



Servicio de atención de consultas Tramitador de expedientes digital.

Oviedo, 11-13 junio 2008

Tomàs Baiget y Llorenç Birba / Institut d'Estadística de Catalunya

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Servicio de atención de consultas**
- 3. Sistema de *work-flow* para atender las consultas**
- 4. Ejemplo de tramitación**
- 5. La experiencia del Idescat: ventajas e inconvenientes**
- 6. Conclusiones**

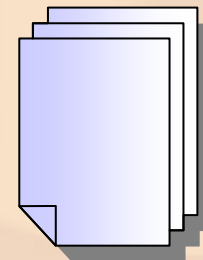
1. Introducción

➤ Oficinas estadísticas: cada vez más atención a la difusión



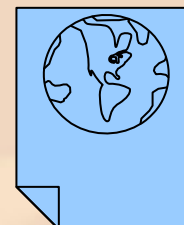
Biblioteca

Publicaciones



Atención a
demandas de
información
estadística a
medida

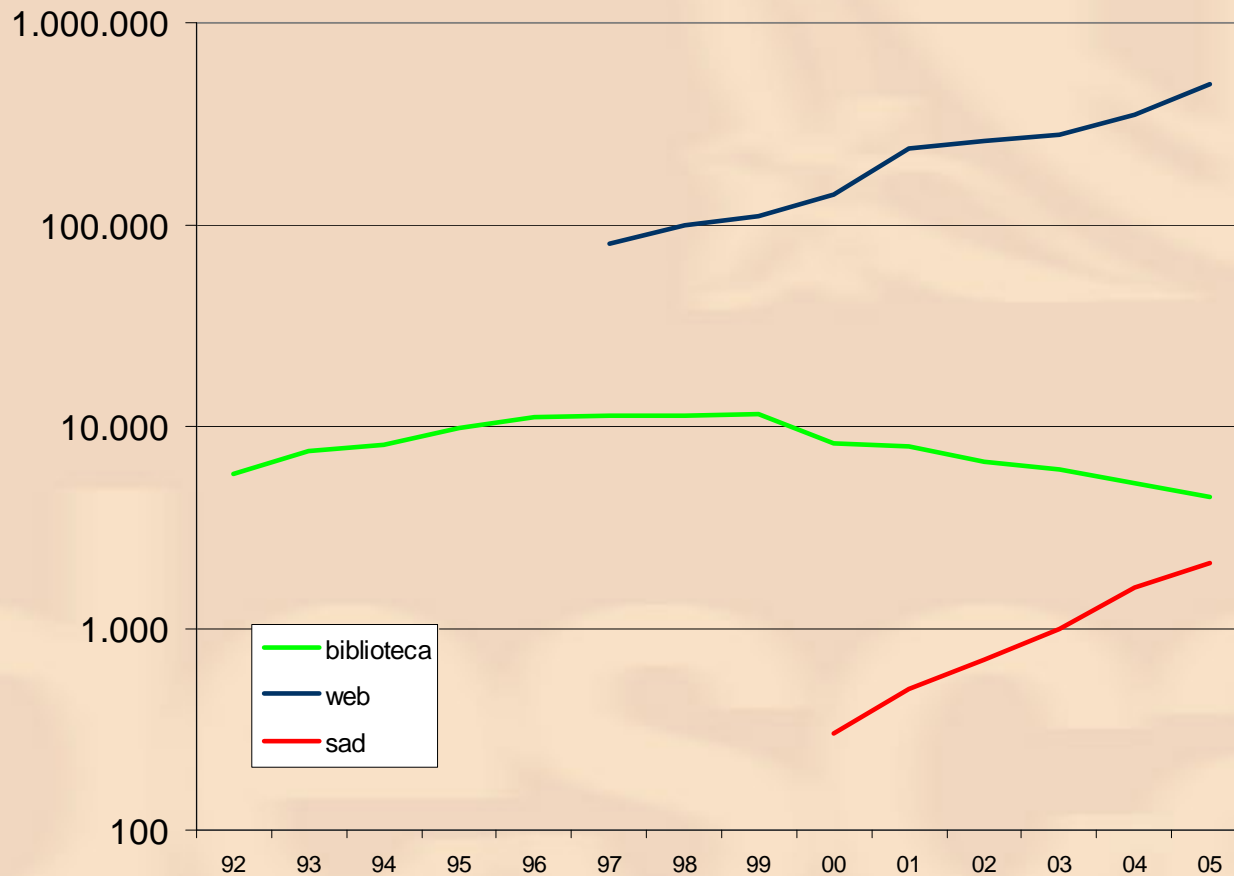
Web



Los citados medios de difusión son complementarios:

	Coste por consulta
➤ Libros y otras publicaciones: <ul style="list-style-type: none">- tirada / divulgación incierta- óptimo: impresión <i>just in time</i>	alto
➤ Biblioteca: <ul style="list-style-type: none">- coste fijo elevado, ubicación fija- pocos usuarios	alto
➤ Web: <ul style="list-style-type: none">- coste alto, acceso abierto	bajo
➤ Servicio de atención de consultas: <ul style="list-style-type: none">- complemento cualitativo a los anteriores- servicio personalizado	alto

Usuarios de los servicios de información



2. Servicio de Atención de Consultas

idescat

2. Servicio de Atención de Consultas

- ↘ implícitamente había existido desde “siempre”

- ↘ aumento debido a la mayor penetración del Idescat en la sociedad a través de la web
 - la información estadística se usa mucho más

- ↘ las demandas a medida causan bastante distorsión en el trabajo diario de los técnicos
 - hay que racionalizarlas

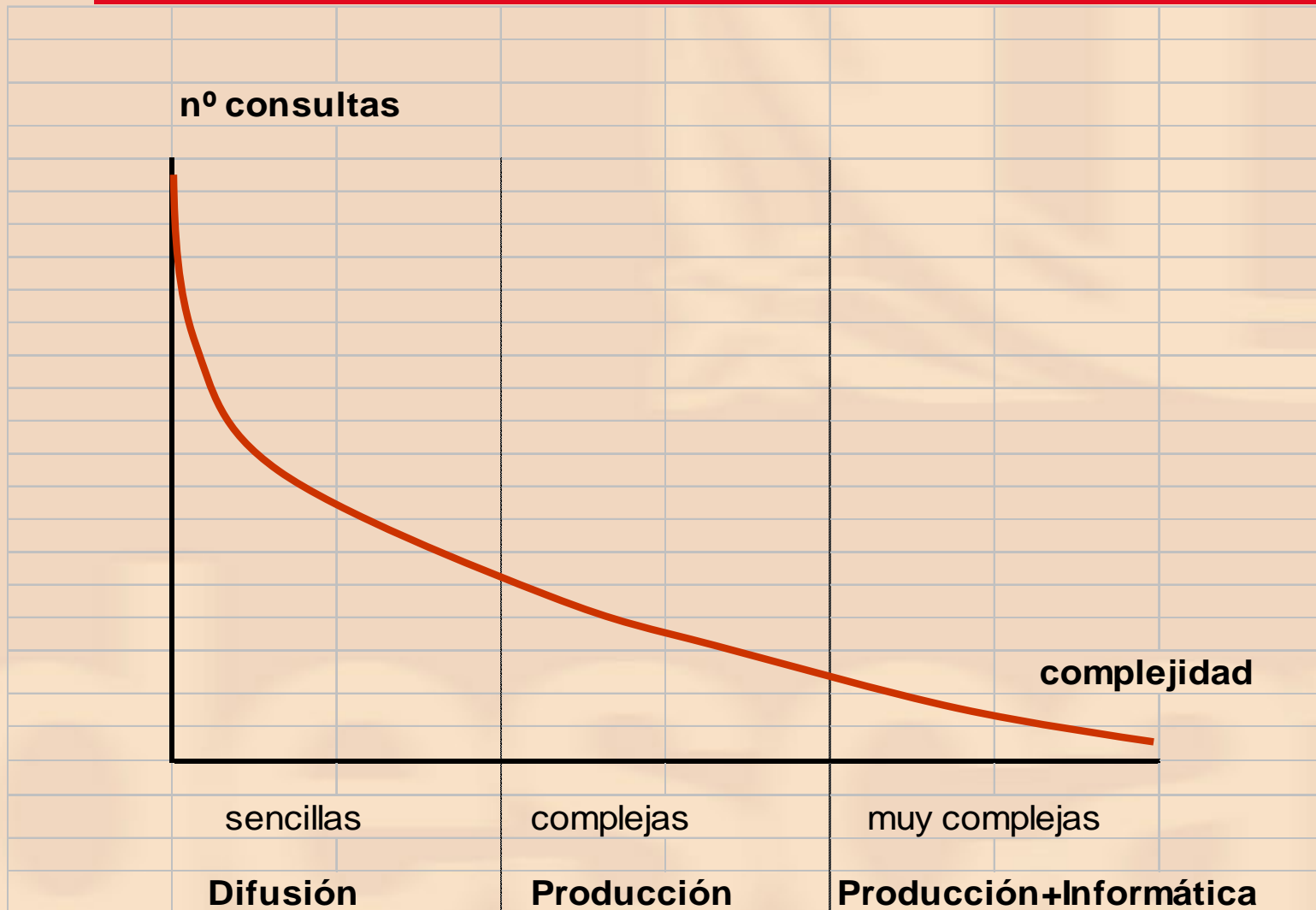
Situación de partida

- ↘ carencia de una estructura visible
- ↘ recepción aleatoria
- ↘ traslados internos de papeles
- ↘ descontrol de la situación de la tramitación
- ↘ desconocimiento de características y costes
- ↘ falta de normalización en las respuestas
- ↘ falta de control de calidad
- ↘ falta de imagen cohesionada ni profesional
- ↘ desconocimiento de qué información se pide
- ↘ ni de quién la pide

Objetivos: homogeneizar, racionalizar

- tramitación digital mucho más rápida
- registrar exhaustivamente las demandas
- consultar su situación en tiempo real
- conocer los perfiles de clientes y de consultas
- direccionamiento inmediato a quien corresponda
- posibilidad de fragmentar demandas múltiples
- racionalizar los recursos de personal técnico
- estadísticas del servicio

Tipificación de las consultas

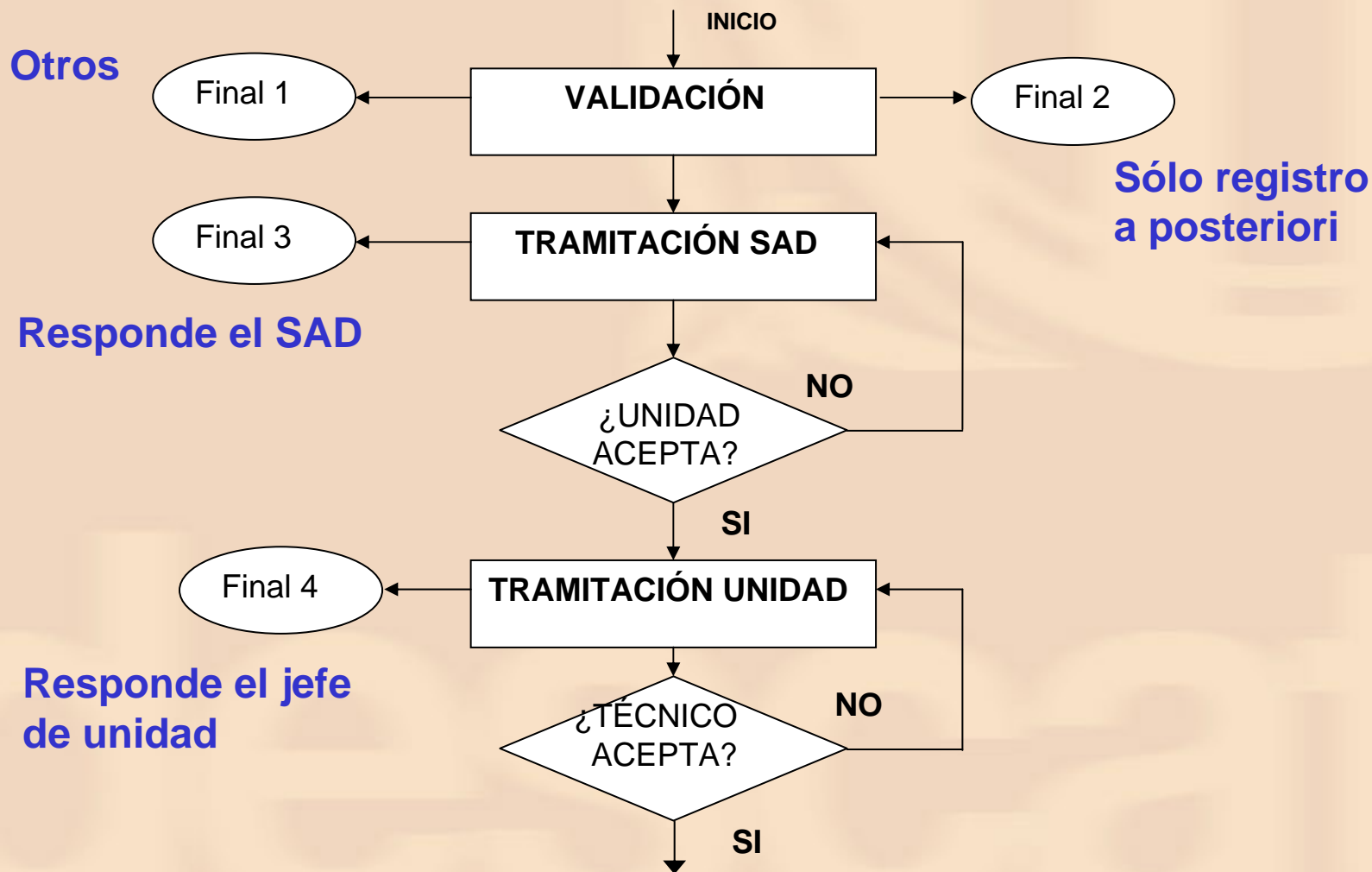




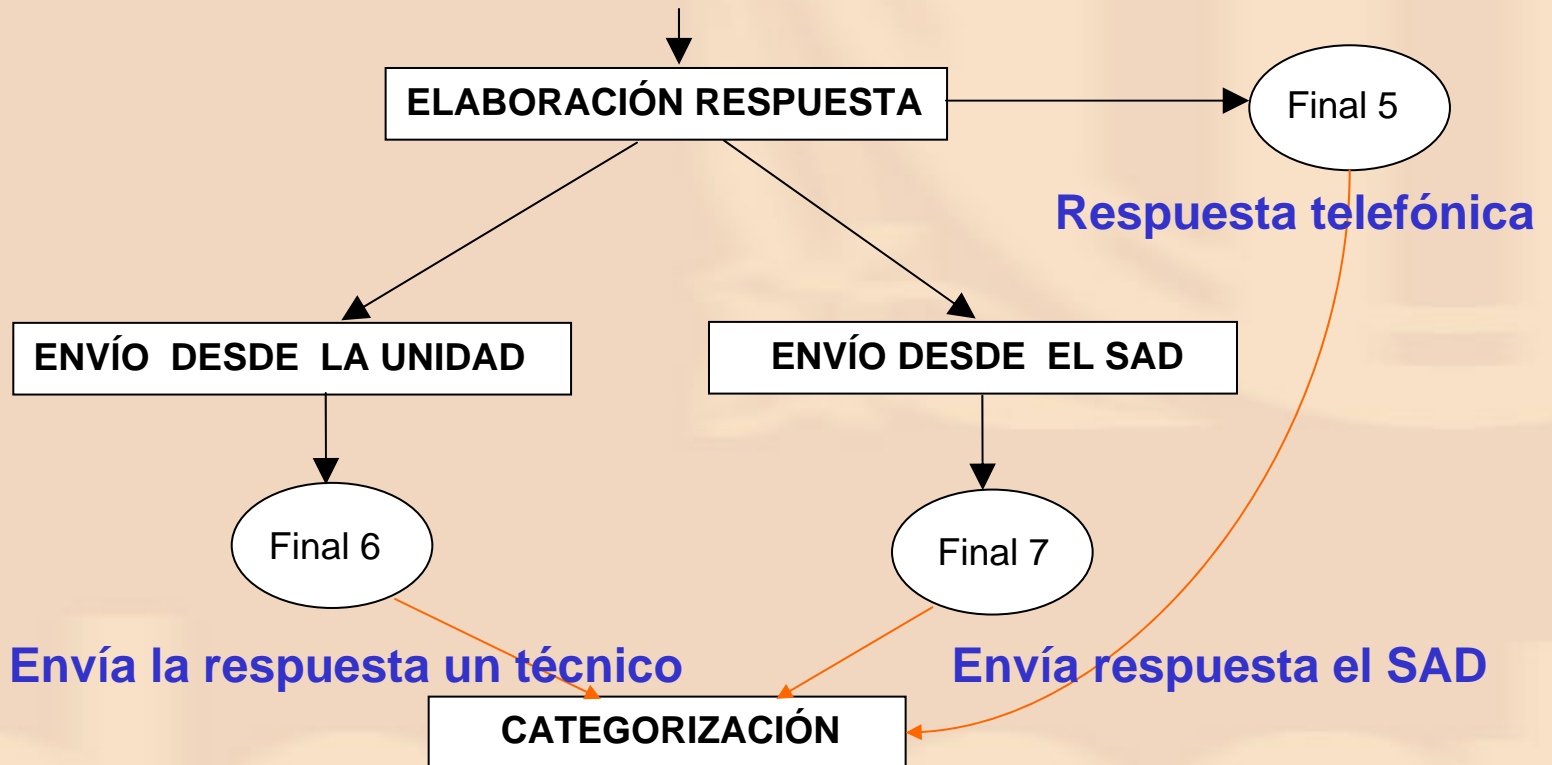
3. Sistema de *work flow* para atender las demandas

idescatt

3. Sistema de *work-flow* para el SAD (1/2)



Sistema de *work-flow* para el SAD (2/2)



Formulario

↓ Rellene el formulario

Campos obligatoriosNombre *Primer apellido Segundo apellido Institución/organización/empresa

*Tipo de organismo

Administración local Ayuntamiento

Ayuntamiento

Consejo Comarcal

Diputación

Organismo autónomo de Administración local

Mancomunidad de municipios

Otro

Departamento/Área Cargo *Dirección postal *Código postal *Municipio

*Comunidad autónoma (España)

Otras

*País

España *Teléfono Fax *Dirección electrónica

Detalle brevemente el tipo de información que desea: tema, territorio, periodo de tiempo, etc. Indique el formato de entrega en el que prefiere recibir la respuesta (Excel, Spss, texto...).

*Pedido/comentario

Documentación adjunta

Seleccione un archivo



Posibilidad de
anexar ficheros

De acuerdo con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, la

- Eliminación del correo-e
- Existe otro form interno

Nota legal

4. Ejemplos de tramitación



 **Idescat**
Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted

TED

Tramitació d'Expedients Digital

Entrada a l'aplicació

Usuari:

Clau:

 **Entra** **Canvi de clau**

v.2.3.3

Validación de formularios

TED - Tramitació d'Expedients Digital - Microsoft Internet Explorer

Idescat Institut d'Estadística de Catalunya Sistema SAD-Ted

Safates de tramitació

Torna a l'inici de l'aplicació

Altres opcions

Tomàs Baiget

- Tasques dels expedients
- Pendents** | Realitzades
- Avisos (1)
- Categorització i arxiu (7)
- Entrada missatges web (4)**
- Incidències (64)
- Tramitació (7)
- Inici d'expedient
- Seguiment dels expedients
- Retrocés dels expedients
- Informes

Tasques per la safata: **Entrada missatges web**

Est.	Tipus	Inici / Final	Expedient/Tasca
✉	✎	21/05/2008	Exp. MF1292/2008 - 10736 / Formulari WEB Rodolf González - (particular) - (missatge pendent de tipificar).
		● 21/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	✎	22/05/2008	Exp. MF1293/2008 - 10737 / Formulari WEB Xavier Martínez - institució - (missatge pendent de tipificar).
		● 22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	✎	22/05/2008	Exp. MF1294/2008 - 10738 / Formulari WEB Rafael Romero - Cambra Oficial de Contractistes d'Obres de Catalunya - (missatge pendent de tipificar).
		● 22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.
✉	✎	22/05/2008	Exp. MF1295/2008 - 10739 / Formulari WEB judit buenafuente - (particular) - (missatge pendent de tipificar).
		● 22/05/2008	01. Validació de les dades del formulari.

Número de registres seleccionats: 4

Categorización

Idescat
TED Tramitació d'Expedients Digital ?

Institut d'Estadística de Catalunya
Sistema SAD-Ted
Safates de tramitació
Torna a l'inici de l'aplicació
Altres opcions ▾

Procediment: **Sistema d'Atenció de Demandes**
 Expedient: **D1400/2008(10711) Assumpció Huertas - Universitat Rovira i Virgili - Prioritat SAD: Normal**
 Tasca: **10.3.01 Categorització i arxiu de les respostes dels tècnics (R1-PED per a la D1400/2008- Josep Aparicio Iranzo)**

? [Tornar a les safates](#)
[Consulta](#)

Dades per: Carpeta. Assignació a PED. Assignació a Josep Aparicio Iranzo. R1-PED per a la D1383/2005 - Josep Aparicio Iranzo. Categorització de la Resposta del Tècnic[Nou element]

Tema de la resposta:

Tipus de resposta:

Dimensió temporal:

Dimensió territorial:

Agraïm: [Consulta de variables d'un expedient - Microsoft Internet Explorer](#)

Observ:

[Cerca](#)

- ✉ Número d'expedient: D1400/2008
- 📁 Àrees
 - 📁 Assignació a PED
 - 📁 Tècnics
 - 📁 Assignació a Josep Aparicio Iranzo
 - 📁 Respostes del Tècnic
 - 📁 R1-PED per a la D1400/2008 - Josep Aparicio Iranzo
 - 📁 Fibers de Contingut (dades) del Tècnic

Número de fax introduït:	Sí
Adreça electrònica introduïda:	Sí
Adreça postal introduïda:	Sí
(desconnectada) Zona geogràfica:	
(desconnectada) Classificació per país:	

Contingut de la Demanda

Data de la demanda:	22/05/2008
Data d'entrada al SAD-TED:	22/05/2008
Hora d'entrada al SAD-TED:	16:27:27
Idioma de la demanda:	Català
Enunciat de la demanda:	Població ocupada resident (POR) de Catalunya, per tots els municipis de Catalunya. 2001 Nivell de formació assolit, ocupació (advocat, arquitecte...), situació professional (director, tècnic...).

Consulta del expediente

Seguimiento de expediente

Idescat
TED Tramitació d'Expedients Digital ?

Institut d'Estadística de Catalunya Sistema SAD-Ted
Safates de tramitació
Torna a l'inici de l'aplicació
Altres opcions

D700/2008- (32610) Miguel Gómez de Antonio - Universidad Complutense de Madrid - IPC e IPI de las 52 provincias [SADv2]

Estat de les safates
Dades de l'expedient
Històric
Fites
Estat exp.
14/05/2008 / 14/05/2008 Finalitzat

Descripció

Cerca

Mostra instàncies eliminades

Amaga dades del procediment

- ✉ Número d'expedient: D700/2008
- [-] Fitxers adjuntats
 - [-] Fitxer 1 (Sol·licitant)
- [-] Peticions
 - [-] Petició 1 (Àrea de Serveis de Difusió Estadística)
- [-] Categorització de la Demanda
 - [-] Producció estadística econòmica
- [-] Dades de la Resposta
 - [-] R1 de D700/2008 per a la D700/2008
 - [-] Llocs Web consultats
 - [-] Web Idescat
- [-] Enviaments
 - [-] E1 a la D700/2008

E1 a la D700/2008

Enviaments

Codi enviament:	E1 a la D700/2008
Respostes enviades:	R1 de D700/2008
Àrea de l'enviament:	Àrea de Serveis de Difusió Estadística
Data enviament:	14/05/2008
Signatura de l'enviament:	47 Lourdes Alonso Serra
Mitjà de sortida de l'enviament:	Correu electrònic
Idioma de l'enviament:	Castellano
Data comunicació resposta verbal/fax:	
Estat de l'enviament:	

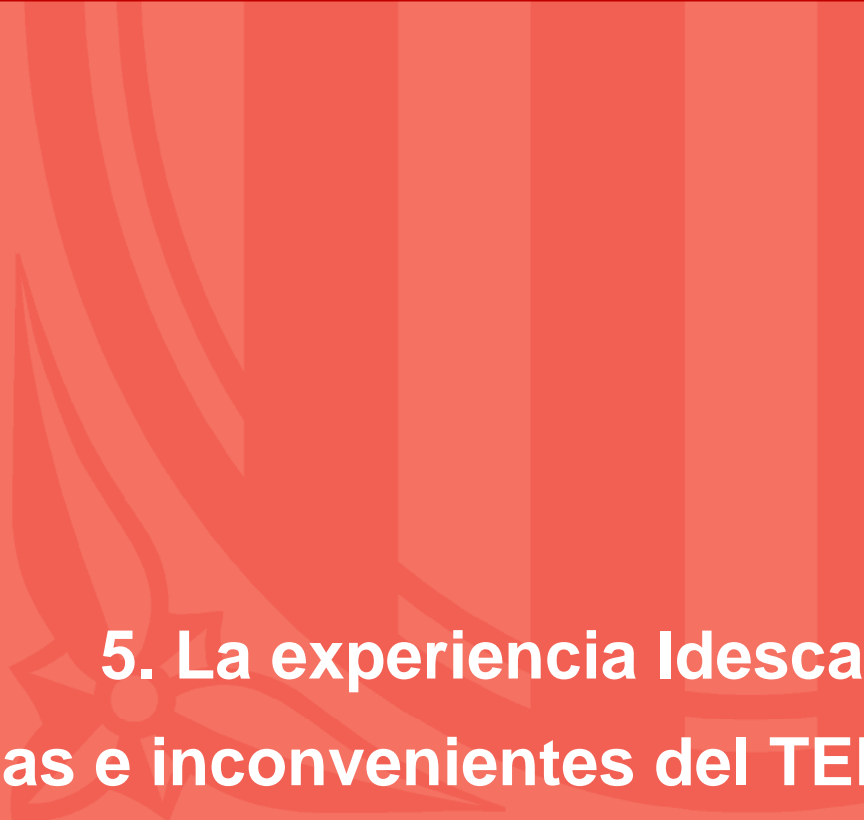
Missatge de correu electrònic

Cos del missatge de resposta: **Estimado señor,**

En respuesta a su consulta del pasado día 14/05/2008, debemos comunicarle que los datos del IPC a nivel provincial están disponibles en la web del Instituto Nacional de Estadística (INE) (www.ine.es). Las estadísticas del Índice de Precios Industriales los difunde el INE con un desglose nacional y únicamente por comunidades autónomas. No se difunden los datos a nivel provincial.

Atentamente le saluda,

Josep Jiménez i Casanellas
 Cap d'Àrea de Serveis de Difusió Estadística
 Subdirecció General de Difusió Estadística
 Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat)



5. La experiencia Idescat: Ventajas e inconvenientes del TED

idescat

Ventajas

- gran disminución de los tiempos de respuesta
- paso importante hacia la homogenización de procedimientos
- localización inmediata de los expedientes
- el propio sistema favorece la emulación y el perfeccionamiento, especialmente al publicar internamente las estadísticas de uso
- reforzamiento de la imagen corporativa
- conocimiento de los temas, usuarios, etc.
- transparencia

Inconvenientes

- ↘ esfuerzos económico y de tiempo importantes para la puesta en marcha, por desconocer cómo sería la nueva situación funcionando electrónicamente
- ↘ algunas reacciones contrarias al principio, como suele ocurrir al implantar un nuevo sistema



6. Conclusiones

idescatt

7. Conclusiones

- El SAD es un servicio de difusión **complementario** de los demás, que bien prestado permite obtener muy **buena imagen** entre un segmento influyente de la población.
- Sin embargo hay que poner los medios necesarios para que esté “controlado” y **distorsione al mínimo** la producción estadística.



2008. Institut d'Estadística de Catalunya

idesccat