



COMUNICADO

Derechos Sociales

www.malaga.eu

El Ayuntamiento impulsa un proyecto para reforzar la calidad de la atención a la ciudadanía en los 12 Centros de Servicios Sociales Comunitarios

- Se reducirán los desplazamientos de las personas usuarias, ya que serán los trabajadores sociales quienes vayan a los domicilios de mayores o dependientes con ordenadores portátiles o tabletas con la firma electrónica activada para que no sea necesario que visiten el centro
- La compra del equipamiento tecnológico ha sido adjudicada por 166.363,09 euros, financiados con fondos europeos Next Generation

Málaga, 1 de septiembre de 2024.- El Ayuntamiento de Málaga, a través de las áreas de Derechos Sociales y de Economía, Hacienda, Gestión de Fondos de la UE, tiene en marcha un proyecto para seguir avanzando en la mejora de los procesos de organización y de atención a la ciudadanía de los 12 Centros de Servicios Sociales Comunitarios (CSSC) que hay distribuidos por la ciudad (uno en cada distrito, salvo en Carretera de Cádiz que son dos). Estos equipamientos son el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades de cada persona y la puerta de acceso a todas las prestaciones, recursos y servicios de protección social. El plan consiste en la implantación de un modelo basado en la simplificación administrativa, la innovación y la tecnología que permitirá potenciar tanto su eficacia al reducir los tiempos de respuesta como su calidad al desarrollar nuevos canales de acceso para una atención individualizada a la ciudadanía más vulnerable. Esta digitalización de la atención a la ciudadanía no conllevará que deje de prestarse atención presencial pero sí evitará que el desplazamiento lo realice en determinadas circunstancias.

Esta iniciativa, con la que se da cumplimiento al compromiso adquirido en el programa de Gobierno municipal para el periodo 2023-2027, contempla la culminación del proceso de digitalización de todos los procesos documentales, ampliar la atención a la ciudadanía de forma telemática a través de videollamadas y videoconferencias o realizar reuniones técnicas grupales y telemáticas para la intervención grupal y coordinación externa,

1/2



además de facilitar a las personas usuarias el acceso a Internet y a la administración electrónica mediante dispositivos portátiles. Estas innovaciones contribuirán a reducir los desplazamientos de las personas usuarias, ya que serán los trabajadores sociales quienes vayan a los domicilios de personas mayores o dependientes con ordenadores portátiles o tabletas con la firma electrónica activada para que no sea necesario que visiten el centro. Además, permitirá optimizar la intervención técnica de los profesionales (trabajadores sociales y educadores) y que el personal administrativo pueda asumir la gestión completa de los procesos burocráticos para así conseguir una mayor agilidad en su tramitación y, por tanto, en los tiempos de respuesta.

Proyecto piloto

El proyecto ya ha sido implantado a modo de piloto en los CSSC Carretera de Cádiz, Ciudad Jardín y Centro y ha dado como principal resultado que las personas sean atendidas por un técnico el mismo día que acuden a estas dependencias municipales. Ahora, se culminará el proyecto de digitalización en estos tres centros y se extenderá al resto. Para ello, el Ayuntamiento acaba de formalizar el contrato con Bios Technology S. L. para el suministro del equipamiento tecnológico necesario, con un presupuesto de 166.363,09 euros (sin IVA) y que serán financiados con fondos europeos Next Generation a través de la convocatoria de subvenciones para la transformación tecnológica e innovación en el ámbito de los Servicios Sociales activada por la Junta de Andalucía en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia impulsado por el Gobierno central.

2/2

Estos equipos, que deberán estar disponible en un plazo de 90 días desde la formalización del contrato, está compuesto por 40 tabletas electrónicas, 130 ordenadores portátiles, 17 pantallas interactivas para sala de videoconferencias y puestos individualizados, una webcam y cuatro altavoces/micrófonos para sala de reuniones y videoconferencias y, por último, 150 webcam y 150 auriculares con micrófonos para puestos individualizados.