



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i de Polítiques Digitals i Territori**

Acompanyant la ciutadania allà on és

El servei de videoatenció

Acompanyant la ciutadania allà on és

Model d'atenció multicanal



Digital

Per aquelles consultes que es resolen per la via de les xarxes socials i altres canals digitals, amb atenció personalitzada o automatitzada (missatgeria instantània, xat web...)



Telefònica

Per aquelles consultes que es resolen amb una trucada telefònica.



Vídeo Atenció

Per aquelles consultes sobre tràmits i serveis que siguin complicats i que requereixen que el personal informador pugui veure la pantalla del ciutadà per guiar-lo en el procés.



Presencial

Per aquelles consultes o tramitacions que no s'hagin pogut resoldre per cap altre canal o que només es puguin fer presencialment.

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció

- Ens acostem a la ciutadania i l'acompanyem personalment en l'accés a la informació i en el suport que necessiti sense necessitat de desplaçaments.
- Incrementem l'eficiència en l'atenció, fomentem la sostenibilitat mediambiental.
- Es desdibuixa el component territorial i universalitzem l'accés als serveis públics.
- Facilita el redimensionament del front office d'atenció i permet el teletreball del personal informador.

Experiència:



Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció

► Tipus de vídeo atenció:



Informativa

És una sessió per a donar informació



**Tramitació
assistida**

És una sessió informativa on el funcionari pot compartir pantalla i guiar el ciutadà per assistir-lo als mitjans electrònics.

► Repte:



**Tramitació
atesa**

És una sessió on el funcionari pot compartir pantalla i tramitar electrònicament en nom del ciutadà electrònics.

Acompanyant la ciutadania allà on és

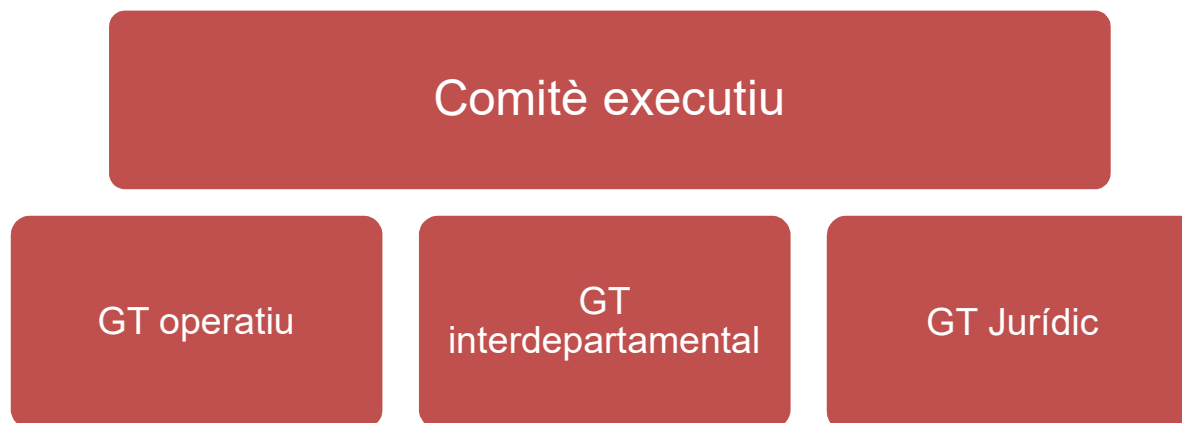
Videoatenció

► Objectius DGSEC:

- ✓ Desplegament de la videoatenció a la Generalitat de Catalunya, com a solució per a prestar un nou canal de relació a la ciutadania, sigui com a canal informatiu, d'assistència o de suport a la tramitació.
- ✓ Aconseguir un model corporatiu a tota la Generalitat.
- ✓ Impulsar les línies de treball per a poder fer aquest desplegament de manera coordinada, tenint en compte tot els aspectes que requereixen actuacions a fer i totes les parts que han d'estar implicades en aquest projecte.

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció. Model governança del projecte



Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció. Línies de treball

➤ Àmbit jurídic i de protecció de dades:

Línia de treball		Actuacions o tasques a fer
1. Protecció de dades	Ciudadà	Avaluació impacte i tractament de protecció de dades
	Empleat	Drets d'imatge i protecció de dades
2. Identificació i signatura		Definir el procediment d'identificació del ciutadà i en quins casos és necessària gravació
		Analitzar la viabilitat d'incorporar la vídeo atenció com un sistema de identitat i signatura digital
		Identificació del personal informador
3. Base jurídica		Analitzar si cal modificar la base jurídica o fer alguna proposta normativa per regular la videoatenció

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció. Línies de treball

➤ Àmbit tecnològic:

Línia de treball	Actuacions o tasques a fer
1. Solució corporativa	Definir els passos a fer per la corporatització de la solució amb l'Àrea Solucions i Coneixement.
2. Aprovisionament	Definir modalitat de contractació: canal de compra per llicències i com fer els evolutius i desenvolupaments
3. Monitoratge	Garantir que la solució estigui monitoritzada
4. Accés al servei i logística (equipament i connectivitat)	Definir, procediment i difondre el circuit d'accés a la vídeo atenció.
5. Pla d'evolució de la solució	Identificar evolutius i millores a la solució Integració amb eines corporatives (cita prèvia, Tramitació Atesa, Sarcats, certificats digitals, GSiT, ...)

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció. Línies de treball

➤ Àmbit organitzatiu:

Línia de treball	Actuacions o tasques a fer
1. Definir el model organitzatiu d'atenció	Definir els criteris funcionals d'accés i ús de la solució Establir protocols i procediments Guió de la vídeo trucada
2. Organització i formació dels informadors	Horaris, condicions de teletreball, espai, etc. Pla de formació i actualització Organitzar un pool d'informadors interterritorial (compartit OAC)
3. Catàleg de serveis per videoconferència	Nivell d'atenció: informativa, tramitació assistida i tramitació atesa. Atenció general i especialitzada
4. Imatge corporativa	Fons de pantalla, codi vestuari,... (PIV)
5. Comunicació i difusió	Pla de comunicació
6. Seguiment i indicadors	Model de seguiment funcional

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció. Línies de treball

➤ Àmbit gestió documental:

Línia de treball	Actuacions fetes
Avaluació documental	Tractament de les evidències documentals

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció a les OAC

Amb el nou servei de vídeo atenció es persegueix **millorar la interacció amb la ciutadania i poder resoldre els seus dubtes**, mitjançant l'atenció **informativa i assistida**. **No tramitació atesa**.



INVOLUCRATS AL PILOT

- OAC de Girona
- OAC Terres de l'Ebre



SERVEIS QUE INCLOU EL PILOT

- Autorització CREMA
- Devolució fiances
- Llicències pesca i caça
- Consultes expedient Benestar
- Consulta sancions de trànsit
- Cèdules habitabilitat
- Comunicació de quines
- Títols nàutics
- IdCAT Mòbil

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció.

► Fins ara:

- ✓ Servei en fase de prova a OAC Terres de l'Ebre i Girona
 - ✓ Memòria del projecte
 - ✓ Protocol d'atenció i identificació
 - ✓ Guia de bateria de proves
 - ✓ Descripció i diagramació de serveis per vídeo atenció
 - ✓ Seguiment setmanal per identificar millores

- ✓ Nous casos per ampliar: Oficina Atenció Ciutadana de Vicepresidència (C/Aragó).

Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció.

➤ Fins ara:

Línia de treball	Actuacions en curs i fetes
1. Jurídic i protecció de dades	<ul style="list-style-type: none">• Tractament de protecció de dades publicat: Servei d'atenció ciutadana per videoconferència• Grup de treball de DPD específic de protecció de dades• PIA ATC
2. Tecnològic	<ul style="list-style-type: none">• Integració amb GICAR• Integració servei SMS PICA• Adaptació de la cita prèvia nativa a criteris corporatius i compliment de la normativa d'accessibilitat• Auditoria de seguretat de la solució per l'Agència de Ciberseguretat
3. Organitzatiu	<ul style="list-style-type: none">• Guió de la videoconferència• Identificació de tràmits• Material de formació i acompanyament• Imatge corporativa



Acompanyant la ciutadania allà on és

Videoatenció.

➤ Properes passes:

- ✓ Integrar solució vídeo atenció amb la solució de cita prèvia corporativa
- ✓ Identificar nous serveis del catàleg de serveis per videoconferència
- ✓ Organitzar un pool d'informadors interterritorial (compartit OAC)
- ✓ Definir model i condicions de la vídeo atenció a l'oficina i en modalitat de teletreball
- ✓ Identificar els requeriments necessaris per fer tramitació atesa per vídeoatenció

Acompanyant la ciutadania allà on és

Queda camí per recórrer...



...fem-lo plegats



Generalitat de Catalunya
**Departament de la Vicepresidència
i de Polítiques Digitals i Territori**

gencat.cat