



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU



AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA


AMBISER


METAtención
Video Atención

Guía Rápida

Documento:	METAtención VideoAtención Guía Rápida Ciudadano
Creado por:	Departamento técnico
Revisado por:	Iván Eixarch
Aprobado por:	Xavier Pacheco

Versión _	Data	Descripción
1	25/01/2023	Creación del documento
2		
3		

Ciudadano

 GOBIERNO DE ESPAÑA		MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL		 Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia	 Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
 AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA		 AMBISER		 MET Atención Video Atención	
Guía Rápida - Ciudadano					

Sumario

1. Acceso a la plataforma	3
2. Sala de espera	4
3. Inicio de la VideoAtención	4
4. Petición de consentimiento e inicio grabación	5
5. Verificación facial de la persona y de los datos personales	6
6. Elección del trámite y aporte de documentación	6
7. Firma del documento de instancia	7
8. Finalización de la VideoAtención.....	7

 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL</p>	 <p>Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia</p>	 <p>Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU</p>
 <p>AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA</p>	 <p>AMBISER</p>	 <p>MET Atención Video Atención</p>	
<p>Guía Rápida - Ciudadano</p>			

Copyright notice

The information in this document is subject to change without prior notice and does not represent a commitment on the part of Ambiser Innovaciones S.L..

All efforts have been made to ensure the accuracy of this manual, but Ambiser Innovaciones S.L. can not assume any responsibility for any errors and their consequences.

This manual is copyrighted and all rights are reserved.

Reproduction of any part of this manual, in any form, is not allowed, unless written permission is given by Ambiser Innovaciones S.L..

COPYRIGHT © Ambiser Innovaciones S.L.



Guía Rápida - Ciudadano

1. Acceso a la plataforma

El ciudadano accederá a la plataforma mediante el link que recibirá en su correo electrónico.

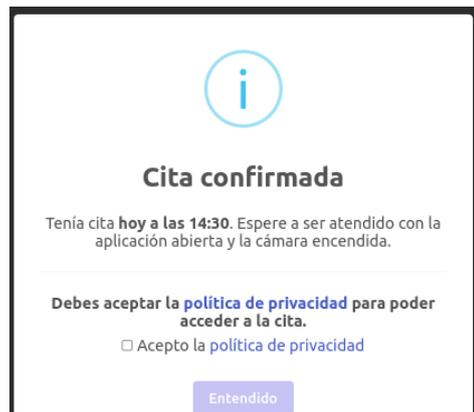
El link tendrá la siguiente apariencia:

<https://fuengirola.metatencion.es/cita/?cod=XXXXXXXXXX>

El ciudadano simplemente tendrá que acceder al link el día y hora acordados y le aparecerán tres tipos de mensajes:

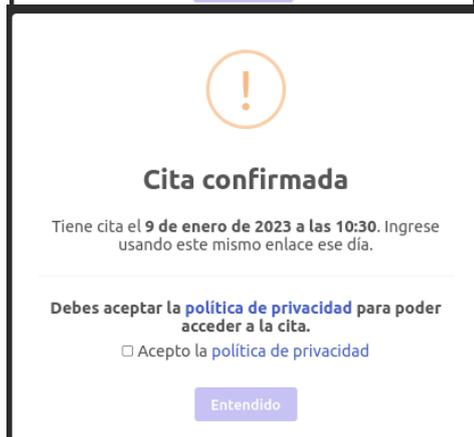
1. Cita confirmada para el mismo día: Cuando el código de la cita sea correcto y la cita sea para el mismo día.

En este caso, deberá leer, marcar y aceptar la política de privacidad para seguir adelante.



2. Cita confirmada para un día posterior al actual: Cuando el código de la cita sea correcto y la cita sea para un día posterior al actual.

Se recordará el día y hora de la cita y se cerrará la pantalla.



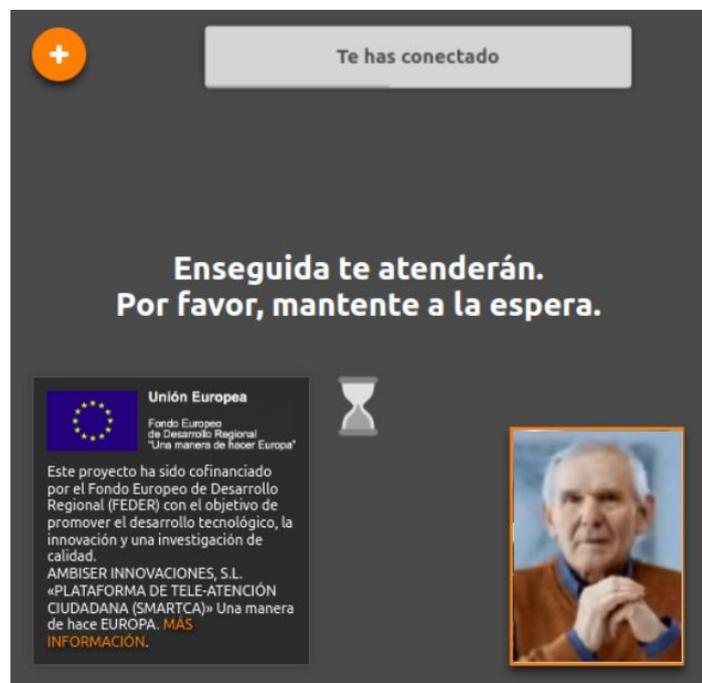
3. Cita caducada, finalizada o no válida: Cuando el código de la cita sea incorrecto la cita ya haya finalizado o la cita sea para un día anterior al actual





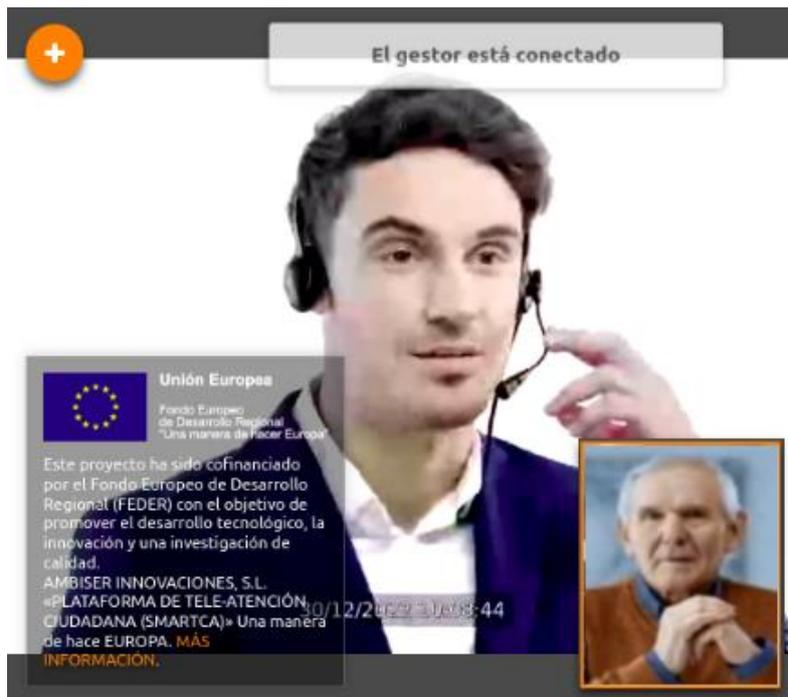
1. Sala de espera

Una vez el ciudadano haya accedido a un código de cita válido para el día actual y haya leído, marcado y aceptado la política de privacidad, accederá a la sala de espera hasta que un trabajador público le pueda atender.



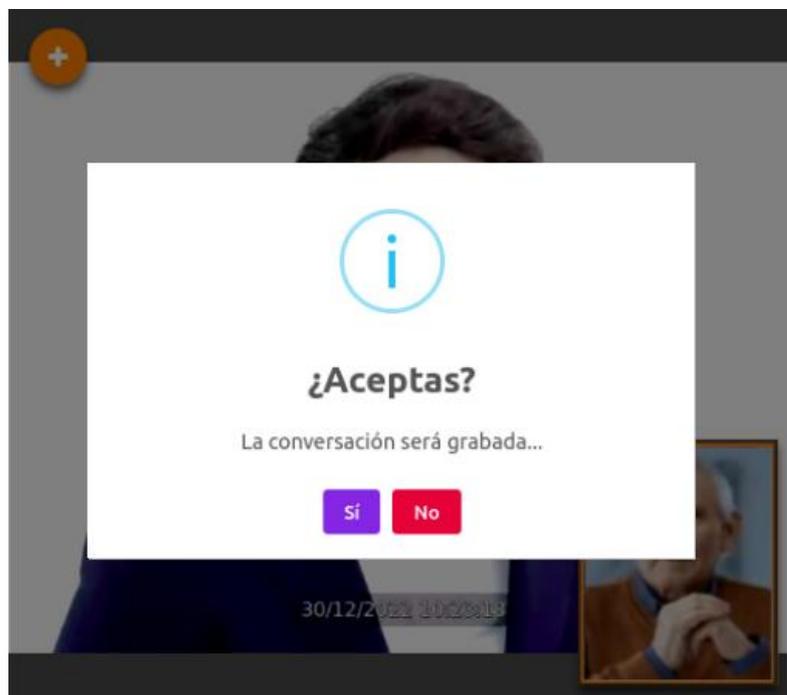
2. Inicio de la VideoAtención

En el momento que el trabajador público inicie la VideoAtención, este se pondrá en contacto de forma inmediata con el ciudadano y se podrá iniciar la VideoAtención.



3. Petición de consentimiento e inicio grabación

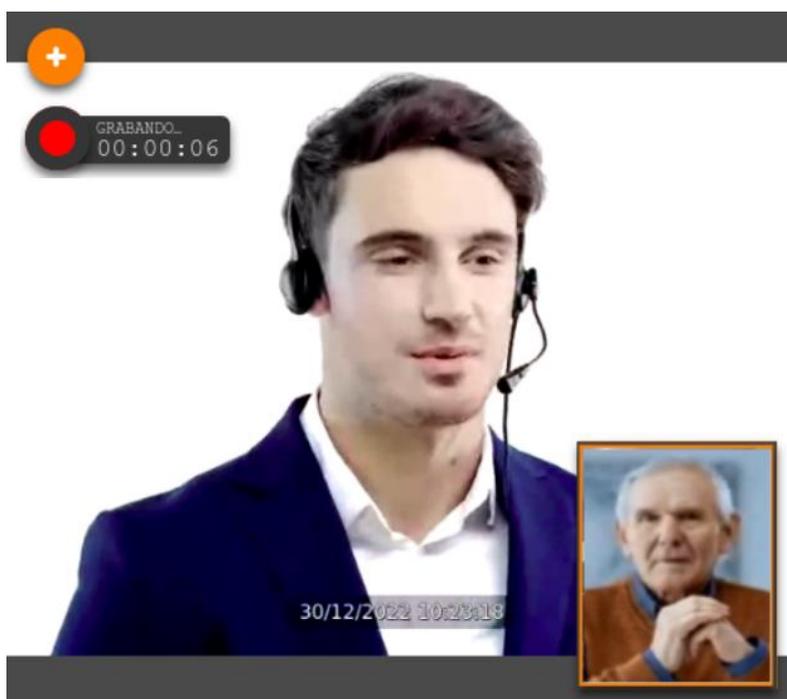
El trabajador público podrá pedir consentimiento al ciudadano para iniciar la grabación de la videoconferencia.





Guía Rápida - Ciudadano

En el caso que se acepte el consentimiento, empezará de forma automática la grabación de la VideoAtención a partir de ese momento.



4. Verificación facial de la persona y de los datos personales

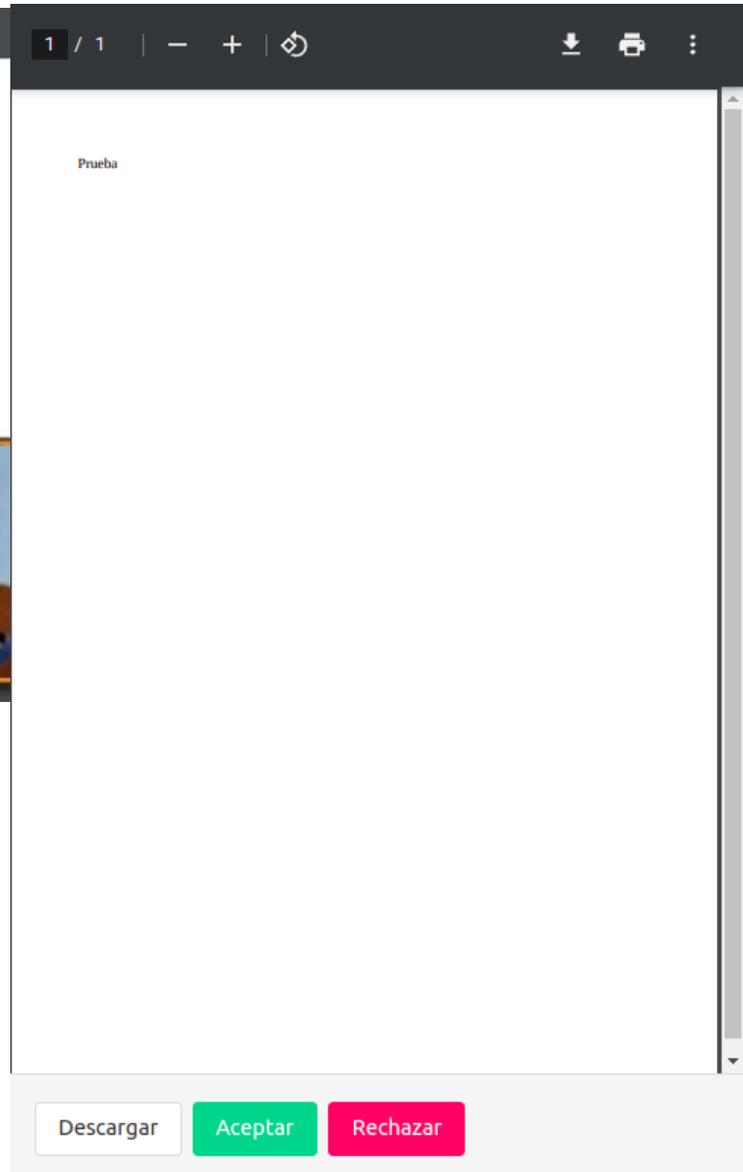
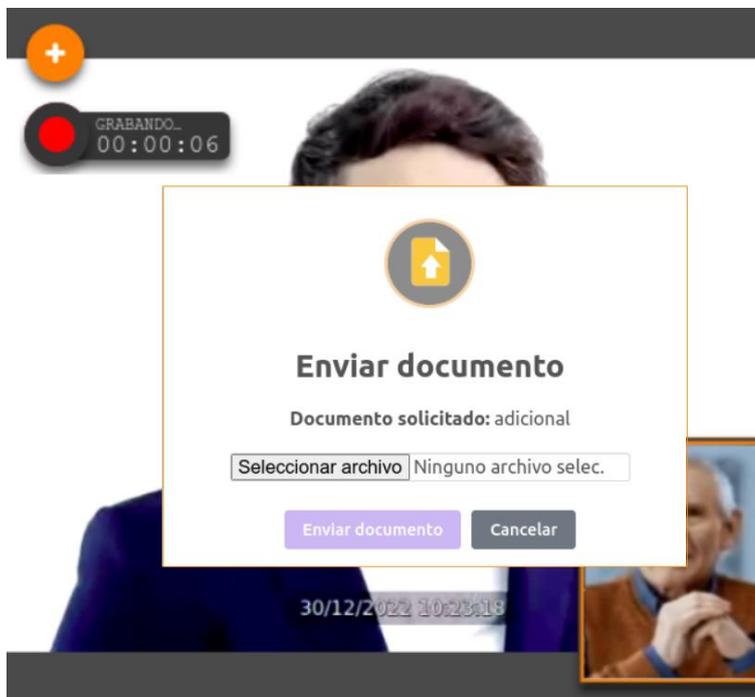
El ciudadano se deberá acercar a cámara y mostrar su documento para realizar la verificación facial. A continuación el trabajador público revisará los datos personales junto al ciudadano.

5. Elección del trámite y aporte de documentación



Una vez verificada la identidad y los datos de la persona atendida, la herramienta permitirá la elección de un tipo de trámite. La herramienta permite tanto la incorporación de los documentos por parte del trabajador público como la opción de solicitarlo al ciudadano.

También permite la consulta de los documentos aportados por parte del trabajador público como la opción de mostrarlo al ciudadano para su validación, rechazo o descarga.



 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL</p>	 <p>Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia</p>		<p>Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU</p>
 <p>AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA</p>	 <p>AMBISER</p>	 <p>MET Atención Video Atención</p>		
<p>Guía Rápida - Ciudadano</p>				

6. Firma del documento de instancia

Este paso pedirá la validación vocal al ciudadano para capturarla y firmar automáticamente el documento de “*Instancia*” con los datos biométricos vocales del ciudadano. Una vez firmado el documento, se incorporará en la herramienta y se podrá mostrar al ciudadano para su descarga. El ciudadano también lo recibirá por email.

 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL</p>	 <p>Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia</p>		<p>Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU</p>
 <p>AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA</p>	 <p>AMBISER</p>	 <p>MET Atención Video Atención</p>		
<p>Guía Rápida - Ciudadano</p>				



GRABANDO...
00:00:06



Firma vocal

Lee el siguiente texto cuando comience la grabación:

“ Yo, José García con DNI (DNI) acepto el presente contrato cuyas condiciones he podido leer ”

[Grabar aceptación](#)

30/12/2022 10:28:18

1 / 1
← + ↻
↓ ↻ ⋮



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO
POR CORREO ELECTRÓNICO.
PARA ADJUNTAR A FORMULARIO ELECTRÓNICO

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE

DNI, NF, NIE, Pasaporte: Nombre:
 Primer apellido: Segundo apellido:
 Correo electrónico:

La persona abajo firmante solicita que le sea enviado certificado de empadronamiento al correo electrónico arriba especificado, según los datos que constan en la petición realizada a través de formulario electrónico al que se adjunta la presente solicitud.

En _____, a _____ de 20____



Xavier Pecheco Fernández
CEO
Descarga la plantilla con Firma Vocal Acogida en base a Ley 45/2019 (RDLR)
Fecha: 2022-09-04 12:23:57 (UTC+02:00)

Firma:

Descargar

Aceptar

Rechazar

 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA</p>	<p>MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL</p>	 <p>Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia</p>	 <p>Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU</p>
 <p>AYUNTAMIENTO DE FUENGIROLA</p>	 <p>AMBISER</p>	 <p>MET Atención Video Atención</p>	
<p>Guía Rápida - Ciudadano</p>			

7. Finalización de la VideoAtención

En el momento que el trabajador público ponga fin a la VideoAtención, se dará por terminado el proceso y el ciudadano volverá a la sala de espera.