

Núm. expediente: 33/2021/NNTT

1. RESUMEN EJECUTIVO

1.-NOMBRE DE LA ADMINISTRACIÓN SOLICITANTE DEL PROYECTO

AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA

2.-CIRCUNSCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

Provincia: MÁLAGA

Comunidad Autónoma: ANDALUCÍA

3.-UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE SE CIRCUNSCRIBE

L01290542-AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA

4.-PERSONA DE CONTACTO

NOMBRE Y APELLIDOS

Nombre y apellidos: ISABEL GONZALEZ ESTEVEZ

TELÉFONO

952589411

CORREO ELECTRÓNICO

innovacion@fuengirola.org

5.-TÍTULO DEL PROYECTO

ADMINISTRACIÓN ORIENTADA AL CIUDADANO- SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS EN LOS PROCESOS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



6.-DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (incluir fases y tareas del proyecto)1000 CARACTERES

Se divide en 3 actuaciones:

A1-Chatbot: El asistente virtual que resuelva las preguntas que se le planteen con 3 vías de resolución:

- Respuestas textuales o auditivas.
- Asignación automática de cita presencial
- Llamada automática por teléfono sin pasar por centralita.

A2- Accesibilidad web: El sistema automatizado de accesibilidad y usabilidad de los portales web del Ayuntamiento incrementa la participación de las personas con algún tipo de discapacidad, visual, motora, de lenguaje, auditiva y cognitiva permitiéndoles utilizar los portales de una forma fácil y eficaz. Se aplicará a todos los portales del Ayuntamiento.

A3- Comparecencia por videoconferencia: Atención al ciudadano por videoconferencia, con intercambio de información, firma autenticada de documentos y auditoría mediante blockchain.

Fases:

- 1.Licitación y reunión inicial
- 2.Estudio de áreas prioritarias para uso de chatbot y comparecencia por videoconferencia, revisión de webs.
3. Implantación de chatbot, sistema de videoconferencia y componentes de accesibilidad en web.
- 4.Pruebas, entrega de documentos y formación.
- 5.Puesta en marcha y campaña de difusión
- 6.Pago y justificación.

7.-EVIDENCIA, ANÁLISIS Y DATOS QUE MOTIVEN LA NECESIDAD DEL PROYECTO

En el ámbito de este proyecto se quiere continuar en la labor de incluir a todos los sectores



de la sociedad tanto en su relación con el Ayuntamiento como en la mejora de su calidad de vida en el día de a día. No se trata solo de realizar trámites con el Ayuntamiento, sino también de proveer al ciudadano de herramientas suficientes para que sea cual sea su situación, el Ayuntamiento pueda ayudar a encontrar una respuesta a sus necesidades.

El Ayuntamiento quiere facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración añadiendo más métodos de comunicación y que serán implementados con las actuaciones del proyecto.

Las personas con discapacidad representan alrededor del 15% de la población mundial, cifra que va en aumento y que se encuentra directamente relacionada con una población cada vez más envejecida y con el incremento de la prevalencia de enfermedades crónicas.

En España, según informe Olivenza publicado en 2018, se destaca que en España hay 1.840.700 personas con discapacidad con edades comprendidas entre los 16 y los 64 años y sólo un tercio de este colectivo está integrado en el mercado laboral y tiene una tasa de abandono escolar del 43,2%. Sin embargo, en el ejercicio 2016, el 10,26% de las declaraciones del IRPF ponían de manifiesto la existencia de situaciones de discapacidad en el núcleo familiar, lo que equivale a más de 2 millones de personas.

Todas las Administraciones Públicas tienen obligación de dar cumplimiento a los objetivos de accesibilidad impuestos por el Real Decreto 1112/2018 de 7 de Septiembre sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, así mismo existen directivas europeas en la misma línea como la Directiva europea Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016 y recientemente transpuesta a España que regula sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público.

La accesibilidad y usabilidad web permite que todas las personas puedan acceder a las webs y a sus contenidos de forma autónoma y usable con independencia del lugar o de las condiciones en que se encuentre el usuario a la hora de navegar por ellas. La accesibilidad y usabilidad web beneficia fundamentalmente a todas aquellas personas que tengan una discapacidad permanente que les imposibilite el acceso a los contenidos Web y a aquellas personas que tengan una discapacidad transitoria o derivada de la edad avanzada.

Las limitaciones en la accesibilidad de los sitios Web pueden ser:

- Visuales: En sus distintos grados, desde la baja visión a la ceguera total, además de problemas para distinguir colores (Daltonismo).
- Motrices: Dificultad o la imposibilidad de usar las manos, incluidos temblores, lentitud muscular, etc, debido a enfermedades como el Parkinson, distrofia muscular, parálisis cerebral, amputaciones, entre otras.
- Auditivas: Sordera o deficiencias auditivas.
- Cognitivas: Dificultades de aprendizaje (dislexia, discalculia, etc) o discapacidades



cognitivas que afecten a la memoria, la atención, las habilidades lógicas, etc.

A partir de las limitaciones descritas anteriormente se puede observar que el público objetivo de nuestra actuación incluye a las personas mayores de 65 años y a las personas con otro tipo de deficiencias.

En Fuengirola, según datos de Noviembre de 2021, hay un total de 83.860 personas empadronadas y de esas hay 19.999 personas cuya edad es superior a 65 años, lo que corresponde al 23,93 % de la población empadronada.

Aunque no tenemos datos exactos de personas con algún tipo de discapacidad para utilizar los portales web del Ayuntamiento, se puede estimar que existe alrededor de un 25% de la población de Fuengirola que podrían necesitar ayuda para relacionarse con el ayuntamiento de manera electrónica y que utilizase el sistema propuesto. En la actualidad solo el 5'50 % de los usuarios que utilizan nuestra plataforma web son personas mayores de 65 años, así que queremos mejorar esos datos acercándonos a la proporción real respecto a la población

En la Actualidad los datos iniciales para tener en cuenta en la mejora de la atención a los ciudadanos son:

Concepto	Numero
Numero llamadas entrantes (centralita) /día	6.730
Numero llamadas entrantes desatendidas /día	12.800
Llamadas entrantes departamento Informatica /trimestre	1.380
Correos electrónicos sede electrónica/mes	102

El Ayuntamiento de Fuengirola, en su afán por contribuir a una sociedad más igualitaria y favorecer la inclusión social de las personas considera oportuno disponer del servicio objeto del contrato, de modo que todos ellos puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece la Sociedad de la Información. Esta actuación permite el cumplimiento de la normativa citada anteriormente en los portales web del Ayuntamiento de Fuengirola. De esta forma se conseguirá que las personas con las limitaciones de accesibilidad mencionadas anteriormente puedan relacionarse correctamente con el Ayuntamiento de Fuengirola a través de los portales web

El Ayuntamiento tomando los datos indicados en la tabla anterior y a través de las actuaciones descritas en el proyecto intenta mejorar la atención al ciudadano, rapidez en la respuesta a los ciudadanos, mejorar la eficiencia de los empleados municipales.

El objetivo de la Administración es, utilizando el sistema de chatbot y la videoconferencia,



reducir en más de un 20% las llamadas desatendidas del Ayuntamiento y atendidas por el departamento de informática además de los correos electrónicos

Este proyecto está vinculado con la línea “Administración orientada al ciudadano”, cuyo objetivo es la mejora de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos y empresas, mejorando la usabilidad, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales, la modernización de los procesos y la participación.

8.-ALINEAMIENTO CON LAS PRIORIDADES ESTABLECIDAS PARA LOS PROYECTOS

PRIORIDADES (seleccionar con una X)	Marcar con una X
Prioridad 1. Puesta en marcha de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad	
Prioridad 2. Desarrollo de los tres servicios más utilizados	
Prioridad 3. Puesta a marcha de un proyecto de automatización	
Prioridad 4. Desarrollo o adaptación de servicios exentos de barreras transfronterizas	
No aplica	X

9.-DESCRIPCIÓN DE LAS ACTUACIONES

Nombre de la actuación y descripción. Se deberá tener en cuenta las tipologías de actuaciones subvencionables para cada línea estratégica de acuerdo con los apartados 6 a 10 de la Guía de requisitos

NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	DESCRIPCIÓN
<u>A1-Asistente virtual (chatbot)</u>	El desarrollo de este asistente está totalmente alineado con el tipo de actuaciones subvencionables, puesto que va a facilitar el acceso a información municipal a toda la población. Se desarrollará tanto en castellano como inglés, incluyendo por tanto a todos los extranjeros que se relacionan con Fuengirola y que en su mayoría se comunican en inglés.



El asistente virtual va a estar constituido no sólo por un asistente que resuelva las preguntas o dudas que se le planteen sino que también va a conseguir quitar pasos al ciudadano y esperas innecesarias. Por ello, tenemos 3 vías que se complementan desde el propio asistente:

- Respuestas textuales o auditivas.
- Solicitud de cita cuando así lo necesite el ciudadano, guiándole automáticamente hasta la obtención de la cita con el departamento el día y hora que elija.
- Conexión por teléfono de forma automática con el área que corresponda sin necesidad de pasar por centralita, evitando esperas innecesarias.

El tipo de información que estará disponible desde el chatbot será la siguiente:

- Todos los trámites que hay actualmente en el Ayuntamiento y cuya información está actualizada en la propia sede electrónica del Ayuntamiento (212 trámites).
- Directorio de áreas del Ayuntamiento con los medios de contacto de los mismos.
- Agenda y noticias de interés.
- Contenidos de la página principal del Ayuntamiento.
- Información sobre las concejalías y sus actividades.

Cabe resaltar aquí que el uso de chatbots ya se ha contemplado en el Ayuntamiento, de ahí que para la parte de cultura y turismo está en vías de prueba un chatbot específico para sus áreas y que en breve ya estará disponible al público en castellano e inglés.

A2-Accesibilidad web

El sistema automatizado de accesibilidad y usabilidad de los portales web del Ayuntamiento de Fuengirola incrementa la participación de las personas con algún tipo de discapacidad, visual, motora, de lenguaje, auditiva y cognitiva permitiéndoles utilizar



<p><u>A3-Comparecencia por videoconferencia</u></p>	<p>los portales de una forma fácil y eficaz.</p> <p>Este sistema añade una capa a los portales web del Ayuntamiento que provoca una mejora de la experiencia del ciudadano que tiene algún tipo de discapacidad, ya que puede utilizarlas sin tener que recurrir a personas que le ayuden para utilizar los portales del Ayuntamiento.</p> <p>El sistema estará alineado con las recomendaciones y estándares del Consorcio de la Web (W3C) en materia de accesibilidad.</p> <p>Este sistema se aplica en todos los portales web del Ayuntamiento de Fuengirola incluyendo a los portales que han sido contratados a terceros pero que dan servicio en nombre del Ayuntamiento.</p> <p><u>A3-Comparecencia por videoconferencia</u></p> <p>Permite realizar las gestiones habituales de una oficina de atención al ciudadano de forma telemática, garantizando que todo el proceso sea fácil y seguro, y ofreciendo trazabilidad por Blockchain de todas las acciones realizadas. El ciudadano podrá solicitar una cita adjuntando documentación previa para su visionado por el empleado que vaya a atenderlo. Se podrá acceder desde cualquier dispositivo. El empleado accederá a la documentación de forma segura habilitando sistemas de identificación.</p> <p>El vídeo de la cita quedará grabado y se podrá también firmar la documentación por parte del ciudadano.</p> <p>En el propio sistema se dispondrá de procedimientos de consentimiento que quedarán registrados en el acta de la reunión y se podrá</p>
--	---



	hacer auditoría de ellos mediante la tecnología blockchain.
--	---

10.-DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES ASOCIADOS AL PROYECTO

Nombre del indicador y descripción. Se deberá tener en cuenta las tipologías de actuaciones subvencionables para cada línea estratégica de acuerdo con los apartados 6 a 10 de la Guía de requisitos

NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN
Número de portales web con mejoras de accesibilidad web	Número de portales web con mejoras de accesibilidad web. Se comprobará a lo largo del 2022 el número de portales a los que se le aplica y se harán las correcciones necesarias para que se aplique a todos los portales incluidos en el proyecto.
% incremento de uso de los portales por parte del ciudadano	Antes del inicio del proyecto se tomara como referencia el número de visitas y a conforme avance el proyecto se comprobará el porcentaje de mejora. Se aplicarán medidas correctivas en caso de que no se consiga una mejora de al menos el 10%.
Uso del asistente virtual	Se controlará una vez puesto en marcha el asistente, de modo que se disminuyan el número de atenciones telefónicas en al menos un 20%
Asistencia por videoconferencia	Se controlará el número de sesiones mensuales. El tiempo de atención a un ciudadano se deberá reducir en un 30%, en caso contrario se aplicarán medidas correctivas.

11.-COLECTIVO OBJETIVO DEL PROYECTO



Por ejemplo, empresas en general, pequeñas y mediana empresas [pymes], sectores específicos, población en general, familias, estudiantes, trabajadores de un sector determinado...

Población en general. Acogiendo aquellos sectores de la población más desfavorecidos por el desconocimiento o pocas habilidades en el uso de servicios tecnológicos.

12.-IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Desarrollar cada fase de ciclo de vida de proyecto con una planificación de fechas estimadas

1. Licitación: Hasta 30/04/2022.
2. Implantación asociada a las 3 actuaciones y pruebas: 01/05/2022 al 30/09/2022.
 - A1-Asistente virtual (chatbot): 01/05/2022-31/08/2022
Definición de cuestionario para responder a los usuarios en varios idiomas.
Codificación del chatbot con las preguntas-respuestas, integración en canales (web, app y redes sociales), integración con centralita y sistema de gestión de cita previa.
 - A2-Accesibilidad web: 01/05/2022-30/06/2022
Análisis de contenidos de las webs que se van a adaptar, diseño de componentes de adaptación y configuración de la licencia de accesibilidad.
 - A3-Comparecencia por videoconferencia: 01/05/2022-15/06/2022
Análisis de áreas de atención al ciudadano que aplicará el sistema y licenciamiento del software.
3. Formación y puesta en marcha:
 - A1-Asistente virtual (chatbot): 01/09/2022-30/09/2022
 - A2-Accesibilidad web: 01/06/2022-30/06/2022
 - A3-Comparecencia por videoconferencia: 15/06/2022-31/07/2022
4. Entrega de documentación y campaña de difusión:
 - A1-Asistente virtual (chatbot): 01/09/2022-31/11/2022
 - A2-Accesibilidad web: 01/07/2022-31/08/2022
 - A3 Comparecencia por videoconferencia: 01/08/2022-31/10/2022
5. Pago y justificación del proyecto: Hasta 31/12/2022

13.-DISTRIBUCIÓN ANUAL DEL COSTE TOTAL ESTIMADO DEL PROYECTO

COSTE TOTAL	2020	2021	2022



			101.570€
--	--	--	-----------------

14.-CRONOGRAMA GENERAL DEL PROYECTO

En caso de que sea posible, desglose el proyecto en sus tareas fundamentales, y para cada una de ellas indique el plazo de inicio y el plazo de finalización

DENOMINACIÓN DE LA TAREA	FECHA INICIO (mes año)	FECHA FINALIZACIÓN (mes año)
Los períodos indicados se corresponden con la actuación que más duración tenga en el tiempo. El detalle del cronograma ampliado se encuentra en la memoria del proyecto.		
1. Licitación	01/2022	04/2022
2. Análisis de requisitos para chatbot, accesibilidad web y sistema de videoconferencia	05/2022	06/2022
3. Programación, entrenamiento, configuración de sistemas	07/2022	08/2022
4. Pruebas de los sistemas propuestos, puesta en marcha y entrega de documentación	08/2022	09/2022
5. Formación, campaña de difusión y comunicación	10/2022	11/2022
6. Pago y justificación del proyecto		12/2022

15.-OBJETIVOS QUE PRETENDE ALCANZAR

Objetivos del PRTR (marcar con una X)	Descripción de cómo desarrolla el proyecto los objetivos señalados
Obj 1. Promueve la cohesión económica, social y territorial de la UE (X)	El proyecto enmarcado en la línea 1 de Administración orientada a la ciudadanía contribuye a minimizar algunas de las brechas sociales, económicas, territoriales y de género presentes en el municipio, facilitando a todos los ciudadanos, independientemente de su género, edad,



	<p>nacionalidad, discapacidad, autonomía, presencialidad, etc, poder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informarse y realizar cualquier trámite o gestión municipal con la ayuda de un Chatbot. - Hacer accesible todo el contenido ubicado en las webs del ayuntamiento - Poder realizar comparecencias seguras por videoconferencia para personas de avanzada edad o residentes en la ciudad que están en sus países de origen.
<p>Obj 2. Fortalecer la resiliencia y la capacidad de ajuste de los Estados miembros (X)</p>	<p>Este proyecto va a contribuir a establecer lazos de comunicación con los ciudadanos solventando dificultades como la presencialidad, la discapacidad, el idioma, etc.</p>
<p>Obj 3. Mitigar las repercusiones sociales y económicas de la crisis de la COVID 19 (X)</p>	<p>La pandemia ha provocado en las AALL la aceleración de la transformación digital de sus procesos y trámites, ya que la digitalización de los servicios públicos es clave para seguir atendiendo a los ciudadanos en todas sus necesidades sin necesidad de presencialidad. En este sentido disponer de herramientas como un Chabot en el que se atienda a ciudadanos, se les dé respuestas sobre los trámites digitales, se incorpore información actualizada y accesible sobre agendas y actividades o la comparecencia segura por videoconferencia para poder acceder a resolver trámites sin necesitada de desplazarse, son claves con el fin de ayudar a los ciudadanos y empresas a poder realizar todos los trámites independientemente de la prespecialidad, permitiendo la disponibilidad en cualquier circunstancia y momento, facilitando la adecuación a las demandas y la coordinación entre los distintos servicios/trámites y los ciudadanos/empresas.</p>
<p>Obj 4. Apoya las transiciones ecológica y</p>	<p>Modernizar los procesos de atención al</p>



digital (X)	<p>ciudadano incorporando metodologías más eficientes como la atención digital y deslocalizada, pudiendo realizar trámites online de forma autorizada, bajo los criterios de accesibilidad universal, pudiendo realizar comparecencias por videoconferencia, sin necesidad de desplazamientos, en algunos casos con ciudadanos residentes de otras nacionalidades que pasan algunos periodos en sus países de origen, contribuye sin lugar a duda a minimizar la huella ecológica y digital del municipio, ya que estas iniciativas llevan implícito ahorros económicos y reducción de consumo de papel, consumo energético, racionalización de infraestructuras, movilidad, tratamiento de residuos, etc. en su intención de ser una administración sin papeles y sin la obligatoria presencialidad.</p>
<p>Objetivos del Componente 11 del PRTR (marcar con una X)</p>	<p>Descripción de cómo desarrolla el proyecto los objetivos señalados</p>
<p>Obj 1. Mejora la accesibilidad de los servicios públicos digitales a los ciudadanos y empresas (X)</p>	<p>Este proyecto supone una iniciativa que va a mejorar el acceso y la accesibilidad de los servicios del Ayuntamiento a los ciudadanos/empresas, facilitando una relación más fluida, cercana, interactiva y colaborativa que les permita informarse y realizar cualquier trámite o gestión municipal con la ayuda de un asistente virtual o Chatbot, haciendo accesible todo el contenido ubicado en los portales webs del ayuntamiento para todas las personas independientemente de si poseen algún tipo de discapacidad, visual, motora, de lenguaje, auditiva y cognitiva y favoreciendo la realización de trámites</p>



<p>Obj 2. Reduce la brecha digital (X)</p> <p>Obj 3. Mejora la eficiencia y eficacia de los empleados públicos (X)</p> <p>Obj 4. Reutiliza los servicios y soluciones digitales construidas (X)</p>	<p>mediante comparecencias seguras por videoconferencia. De esta forma se facilita el acceso a los servicios públicos, aplicando criterios de responsabilidad ética y moral, para que la digitalización suponga una mejora en términos de igualdad, seguridad o equidad.</p> <p>Este proyecto asegura que se implementan mecanismos específicos para favorecer el acceso de colectivos con especiales dificultades, como personas de avanzada edad, discapacitados, dificultades por idiomas, etc. a la información y a los trámites digitales del ayuntamiento. Incrementando así la usabilidad y accesibilidad de todos los servicios digitalizados, con independencia de las características de los usuarios en condiciones de igualdad real.</p> <p>La ayuda del asistente virtual o Chatbot para informar y asesorar de cómo realizar cualquier trámite o gestión municipal, el hacer accesible todo el contenido ubicado en los portales webs del ayuntamiento y la realización de comparecencias sin presencialidad va a contribuir a una reducción de costes y un aumento de la productividad para los empleados municipales, debido a que van a tener menos cargas de atención al público, menos trámites presenciales con atención y más fiabilidad en los trámites que se realicen digitalmente, evitando retrabajos.</p> <p>El proyecto enmarcado en esta línea, es una iniciativa que pivota sobre soluciones que ya están en existen en el mercado y que sólo requerirían una adaptación a las necesidades concretas de nuestra ciudad.</p>
---	---



OBJETIVOS DEL PLAN DE DIGITALIZACIÓN DE LAS AAPP (PDAP)	
Objetivos del PDAP (marcar con una X)	Descripción de cómo desarrolla el proyecto los objetivos señalados
Obj 1. Incrementar el número de procedimientos digitales (X)	Se incrementa en 2 el número de procedimientos digitales: Chatbot y comparecencia por videoconferencia
Obj 2. Incremento del número de servicios públicos para implementar en app (X)	Se incrementa en 1 el número de servicios públicos implementados con App: Chatbot
Objetivos del Eje 3 del PDAP (marcar con una X)	Descripción de cómo desarrolla el proyecto los objetivos señalados
Obj 1. Administración Orientada a la ciudadanía (X)	El objetivo principal de este proyecto está orientado a mejorar los servicios que se prestan a ciudadanos y empresas así como incrementar el número de usuarios que hacen uso de los mismos mediante actuaciones que van a permitir por un lado simplificar algunas cargas administrativas innecesarias realizando los cambios normativos precisos relativos a la comparecencia por videoconferencia, facilitando nuevos mecanismos de identificación digital y autenticación frente al Ayuntamiento sencillos, seguros y efectivos. Y por otro, mejorar los instrumentos de información y atención a los ciudadanos de calidad, seguros y accesibles, adaptados a las necesidades de los ciudadanos y fáciles de utilizar, hechos que van a garantizar su utilización y experiencia.
Obj 2. Automatización inteligente de procesos ()	Esta iniciativa también va a contribuir de forma complementaria a la automatización de procesos del Ayuntamiento, ya que se van a digitalizar algunos procesos administrativos relativos a la atención e información a ciudadanos mediante un Chatbot, así como el poder llevar a cabo



<p>Obj 3. Transparencia y política basadas en datos ()</p> <p>Obj 4. Entornos Digitales Líquidos ()</p> <p>Obj 5. Ciberseguridad ()</p>	<p>procesos de comparecencias por videollamada. Lo que va a ayudar a racionalizar los gastos de la mediante el establecimiento de un modelo de e-administración que permita compartir servicios e infraestructuras.</p> <p>El chatbot también va a ayudar de forma complementaria a poder recoger, generar y tratar grandes volúmenes de información relativos a las consultas que realicen los ciudadanos, que van a ser de gran utilidad para el entrenamiento del sistema y la reutilización de la información para todos los ciudadanos, lo que va a para permitir el desarrollo de servicios de alto valor que contribuyan al impulso y generación de servicios de valor para ciudadanos y empresas.</p>
---	---

ALINEAMIENTO CON LOS HITOS Y OBJETIVOS DEL COMPONENTE 11.I3 DEL PRTR	
Propuesta de Objetivos	Descripción
<p>OE1- Mejorar la accesibilidad de los portales webs del Ayuntamiento</p>	<p>Los portales webs del ayuntamiento se van a hacer accesibles por encima de lo exigido en las pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1, revisando, modificando parametrizan la información y los componentes necesarios para que el acceso a la información se adapte a las necesidades de cada usuario.</p>



<p>OE2- Incrementar el número de usuarios que acceden a los servicios públicos digitales del Ayuntamiento, mejorando la experiencia de usuario del ciudadano habilitando un modelo de atención proactivos, personalizado, universal, usable, accesible y omnicanal.</p>	<p>Habilitación de instrumentos de información digital que permitan que el ciudadano pueda conocer todos los servicios digitales del Ayuntamiento, así como actividades, cursos, avisos importantes que influyan en el día a día de los ciudadanos, incorporando por tanto no sólo los servicios vía trámite, sino también aquellos que se ofrecen diariamente en cualquier barrio de Fuengirola y que ayuden a la integración de los sectores aislados de la población así como a la población flotante, consecuencia de ser un municipio turístico con alta ocupación como segunda residencia.</p>
<p>OE3- Disminuir el número de personas que quedan sin atender mediante una atención digital de calidad.</p>	<p>Incrementar el número de ciudadanos atendidos, habilitando instrumentos que eviten que el ciudadano no reciba respuesta, bien sea porque el personal del Ayuntamiento no esté disponible, o porque el ciudadano no sepa cómo encontrar la información que necesite o tiene dificultad a la hora de utilizar los medios actuales</p>
<p>Propuesta de Hitos</p>	<p>Descripción</p>
<p>Hito 1- Identificación de Casos de uso y análisis de los procedimientos e interacción con el ciudadano en cada uno de ellos.</p> <p>Hito 2- Diseño e implementación del asistente</p>	<p>Identificación de las áreas a las que se les suele solicitar atención personalizada, elaboración de un directorio de los casos de uso más demandados, análisis de los procedimientos asociados a los mismos elaboración de un repositorio de preguntas frecuentes asociadas a los mismos, teniendo en cuenta el tipo de dificultad que encuentren a la hora de acceder a la información.</p> <p>Conforme al informe obtenido en el hito 1,</p>



**virtual y de los componentes que doten de
accesibilidad a las webs municipales**

**Hito 3- Plan de Optimización de la usabilidad,
accesibilidad y calidad de los servicios**

**Hito 4-Plan de Concienciación para la puesta
en marcha**

se diseñará un sistema compuesto por un chatbot con distintas vías de comunicación con el ciudadano y las empresas, un sistema de videoconferencia y la adaptación de las webs del Ayuntamiento en materia de accesibilidad.

Los sistemas implantados así como la adaptación de las páginas webs deben enriquecerse continuamente, por lo que se determinará un proceso de revisión y entrenamiento inteligente que permita mantener actualizados los sistemas y mejorar las respuestas del chatbot, optimizar la temporización de las videoconferencias y adaptar las webs en materia de accesibilidad a necesidades futuras.

Se dará a conocer tanto a nivel interno, para su correcta actualización, como a nivel externo para su uso por parte del ciudadano, todas las herramientas y mejoras implementadas. Para ello se elaborará un plan de concienciación en el que de detallaran los medios, canales y mensajes para dar a conocer los instrumentos habilitados de forma continua en el tiempo, evidenciando las ventajas de los nuevos sistemas, dando a conocer el uso de distintos tipos de dispositivos para comunicarse y/o tramitar con el Ayuntamiento (tablets, ordenadores, móviles).



