



HiPath para mejorar la atención al ciudadano

El Centro de Atención al Ciudadano de la Comunidad Foral de Navarra



 Por Mario Guitián
Jefe de Producto de HiPath

Las diferentes administraciones públicas vienen realizando acciones e incorporando las infraestructuras necesarias para que se proporcionen más y mejores servicios con una orientación al ciudadano. Un claro ejemplo de esto lo constituye el Centro de Atención al Ciudadano (C.A.C.) existente en la Comunidad Foral de Navarra, accesible telefónicamente bajo el número 012 y denominado "012-Infolocal".

La idea consiste en que desde el C.A.C., 012-Infolocal, se atiendan también las llamadas telefónicas que los ciudadanos realizan a su ayuntamiento, de manera que el tiempo de disponibilidad y el nivel de atención son superiores a los que los ayuntamientos podrían proporcionar por sí mismos contando sólo con sus medios. Los servicios ofrecidos de esta manera son tres:

- Servicio telefónico al ciudadano a través del 012-Infolocal.
- Servicio de Red Directa, Help-Desk que encamina las llamadas telefónicas de los funcionarios de los ayuntamientos solicitando ayuda informática hacia el C.A.C.
- Servicio de operador del ayuntamiento, atendiendo primero y redirigiendo después, las llamadas que así lo precisan, desde el C.A.C. al ayunta-

miento origen de esa llamada.

Todos estos servicios se prestan de un modo transparente al usuario, así que éste simplemente llama al 012 o a su ayuntamiento y siempre recibe la atención personalizada y competente que requiere.

La solución que se buscaba debía reunir varios requisitos: por una parte capacidad de enlazar los ayuntamientos y el C.A.C. con flexibilidad y bajo coste y, por otra, habilidad para encaminar y tratar las llamadas con inteligencia.

Opnatel, sociedad pública del Gobierno de Navarra, fue la encargada de confeccionar el pliego de condiciones que recogiera las exigencias de este proyecto y efectuar la selección entre las propuestas recibidas. Conatel, System Partner de Siemens y perteneciente al Grupo Siebencom, presentó la solución más idónea al proyecto.

Ésta se articula sobre una infraestructura con capa-

cidad IP, a la que se conectan plataformas HiPath 3000 que proporcionan servicio a los ayuntamientos y en la que se integra otro HiPath 3000 equipado con ProCenter Advanced, que constituye el núcleo de la solución para el C.A.C.

El resultado es una red distribuida, abierta en su concepto y capacidad de evolución, que enlaza todos los lugares implicados con bajos costes de llamadas, habilidad para el encaminamiento y tratamiento de éstas y un gran nivel de prestaciones. 

