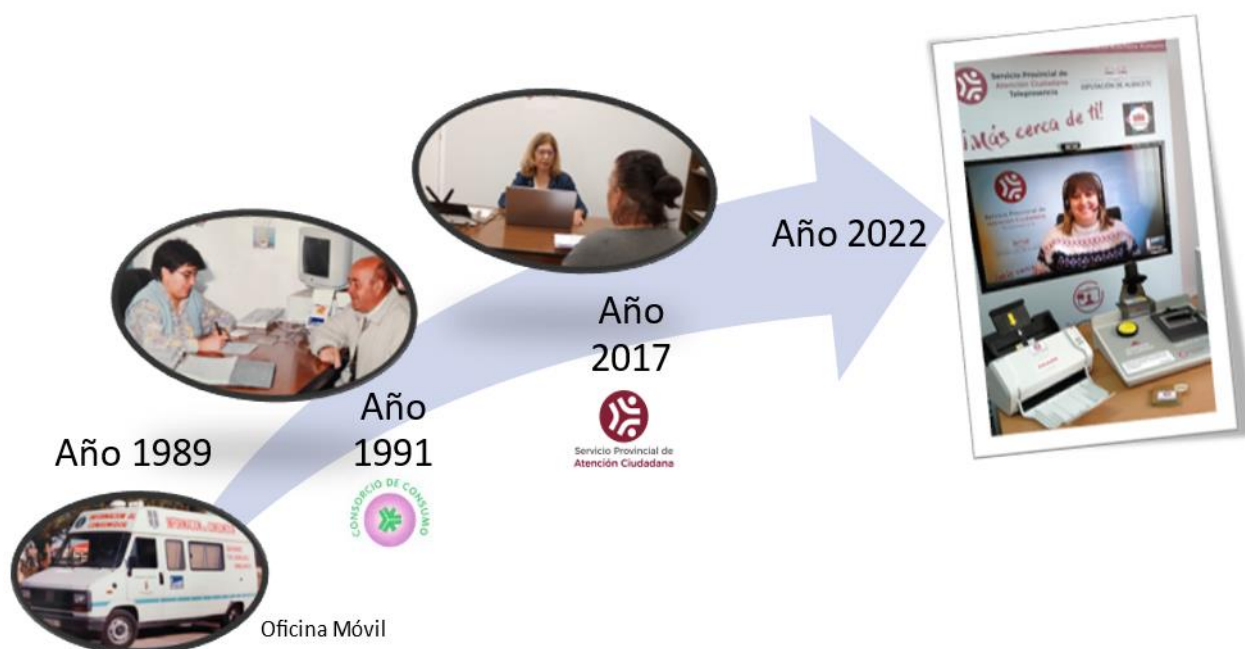




Consorcio Provincial Servicios de Atención Ciudadana



CANAL DE ASISTENCIA TELEPRESENCIAL
ADMINISTRACIÓN DIGITAL ACCESIBLE A LAS PERSONAS.

[Escuela]
[Título del curso]



CANAL DE ASISTENCIA TELEPRESENCIAL- ADMINISTRACIÓN DIGITAL ACCESIBLE A LAS PERSONAS.

1) Presentación.



El **Consortio Provincial de Atención Ciudadana de Albacete** (antes Consorcio de Consumo) fue creado en 1990.

Treinta y dos años de trabajo en pequeños municipios, en los que su principal compromiso ha sido con las personas, le han permitido conocer siempre de primera mano las necesidades diarias reales de la población y le han servido de motivación para buscar respuestas a sus nuevas demandas.

Los poderes públicos han realizado grandes **esfuerzos tecnológicos** para poner en marcha la administración electrónica; sin embargo, **¿qué ocurre con las personas?, en qué lugar quedan los empleados públicos** y la ciudadanía que se enfrentan, en la mayoría de los casos desde el más absoluto desconocimiento, a un **nuevo modelo de relación con la administración.**

La asistencia de varios **empleados públicos del Consorcio al VI Congreso CNIS** y su adhesión al **Club de Innovadores Públicos** significó un punto de inflexión, a partir del cual se marcaron un **objetivo claro**: poner la **administración al servicio de las personas** mediante la transformación un servicio de protección y defensa de los consumidores en un **servicio de atención integral a la ciudadanía** en sus relaciones con la administración. Durante estos últimos años, simultaneado con el trabajo habitual, se ha implementado la puesta en marcha de un servicio **innovador y accesible: Servicio de Atención Ciudadana mediante TELEPRESENCIA.**

Hoy, cualquier persona, tan **solo pulsando un botón**, sin necesidad de desplazamientos o esperas innecesarias, desde su propio municipio (contribuyendo así a evitar la despoblación en el medio rural), **sin conocimientos informáticos ni certificado digital** puede acceder a los servicios de la administración y resolver sus demandas.

2) Descripción del Proyecto.

a. ¿Presencial, virtual o ambos a la vez?

Supone un novedoso **canal de asistencia y orientación virtual, altamente tecnológico y con atención personal**, que constituye un salto cualitativo en los Servicios de Atención Ciudadana en municipios dispersos y alejados de la capital y por tanto con menores posibilidades de acceso a las administraciones públicas. A través de este Canal, se facilita el acceso a la administración de forma sencilla y efectiva, a la vez que evita desplazamientos innecesarios y ahorra tiempos improductivos de los empleados.



Es, por tanto, un **sistema mixto** que **combina la atención a distancia por medios virtuales con la atención tradicional y personalizada**, ya que son empleados/as públicos quienes atienden las llamadas desde el primer momento.

A diferencia de otros sistemas como quioscos o cajeros, con este modelo, los y las ciudadanas interactúan **'cara a cara' con empleados públicos**, informador/a del SAC, pudiendo **compartir, firmar, imprimir documentos y solucionar múltiples gestiones administrativas como si se encontraran en una oficina presencial de la administración.**

El Canal de Telepresencia es un sistema **capaz de mantener el contacto humano y cercano** que requiere la ciudadanía, creando un ambiente lo más real posible, como si ambos interlocutores se encontraran en la misma sala y que permite **relacionarse con la Administración de manera electrónica**, tan **solo pulsando un botón amarillo** y ser **atendido en tiempo real de manera integral, sin necesidad de desplazamientos, conocimientos informáticos ni disponer de certificado digital.**

b. Configuración y elementos del Servicio de Atención Telepresencial:

El sistema combina al mismo tiempo diferentes elementos tecnológicos y humanos:

- ✓ Por un lado, una solución de **Telepresencia en la Nube**, desarrollada en colaboración con la empresa **SEDITEL e HIPERCOM**, proveedor certificado por **CISCO**, que se encargan tanto de la gestión de la videollamada como de la **plataforma Web** que sustenta el servicio, adaptándola al procedimiento de atención ciudadana diseñado para la provincia de Albacete, como la gestión y login de usuarios, **gestión de cola de llamadas**, estadística...
- ✓ Por otro, un sistema de **gestión remota de equipos y periféricos** que se encuentran en las **oficinas de atención al público**, pc, impresora, escaner, firma biométrica..., pudiendo aportar documentación, recibir justificantes, certificados o firmando documentos, con **plena validez legal a través de nuestra plataforma de SEDIPUALB@.**
- ✓ Por último, **el factor humano**, ya que se trata de una **atención personalizada** y atendida en tiempo real **cara a cara y con la garantía de ser atendido por empleados públicos del SAC.**





El Servicio gestiona la documentación y expedientes y cuenta con todas las **herramientas de la plataforma de gestión de la Administración Electrónica SEDIPUALB@**, desarrollada por el Servicio de Modernización Administrativa y TIC de la Diputación de Albacete, lo que permite realizar un tratamiento completamente electrónico de su gestión, firma biométrica, Registro de documentación, firma y custodia de documentos... facilitando al ciudadano documentos provistos de su CSV para poder comprobar su autenticidad y contenido.

c. Esquema de funcionamiento.

Por parte de la empresa Hipercom, adjudicataria del contrato de suministro de licencias de Telepresencia se ha desarrollado una aplicación de software y web personalizada para la gestión y uso de los dispositivos en modo Call-Center bajo el siguiente esquema de funcionamiento:



Desde los distintos puntos de la atención del SAC-Telepresencia **situados en los Ayuntamientos**, los usuarios pueden solicitar, tan solo pulsando un botón, ser atendidos mediante una **sencilla llamada de video a través de un interfaz diseñado específicamente para el SAC**.

Para realizar la llamada únicamente deberá seguir las instrucciones que aparecen en una pantalla auxiliar: **pulsar un botón amarillo**. Esa misma pantalla le informa sobre las personas que están delante de ellas esperando ser atendidas mientras que aparecen distintos mensajes informativos programados desde el SAC.



MODELO DE PANTALLAS INFORMATIVA DEL SISTEMA

En el caso de estar todas las líneas ocupadas, se generará una **cola de llamada**, mostrando un mensaje informativo del tiempo previsto de espera. La demanda, sería atendida por **orden de llamada**, conforme vaya quedando algún informador/a libre.

d. Ámbitos afectados por la implantación del proyecto

A nivel general, el conjunto de la organización se ha visto afectada por el proyecto que ha implicado un cambio de paradigma en la concepción tradicional de prestación del servicio.

A nivel particular, ha supuesto cambios y/o incidencias en los siguientes ámbitos:

- **Gobierno:** Ha sido preciso un cambio, no sin resistencias, de la concepción de prestación del servicio; pasando de un tradicional servicio de atención al consumidor a un servicio integral de atención ciudadana, incorporando trámites digitales con distintas administraciones.
- **Gestión:** Engranar los distintos elementos y crear una corriente proclive al cambio ha requerido una importante labor pedagógica, imprescindible para la transformación serena del servicio, mediante un proceso de adaptación de los distintos actores, personal, usuarios, responsables políticos.
- **Coordinación:** Diseño e implementación de un servicio innovador, ha requerido la exclusiva dedicación de un técnico encargado de incorporar, modificar, adaptar elementos, aplicaciones informáticas, etc. en aras a facilitar el acceso al servicio de una manera sencilla, para cualquier persona y, en particular, para los colectivos más vulnerables.
- **Ejecución:** El conjunto de la organización, especialmente los y las agentes de atención al público, así como el personal encargado de la tramitación de demandas y gestión de la Telepresencia, han dedicado un importante esfuerzo.



e. Objetivos generales del proyecto

- Poner la **tecnología al servicio de las personas**.
- **Facilidad de uso**, mediante un diseño accesible y sencillo para poder ser utilizado por personas de cualquier edad.

Bajo estas premisas, se ha llevado a cabo el diseño del proyecto con el fin de alcanzar los siguientes objetivos generales:

- ✓ **Facilitar el acceso y uso** de la administración electrónica a cualquier persona.
- ✓ **Reducción de la brecha digital**, mediante un canal sencillo y fácil de utilizar por parte de todas las personas, con independencia de su edad, especialmente personas mayores y sin conocimientos informáticos.
- ✓ Garantizar **servicios de calidad, cercanos e innovadores**, moviendo expedientes, información y no personas.
- ✓ **Reducir costes y aumentar la eficacia y productividad** del servicio, con un incremento de horas de atención efectiva al ciudadano.
- ✓ **Reducir desplazamientos**, impulsando la eficiencia energética mediante la reducción del impacto que provocan las emisiones de CO2 a la atmósfera.
- ✓ **Facilitar, mejorar y modernizar** la relación entre ciudadanos y administración.
- ✓ **Acercar y ampliar** los servicios prestados a la ciudadanía, así como facilitar el acceso a otros servicios de otras administraciones.

f. Equipo humano y proveedores que interviene o ha intervenido en el proyecto

El proyecto ha sido **desarrollado íntegramente por personal propio de la administración**, contando para la implementación de la parte de videoconferencia con la colaboración de un Partner Tecnológico privado como es **Hipercom**, quien nos ha aportado una **Solución escalable de Telepresencia en la Nube TPASS** para el desarrollo y gestión de la videollamada sin necesidad de grandes inversiones en equipamiento, mediante un sistema de licencias y el desarrollo de un sistema de cola y gestión de llamadas.

Para la consecución de los objetivos ha sido necesaria la implicación de numerosas personas desde diferentes ámbitos.

La idea, diseño y puesta en marcha del sistema surge del coordinador del proyecto por encargo de la Gerencia y Dirección del Consorcio. Posteriormente, se suma el conjunto de la organización.

También ha existido una estrecha colaboración con el **Servicio de Modernización Administrativa y TIC de la Diputación de Albacete** para la programación de equipos informáticos, integración en la plataforma de SEDIPUALB@, así como con los **oficios de carpintería** para fabricar el módulo de interacción y mobiliario.

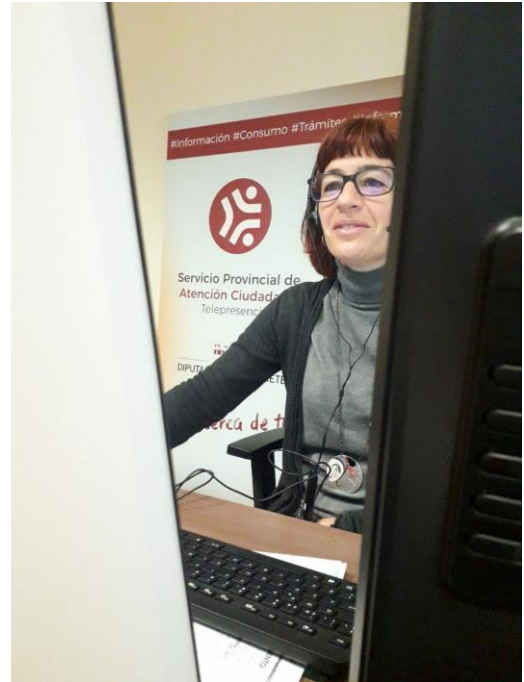
g. Nivel de implicación del personal que forma parte del proyecto

Por parte del personal del Servicio, la implicación ha sido total, sin su empeño y esfuerzo este proyecto no hubiese podido salir adelante.

Previo al desarrollo y puesta en marcha del proyecto, todo el personal ha tenido que hacer un gran esfuerzo para cambiar la forma de trabajo que venía desarrollando en los últimos 30 años, por lo que hemos tenido que vencer y superar muchas inercias de trabajo y transitar hacia un sistema más tecnológico, unificado y basado en la administración electrónica, todo esto con un personal con una media de edad de más de 50 años.

Es por esto por lo que, desde el inicio, todo el personal del Consorcio se ha visto inmerso, a todos los niveles, en el proceso de transformación del servicio, teniendo tenido que afrontar diferentes retos como:

- ✓ **Modificar la estructura orgánica** para liberar personal con el que acometer estos cambios y mejorar la eficiencia en el trabajo gracias a la informatización de los procesos
- ✓ **Ampliar los fines y objetivos del servicio**, modificando estatutos para dejar de ser un servicio exclusivamente de Consumo y poder elaborar un catálogo más amplio de servicios, aprovechando los avances en administración electrónica en todos los niveles, y dando así, respuesta a las necesidades de la ciudadanía, independientemente de la administración a la que se dirijan.
- ✓ **Generalizar el uso de herramientas electrónicas**, para lo cual hemos contado con una plataforma de referencia como es **SEDIPUALBA**.
- ✓ Dotar a todo el personal de acreditación electrónica (Certificado digital FNMT de personal adscrito a la administración), válidos para la realización de firma electrónica por parte del personal al servicio de las administraciones públicas.
- ✓ Implantación del **Registro Electrónico Único** en el ámbito del Consorcio.
- ✓ Implantación del **portal del empleado**.
- ✓ **Integración** de todas las oficinas en las distintas plataformas electrónicas SEFYCU (firma y custodia de documentos) NOTIEL (notificación electrónica) SERES (registro entradas y salidas)
- ✓ Puesta en marcha del **expediente electrónico** SEGEX en el ámbito del Consorcio.
 - Revisión y estudio de los trámites administrativos que se realizan
 - Proceso de simplificación del proceso.
- ✓ Implantación del expediente electrónico. Creación de la **Sede Electrónica** del Consorcio.





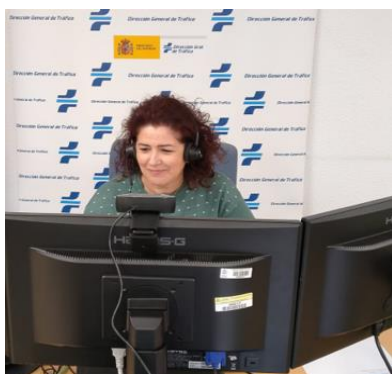
h. Grupo población destinatario del servicio de Telepresencia.

Sin duda, las principales destinatarias del proyecto son las **personas mayores** de los distintos municipios de la provincia de Albacete integrantes del Consorcio. El Servicio se ideó principalmente para la atención de los **colectivos más vulnerables y en riesgo de exclusión digital** que, por la imposibilidad de desplazarse o por su falta de medios o conocimientos informáticos, se ven incapaces, por sí mismos, de autogestionar sus relaciones, bien como ciudadanos frente a las administraciones, bien como personas consumidoras frente a empresas de las que necesiten tanto servicios, como en la reclamación de sus derechos.



Por este motivo, fundamentalmente, se atiende a personas mayores y mujeres, como puede verse en los datos estadísticos, del ámbito rural y, por tanto, alejadas de la capital y de sus sedes administrativas.

i. Convenios con otras administraciones, Jefatura Provincial de Tráfico.



Mediante la firma de convenios de colaboración con otras Administraciones o Servicios, se pueden integrar y acercar a la ciudadanía nuevos trámites a través de nuestras oficinas Telepresenciales, como es el caso del convenio firmado entre la Diputación y la Jefatura Provincial de Tráfico de Albacete, para facilitar y hacer llegar a todos los municipios de la provincia los servicios dependientes de Tráfico, sin necesidad de desplazarse a la capital.

<https://www.lacerca.com/noticias/albacete/convenio-diputacion-jefatura-provincial-traffic-ciudadania-secretaria-general-545563-1.html>

<https://www.europapress.es/castilla-lamancha/noticia-nueve-pueblos-albacete-contaran-ano-servicio-telematico-dgt-hacer-tramites-pasar-capital-20201217134402.html>





3) Accesibilidad del servicio.

a. Servicio accesible

Desde la concepción misma del proyecto siempre se ha trabajado con la idea de crear un entorno amigable, con un diseño basado en dos premisas básicas: **Sencillez y Accesibilidad** para las personas usuarias del servicio.



Por este motivo, a pesar de estar frente a un sistema basado en una arquitectura de equipos informáticos, se ha buscado que los usuarios y usuarias del servicio no tuviesen que enfrentarse **ni a teclados ni a ratones, tan solo pulsando un botón amarillo** de grandes dimensiones, se accede a todos los servicios mediante la asistencia personalizada por parte del Informador/a del Servicio que **aparece en la pantalla de forma automática** y que le va a **atender y facilitar** la información o trámite que requiera.

Para favorecer esa accesibilidad, se ha diseñado todo un **sistema totalmente automatizado**, tanto para activar la señal de video e iniciar la comunicación bis a bis a través de la gran pantalla de 43", como para poder **controlar de forma remota los equipos situados en el puesto de atención**. Todo ello sin la necesidad de intervención por la persona que recibe el servicio, salvo la de pulsar el botón. Por tanto, acciones como redactar un escrito, imprimir o capturar un documento aportado por cualquier usuario/a son

llevadas a cabo o se desencadenan por parte del informador/a que está atendiendo la llamada.

Por lo que estamos ante un servicio plenamente **accesible y asistido**, pensando principalmente en usuarios que, de no recibir este tipo de atención, no serían capaces de enfrentarse a otros recursos similares de autogestión que puedan existir.

b. Elaboración de la Carta de Servicios, un proceso vivo

Una de las características a destacar de este canal de asistencia y atención es el proceso iniciado, aún no concluido, de **elaboración de una amplia carta de servicios**, más allá de los ofrecidos hasta la fecha como oficina de consumo, que incluye no solo servicios propios, sino que va integrando aquellos servicios o trámites que son más demandados y que se encuentran en las sedes electrónicas de cualquier administración, como pueden ser:

- ✓ Solicitud de citas previas.
- ✓ Gestiones frente a grandes compañías, como eléctricas, telefonía.
- ✓ Registro de documentación (SIR).
- ✓ Gestión de certificados de empadronamientos...etc.
- ✓ Información y trámites de Tráfico.
- ✓ Gestiones de otras administraciones públicas, de ámbito regional o nacional, para lo cual se están realizando gestiones con distintas administraciones con el fin de firmar convenios de colaboración.



Actualmente se han incorporado, fruto del **Convenio suscrito con la Jefatura Provincial de Tráfico de Albacete**, aquellos trámites relacionados tanto con conductores como vehículos que ofrece la DGT y que son más **habituales y demandados**.

c. Análisis e indicadores de evaluación.

Todas las atenciones llevadas a cabo mediante Telepresencia quedan registradas en el programa gestor de llamadas, recogiendo de forma automática los siguientes indicadores:

- ✓ Localidad desde la que se realiza la llamada.
- ✓ Día y Hora de la solicitud.
- ✓ Tiempo transcurrido hasta que se atiende la llamada.
- ✓ Tiempo que dura la atención.

Tras la atención por parte del personal del Servicio, éste termina de completar la ficha estadística con los siguientes datos:

- ✓ Tipo de Solicitud. (Consulta, Gestión, Reclamación...)
- ✓ Sector. (Eléctrico, Bancos, Administración, Telecomunicaciones, Tráfico...)
- ✓ Motivo de la Atención. (Facilitar información, Tramitar, Registro...)
- ✓ Rango de Edad del Solicitante. (Menos de 40, entre 40 y 65, más de 65 años)
- ✓ Género. (Hombre, Mujer)
- ✓ Tipo de Solución dada. (Respuesta en el momento, Inicio Expediente, Enviar documentación...)
- ✓ Cuantía. (en caso de reclamación o gestión, que cuantía ha repercutido en favor de la persona usuaria)



4) Desarrollo y Consolidación del Canal de Telepresencia.

a. Experiencia Piloto en el municipio de El Bonillo



Finalizado el proceso las pruebas internas con todos los equipos ajustados de forma que fueran lo más autónomos posible, **automatizando todas las funciones** de apagado, encendido y ahorro de energía para no requerir intervención de personal del ayuntamiento, en **diciembre de 2018** instalamos la **primera oficina del SAC provincial atendida mediante Telepresencia** en modo de pruebas en el municipio de El Bonillo, con 2.800 habitantes, situado a 70 km de la capital.

Para ajustar todo el sistema y detectar posibles fallos o mejoras a introducir, iniciamos la experiencia de forma puntual con un horario de atención que se ha ido incrementando para en estos momentos atender de forma diaria. Durante el primer año de la experiencia se atendieron 142 demandas, principalmente a personas mayores de 70 años, realizando gestiones complejas de aportación de documentos, firma biométrica, registro de documentación...etc. que se han desarrollado sin mayor

dificultad y con una gran acogida y entusiasmo por parte de las personas destinatarias del servicio.

b. Fase actual y de expansión

Con los datos recogidos en la experiencia piloto y tras llevar a cabo un nuevo proceso de simplificación y optimización del proyecto, se inicia una nueva fase de expansión a nuevos municipios.

A lo largo de 2022 se ha continuado desarrollando la experiencia de atención en 10 municipios mediante el Canal de Telepresencia en: Balazote, Yeste, Chinchilla, Minaya, Fuenteálamo, Aguas Nuevas, Valdeganga, Cenizate, El Bonillo y Povedilla, habiendo instalado un puesto más en Nerpio, cuya entrada en funcionamiento se ha producido en 2023.

La demanda respecto del año 2021 se ha duplicado, lo que, unido a la experiencia acumulada, con mejoras en el diseño, nos demuestra que es un canal de atención y asistencia personalizada a distancia, que cuenta con una gran aceptación y que se ha mostrado válido para la atención a personas, mayoritariamente de avanzada edad y sin conocimientos informáticos.



De cara al año próximo y siguientes se tiene prevista la ampliación del servicio con la incorporación de 10 nuevos municipios, gracias a que se trata de un servicio cuya puesta en funcionamiento es



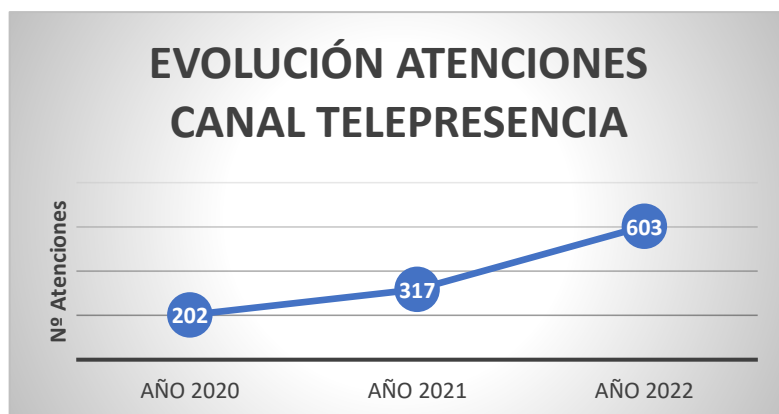
escalable, nos permite ir creciendo conforme a las necesidades y disponibilidad económica y de recursos humanos disponibles

Durante el año 2022, el Consorcio, gracias a su canal de Telepresencia, ha recibido numerosos reconocimientos, como la MENCIÓN **ESPECIAL XI PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CASTILLA LA MANCHA 2022** a las Mejores prácticas en los Servicios Públicos prestados a la Ciudadanía. La participación, y gran acogida en su presentación en el I Congreso de SEDIPUALB@. El interés mostrado por el Ministerio de Justicia en este modelo, que ha servido de referencia en su proyecto de Oficinas Judiciales Municipales OJM, pasando por el interés en conocer y colaborar con el proyecto desde Oficina Especial para la Reconstrucción de los Municipios del Cráter Sísmico (USRC) en la región de Abruzzo, Italia.



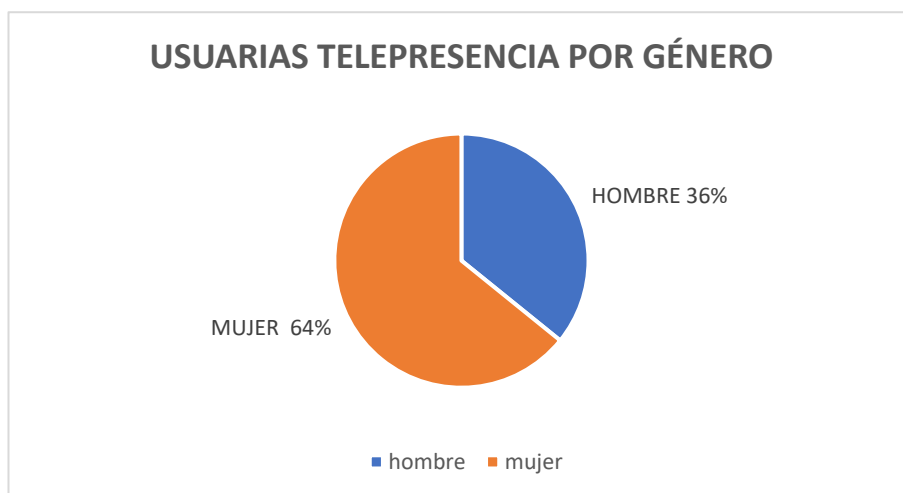
5) Datos estadísticos atenciones mediante telepresencia 2022

ATENCIONES POR TELEPRESENCIA 2022	
EL BONILLO	130
CHINCHILLA	120
FUENTE ÁLAMO	104
MINAYA	59
BALAZOTE	58
VALDEGANGA	48
CENIZATE	35
POVEDILLA	19
AGUAS NUEVAS	16
YESTE	14
TOTAL 2022	603





a. Perfil personas usuarias del canal de telepresencia:



Destacar que en el Canal de Telepresencia las personas usuarias, al igual que ocurre en el conjunto del Servicio, son mayoritariamente mujeres, siendo incluso aún mayor el porcentaje de usuarias de este canal, un 64%, frente al 56% de usuarias del conjunto de canales de atención.

Por edades, destaca también por tratarse de un Canal 100% digital, el alto porcentaje de personas usuarias de más de 65 años, llegando a suponer un 42 % del total, junto al 54% de usuarias de entre 40 a 65 años.



6) Valoración económica unitaria

Con independencia del coste de personal, que forma parte de la plantilla del Consorcio, la valoración de los diferentes equipamientos y licencias necesarias para la puesta en marcha de la atención mediante Telepresencia de forma unitaria sería la siguiente:

Implementación 1 puesto de gestión en oficina centralizada para la atención de diferentes puestos: 3.142 €

Implementación 1 puesto de atención en Ayuntamiento, incluye equipos informáticos, mobiliario, licencias e instalación : 4.960 €

7) Anexo gráfico.

Folleto informativo del Canal de Telepresencia

Telepresencia *¡Más cerca de ti!*



Servicio Provincial de
Atención Ciudadana
Telepresencia

DIPUTACIÓN DE ALBACETE
Servicio Provincial De Atención Ciudadana-SAC



¡Más cerca de ti! Telepresencia

Te ofrecemos nuestro **Canal de Telepresencia**, con un trato personal y especializado; sin desplazamientos, sin necesidad de conocimientos informáticos ni certificado digital. Tan sólo pulsando un botón, cualquier persona puede acceder a la administración electrónica **SEDIPU@LBA** para ser asistida por empleados públicos.

Un sistema diseñado para la **provincia de Albacete** y con el fin de atender, especialmente, a colectivos vulnerables y personas en riesgo de exclusión digital.

-Finalista en el X Premio CNIS 2020 a las Administraciones Públicas, como mejor Proyecto con Tecnologías Innovadoras.
-Caso de éxito publicado por El Consultor de los Ayuntamientos en 2021 (Buenas Prácticas en la Innovación Pública)

◆ **Podrás realizar consultas y reclamaciones** de consumo:

- ✓ Telecomunicaciones
- ✓ Servicio eléctrico
- ✓ Compras y servicios on line
- ✓ Bono social térmico
- ✓ Suministros (agua, gas...)
- ✓ Servicios bancarios
- ✓ Agencias viajes
- ✓ Seguros
- ✓ Garantías
- ✓ Bancos

◆ **Te ayudamos a gestionar:**

- ✓ Bono social eléctrico
- ✓ Abono social telefónico
- ✓ Citas previas con diversos organismos
- ✓ Solicitudes de Arbitraje de Transportes y de Consumo.
- ✓ Acceso al Registro de distintas Administraciones.

◆ **Y ahora, también puedes hacer trámites de la Dirección General de Tráfico (DGT)** como:

- ✓ Solicitudo cita previa.
- ✓ Obtener hojas informativas de trámites y ayuda para su cumplimentación.
- ✓ Obtener impresos de pago de tasas por banco y ayuda para cumplimentarlos.
- ✓ Consulta de saldo de puntos
- ✓ Información para el pago de multas
- ✓ Cambio de domicilio del vehículo y del conductor
- ✓ Colaboración para la realización de trámites relativos al vehículo o al conductor.

Se trata de un servicio altamente tecnológico, con un entorno sencillo y amigable para el ciudadano. Constituye un salto cualitativo en los servicios de atención ciudadana en municipios pequeños, dispersos, alejados de la capital y, por tanto, con menores posibilidades de acceso a las Administraciones Públicas.



Contribuye a reducir emisiones de CO2 y aumentar la seguridad vial.

Más información y solicitud de cita previa:

www.sacalbacete.es • 967524370 • Tu Ayuntamiento

DIPUTACIÓN DE ALBACETE
Servicio Provincial De Atención Ciudadana SAC

Visita Ministerio de Justicia a conocer el Canal de Telepresencia



Presentación en I Congreso SEDIPUALB@ septiembre 2022



Acto de entrega Mención Especial XI PREMIOS EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE CASTILLA LA MANCHA 2022



Concesión del Distintivo a las mejores prácticas 2023 por el Gobierno de Castilla-la Mancha.



Nuevo Diseño Mejorado de la Oficina de Atención 2023 Detalle del sistema de inicio de llamada



Página Web del servicio

