

## BUENA PRÁCTICA EDUSI PERCHEL LAGUNILLAS AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

### ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA PARA DIFUNDIR LA PARTICIPACIÓN DE LOS FONDOS FEDER EN LA IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA OFICINA VIRTUAL AVANZADA DE EMASA.

La actuación que se presenta como Buena Práctica es el conjunto de medidas incluidas en la campaña de comunicación informativa para dar a conocer a la ciudadanía las funcionalidades de la nueva Oficina Virtual Avanzada de EMASA. La administración electrónica avanza cada vez más y EMASA se ha adaptado a ello con el desarrollo de una herramienta moderna e innovadora que presta los mismos servicios que otras empresas grandes del sector de suministro. Las acciones llevadas a cabo para darla a conocer han consistido en el desarrollo de una campaña publicitaria y su difusión en diferentes medios de comunicación para llegar a todos los grupos de interés. En concreto se ha optado por una rueda de prensa en el ayuntamiento de Málaga con su correspondiente nota de prensa y difusión en televisión, radio y prensa, tanto local como provincial y redes sociales. Todas estas actuaciones fueron acompañadas por anuncios en los propios medios de Emasa (factura, página web).






El proyecto de la Oficina Virtual Avanzada de Emasa tiene un coste elegible de 190.972,00€ y la ayuda FEDER es de 152.777,60€. El impacto que genera a largo plazo en la ciudad de Málaga es significativo, dado que afecta a más de 220.000 clientes de Emasa que pueden hacer todo tipo de gestiones desde su casa sin ninguna necesidad de desplazarse. En una primera fase se optó por incluir las gestiones más demandadas y en una segunda fase se ampliaron las funcionalidades hasta llegar a la totalidad de gestiones.

### **La participación del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundida entre los beneficiarios, beneficiarios potenciales y el público en general**

La participación del FEDER se ha comunicado tanto en la web y la factura de Emasa con el banner que se puede ver justo arriba, como con un cartel informativo que se ha colocado al lado de la entrada al área de atención de cliente de EMASA.



La aplicación “Oficina Virtual” tiene dos portales, el que usa el cliente y el que usa el personal de Emasa. En ambos portales se informa de la cofinanciación comunitaria a través de los logos de EDUSI nada más entrar, tal y como se refleja en las siguientes dos imágenes:

   900 777 420

ACCESO USUARIOS

### Inicio de sesión

Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios

DNI / NIE / CIF\*

Debe indicar el número de su documento de identificación


Utilizar pasaporte

Contraseña \*

Debe indicar su contraseña

ENTRAR

¿Olvidó su contraseña?




Acceda con Certificado Digital, DNIe y los sistemas de claves concertadas de Cl@ve

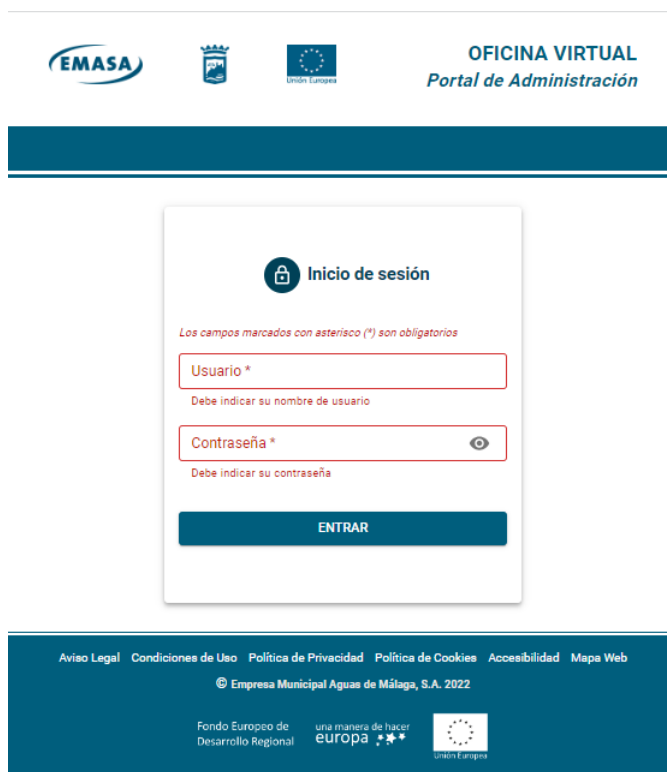
¿Nuevo en la Oficina Virtual?

REGISTRARME

Aviso Legal Condiciones de Uso Política de Privacidad Política de Cookies Accesibilidad Mapa Web

© Empresa Municipal Aguas de Málaga, S.A. 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional una manera de hacer europa 



The screenshot shows the login interface of the 'OFICINA VIRTUAL Portal de Administración'. At the top, there are logos for EMASA, the Ayuntamiento de Málaga, and the Unión Europea. The main heading is 'Inicio de sesión'. Below it, a note states: 'Los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios'. There are two input fields: 'Usuario \*' and 'Contraseña \*'. The password field has a toggle icon for visibility. Below the fields is a blue 'ENTRAR' button. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Aviso Legal', 'Condiciones de Uso', 'Política de Privacidad', 'Política de Cookies', 'Accesibilidad', and 'Mapa Web'. It also includes the copyright notice '© Empresa Municipal Aguas de Málaga, S.A. 2022' and logos for the Fondo Europeo de Desarrollo Regional, una manera de hacer europa, and the Unión Europea.

La campaña de comunicación que se realizó abarcó todos los medios posibles: una rueda de prensa en el ayuntamiento de Málaga con su correspondiente nota de prensa, televisión, radio y prensa, tanto local como provincial y redes sociales. A continuación, se muestran algunas publicaciones representativas:

Rueda de prensa: se mostró el video promocional que incluye varias referencias a los Fondos FEDER:



Publicación en Diario Sur:

## **SUR**

proyecto, que se inició hace ya dos años, ha requerido la realización de una serie de trabajos previos de integración de la nueva oficina virtual con todos los sistemas de los que obtiene la información, para crear el catálogo de servicios que incorpora.

La Oficina Virtual con la que Emasa responde a una necesidad demandada por el usuario, ha sido financiada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Unión Europea, Edusi y Ayuntamiento de Málaga y ha tenido un coste de 93.600 euros.

Canal Málaga TV:



Facebook:

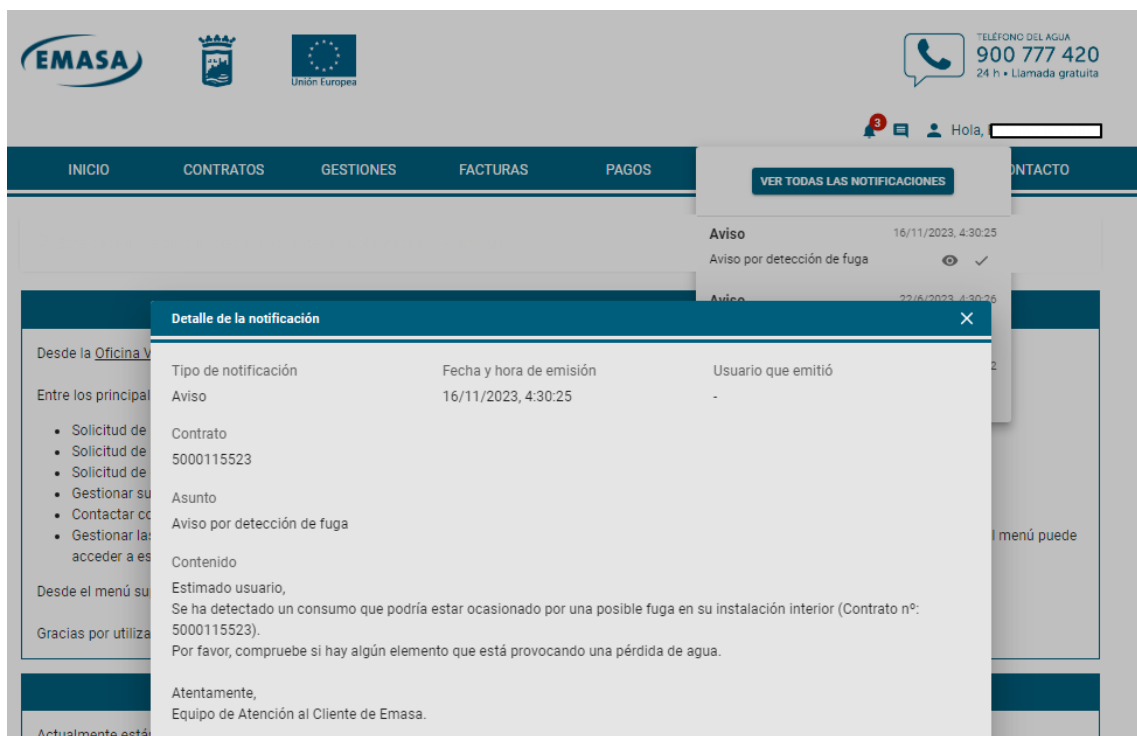


## La actuación incorpora elementos innovadores

La Oficina Virtual Avanzada de EMASA tiene como principal objetivo facilitar a la ciudadanía el contacto con su empresa suministradora de agua. Esta necesidad se ha visto potenciado por la pandemia, durante la cual la atención presencial se tuvo que limitar considerablemente. Se han utilizado las tecnologías más actuales para crear una plataforma que se puede usar tanto en el ordenador como en el móvil, sin tener que bajarse una aplicación de una tienda. En este sentido, el aspecto innovador más destacado para la ciudadanía es la aceptación telemática de las condiciones generales del contrato, que se puede considerar equivalente a la firma física. Con esta funcionalidad se ha conseguido que el cliente puede hacer el 100% de las gestiones del agua desde su casa.

Otra funcionalidad que se considera pionera es la integración de la Oficina Virtual con un programa de Big Data que utiliza algoritmos de Inteligencia Artificial para avisar al cliente de posibles anomalías en su consumo. Cualquier ciudadano que esté dado de alta en esta plataforma de EMASA podrá recibir gratuitamente una notificación, siempre que tenga un contador inteligente que mide sus consumos y que haya detectado ciertos patrones de consumo que pueden indicar una posible avería.

Ejemplo de un aviso de posible fuga:



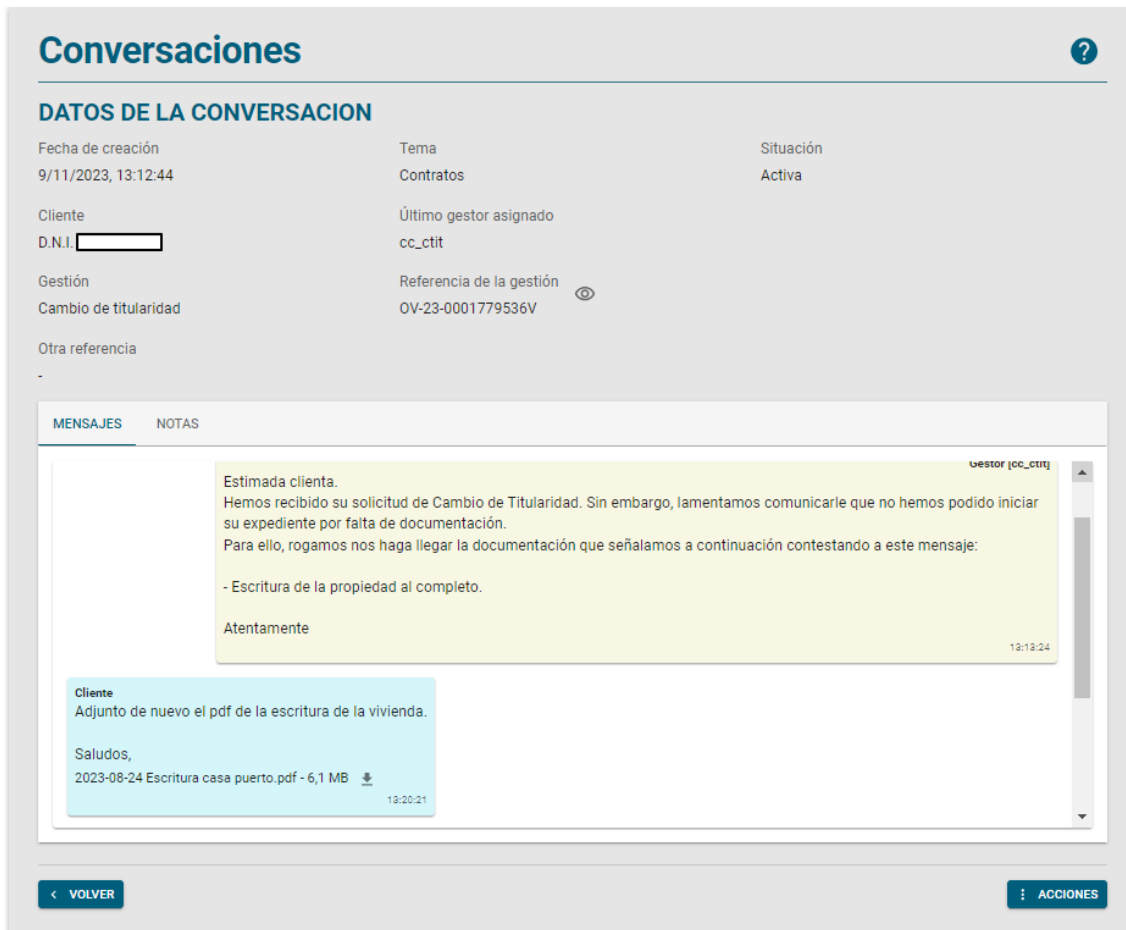
The screenshot shows the EMASA customer portal interface. At the top, there are logos for EMASA, Ayuntamiento de Málaga, and Unión Europea. A navigation menu includes 'INICIO', 'CONTRATOS', 'GESTIONES', 'FACTURAS', 'PAGOS', and 'CONTACTO'. A notification banner at the top right says 'TELÉFONO DEL AGUA 900 777 420 24 h • Llamada gratuita'. Below the navigation, a notification titled 'Aviso' is displayed, dated 16/11/2023, 4:30:25, with the subject 'Aviso por detección de fuga'. A modal window titled 'Detalle de la notificación' is open, showing the following details:

Tipo de notificación	Fecha y hora de emisión	Usuario que emitió
Aviso	16/11/2023, 4:30:25	-

The 'Contenido' section of the notification reads: 'Estimado usuario, Se ha detectado un consumo que podría estar ocasionado por una posible fuga en su instalación interior (Contrato nº: 5000115523). Por favor, compruebe si hay algún elemento que está provocando una pérdida de agua.'

Pero esto no es todo. La incorporación de herramientas de comunicación, tanto online como offline, para la atención al cliente ha supuesto un paso vanguardista en la interacción de nuestros abonados con Emasa. El uso de wasap en la población se ha convertido en algo totalmente normal, pero a nivel de empresa no es tan fácil. Una herramienta que permite chatear con un cliente y que tenga todas las funcionalidades que requiere una comunicación empresarial, por ejemplo, ser visible para todos, tener trazabilidad, permitir anexos, etc., exige

un esfuerzo económico y de recursos personales para ser integrado en una organización. Con el desarrollo de la Oficina Virtual Avanzada se ha podido conseguir precisamente esto. Podemos interactuar con nuestros clientes de una manera fácil, cómoda y rápida. Ejemplo de una comunicación con el cliente:



**Conversaciones** ?

**DATOS DE LA CONVERSACION**

Fecha de creación	Tema	Situación
9/11/2023, 13:12:44	Contratos	Activa
Cliente	Último gestor asignado	
D.N.I. <input type="text"/>	cc_ctit	
Gestión	Referencia de la gestión	
Cambio de titularidad	OV-23-0001779536V	
Otra referencia		

MENSAJES NOTAS

gestor [cc\_ctit]

Estimada cliente.  
Hemos recibido su solicitud de Cambio de Titularidad. Sin embargo, lamentamos comunicarle que no hemos podido iniciar su expediente por falta de documentación.  
Para ello, rogamos nos haga llegar la documentación que señalamos a continuación contestando a este mensaje:

- Escritura de la propiedad al completo.

Atentamente

12:18:24

Cliente

Adjunto de nuevo el pdf de la escritura de la vivienda.

Saludos,

2023-08-24 Escritura casa puerto.pdf - 6,1 MB

12:20:21

< VOLVER ACCIONES

Como ya se ha mencionado, la plataforma consiste en dos portales, uno para los clientes y otra para los empleados. Esta parte interna se ocupa de la gestión de las solicitudes que nos entran por la parte externa, que usan nuestros clientes. Se ha podido incluir una funcionalidad totalmente innovadora que es la asignación dinámica y automática de las solicitudes a los agentes que las tramitan. Es posible modular y adaptar las capacidades de cada agente para recibir trabajos, según su disponibilidad horaria, sus ausencias y también en función de qué solicitud se trata. Cada trámite tiene un peso que se considera a la hora de ocupar capacidades horarias del trabajador. Para Emasa ha supuesto un gran paso, ya que antes era necesario asignar las solicitudes manualmente sin poder tener en cuenta el esfuerzo necesario para poder ejecutarlas.

### Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos

Se habían marcado tres objetivos al inicio del proyecto: modernizar la administración electrónica y los servicios públicos de las ciudades a través de medios telemáticos, implementar mecanismos de comunicación que permitan mitigar la brecha digital y facilitar la reducción de la huella de carbono eliminando la necesidad de desplazamiento de las personas.

Se considera que estos tres objetivos se han conseguido sobradamente. Estamos orgullosos de poder presentar una herramienta totalmente actualizada que mejora los servicios públicos que prestamos a la ciudadanía. La contribución de los Fondos Europeos nos ha permitido el desarrollo de herramientas sofisticadas que realmente son fáciles de usar y que puedan contribuir a que las personas con menos conocimiento del mundo digital se puedan sentir cómodos. Además, acompañamos a todo el mundo que tiene preguntas o dudas en nuestro servicio de atención al cliente que tiene instrucciones de prestar todo el apoyo necesario. De la misma manera se han cumplido las expectativas referentes a reducir la huella de carbono. La plataforma está preparada para que cualquier ciudadano pueda hacer todas las gestiones que tengan que ver con su contrato de suministro de agua desde su casa. La necesidad de desplazarse para hablar con un agente de atención al cliente se ha sustituido por opciones telemáticas que cumplen las mismas funciones.

### **Contribución a la resolución de un problema o debilidad regional.**

Estamos en la era de la transformación digital y existen muchas herramientas en el mercado que pueden ayudar a las empresas para optimizar sus procesos, ser más flexibles, más rápidas y proporcionar mejores experiencias a sus clientes. Sin embargo, el gasto económico que va asociado a estas mejoras puede ser considerable y por tanto no está realmente al alcance de todos. En nuestro caso, gracias a la aportación del FEDER, hemos podido adaptar nuestros procesos de atención al cliente de una manera muy notable. La situación anterior a la implantación de la Oficina Virtual Avanzada fue atender cualquier trámite presencialmente. La vía telemática se estaba intentando impulsar, pero para muchos clientes resultaba más fácil venir en persona y asumir la espera hasta poder ser atendidos porque no existían vías alternativas cómodas. Esto ha cambiado totalmente. El cliente dispone ahora de una vía 100% válida para gestionar todas las interacciones necesarias con su empresa suministradora de agua desde cualquier lugar en el que se encuentre. Esto le ahorra tiempo y gastos al ciudadano y favorece la modernización y la evolución de la ciudad.

### **Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigido**

Todo el mundo necesita agua. La gran mayoría de las familias tiene un contrato a su nombre y lo tiene que solicitar, formalizar y pagar las facturas. Esto quiere decir que la cobertura sobre la población a la que va dirigido es altísima. En nuestro caso concreto, EMASA gestiona unos 220.000 contratos de suministro para una población que roza los 600.000 habitantes. Y todos pueden hacer uso de esta herramienta con un simple proceso de alta.

### **Consideración de los criterios horizontales sobre la población a la que va dirigida.**

La Oficina Virtual Avanzada de EMASA cuenta con la certificación de Accesibilidad para Tecnologías de la Información y la Comunicación según la norma UNE 301549:2020. Esta certificación acredita que cumple los estándares establecidos que garantizan el acceso a todos los usuarios de la red, independientemente de las limitaciones técnicas o físicas que puedan tener.

Con respecto a la impulsión de la sostenibilidad ambiental, la Oficina Virtual potencia la interacción telemática y contribuye por tanto a reducir la huella de carbono que origina el ser humano con sus actividades económicas y cotidianas. En concreto reduce los

desplazamientos, un sector que representa el 25% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero en España y casi el 40% de las emisiones de los sectores difusos.

### **Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención públicos.**

EMASA es beneficiaria de otra partida de Fondos EDUSI dentro del Objetivo temático nº 2 y Objetivo específico 2.3.3, pero en este caso en la línea de actuación 2. El proyecto se llama “Tele-lectura y sectorización de áreas Trinidad-Perchel”. Ambos proyectos están estrechamente relacionados. Tal y como hemos apuntado en el apartado de innovación, es posible recibir gratuitamente a través de la Oficina Virtual notificaciones sobre patrones de consumo sospechosos que pueden indicar una posible avería en las instalaciones interiores. El sistema que analiza las lecturas de los contadores inteligentes con algoritmos de Inteligencia Artificial y haciendo usos de las técnicas de Big Data y luego pasa los resultados a la plataforma de la Oficina Virtual fue cofinanciado por los Fondos EDUSI con el número de operación FDU01AN0208.

---

Katharina Helf  
Responsable Servicios al Cliente  
EMASA