



COMUNICADO

Innovación y Calidad

www.malaga.eu

El Ayuntamiento avanza en la administración digital con experiencias piloto en sistemas de gestión y atención a la ciudadanía

- Se han puesto en marcha proyectos piloto como una plataforma omnicanal, asistentes virtuales interactivos y robotización en diversos procesos
- También se ha desplegado el centro de operaciones de ciberseguridad
- Estas iniciativas, con una inversión de 719.203,88 euros, están financiadas al 100% por la Unión Europea, a través de los fondos Next Generation y dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

1/4

Málaga, 18 de julio de 2024.- El Ayuntamiento de Málaga sigue avanzando en la administración digital con el impulso de experiencias piloto novedosas en sistemas de gestión y atención a la ciudadanía. En concreto, ha promovido la puesta en marcha de proyectos piloto que contribuyen a mejorar, agilizar y potenciar la atención por diversos canales para los vecinos de Málaga, mediante aplicaciones como una plataforma omnicanal, asistentes virtuales interactivos y la robotización de diversos procesos.

Estas medidas, impulsadas por el Área de Innovación, Digitalización y Captación de Inversiones, en coordinación con Recursos Humanos y Calidad y con la colaboración de Economía, Hacienda y Fondos de la UE, se encuentran en período de pruebas con el objetivo de ir adaptándose a las necesidades de los usuarios e implantándose y completándose de acuerdo a las normativas existentes al respecto. La naturaleza innovadora y dinámica de estas tecnologías marca el carácter de proyectos en continua evolución y mejora, con clara vocación de futuro y el firme compromiso de acercar la administración automatizada a una ciudadanía cada vez más digital.

Se enmarcan en tres ejes de actuación: plataforma omnicanal de atención a la ciudadanía con incorporación de la imagen como sistema de identificación y de



asistentes virtuales en el servicio 010 municipal; automatización inteligente de servicios electrónicos con experiencias en robotización de procesos; y a ello se suma el refuerzo en materia de seguridad informática mediante el despliegue del servicio de centro de operaciones de ciberseguridad.

Estas iniciativas suman una inversión de 719.203,88 euros, financiadas al 100% por la Unión Europea, a través de los fondos Next Generation y dentro del marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Cabe señalar que estas actuaciones se unen al despliegue del sistema integral de tramitación administrativa electrónica (SITAE) que ya se ha implantado en el registro y en diversos apartados de contratación, entre otros módulos corporativos, con un presupuesto de 1,1 millones de euros y que también ha sido financiado con fondos europeos, lo que supone una inversión total entre todas estas iniciativas de 1,8 millones de euros.

Plataforma Omnicanal, Chatbot y Voicebot

Por un lado, se ha impulsado el proyecto de plataforma omnicanal para la gestión de citas y la atención presencial. Con este diseño se pretende facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de atención municipal con carácter omnicanal –que engloba presencial, telefónica, telemática (web, video-conferencia, etc.)– tanto para reservar cita como para la propia atención. Para ello, se implanta una plataforma informática que permite la gestión completa de citas previas, la atención a través de colas numeradas, etc.

2/4

En concreto, se ha ido implementando en distintas dependencias municipales, como las Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía (OMAC) distribuidas geográficamente por todos los distritos municipales, o el edificio múltiple de servicios municipales donde se da servicio a la Gerencia Municipal de Urbanismo y a las Áreas de Comercio, Gestión de la Vía Pública y Fomento de la Actividad Empresarial y de Sostenibilidad Medioambiental. Igualmente, se ha puesto en funcionamiento un nuevo sistema de reserva de cita para la atención disponible en citaprevia.malaga.eu.

El desarrollo y despliegue de esta plataforma fue adjudicado a IDM Sistemas de Comunicación, S.L. por un importe de 122.139,82 euros (IVA incluido).

Cabe señalar que el aspecto multicanal lo completará la incorporación del canal de vídeo, que está previsto que se habilite próximamente, conforme se determinen las directrices de autorización biométrica. Así, una vez que los departamentos municipales comiencen a prestar este servicio omnicanal, la herramienta permitirá a la ciudadanía recibir también información a través de una videollamada.



Además, contempla la puesta en funcionamiento de asistentes virtuales conversacionales mediante Inteligencia Artificial, tanto en canal escrito (*chatbot*) como de voz (*voicebot*), enfocados a dar respuesta a las consultas y peticiones de información básica por parte de la ciudadanía sobre asuntos de competencia municipal.

El principal objetivo de este asistente es facilitar el acceso a los servicios electrónicos a la ciudadanía, gestionando peticiones las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para ello, los asistentes posibilitan realizar consultas en lenguaje natural, ofreciendo respuestas basadas en el entrenamiento conversacional y la Inteligencia Artificial Generativa. Estos asistentes permitirán reservar citas para los servicios de atención ciudadana, realizar consultas sobre trámites municipales y recibir información general del Ayuntamiento de Málaga.

El desarrollo de esta actuación se adjudicó a Vodafone, S.A.U. por un importe de 80.163,30 euros (IVA incluido).

Cabe indicar que el *chatbot* está ya disponible como experiencia piloto en la web municipal saic.malaga.eu, como paso previo y para ir adaptándolo a las necesidades de los usuarios con vistas a su futura implantación en el portal principal del Ayuntamiento.

Respecto al canal de voz, *voicebot*, está actualmente en período de pruebas, de cara a poder ser utilizado en el teléfono principal de información municipal 010, una vez que se perfeccione mediante la IA.

3/4

Como complemento a estas actuaciones, también se ha desarrollado el proyecto de biometría facial, por un importe de 68.094,35 euros, elaborado por Vodafone SAU. De esta forma, el Ayuntamiento ya cuenta con esta tecnología que podrá ser utilizada una vez que lo posibilite la normativa en materia de autorizaciones al respecto,

Robotización de procesos

También se ha puesto en marcha un proyecto piloto en materia de automatización de procesos mediante robotización, dentro de la apuesta municipal por ofrecer a los servicios municipales herramientas que potencien la eficacia y simplificación administrativa, al tiempo que se continúan agilizando los trámites y gestiones que realiza la ciudadanía con la administración municipal.

Ha permitido la realización de una experiencia piloto para la introducción de nuevas tecnologías como la RPA (Automatización Robótica de Procesos). Así, se está probando la automatización dentro de 3 procesos: subvenciones del programa de promoción de empleo y fomento del autoempleo (PEFA 2024) del IMFE, campamentos urbanos 'Educa en verano' y prestaciones económicas del Área de Derechos Sociales.

Esta experiencia piloto permite estudiar cómo se potencia la eficiencia de los servicios



públicos con la automatización de diversas tareas, de forma que se refuerza la gestión y se disminuyen los tiempos de tramitación, al tiempo que se aumentan los niveles de seguridad de acceso a la información y la transparencia; así como integrar con otras soluciones digitales actualmente operativas, ya que automatizando las tareas de acceso a la Plataforma de Intermediación de Datos (PID) para la reutilización de los datos de los ciudadanos de los que dispongan otras administraciones se potencia la reutilización de la información, entre otros aspectos. Para su desarrollo se han llevado a cabo sesiones de análisis con los responsables del proceso; en ningún caso supone eliminación de trabajo, sino que posibilita evitar tareas repetitivas, de forma que los servicios municipales puedan disponer de más tiempo para la atención personalizada, utilizando la información que el robot les proporciona de forma automática.

Esta iniciativa se ha llevado a cabo mediante la adjudicación a la empresa ATOS IT Solutions and Services Iberia, S.L., por un importe de 46.489,41 euros, de la realización de un servicio de automatización de procesos mediante tecnología RPA (*Robotic Process Automation*).

Centro de Operaciones de Ciberseguridad - SOC

Además de estas aplicaciones, se ha puesto en marcha el Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) del Consistorio que viene a implementar mecanismos de seguridad de prevención, protección, monitorización, detección y respuesta a la infraestructura y sistemas con los que cuenta el Ayuntamiento, al tiempo que certifica determinados sistemas dentro de la normativa del Esquema Nacional de Seguridad. Forma parte de la Red Nacional de Centros de Operaciones de Ciberseguridad del Centro Criptológico Nacional, cuya coordinación se lleva a cabo a través de la Plataforma Nacional de Notificación y Seguimiento de Ciberincidentes.

4/4

Se trata de una actuación que se enmarca en la mejora continua de los planes de ciberseguridad que lleva a cabo el Ayuntamiento de Málaga y que deben cumplir todas las entidades locales que han sido beneficiarias de esta ayuda. Se lleva a cabo mediante un servicio tanto de recursos técnicos como de medios humanos que vigila el tráfico de la red y que se ofrece en la modalidad 'SaaS'. Fue adjudicado a la empresa Ciencia e Ingeniería Económica y Social S.L. por 402.317 euros (impuestos incluidos).

El proyecto está financiado íntegramente por la Unión Europea-Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la línea estratégica 5 'ciberseguridad' de subvenciones del Ministerio de Política Territorial destinadas a la transformación digital y modernización de las administraciones de las entidades locales.

