



FUENLABRADA PUERTA DIGITAL. UN MODELO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA PERSONALIZADO, PROACTIVO Y OMNICANAL

El proyecto responde al componente 11, Inversión 3 del **Plan Nacional de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR)**, financiado por los **Fondos Next Generation EU**.

El Ayuntamiento de Fuenlabrada ha apostado por rediseñar sus portales de servicios municipales en torno a la mejora de la experiencia del ciudadano, consiguiendo así una nueva relación end-to-end digital, permitiendo que los servicios públicos digitales del Ayuntamiento sean accesibles desde todos los lugares donde se encuentre el ciudadano, facilitando de esta forma la difusión y utilización de los mismos.

Como puerta de entrada única a todos los servicios y como eje principal de la integración del resto de plataformas de servicios municipales, paralelo a este proyecto se desarrolló una nueva página web municipal con un aspecto más moderno e intuitivo.

En definitiva, el proyecto *Fuenlabrada Puerta Digital* ha tenido como objetivo **integrar en un portal único (web municipal) la prestación de todos los servicios digitales existentes en el ayuntamiento, y desarrollar nuevas capacidades en las áreas más demandadas**. Se han llevado a cabo acciones de capacitación en materia digital, poniendo en marcha además un plan de comunicación para llegar a toda la ciudadanía.

Las fases de desarrollo del proyecto fueron las siguientes:

1. Unificación de todas las plataformas municipales existentes otorgándoles el mismo aspecto de acuerdo al portal web municipal.
2. Integración de todas las plataformas de manera que el ciudadano utilice el portal web municipal como puerta de entrada única a todos los servicios del ayuntamiento. El ciudadano tendrá la experiencia de navegar siempre dentro del mismo portal, aunque utilice diferentes servicios.
3. Desarrollo de nuevas funcionalidades para facilitar servicios adicionales online. Estas son:
 - a. Deportes.
 - b. Incidencias.
 - c. Medio ambiente.
4. Comunicación, capacitación ciudadana e investigación

La implantación de este proyecto ha confirmado las expectativas esperadas, pues se han aumentado sustancialmente el número de usuarios que acceden a los servicios digitales del ayuntamiento.

Línea estratégica 1. Administración orientada al ciudadano.

Coste: 350.900,00 € IVA incluido.

Fondos que lo han financiado: 132.000,00 € IVA incluido.