

# Cita previa SEPE

[www.sepe.es/citaprevia](http://www.sepe.es/citaprevia)

Noviembre 2011



# Contenidos

- Objetivos
- Principios de funcionamiento
- Petición de cita por Internet
- Calendario ejecutado
- Citas gestionadas
- Plan de trabajo
- Cuestiones abiertas
- Conclusiones



# Objetivos

**Mejora del servicio  
a la ciudadanía**

**Mejora de la imagen  
del SEPE**

**Mejoras en el control  
de afluencia a la red de oficinas**



## Principios de funcionamiento (1)

**Sencillez** para  
ciudadano y gestores

Sistema vía  
**Internet**  
y teléfono

**Autonomía**  
de gestión  
por oficina

**Flexibilidad**  
en la configuración



## Principios de funcionamiento (2)

### Sistema basado en una **asignación consecutiva de citas disponibles**

- Limitación de citas a **tres - cinco días hábiles vista** (para ir acomodando ágilmente la disponibilidad de gestores al alza/baja)
- Diferenciación en **dos tipos de trámites**
  - **Información/tramitación**- aprox. 15 min/servicio
  - **Gestiones varias** - aprox. 5 min/servicio



# Principios de funcionamiento (3)

## Cita web



- [www.sepe.es/citaprevia](http://www.sepe.es/citaprevia)
- 24 x 7
- Permite confirmar cita

### Operativa

- Código postal + NIF + nombre/apellidos



- Fecha/hora tentativa



- Confirmación cita

## Cita telefónica



- 901 01 02 10
- 24 x 7
- No permite confirmar

### Operativa

- Código postal + NIF



- Fecha/hora firme



# Principios de funcionamiento (4)



# Principios de funcionamiento (5)

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

HAY CITAS

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

COMPLETO

HAY CITAS

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE

LIBRE



## Cita web (Paso 1/5)

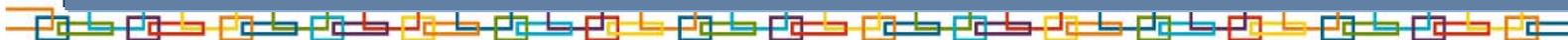
[www.sepe.es/citaprevia](http://www.sepe.es/citaprevia)



# Cita web (Paso 2/5)



# Cita web (Paso 3/5)



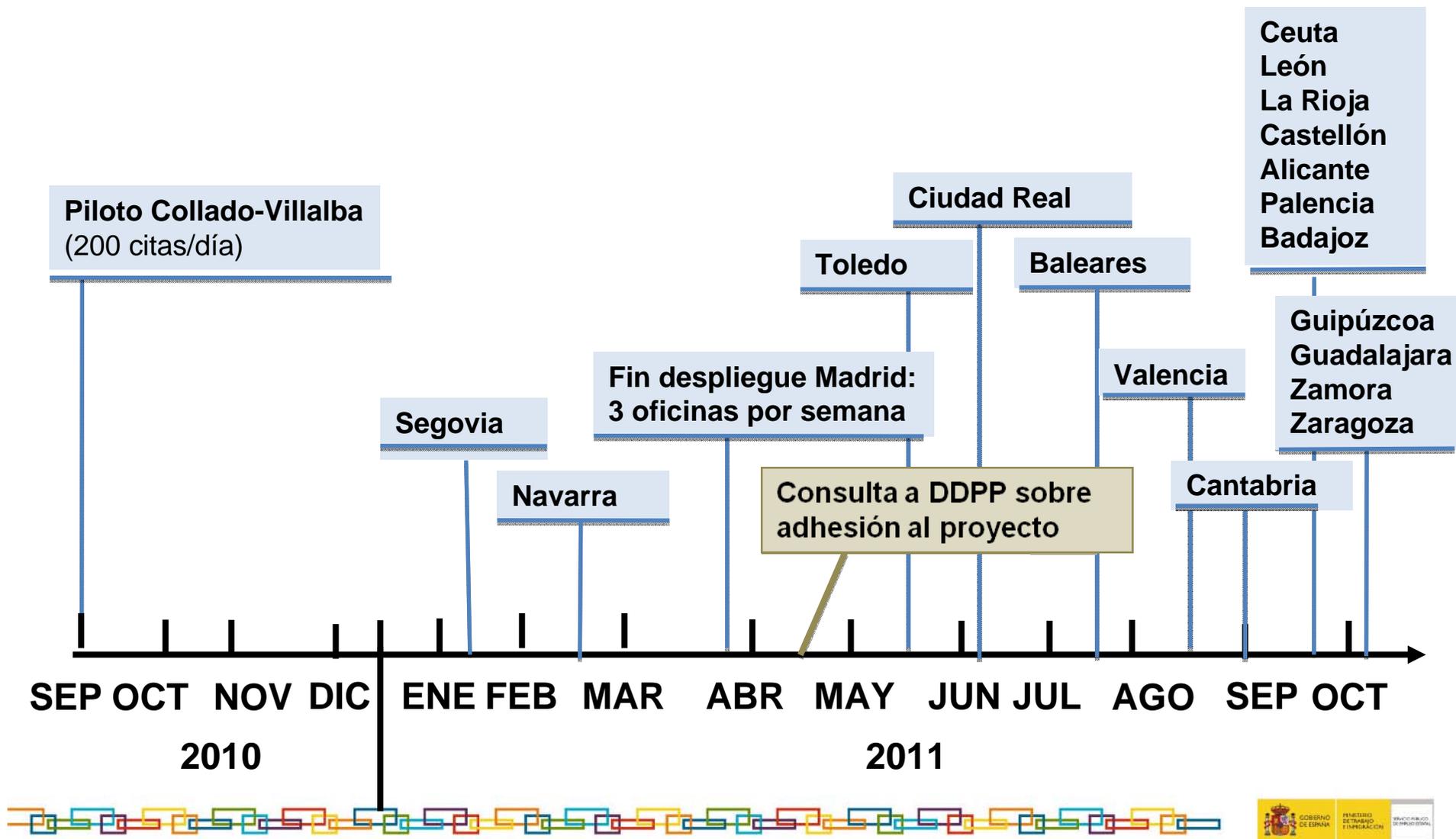
# Cita web (Paso 4/5)



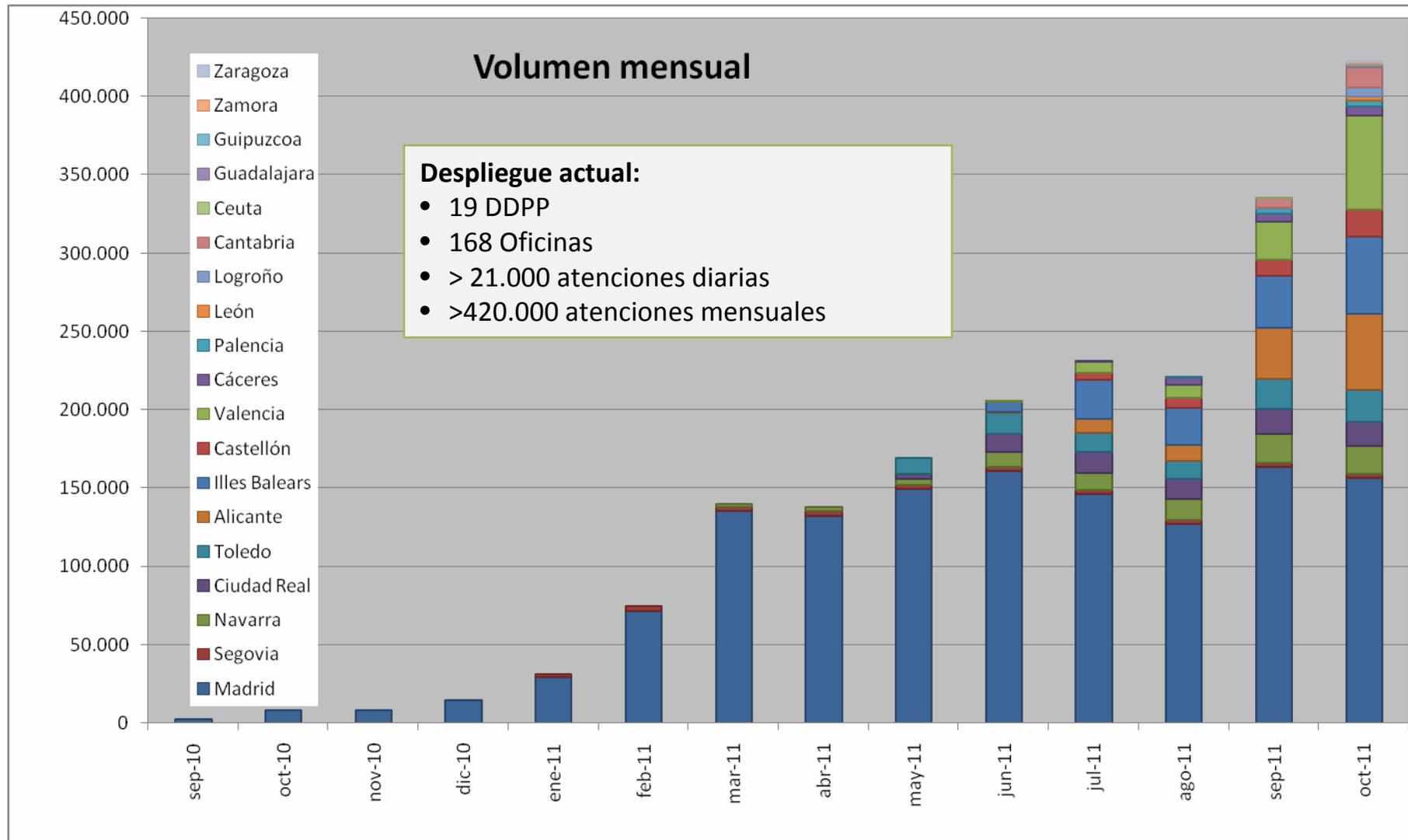
# Cita web (Paso 5/5)



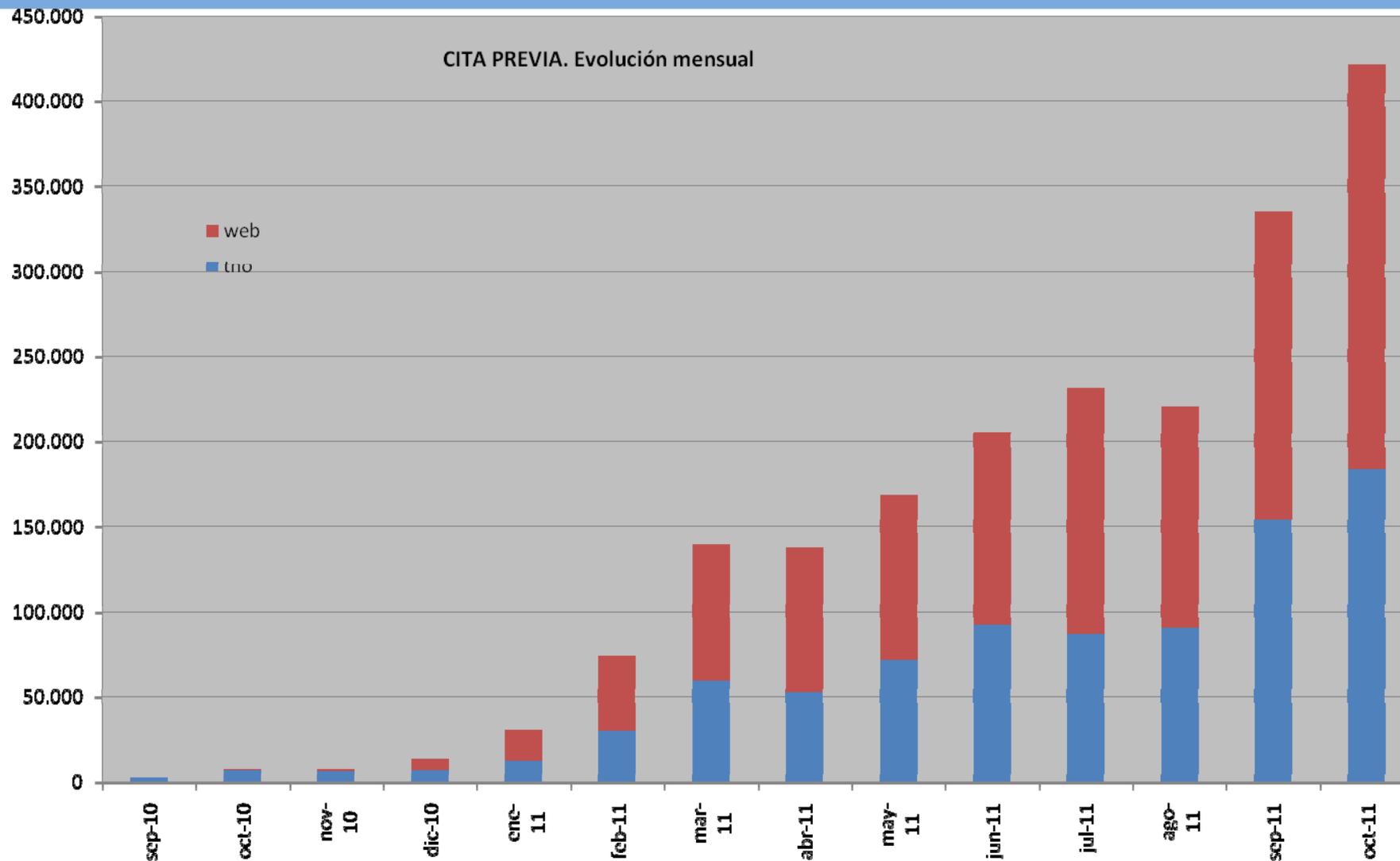
# Calendario ejecutado a octubre 2011



# Volumen mensual por DP (octubre 2011)



# Volumen mensual por canal acceso (octubre 2011)



# Plan de trabajo – DDPP (2011-PRIMER TRIMESTRE 2012)

	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic.11	ene-12	feb-12	mar-12	Total oficinas
<b>ARAGÓN</b>															
HUESCA											2	5			7
TERUEL													5		5
ZARAGOZA										2	9				11
<b>ASTURIAS</b>															
ASTURIAS										8		17			25
<b>CANARIAS</b>															
TENERIFE													15		15
LAS PALMAS													11		11
<b>CANTABRIA</b>															
CANTABRIA								8							8
<b>CASTILLA - LEÓN</b>															
AVILA											5				5
BURGOS													8		8
LEÓN								1					9		10
PALENCIA							5								5
SALAMANCA									7						7
SEGOVIA	2														2
SORIA													3		3
VALLADOLID											4		6		10
ZAMORA										3		1			4
<b>CASTILLA-LA-MANCHA</b>															
ALBACETE												10			10
CIUDAD REAL			3	4									5		12
CUENCA												5			5
GUADALAJARA									2				4		6
TOLEDO		4						5							9
<b>CATALUÑA</b>															
BARCELONA											1			52	53
GIRONA												8			8
LLEIDA											8				8
TARRAGONA											2	7			9

<b>CEUTA</b>																		
CEUTA														1		1		
<b>EXTREMADURA</b>																		
BADAJOS															25	25		
CÁCERES										2			5	5		12		
<b>GALICIA</b>																		
A CORUÑA															14	14		
LUGO																11		
ORENSE																10		
PONTEVEDR																		
A														17		17		
<b>ILLES BALEARS</b>																		
ILLES BALLEARS												7	5			12		
<b>MADRID</b>																		
MADRID	4	14	19											2	3	42		
<b>MELILLA</b>																		
MELILLA															1	1		
<b>MURCIA</b>																		
MURCIA															24	24		
<b>NAVARRA</b>																		
NAVARRA												1	4	5		10		
<b>PAÍS VASCO</b>																		
ÁLAVA															3	3		
BIZCAIA															15	15		
GUIPÚZCOA														12		12		
<b>RIOJA</b>																		
LOGROÑO														1	2	3		
<b>VALENCIA</b>																		
ALICANTE														3	12	5	20	
VALENCIA														3	12	8	4	27
CASTELLÓN														2	2	3	7	

**Total general**

**522**



# Cuestiones abiertas

- **Promoción de servicios electrónicos** durante el proceso de cita
- Evolución para el **resto de la red de oficinas**
- Atención a la evolución de **costes en teléfono 901**
- Integración con **servicios regionales de empleo**



# Conclusiones

- Sistema **sencillo**, pero **efectivo**
- **Mejor servicio al usuario**
- **Reducción de colas**
- **Menor tiempo de espera** para servicio
- **Menor conflictividad** con personas usuarias
- **Mejor ambiente** en oficinas
- Permite **prever / modular** la carga de trabajo en oficina

