República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución No. 12
de 19 de febrero de 2019

Por la cual se aprueba la "**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 DENTRO DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (AIG)".**

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, como una entidad del Estado con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía en su régimen interno, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, competente para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental, para la modernización de la gestión pública.

Que el Decreto Ejecutivo No. 584 de 26 de julio de 2011, modificado por el Decreto Ejecutivo No. 593 de 11 de septiembre de 2018, creó el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, como medio de comunicación para la recepción centralizada y canalización de las quejas, denuncias y sugerencias que presenten los particulares ante los ministerios, entidades autónomas, semiautónomas y demás entidades públicas, designándose a la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) para que fuese la entidad encargada de la implementación del Sistema, así como, para el establecimiento de los mecanismos para su posterior financiamiento presupuestario, operación y administración.

Que se hace necesario contar con una guía que establezca el procedimiento adecuado para la debida implementación, operación y administración del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, como parte de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, a fin de que esta herramienta tecnológica de comunicación cumpla con el cometido de coadyuvar en el intercambio seguro y confiable de información entre entidades públicas, promoviendo niveles de servicios personalizados, ágiles, transparentes y fáciles de acceder a la prestación de los servicios que requieran por parte del Estado de forma adecuada, diligente y eficaz, para beneficio de todos los ciudadanos, por lo que el suscrito,

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar la "**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 DENTRO DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (AIG)"**, que se adjunta a la presente resolución.

SEGUNDO: Esta Resolución regirá a partir de su firma.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 65 de 30 de octubre de 2009, Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015, Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016, Decreto Ejecutivo No. 318 de 12 de julio de 2017, Decreto Ejecutivo No. 593 de 11 de septiembre de 2018.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

IRVIN A. HALMAN
ADMINISTRADOR GENERAL

IAH/ET/TB/jvm

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 DENTRO DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Febrero 2019
Versión 1.0

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

AUTORIDAD NACIONAL

PARA LA INNOVACION GUBERNAMENTAL

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN, OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 DENTRO DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Elaborado:

Lic. Edgar Tejada

Director del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1

Lic. Karla Him

Asesora de Calidad

Aprobado por:

Ing. Irvin A. Halman

Administrador General

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL
DESPACHO SUPERIOR

2 16

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

Control de Cambios	
Número de Versión	**Cambio**
Versión 1.0	- Acerca del Centro de Atención Ciudadana - Principios Generales - Base Legal - Alcance - Estructura Organizativa - Atención de Casos y el Centro de Contactos - Plataformas - Actividades - Servicios Especiales

3 16 L.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

Contenido

I- ACERCA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1 5
Misión 5
Visión 5
Objetivos específicos 5
II- PRINCIPIOS GENERALES CAC-311 6
III- BASE LEGAL CAC-311 6
IV- ALCANCE 7
V- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CAC-311 DENTRO DE LA AIG 7
a. Director del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (en adelante el Director) 7
b. Secretaria 8
c. Asesor de Calidad 10
d. Coordinador de Planes y Programas 11
e. Asesor de Comunicación Ciudadana 13
VI- Atención de Casos Recibidos y el Centro de Contactos 14
VII- Plataformas 14
a. Herramienta de la gestión de relaciones (CRM) 15
b. Plataforma de Inteligencia de Negocios 15
c. Aplicaciones móviles 15
d. Plataforma de notificaciones proactivas 15
e. Plataforma de gestión de las redes sociales 15
f. Mapas de información Pública 15
VIII- Actividades 15
a) 311 En Tu Comunidad. 15
b) 311 En Tu Entidad 15
c) Reuniones Mensuales de Enlaces 16
d) Congresos de Atención Ciudadana 16
e) Premio Anual de Atención Ciudadana 16
f) Participación en Ferias, Conferencias y Seminarios 16
IX- Servicios Especiales para Entidades 16

4 16 E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

I- ACERCA DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA 3-1-1

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (en adelante CAC-311) es el ente competente de la recepción centralizada del Estado de las gestiones de quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que presenten los particulares ante las entidades públicas además de planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyo y promover las mejores prácticas y procesos en el sector gubernamental para la mejora continua de la atención requerida por la ciudadanía de las entidades públicas, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a esa materia.

Misión: Ser el contacto omnicanal al servicio de la entidades del Estado, para que la ciudadanía obtenga información precisa proveniente de estas y confíe sus quejas, denuncias, ideas y sugerencias.

Visión: Ser un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado con el cual se logre un modelo integral de atención ciudadana con muy alto desempeño.

Objetivos específicos:

- Atención Expresa
    - Facilitar y acelerar la atención a los ciudadanos mediante el uso del número telefónico único (3-1-1) y los demás canales de atención: redes sociales, aplicación móvil, sitio web, correo electrónico y otros que se implementen a futuro.
- Solución Oportuna
    - Recibir y atender las solicitudes que realicen los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención.
    - Brindar una excelente calidad de atención a la ciudadanía asegurando que las entidades cumplan los plazos establecidos por Ley para atender las solicitudes.
- Un Solo Sistema y Punto de Contacto.
    - Documentar toda interacción como un caso en sus plataformas tecnológicas de manera sistemática, precisa y veraz.
    - Monitorear y medir la solución de los casos mediante un sistema e indicadores que faciliten una atención oportuna como el debido seguimiento a cada caso por parte de las entidades.
- Resultados
    - Brindar a las entidades retroalimentación para mejorar la prestación de los servicios.
    - Asesorar en el fortalecimiento y mejora continua de la atención ciudadana en las Entidades, brindando recomendaciones a sus procesos para la atención de casos.
    - Comunicar información estadística acerca de la gestión de las entidades para impulsar transparencia y acceso a la información.

5 16

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

II- PRINCIPIOS GENERALES CAC-311

Con el CAC-311 la ciudadanía tiene al alcance de la mano y de un "Clic" a todas las instituciones del Estado en un solo punto de contacto, las 24 horas y los 7 días a la semana, 365 días al año. El propósito, es ser un enlace eficaz entre el ciudadano y las entidades del Estado que permita a Panamá, ser el modelo de atención ciudadana de clase mundial. Por medio de los múltiples canales de atención del 3-1-1 se pueden ingresar quejas, denuncias o solicitudes, proponer ideas o sugerencias, así como realizar consultas de información de los requisitos para efectuar trámites con el Estado.

III- BASE LEGAL CAC-311

Artículo 41 de la Constitución de la República de Panamá:

- Toda persona tiene derecho a presentar peticiones y quejas respetuosas a los servidores públicos por motivos de interés social o particular, y el de obtener pronta resolución. El servidor público ante quien se presente una petición, consulta o queja deberá resolver dentro del término de treinta (30) días. La ley señalará las sanciones que correspondan la violación de esta norma.

Ley 83 del 9 de noviembre de 2012:

- "Que regula el uso de los medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG)".

Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011:

- "Por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 555 de 24 de junio de 2010"

Decreto Ejecutivo No. 272 de 14 de abril de 2015:

- Que modifica artículos del Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No.555 de 24 de junio de 2010.

Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016:

- Que modifica el Decreto Ejecutivo No. 719 del 5 de noviembre de 2013 y dictan otras disposiciones para la ejecución de acciones de modernización gubernamental y de Gobierno Digital.

Decreto Ejecutivo No. 318 de 12 de julio de 2017.

- Que modifica los artículos 2 y 6 del Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1.

Decreto Ejecutivo No. 593 del 11 de septiembre de 2018.

- Que modifica el artículo 1 del Decreto Ejecutivo No. 584 del 26 de julio de 2011, por el cual se crea el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1, modificado por el Decreto Ejecutivo No. 272 del 14 de abril de 2015.

8 16 ET

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

IV- ALCANCE

Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (en adelante AIG)

V- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CAC-311 DENTRO DE LA AIG

Mediante el decreto 584 de 26 de julio de 2011, quedó designada la AIG como la encargada de la implementación, operación y administración del CAC-311. Se le instruyó al Ministerio de Economía y Finanzas que se le dotara a esta entidad de los recursos presupuestarios necesarios para la operación y administración del CAC-311 de manera continua, eficiente y eficaz.
La estructura organizativa del Centro de Atención Ciudadana es la siguiente:

a. Director del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 (en adelante el Director)

Dirigir el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1

- Supervisar la operación y dirigir el personal, recursos, contratos y plataformas asignadas al CAC-311.
- Solicitar al Administrador de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) los recursos necesarios a través del Presupuesto para asegurar una óptima operación del CAC-311.
- Velar por el cumplimiento y actualización del marco legal que aplique al CAC-311 con las entidades del Estado.
- Tomar las acciones apropiadas para la extensión y adopción de los servicios ofrecidos por el CAC-311.

Ser el vocero público para el CAC-311

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
Oficina de Asesoría Legal

- Representar al CAC-311 ante organismos, entidades y/o foros nacionales e internacionales en materia de atención ciudadana y experiencia de usuarios.
- Acudir a entrevistas en medios de comunicación según sea requerido.

Planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover las mejores prácticas y procesos en el sector gubernamental para la mejora continua de la atención requerida por la ciudadanía de las entidades públicas

- Evaluar e implementar las mejores prácticas en materia de atención ciudadana del CAC-311.
- Medir, diagnosticar y elevar áreas de mejoras al cumplimiento de metas establecidas al Administrador de la AIG.
- Contribuir en la mejora continua de los procesos internos de las entidades y su desempeño en la gestión del servicio ciudadano.

Recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a la atención ciudadana.

- Elaborar el Plan Nacional Quinquenal de Atención Ciudadana, la Agenda Digital del CAC-311, el Plan Operativo Anual en acorde a las nuevas demandas ciudadanas y de servicio de las entidades.

b. Secretaria

Apoyar en la administración de archivos, coordinación de citas/reuniones, coordinación de la agenda del Director y servicio secretarial ejecutivo

- Ser responsable de organizar la agenda y el calendario del Director incluyendo coordinar citas, reuniones, viajes y eventos.
- Asegurar que todos los materiales y recursos necesarios para las reuniones del Director estén listos para que las mismas puedan darse de forma oportuna.

Atender al público según sea requerido

- Recibir y atender a los visitantes del CAC-311.

Atender teléfonos y correos electrónicos

- Tomar nota de los mensajes en ausencia del Director y comunicarlo oportunamente. De ser necesario responder a las llamadas telefónicas o correos electrónicos del Director en su nombre.

Coordinar distribución de mensajería interna y externa

- Coordinar la gestión de recepción y envío de correspondencia y los paquetes con los departamentos que se requiera.

Confeccionar cartas y gestionar documentación solicitada.

8 16 ET.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

- Preparar y gestionar comunicaciones oficiales del CAC-311, tales como actas, notas, memorándums, circulares, invitaciones siguiendo los procedimientos y normas establecidas.

Transcribir informes solicitados por el Director

- Redactar y enviar minuta de reuniones de equipo.
- Llevar un control de asistencia anual de la asistencia de entidades a las reuniones convocadas por el CAC-311.

Manejo de cotizaciones

- Solicitar y mantener documentación de todas las cotizaciones requeridas por el CAC-311.

Preparar, recibir y distribuir requisiciones de materiales

- Llevar un inventario de insumos de oficina y mantenerlos abastecido para evitar interrupciones.
- Apoyar a los miembros del equipo encargados de mantener abastecido el inventario de artículos promocionales de la dirección con las cotizaciones y requisiciones requeridas.
- Gestionar todas las requisiciones que sean requeridas por la dirección.

Preparación de documentos de viáticos y gestión de cobros del Director y las necesidades que surjan en caso de viaje

Mantener actualizada base de datos Directores, ministros, asistentes y proveedores

- Apoyar a los asesores de calidad en mantener actualizada la base de datos de enlaces institucionales.

Apoyar en la organización de actividades educativas y eventos especiales del CAC-311

- Preparar las invitaciones y circulares para las reuniones mensuales de enlaces del CAC-311.

Separación de salones para reuniones y/o eventos

Mantener los sistemas de archivos físicos y electrónicos del CAC-311 para facilitar acceso oportuno a esta documentación así como el cumplimiento de normas y legislación vigente

Realizar solicitudes de transporte para el Director y el equipo

Realizar otras tareas afines cuando así se le requiera

9 16 ET.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

c. Asesor de Calidad

Visitar a sus entidades asignadas de forma mensual

- Reunirse de forma presencial con sus enlaces asignados ubicados en el distrito de Panamá en la AIG o la oficina de la entidad cada mes donde se revise la gestión según la guía del CAC-311. Se debe enviar minutas a quienes asistan con copia al Director.
- Reunirse de forma presencial con sus enlaces asignados ubicados fuera del distrito de Panamá en la AIG o la oficina de la entidad por lo menos una vez al año donde se revise la gestión según la guía del CAC-311. Se debe enviar minutas a quienes asistan con copia al Director.

Monitoreo de gestión de casos y análisis de información en la(s) plataforma(s) de atención ciudadana

- Auditar casos cerrados por sus entidades asignadas de forma semanal (mínimo de 3) para asegurar cumplimiento de la guía del CAC-311.
    - Las auditorias deben consistir de una revisión aleatoria de casos basadas en el cumplimiento de procedimientos establecidos, procurando la muestra sea válida estadísticamente si el volumen de la entidad lo permite. Las entidades recibirán un correo electrónico con los resultados y recomendaciones por parte del asesor encargado.
- Lograr que sus entidades cumplan tener un índice superior al 70% en concluir sus casos dentro de los 30 días establecidos por Ley.
- Lograr que casos recibidos por sus entidades sean trabajados en el CRM por las mismas dentro de 24 horas.
- Dar seguimiento semanal con sus enlaces acerca de casos expirados que mantengan en el CRM.

Generar y enviar informes recurrentes y/o personalizados de gestión de casos a sus enlaces operativos, ejecutivos y/o funcionarios designados

- Preparar/parametrizar y enviarle los informes predeterminados o manuales de la herramienta de inteligencia de negocios a los enlaces y funcionarios de las entidades cuya frecuencia mínima debe ser mensual.
- Creación de vistas y paneles en el CRM según sea solicitado por las entidades.

Hacer recomendaciones a los enlaces operativos, ejecutivos y/o funcionarios designados para impulsar reingeniería de procesos para la mejora continua de atención ciudadana en sus entidades asignadas

- Enviar recomendaciones por escrito a sus enlaces acerca de los resultados y hallazgos vistos durante las auditorias que realice semanalmente.
- Diseñar y documentar planes de acción para entidades que no logren sus metas.
- Impulsar visibilidad de la Ley 83 con sus enlaces para identificar oportunidades en simplificar la gestión de casos u trámites.

10 16 E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

Diagnosticar y elevar áreas de mejoras al cumplimiento de metas establecidas al Director del Centro de Atención Ciudadana.

- Enviar obstáculos identificados con detalles de los procesos, personas, herramientas involucrados por escrito con la frecuencia sea requerida.
- Enviar informes mensuales de los avances de planes de acciones que se mantengan vigentes.

Capacitación de enlaces operativos, ejecutivos y/o funcionarios designados de sus entidades asignadas

- Capacitar de forma presencial a sus enlaces asignados en los procesos y herramientas del CAC-311 por lo menos una vez al año o cuando sea solicitado por sus entidades.

Planificación y ejecución de tareas y proyectos asignados

- Cumplir las metas asignadas en el Plan Estratégico Quinquenal.
- Cumplir cualesquiera otras tareas le hayan sido asignadas.

Asegurar que sus entidades asignadas suministren y mantengan actualizadas la información requerida

- Asegurar que la estructura organizativa, servicios, personal y otra información relevante de sus entidades se vea reflejada en el CRM.
- Asegurar que los anuncios en el CRM mantengan información de sus entidades que sean de alto impacto ciudadano en todo momento.
- Asegurar que cada una de sus entidades con enlaces asignados ubicados en el distrito de Panamá den capacitación al personal del centro de contactos por lo menos una vez al año.
- Hacer una revisión anual con sus enlaces para confirmar que los artículos de información general, servicios, preguntas frecuentes y trámites dentro de la base de conocimientos en el CRM se mantienen vigentes.

La cantidad de asesores de calidad dentro del CAC-311 debe reflejar una proporción de 1 asesor por cada 25 entidades. Las entidades asignadas se rotarán entre los asesores de forma anual por parte del Director.

d. Coordinador de Planes y Programas

Apoyar en la promoción, publicidad y eventos de la dirección

- Asegurar que la promoción, publicidad y eventos de la dirección estén alineadas a las estrategias y prioridades definidas por el Director.
- Asegurar el abastecimiento del inventario de artículos promocionales del CAC-311 según el cronograma de actividades a realizar para el año.

Administración de las plataformas y portales del CAC-311

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

- Facilitar acceso a usuarios a las distintas plataformas y portales de la dirección previa aprobación del Director.
- Facilitar y/o coordinar la implementación de proyectos que impacten las distintas plataformas y portales del CAC-311. Se debe enviar minutas de reuniones a quienes asistan con copia al Director.
- Mantener y enviar al Director una bitácora semanal de las incidencias con las plataformas y portales del CAC-311.
- Coordinar la resolución de interrupciones en las plataformas CAC-311 con los departamentos/proveedores involucrados manteniendo a todos informados previa aprobación del Director de las acciones a tomar. Se debe enviar minutas de reuniones a quienes asistan con copia al Director.

Revisión del contenido de las plataformas y portales del CAC-311

- Asegurar que el contenido de las plataformas y portales de la dirección estén alineadas a las estrategias y prioridades definidas por el Director.

Asistir al Director en la preparación y mejora continua de los pliegos de cargos y contratos de la dirección.

- Preparación de pliegos asignados
- Brindar recomendaciones al Director para la mejora continua de los pliegos de cargos y contratos de la dirección
- Asegurar la preparación oportuna de contratos de soporte y mantenimiento para asegurar la continuidad de negocios de las plataformas de la dirección
- Preparar y enviar al Director un informe mensual del estatus de los contratos de la dirección

Preparar y ejecutar de los presupuestos asignados a la dirección

- Coordinar traslados de partida y otras acciones requeridas con otros departamentos dentro y fuera de la AIG para facilitar la ejecución de los presupuestos asignados al CAC-311.
- Coordinar la preparación de documentación requerida para las compras y adquisiciones de la dirección con la Secretaria del CAC-311.
- Coordinar la resolución de inconvenientes con la ejecución de presupuestos asignados con los departamentos/proveedores involucrados manteniendo a todos informados previa aprobación del Director de las acciones a tomar.

Preparar los informes mensuales de gestión de proyectos y presupuestos de la dirección

- Preparar y enviar al Director un informe mensual de la ejecución de los presupuestos de funcionamiento e inversión del CAC-311.
- Preparar y enviar al Director un informe mensual de la gestión de proyectos de inversión del CAC-311.

Planificación y ejecución de tareas y proyectos asignados

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

- Preparar y enviar el informe mensual MEF al Director y las direcciones relevantes de la AIG.
- Subir el informe mensual de gestión de las entidades a los sitios web CAC-311.gob.pa y datosabiertos.gob.pa dentro de los primeros 10 días de cada mes.

e. Asesor de Comunicación Ciudadana

Monitorear y contestar comunicaciones a los buzones electrónicos y redes sociales del CAC-311

- Contestar diariamente (dentro de 1 hora) a comentarios y/o mensajes directos a las cuentas de redes sociales del CAC-311 en Twitter, Facebook e Instagram además del buzón info@311.gob.pa así como otros medios digitales relevantes.
- Elevar inmediatamente al Director cualesquiera interrupciones en las plataformas CAC-311 además de comentarios o situaciones puedan resultar en un impacto público negativo sobre el CAC-311, la AIG o el Estado en general.

Envío de notificaciones por medio de las plataformas del CAC-311

- Publicar contenido diario de las entidades en redes sociales Twitter, Facebook e Instagram dando prioridad a situaciones de impacto masivo y además procurando darles cobertura semanal a todas de forma equitativa.
- Publicar contenido diario de la gestión y actividades del CAC-311 en redes sociales Twitter, Facebook e Instagram.
- Publicar contenido diario de la gestión y actividades de la AIG en redes sociales Twitter, Facebook e Instagram.

Actualizar el contenido de los portales de la dirección

- Publicar semanalmente noticias de la gestión y actividades del CAC-311 en el sitio www.311.gob.pa así como otros medios digitales que se utilicen.

Preparar los informes mensuales y anuales de gestión de los portales y las redes sociales

- Preparar un informe mensual de la gestión CAC-311 en las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram con los resultados del mes previo incluyendo sus indicadores claves y las tendencias de los mismos.
- Preparar un informe mensual de la gestión del sitio web www.311.gob.pa con los resultados del mes previo incluyendo sus indicadores claves y las tendencias de los mismos.

Planificación y ejecución de tareas y proyectos asignados

- Preparar un informe mensual de la gestión de las pautas digitales del CAC-311 con los resultados del mes previo incluyendo sus indicadores claves y las tendencias de los mismos.

13 16 F.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

- Enviarles instrucciones a los proveedores de las pautas digitales del CAC-311 previa aprobación del Director y oficina RRPP de la AIG.

La cantidad de asesores de comunicación ciudadana dentro del CAC-311 debe reflejar una proporción de 1 asesor por cada 50 mil seguidores en sus redes sociales institucionales. Las entidades asignadas se rotarán de forma anual entre los asesores de calidad.

VI- Atención de Casos Recibidos y el Centro de Contactos

- Velar por el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos No. 584 del 26 de julio de 2011 y No. 272 del 14 de abril de 2015, los cuales establecen que el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 es el medio de comunicación para la recepción centralizada y la canalización de las quejas, denuncias y solicitudes de los particulares ante las Entidades.
- El CAC-311 debe contar con un centro de contactos que opera las 24 horas de los 365 días al año con el personal e infraestructura requerida para atender los diversos canales de comunicación que reciban casos.
- La recepción de casos es llevada a cabo por el Centro de Contactos, encargados de registrar las solicitudes en la plataforma tecnológica CRM donde procederán a validar la identidad del solicitante, así como capturar la información que suministre el mismo. Brindaran las respuestas que mantengan en la base de conocimientos o sección de anuncios del CRM o canalizaran los casos a las instituciones según la información suministrada y los procesos establecidos.
- El Centro de Contactos debe elevar inmediatamente al Director consultas para las cuales no mantengan información además de comentarios o situaciones puedan resultar en un impacto público negativo sobre el CAC-311, la AIG o el Estado en general.

VII- Plataformas

El CAC-311 debe contar con plataformas tecnológicas de punta que permitan cumplir con la legislación que aplique a sus operaciones.

Se coordinará con la Dirección de Tecnología de la AIG para el suministro del almacenamiento y la seguridad requerida para dichas plataformas, las cuales deben contar con el respaldo y soporte requerido que asegure se pueda brindar servicio las 24 horas de forma ininterrumpida.

Las herramientas se configurarán según el marco legal del CAC-311 así como los procedimientos que se establezcan por parte del Director y el Administrador de la AIG.

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 debe contar con las siguientes plataformas para sus operaciones, incluyendo aquellas otras que se consideren apropiados o que se le asignen.

14 | 16 E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal

a. **Herramienta de la gestión de relaciones (CRM)**: plataforma de atención ciudadana donde se registran todas las interacciones con el CAC-311, que mantiene la base de conocimientos facilitada por las entidades para atender consultas y que permite a las entidades documentar las respectivas respuestas que brindan según los plazos establecidos por Ley.
b. **Plataforma de Inteligencia de Negocios**: herramienta que permite la creación y visualización de paneles ejecutivos de las métricas e indicadores claves del CAC-311 y la efectividad de las entidades del Estado.
c. **Aplicaciones móviles:** herramientas que permitan que usuarios externos del CAC-311, sean estos funcionarios de entidades o ciudadanos, puedan abrir casos desde sus dispositivos móviles, así como herramientas que permitan a usuarios internos del CAC-311 trabajar los casos desde cualquier ubicación.
d. **Plataforma de notificaciones proactivas**: plataforma que permite el envío de notificaciones proactivas a los usuarios del CAC-311 acerca de acontecimientos, eventos, actividades, iniciativas o afectaciones de las entidades del Estado.
e. **Plataforma de gestión de las redes sociales**: plataforma que permite una óptima gestión de las consultas que realice la ciudadanía hacia el CAC-311 o las demás entidades por medio de las cuentas de redes sociales institucionales.
f. **Mapas de información Pública:** herramienta que busca brindar información necesaria para el ciudadano por medio de mapas interactivos accesibles desde cualquier equipo con conexión a Internet.

VIII- Actividades

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 en la actualidad cuenta con diversas actividades de divulgación sobre las facilidades que son de interés ciudadano y de las entidades, con el objetivo de asegurar una mayor adopción y eficacia en los servicios brindados.

a) 311 En Tu Comunidad: Actividad enfocada en la divulgación del proceso del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 y los servicios de las entidades en diferentes regiones del país.
Tiene como alcance a la comunidad en general, involucrar al personal de municipios, entidades autónomas y semiautónomas, y universidades del área a visitar. Se busca hacer docencia sobre las características y beneficios que brinda este sistema y exhortar a la ciudadanía a utilizarlo.
Para llevar a cabo esta actividad, los Asesores en conjunto con los Enlaces realizan las respectivas coordinaciones y se encargan de solicitar los permisos a nivel nacional.

b) **311 En Tu Entidad:** Actividad que se desarrolla dentro de la entidad y tiene como alcance los jefes, funcionarios y ciudadanos que estén realizando alguna gestión en la entidad.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.
Oficina de Asesoría Legal

Los objetivos principales son de buscar la participación de todos los departamentos y funcionarios de la entidad que se ven involucrados en el proceso de la atención de casos del Centro de Atención Ciudadana 3-1-1; Mejorar la comunicación y tiempos de respuesta con al apoyo de los departamentos y jefes de departamentos a los Enlaces Operativos y Ejecutivos de la Entidad; Dar a conocer los usos y beneficios que ofrece el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 no solo como funcionarios, sino también como ciudadanos.
Para llevar a cabo esta actividad es necesaria una reunión previa con los Enlaces Ejecutivos y Operativos para conversar sobre los espacios disponibles, fecha a realizar, personas a participar, temas y desarrollo de la actividad.

c) **Reuniones Mensuales de Enlaces:** Cada mes se convoca a una reunión de enlaces operativos y ejecutivos en la Sede y a nivel regional donde se exponen y comunican información relacionada al Centro de Atención Ciudadana 3-1-1: noticias, avances, requerimientos especiales y próximas actividades.

d) **Congresos de Atención Ciudadana:** Anualmente el Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 lleva este evento en donde se exponen temas relacionados a la atención ciudadana en donde se busca efectuar recomendaciones y fortalecer las capacidades de las instituciones para mejorar la calidad en el servicio de atención a la ciudadanía.

e) **Premio Anual de Atención Ciudadana:** reconocimiento a las instituciones que se esfuerzan por brindar con calidad y esmero sus servicios a la comunidad. El propósito de estos reconocimientos son de calificar la gestión que realicen las instituciones y velar por el cumplimiento de los criterios básicos de visibilidad, promoción, calidad de la gestión y mejora continua en eficacia, eficiencia y transparencia.

f) **Participación en Ferias, Conferencias y Seminarios:** el CAC-311 participará de foros y capacitaciones nacional o internacionales que traten temas de atención ciudadana y experiencia de usuarios.

IX- Servicios Especiales para Entidades

El Centro de Atención Ciudadana 3-1-1 firmara convenios con entidades que requieran servicios adicionales a los usuales que brindan relacionados a quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes.

16 | 16 E.T.

Este documento es fiel copia del original, que reposa en custodia de la Oficina de Asesoría Legal de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Oficina de Asesoría Legal