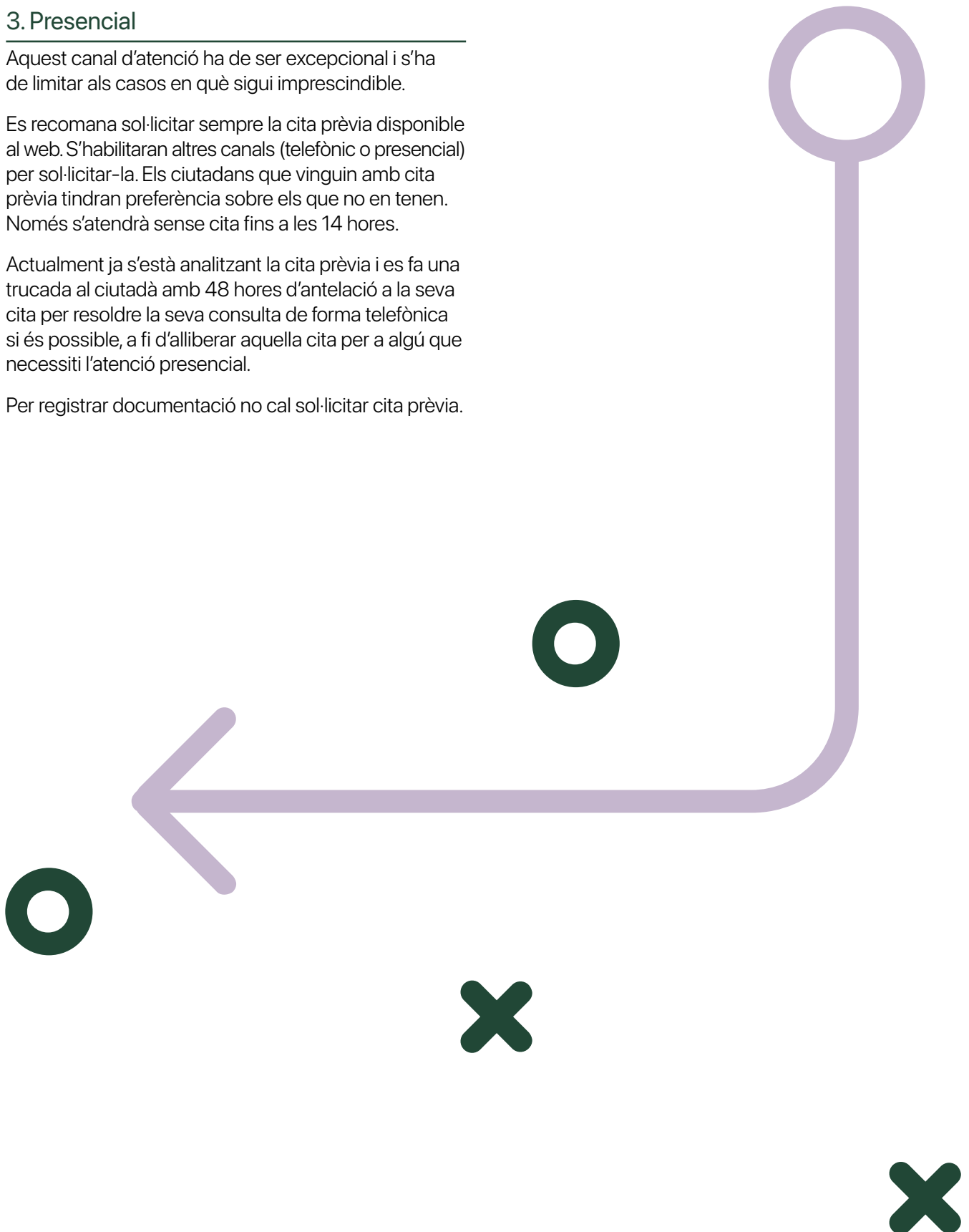
3. Presencial

Aquest canal d'atenció ha de ser excepcional i s'ha de limitar als casos en què sigui imprescindible.

Es recomana sol·licitar sempre la cita prèvia disponible al web. S'habilitaran altres canals (telefònic o presencial) per sol·licitar-la. Els ciutadans que vinguin amb cita prèvia tindran preferència sobre els que no en tenen. Només s'atendrà sense cita fins a les 14 hores.

Actualment ja s'està analitzant la cita prèvia i es fa una trucada al ciutadà amb 48 hores d'antelació a la seva cita per resoldre la seva consulta de forma telefònica si és possible, a fi d'alliberar aquella cita per a algú que necessiti l'atenció presencial.

Per registrar documentació no cal sol·licitar cita prèvia.



4.2. Àmbit intern

En aquest àmbit es detallen els canvis organitzatius que cal fer al Servei d'Informació i Atenció Ciutadana per donar resposta al Pla d'atenció ciutadana, i també les actuacions necessàries per potenciar la coordinació interna amb les unitats i els serveis territorials.

Pel que fa a l'espai de serveis centrals habilitat per a l'atenció ciutadana, s'ha adequat la cartelleria del Servei d'informació i Atenció Ciutadana a la identitat corporativa de la Generalitat de Catalunya. També s'està treballant per disposar de panells informatius a les diferents plantes dels serveis centrals sobre la distribució dels espais i altra informació d'interès.

Internament aquest model té les implicacions següents:

1. Aquest model d'atenció ciutadana aposta per la polivalència en les funcions d'atenció de l'equip del Servei d'Informació i Atenció Ciutadana, de manera que qualsevol persona de l'equip pugui oferir una atenció integral (personal informador i tramitador). Per arribar a aquesta polivalència és necessari adquirir els coneixements teòrics i pràctics de les diferents tasques que cal fer. Així, la formació entre companys i l'elaboració de materials i protocols és determinant per avançar en aquesta polivalència. Es treballarà amb rotació de les tasques perquè qualsevol persona de l'equip faci atenció personal, telefònica i tasques de gestió de la unitat al llarg d'una jornada laboral.

El Servei d'Informació i Atenció Ciutadana serà l'encarregat d'elaborar els materials de suport i els protocols que s'han de seguir per configurar els tràmits en les diferents eines d'atenció ciutadana.

2. Per compartir informació entre els serveis centrals, els serveis territorials i l'OAC de la Generalitat de Catalunya, es crearà un espai a la Intranet - Portal de centre que es nodrirà d'aquella informació de la Intranet i del web que sigui d'interès per al personal informador. El Servei d'Informació i Atenció Ciutadana i el Servei de Difusió vetllaran perquè aquesta informació estigui actualitzada i sigui útil.
3. El personal informador (mitjançant l'escolta activa) és l'encarregat de recollir les preguntes més

recurrents de cada tràmit i reportar-les al Servei de Difusió i a la unitat responsable del tràmit per, si es considera convenient, revisar el contingut del web i/o de la Intranet - Portal de centre, o, fins i tot, incorporar un apartat de preguntes freqüents. Aquestes preguntes freqüents dels diferents tràmits han d'ajudar tant a la ciutadania i la comunitat educativa a l'hora de cercar la informació més rellevant com al mateix personal informador, ja que el cercador permet trobar-la d'una manera més àgil. En aquesta línia de treball es pot valorar l'ús de GencatBOT.

4. La formació interna entre les diferents unitats és crucial per estar al dia de les darreres novetats sobre qualsevol tràmit del Departament, així com ho és la interlocució amb el 012 per estar al dia de tots els tràmits adreçats a la ciutadania.

Pel que fa a l'execució d'aquest pla en els serveis territorials, cal vetllar per:

- habilitar espais per enfortir la coordinació, l'assessorament i el suport entre serveis centrals i serveis territorials;
- fer el seguiment de les pautes i els protocols d'actuació facilitats pel Servei d'Informació i Atenció Ciutadana, i
- adaptar el Pla d'atenció ciutadana a la singularitat de cada servei territorial.

Aquestes actuacions, que s'han de dur a terme dins del pla, en una primera fase es desplegaran a serveis centrals i quan ja es disposi de l'expertesa necessària (es calcula que serà a partir de l'any i mig de l'aprovació d'aquest pla) es començaran a executar als serveis territorials, adaptant-les a la seva organització i a les seves singularitats. No obstant això, aquelles actuacions del pla que ja es puguin implantar des de l'inici als serveis territorials s'executaran al mateix temps que a serveis centrals.

Quan aquest pla s'executi en el territori, caldrà nomenar una persona responsable que vetllarà per aquesta implantació. Es convocaran reunions periòdiques de seguiment i s'habilitaran els mitjans necessaris per compartir els coneixements i la informació que faran possible el pla.

5.

Objectius estratègics del Pla d'atenció ciutadana

5.1. Objectiu estratègic en l'àmbit digital

Garantir el dret de la ciutadania a relacionar-se amb l'Administració de forma telemàtica i garantir mecanismes d'acompanyament als ciutadans que tinguin dificultats tecnològiques.

5.1.1. Objectius operatius en l'àmbit digital

- Augmentar els tràmits digitals disponibles per a la ciutadania.
- Habilitar cites presencials per oferir acompanyament en la tramitació digital i així empoderar la ciutadania en la seva gestió diària.

5.1.2. Actuacions i temporalització en l'àmbit digital

1. Configurar tots els tràmits en format electrònic.

Acció	Responsable	Temporalització
1.1. Analitzar els tràmits que encara s'ofereixen en paper per configurar-los en format electrònic.	Servei d'Organització Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió Unitats de gestió	Permanent
1.2. Diagramar el tràmit.	Servei d'Organització Unitats de gestió	Permanent
1.3. Redissenyar el tràmit.	Servei d'Organització	Permanent
1.4. Configurar el tràmit amb eines corporatives o sistemes d'informació propis.	Servei d'Organització	Permanent
1.5. Formar i acompanyar la unitat en el desplegament del tràmit.	Servei d'Organització Unitats de gestió	Permanent

2. Analitzar peticions genèriques per detectar-hi tràmits específics.

Acció	Responsable	Temporalització
2.1. Analitzar peticions i trameses genèriques rebudes per detectar-hi els tràmits principals.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
2.2. Analitzar si aquests tràmits requereixen un formulari específic en alguna part del procés.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
2.3. Compartir aquesta anàlisi amb el Servei d'Organització perquè la valori.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei d'Organització	Permanent

3. Reconfigurar tràmits telemàtics (9004) propis del Departament amb l'IDcentre correcte (s@rcat).

Acció	Responsable	Temporalització
3.1. Identificar els sistemes d'informació amb tràmits telemàtics mal configurats.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Novembre 2022
3.2. Donar a cada direcció general un IDcentre telemàtic (s@rcat).	Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana	Novembre 2022
3.3. Reconfigurar els tràmits telemàtics (9004) del Departament.	Àrea TIC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Novembre 2022

4. Augmentar els tràmits en què s'ofereix Tramitació Atesa (TA).

Acció	Responsable	Temporalització
4.1. Formar, per part de la DGSEC, tots els informadors que han d'utilitzar TA.	DGSEC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Fet
4.2. Fer una sessió informativa als informadors sobre l'ús de la digitalització segura a la PICA.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei d'Organització	Fet
4.3. Identificar els tràmits adreçats a la ciutadania (subjectes no obligats) i configurats en tramitadors corporatius per tal d'oferir-los amb TA.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei d'Organització	Permanent
4.4. Configurar els nous tràmits a l'eina de TA.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Quan escaigui
4.5. Publicar aquesta informació al web del Departament.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Quan escaigui
4.6. Coordinar-se amb els ST per oferir aquesta eina a tots els territoris que la requereixin.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent

5. Incrementar i homogeneïtzar els tràmits que s'ofereixen amb cita prèvia.

Acció	Responsable	Temporalització
5.1. Formar, per part de la DGSEC, tots els informadors que han de configurar tràmits a l'eina Cita Prèvia.	DGSEC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Octubre 2022
5.2. Analitzar els tràmits que s'estan oferint actualment amb cita prèvia per detectar quins s'hi han d'incorporar.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
5.3. Configurar els nous tràmits a l'eina Cita Prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Quan escaigui
5.4. Publicar aquesta informació al web del Departament.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Quan escaigui
5.5. Homogeneïtzar criteris i tràmits amb els serveis territorials.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Permanent
5.6. Analitzar i homogeneïtzar les temàtiques en la gestió de cues.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Permanent

6. Formar i gestionar els usuaris de CQS.

Acció	Responsable	Temporalització
6.1. Gestionar els usuaris de CQS.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
6.2. Crear un canal a Teams amb els usuaris de CQS de les unitats.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Novembre 2022
6.3. Formar usuaris de les unitats amb CQS (unitats, escalats, etc.).	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Novembre 2022
6.4. Elaborar material de suport per als usuaris interns.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Novembre 2022

7. Reduir el temps de resposta de CQS.

Acció	Responsable	Temporalització
7.1. Formar usuaris de CQS.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Novembre 2022
7.2. Fer el seguiment de CQS pendents i gestionar-los amb la unitat.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió	Permanent
7.3. Repensar l'arbre temàtic.	Servei d'informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió	1r semestre 2023
7.4. Compartir coneixement de l'arbre de CQS.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Usuaris de CQS de les unitats	Permanent

8. Revisar les respostes de CQS per tal d'assegurar-nos que s'hi utilitza un llenguatge entenedor.

Acció	Responsable	Temporalització
8.1. Analitzar les respostes enviades per assegurar que s'hi utilitza un llenguatge planer.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Primer semestre 2023
8.2. Identificar els principals temes de consulta (escolta activa) per treballar la informació del web / Intranet - Portal de centre.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Permanent

9. Eliminar bústies de correu corporatives adreçades a la ciutadania.

Acció	Responsable	Temporalització
9.1. Identificar les bústies corporatives adreçades a la ciutadania i publicades al web.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Primer semestre 2023
9.2. Crear-hi el nivell temàtic de CQS si no hi és.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent

10. Implantar actuacions als serveis territorials (ST).

Acció	Responsable	Temporalització
10.1. Coordinar-se amb la persona nomenada als ST per implantar accions necessàries.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024
10.2. Fer el seguiment i l'assessorament als ST.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024

Indicadors d'atenció digital

Indicador
Temps mitjà de resposta a les peticions de la bústia de contacte (CQS)
Sessions informatives de CQS fetes
Nombre de cites prèvies ofertes
Nombre de tràmits reconvertits en format electrònic
Nombre de tràmits configurats amb Tramitació Atesa

5.2. Objectiu estratègic en l'àmbit telefònic

Garantir que totes les trucades de la ciutadania siguin ateses i que s'hi proporcioni una informació de qualitat.

5.2.1. Objectius operatius en l'àmbit telefònic

- Definir el model d'atenció telefònica del Departament per tal d'assegurar que totes les trucades són ateses.
- Habilitar els circuits necessaris per aplicar el model definit.

5.2.2. Actuacions i temporalització en l'àmbit telefònic

1. Definir el model telefònic.

Acció	Responsable	Temporalització
1.1. Potenciar el 012 per a totes les consultes telefòniques adreçades a la ciutadania.	Servei d'informació i Atenció Ciutadana	Permanent
1.2. Fer formació del 012.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitat de gestió	Permanent
1.3. Modificar el web per modificar els telèfons d'atenció ciutadana.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Novembre 2022
1.4. Modificar la Intranet - Portal de centre amb els telèfons propis del Departament per al personal propi i el dels centres educatius.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Novembre 2022
1.5. Fer sessions informatives per actualitzar i compartir el coneixement sobre tràmits.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió Serveis territorials	Permanent

2. Coordinar-se amb el 012 i elaborar el material que es necessiti.

Acció	Responsable	Temporalització
2.1. Coordinar-se amb el 012: reunions, material, actualitzacions, etc.	Cap del Servei d'Informació i Atenció Ciutadana 012	Permanent
2.2. Elaborar el material necessari i fer sessions informatives del 012.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió 012	Permanent

3. Configurar la cita prèvia telefònica per ordenar el volum de trucades entrants.

Acció	Responsable	Temporalització
3.1. Configurar els tràmits a l'eina Cita Prèvia per oferir atenció telefònica amb cita prèvia telefònica.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió	1r semestre 2023
3.2. Acompanyar i donar suport a les unitats que gestionen les trucades de la cita prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Unitats de gestió	1r semestre 2023
3.3. Fer-ne el desplegament als serveis territorials.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials Unitats de gestió dels serveis territorials	2n semestre 2023

4. Ús d'una operadora automàtica amb informació de primer nivell a la locució.

Acció	Responsable	Temporalització
4.1. Actualitzar el contingut de la locució de l'operadora automàtica segons les necessitats.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent. Ja s'està duent a terme.
4.2. Enregistrar la locució de l'operadora automàtica.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Àrea de Cultura Digital	Permanent. Ja s'està duent a terme.
4.3. Configurar l'operadora automàtica i crear-hi grups de salt.	Àrea TIC	Permanent. Ja s'està duent a terme.

5. Fer la migració a Contact Center.

Acció	Responsable	Temporalització
5.1. Reestablir Contact Center per gestionar les trucades entrants cap als informadors.	Àrea TIC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Desembre 2022
5.2. Analitzar les estadístiques dels principals temes de les trucades (escolta activa) per millorar la informació al web / Intranet - Portal de centre.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	Desembre 2022
5.3. Millorar la gestió de les trucades en espera.	Àrea TIC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Desembre 2022

6. Configurar indicadors de satisfacció dels usuaris.

Acció	Responsable	Temporalització
6.1. Analitzar la viabilitat del sistema telefònic actual i fer una enquesta de satisfacció al final de la trucada.	Àrea TIC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	2n semestre 2023
6.2. Definir els indicadors qualitius i quantitius.	Àrea TIC Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	2n semestre 2023
6.3. Analitzar els resultats dels indicadors.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	2n semestre 2023

7. Disposar d'un CRM propi del Departament.

Acció	Responsable	Temporalització
7.1. Presa de requeriments per a la configuració del CRM.	Àrea TIC Servei d'informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Setembre 2024
7.2. Valorar solucions tecnològiques disponibles per veure quina s'adapta millor a les nostres necessitats.	Àrea TIC Servei d'informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Novembre 2024
7.3. Formar usuaris del sistema CRM.	Àrea TIC Servei d'informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Gener 2025
7.4. Implantar el CRM al servei de telefonia.	Àrea TIC Servei d'informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Febrer 2025
7.5. Fer el seguiment de la implantació.	Àrea TIC Servei d'informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Febrer 2025

8. Implantar actuacions als serveis territorials.

Acció	Responsable	Temporalització
8.1. Coordinar-se amb la persona nomenada als serveis territorials per implantar les accions necessàries.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024
8.2. Fer el seguiment i l'assessorament als serveis territorials.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024

Indicadors atenció telefònica

Indicador
Nombre de trucades ateses
Temps mitjà d'atenció telefònica
Nivell de satisfacció de l'usuari

5.3. Objectiu estratègic en l'àmbit presencial

Garantir l'atenció presencial als subjectes no obligats a relacionar-se amb l'Administració per via electrònica, vetllant especialment pels col·lectius més vulnerables.

5.3.1. Objectius operatius en l'àmbit telefònic

- Definir els casos en què és necessària l'atenció presencial.
- Establir la preferència d'atenció als ciutadans que disposen de cita prèvia respecte dels espontanis.
- Oferir més cites amb l'eina Cita Prèvia.

5.3.2. Actuacions i temporalització en l'àmbit presencial

1. Analitzar la cita prèvia per intentar resoldre la consulta per via telefònica.

Acció	Responsable	Temporalització
1.1. Analitzar setmanalment les cites prèvies per detectar les consultes susceptibles de ser resoltes telefònicament.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent. Ja s'està duent a terme.
1.2. Trucar a la persona interessada 48 hores abans de la cita presencial per intentar resoldre la seva consulta per via telefònica.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent. Ja s'està duent a terme.

2. Establir la preferència de fer l'atenció ciutadana amb cita prèvia en detriment dels espontanis.

Acció	Responsable	Temporalització
2.1. Incrementar el nombre de cites prèvies que s'ofereix.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	1r semestre 2023
2.2. Informar al web de la preferència d'atenció als ciutadans que disposen de cita prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Servei de Difusió	1r semestre 2023
2.3. Habilitar nous canals per poder sol·licitar la cita prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	2n semestre 2023

3. Analitzar els tràmits que requereixen cita prèvia.

Acció	Responsable	Temporalització
3.1. Analitzar tràmits susceptibles d'oferir a Cita Prèvia i que actualment no s'ofereixen per aquesta via.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
3.2. Configurar els tràmits a l'eina Cita Prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana	Permanent
3.3. Homogeneïtzar amb els serveis territorials els tràmits que ofereix Cita Prèvia.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	2n semestre 2023

4. Implantar actuacions als serveis territorials.

Acció	Responsable	Temporalització
4.1. Coordinar-se amb la persona nomenada als serveis territorials per implantar les accions necessàries.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024
4.2. Fer el seguiment i l'assessorament als serveis territorials.	Servei d'Informació i Atenció Ciutadana Serveis territorials	Abril 2024

Indicadors d'atenció presencial

Indicador
Nombre de ciutadans atesos
Percentatge de ciutadans atesos amb cita respecte dels espontanis
Nivell de satisfacció de l'usuari
Nombre de cites prèvies que s'ofereixen

6.

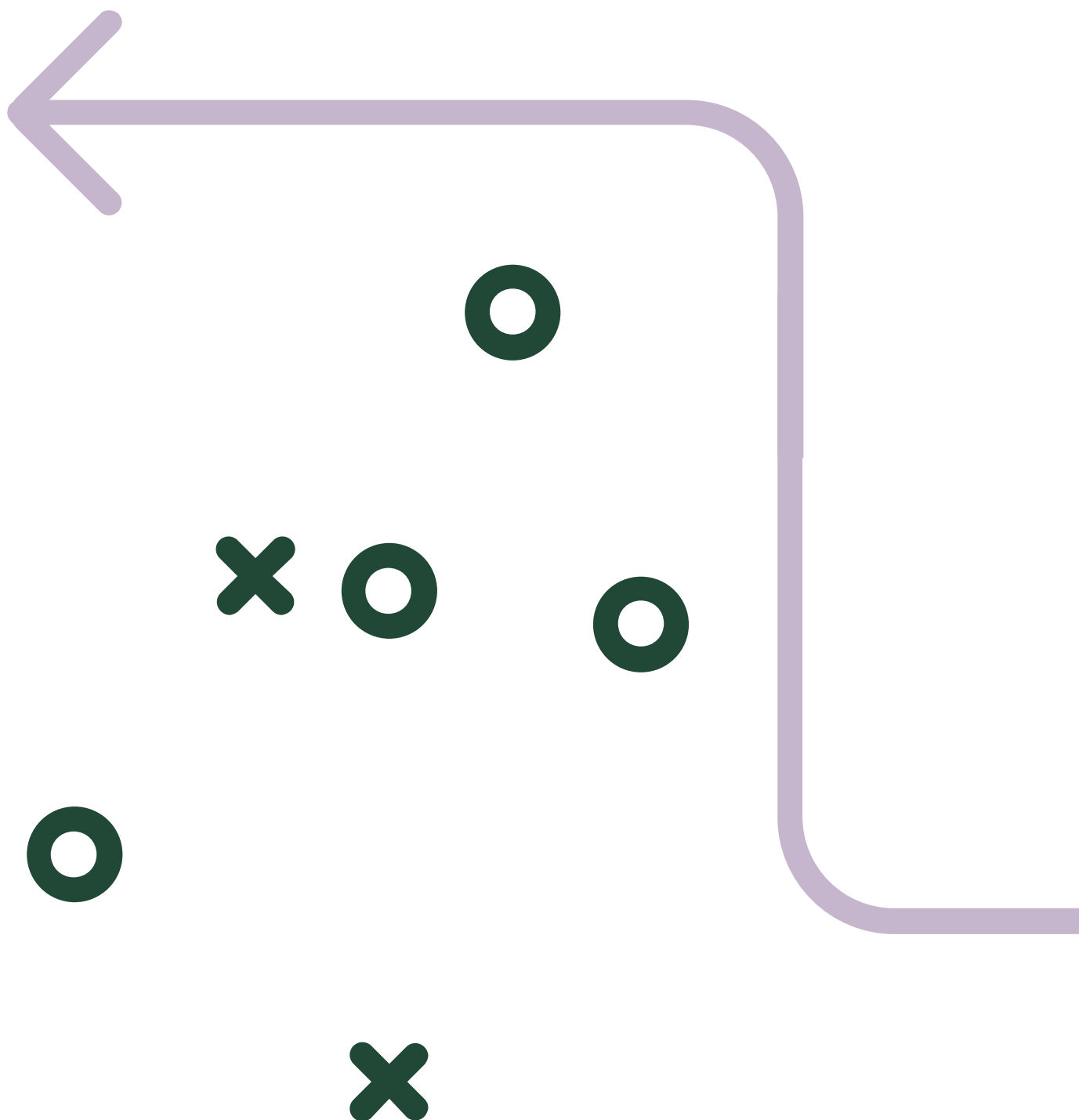
Mapa resum de les implicacions externes i de les actuacions que cal fer

Àmbit digital	Àmbit telefònic	Àmbit presencial
<ol style="list-style-type: none">1. Configurar tots els formularis en format electrònic.	<ol style="list-style-type: none">1. Definir el model telefònic.	<ol style="list-style-type: none">1. Analitzar la cita prèvia per intentar resoldre per via telefònica.
<ol style="list-style-type: none">2. Analitzar les peticions genèriques per detectar-hi tràmits específics.	<ol style="list-style-type: none">2. Coordinar-se amb el 012 i elaborar el material necessari.	<ol style="list-style-type: none">2. Establir la preferència de fer atenció ciutadana amb cita prèvia en detriment dels espontanis.
<ol style="list-style-type: none">3. Reconfigurar els tràmits telemàtics (9004) propis del Departament amb l'IDcentre correcte (s@rcat).	<ol style="list-style-type: none">3. Configurar la cita prèvia telefònica per ordenar el volum de trucades entrants.	<ol style="list-style-type: none">3. Analitzar els tràmits que requereixen cita prèvia.
<ol style="list-style-type: none">4. Augmentar els tràmits en què s'ofereix l'eina Tramitació Atesa.	<ol style="list-style-type: none">4. Actualitzar i configurar una operadora automàtica amb informació de primer nivell a la locució.	<ol style="list-style-type: none">4. Implantar actuacions als serveis territorials.
<ol style="list-style-type: none">5. Incrementar i homogeneïtzar els tràmits que s'ofereixen amb cita prèvia.	<ol style="list-style-type: none">5. Fer la migració a Contact Center.	
<ol style="list-style-type: none">6. Formar i gestionar usuaris de CQS.	<ol style="list-style-type: none">6. Configurar indicadors de satisfacció dels usuaris.	
<ol style="list-style-type: none">7. Reduir el temps de resposta de CQS.	<ol style="list-style-type: none">7. Disposar d'un CRM propi del Departament.	
<ol style="list-style-type: none">8. Revisar les respostes de CQS per assegurar-nos que s'hi empra un llenguatge entenedor.	<ol style="list-style-type: none">8. Implantar actuacions als serveis territorials.	
<ol style="list-style-type: none">9. Eliminar bústies corporatives adreçades a la ciutadania.		
<ol style="list-style-type: none">10. Implantar actuacions als serveis territorials.		

7.

Detall d'actuacions per àmbit

Tal com s'ha indicat més amunt, aquest pla té dues implicacions, una d'externa i una d'interna, i cadascuna té un seguit d'actuacions amb unes tasques associades. Aquestes tasques s'han de liderar des dels diferents serveis implicats.



8.

Creació de tràmits i actualització de continguts

Per començar a treballar amb qualsevol tràmit nou o que s'hagi de redissenyar per adaptar-lo al format digital, cal emplenar el formulari que s'ha habilitat a aquest efecte a la [Intranet - Portal de centre](#), a l'apartat "Recursos i Eines - Administració digital - Tramitar".

Aquest formulari estableix la informació mínima necessària perquè els diferents serveis del Gabinet Tècnic (Difusió, Organització, Informació i Atenció Ciutadana, etc.) puguin començar a treballar-hi, i és el punt de partida de qualsevol actuació.

Cal emplenar-lo amb una antelació mínima d'entre dos i tres mesos, en funció de la complexitat del tràmit.

Un cop enviat aquest formulari, el Gabinet Tècnic contactarà amb la unitat responsable per treballar la informació i concretar les accions que cal dur a terme. No es publicarà cap informació al web / Intranet - Portal de centre si no s'ha emplenat aquesta fitxa.

En cas que es vulgui fer una modificació de la informació d'un tràmit ja publicat al web o a la Intranet - Portal de centre, cal enviar un correu a la bústia difusio.educacio@gencat.cat amb temps suficient per poder fer la redacció i la correcció lingüística del contingut.

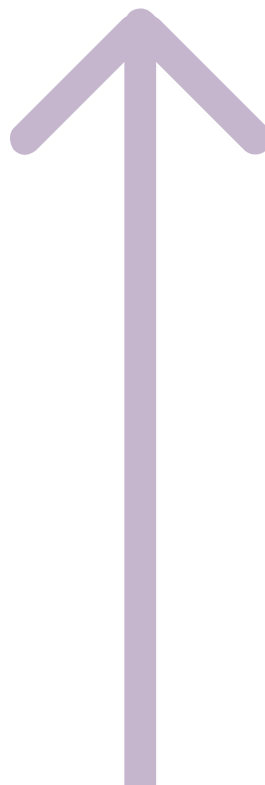
9.

Agents implicats

Aquest pla és un projecte estratègic i transversal que necessita la implicació i la col·laboració de totes les unitats del Departament, que són les que tenen el coneixement sobre cada tràmit. Per tant, és essencial que hi hagi una bona comunicació perquè qualsevol tràmit surti amb totes les garanties. Això implica enviar el formulari habilitat a la Intranet per crear nous tràmits o actualitzar continguts amb temps suficient per començar a treballar-hi i dur a terme les reunions i les sessions d'informació que siguin necessàries.

També és essencial el suport de la Secretaria General perquè aquest model esdevingui un protocol a seguir per a tots aquells tràmits amb impacte a la ciutadania i la comunitat educativa i, alhora, es doti dels recursos necessaris per tirar-lo endavant.

Quan aquest Pla d'atenció ciutadana s'hagi d'implantar als serveis territorials caldrà nomenar una persona responsable que vetlli per la seva implantació en el territori. Es faran reunions periòdiques de seguiment i s'habilitaran els mitjans necessaris per compartir coneixements i informació amb la finalitat de fer possible aquesta implantació.



10.

Cronograma

La implantació d'aquest model d'atenció ciutadana en el Departament d'Educació és un projecte a mitjà termini (tres anys des de la seva aprovació) i amb un gran impacte a l'organització. Tot i així, aquest Pla conté actuacions que es poden executar a curt termini i amb un impacte immediat sobre el servei d'atenció.

La proposta és dur a terme les accions més necessàries a serveis centrals i, després, quan ja es disposi de l'expertesa necessària, dur-les a terme als serveis territorials. No obstant això, totes les accions que es puguin implantar en una primera fase als serveis territorials també es duran a terme (com, per exemple, unificar els telèfons publicats al web / Intranet - Portal de centre o derivar les trucades de la ciutadania al 012).

Cronograma

	2022		2023				2024				2025			
	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
GESTIÓ DEL PROJECTE														
Elaboració del model d'atenció ciutadana														
Definició del model	X	X												
Implicacions	X	X												
Compartició del model amb DG i ST perquè hi aportin comentaris	X	X												
Presentació del model d'atenció ciutadana a DG i ST														
X	X													
ACCIONS A DUR A TERME														
ORGANITZACIÓ I PERSONES (implicació interna)														
Actualització de la cartelleria corporativa de la Generalitat	X													
Nou model d'atenció ciutadana														
Polivalència (formació i elaboració de manuals)			X	X	X	X								
Elaboració dels torns de treball de l'equip			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coordinació amb les unitats de gestió	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sessions informatives per part de les unitats de gestió	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PROCESSOS (implicació externa)														
Àmbit digital														
1. Configurar tràmits en format electrònic	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Analitzar les peticions genèriques per detectar-hi tràmits específics	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Reconfigurar tràmits telemàtics (9004) propis del Departament amb l'IDcentre correcte (s@rcat)			X	X										
4. Analitzar tràmits susceptibles d'oferir amb Tramitació Atesa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Incrementar i homogeneïtzar els tràmits que s'ofereixen amb cita prèvia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6. Formar i gestionar els usuaris de CQS		X		X			X							
7. Reduir el temps de resposta de CQS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8. Revisar respostes CQS per assegurar que s'hi usa un llenguatge planer i entenedor			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9. Eliminar les bústies corporatives			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implantació d'accions als serveis territorials														
									X	X	X	X	X	X
Àmbit telefònic														
1. Definir el model telefònic	X	X	X	X										
2. Coordinar-se amb el 012 i elaborar el material necessari	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Configurar la cita prèvia telefònica			X											
4. Actualitzar i configurar l'operadora automàtica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5. Fer la migració a Contact Center		X	X											
6. Configurar indicadors de satisfacció				X										
7. Disposar d'un CRM propi del Departament									X	X	X	X	X	X
Implantació d'accions als serveis territorials														
									X	X	X	X	X	X
Àmbit presencial														
1. Analitzar la cita prèvia per intentar resoldre per via telefònica	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2. Establir la preferència d'atenció ciutadana amb cita prèvia en detriment dels espontanis			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3. Analitzar i configurar tràmits que requereixen cita prèvia	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implantació d'accions als serveis territorials														
									X	X	X	X	X	X
PROCÉS DE MILLORA CONTÍNUA														
Seguiment dels indicadors de procés	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinació de noves àrees de millora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
INFORME FINAL DEL PROJECTE														
Anàlisi dels resultats del projecte														X
Anàlisi de les conclusions														X
Elaboració de l'informe final														X
Presentació final														X

Per ampliar aquesta informació vegeu el cronograma complet.

11.

Pressupost

No és un pla que requereixi grans inversions, sinó que es centra en l'elaboració d'instruccions internes per millorar la comunicació i les tasques que ha de dur a terme cada unitat implicada.

Sí que són necessàries, i per això cal pressupostar-les, les despeses següents:

Concepte	Responsable	Hores	Total
Anàlisi de l'espai per adequar-lo a aquest nou model d'atenció ciutadana.	Direcció de Serveis Gabinet Tècnic		Màxim 14.999 €
Adequació de l'espai al nou model d'atenció ciutadana.	Direcció de Serveis Gabinet Tècnic	Pendent de la proposta de redisseny	Pendent de la proposta de redisseny
Migració a Contact Center i millora del sistema telefònic actual.	Àrea TIC Gabinet Tècnic	Permanent	Cost mensual operadors i informadors: 180 €/mes
CRM propi del Departament d'Educació.	Direcció de Serveis Àrea TIC Gabinet Tècnic	Pendent de valoració	Pendent de valoració
Augment del personal de les unitats de gestió per donar resposta al volum creixent de CQS.	Direcció de Serveis	Pendent de disponibilitat del capítol I	Pendent de disponibilitat del capítol I

¹ Aplicació que permet al personal informador de les oficines fer una tramitació en línia en nom de la persona interessada, que, prèviament (i com a condició imprescindible), ha donat el seu consentiment.

