



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/27672

29/01/2018

72296

AUTOR/A: GÓMEZ BALSERA, Marcial (GCS)

RESPUESTA:

El alcance del contrato “Servicios de gestión integral del servicio a usuarios y sedes” se forma mediante la integración de varios contratos anteriores y la división en dos lotes: Lote 1, referido a Oficina de gestión del Servicio (SMO) y Lote 2, referido a Atención a Usuarios y Soporte en Sede. En este contrato se consolidan servicios prestados a través de otros contratos y líneas de Encomiendas de Gestión, además de proporcionar soporte a los nuevos servicios creados para una Administración Judicial Electrónica.

Si se considera el contrato en vigor, contrato base, de “servicio de atención a usuarios, mantenimiento hardware y gestión del puesto de trabajo en el ámbito de la Administración de Justicia” (Expediente 13.429-13.629), que finaliza el próximo 20 de mayo de 2018, el incremento concreto de los servicios es el siguiente:

- Incorpora al servicio de Implantación. El “Servicio de asistencia en proyectos de implantación de aplicaciones informáticas de la Administración de Justicia” (Expediente 13.429-13.629), que termina en el 22 de julio de 2018.
- Los servicios de un nuevo servicio especializado de atención de primera llamada a los usuarios. Este servicio está Integrado por agentes especializados en las distintas aplicaciones judiciales que resuelven las dudas de funcionamiento de las aplicaciones y las incidencias de índole técnico que no necesitan una presencia física o se pueden resolver a través de control remoto de los equipos. El objetivo de este nuevo servicio es conseguir una alta resolución de incidencias en primera llamada, agilizando el tiempo de resolución de incidencias e incrementando la satisfacción del usuario.
- El servicio de atención especial al usuario específico del sistema LexNET, integrado por especialistas con dedicación exclusiva a las incidencias y consultas relativas a la implantación de las Comunicaciones Electrónicas.
- Servicio de atención preferente para usuarios clave y predefinidos (Fiscales Territoriales, Fiscales especialistas, Secretarios Coordinadores, Secretarios de Gobierno...) que generan una atención personalizada y proactiva de las incidencias.



- Centro de Control: Operación del centro de control que permite una monitorización proactiva y en tiempo real de las aplicaciones y servicios tecnológicos que presta el Ministerio de Justicia.
- Funciones de Gestión de Servicio. La gestión del servicio CAU (Centro de Atención al Usuario) se refuerza incorporando una función que representa la visión del soporte de los servicios tecnológicos de principio a fin y genera una responsabilidad de coordinación de todas las tareas relacionadas, modificando los protocolos de actuación a corto plazo y coordinando los mensajes a transmitir de acuerdo con las directrices establecidas.
- Mayor calidad de resolución. La cualificación de los perfiles para los operadores telefónicos y coordinadores ha variado en el nuevo contrato requiriéndose mayor capacidad de resolución.
- Mayor alcance en cuanto a usuarios y equipamiento afectados.

Cabe señalar que para todas las actividades de monitorización y distribución de software, gestión del inventario y control remoto de los puestos de trabajo el Ministerio de Justicia dispone, actualmente, de la solución tecnológica de IBM Tivoli. Esta “suite” de herramientas permite el desempeño del servicio de soporte en sus modalidades distribuidas, centralizado y virtual-remoto, supervisa servidores de aplicaciones y web, permite la gestión de la arquitectura orientada a servicios y ofrece análisis de tiempo de respuesta en tiempo prácticamente real, que permite identificar problemas de disponibilidad y rendimiento antes de que afecten a los usuarios.

Adicionalmente, el nuevo centro de control se va a encargar de la monitorización online de los servicios de negocio para disponer de capacidad de acción antes de que se produzcan contingencias en la prestación de dichos servicios.

Cabe destacar que el contrato autorizado por el Consejo de Ministros está orientado a la prestación del servicio y a la satisfacción del usuario. Asimismo, se indica que éste comprende una prestación más efectiva de la atención y soporte tecnológico en la sede judicial, que se concreta en:

- Un centro de control que permite monitorizar en todo momento, el estado del servicio en tiempo real hacia sus usuarios y actuar de manera más ágil para su correcta prestación.
- Una mejora del servicio de asistencia informática mediante:
 - La reducción de plazos de respuesta y resolución de peticiones e incidencias. Los nuevos servicios van a redundar en una mejora de la eficiencia, incrementándose la resolución de incidencias en primera llamada, reduciendo los casos de reaperturas y los tiempos de gestión.
 - El incremento del nivel de satisfacción de los usuarios. Se exige la realización de una encuesta de satisfacción en cada acción ejecutada por el servicio. Los resultados de estas encuestas pueden suponer penalizaciones en el caso de ser negativas.
 - Mayor focalización del servicio hacia los usuarios que redundará en una mejora de la calidad del servicio percibida por parte del usuario.
 - Liderar el proceso de gestión del cambio. Se requiere una atención proactiva y proponer soluciones, de manera que influyan en los usuarios para conseguir modificar sus hábitos y que confíen en las nuevas prácticas.



- La medición y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) están orientados a las necesidades y al servicio prestado a los usuarios, de modo que el proveedor tiene que soportar todo el trabajo derivado de las necesidades existentes y mantener en todo momento el nivel de prestación y calidad exigido en los indicadores de calidad del servicio.

Madrid, 04 de abril de 2018