

PROYECTO PARA FACILITAR LA ACCESIBILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL A LAS PERSONAS MAYORES Y/O INMIGRANTES.



PREMIO “MEJORA EN EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LOS SERVICIOS DE LA DIPUTACIÓN, SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y ENTES CONSORCIADOS”.

II EDICIÓN DE LOS PREMIOS “PROINNOBA”



ÍNDICE

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
PALABRAS CLAVE	3
1. OBJETIVOS	4
1.1 <i>Objetivos Generales</i>	4
1.2 <i>Objetivos Específicos</i>	4
2. DESARROLLO DEL PROYECTO	4
3. METODOLOGÍA DE CONSECUCIÓN/ IMPACTO INTERNO Y/O PROVINCIAL	7
4. PROBLEMAS QUE TRATA DE RESOLVER	10
4.1 <i>ESTADO DE LA CUESTIÓN</i>	11
5. ESTIMACIÓN DE LOS COSTES PARA LA IMPLANTACIÓN	13
6. TIEMPO DE IMPLANTACIÓN Y CALENDARIO	14
6.1 <i>TABLA DE TEMPORALIZACIÓN DEL PROYECTO</i>	14
7. INDICADORES DE SEGUIMIENTO	16
8. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) VINCULADOS AL PROYECTO	17
9. CONCLUSIÓN	21
10. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA	22

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO. RESUMEN

Este trabajo trata de implementar y centrarse en el uso y comprensión de las nuevas tecnologías dirigidas a las Personas Mayores, Inmigrante y aquellos colectivos de personas que tienen limitaciones para entender o acceder a la información ofrecida por la Excelentísima Diputación de Badajoz en sus páginas web, tratando de facilitar los accesos a los contenidos, servicios, anuncios, avisos, comunicaciones, etc., permitiéndoles utilizar la tecnología informática en su vida cotidiana, brindándoles nuevas oportunidades de comunicación, para ellos y sus familias, facilitando su integración social y el acceso a los distintos contenidos que se ofrecen para así conocer las múltiples ventajas que brinda este organismo a la sociedad y ciudadanos de nuestra provincia. Lo perseguido en este proyecto es de gran interés para la mejora en el funcionamiento interno de los servicios de la Diputación, sus Organismos Autónomos y Entes Consorciados, planteando mejoras en los procesos internos de los servicios e innovando en la gestión pública de la Diputación de Badajoz.

ABSTRACT

This work tries to implement and focus on the use of new technologies aimed at the Elderly, immigrants and all those groups of people who have limitations to understand or access the information offered by the Provincial Council of Badajoz in its web pages, it is to facilitate access to content, services, announcements, notices, communications, etc., that allow them to use computer technology in their daily lives, providing new communication opportunities for them and their families, facilitating their social integration and access to the various contents offered in order to know the many advantages offered by the Provincial Council of Badajoz, which allows them to use computer technology in their daily lives, providing new communication opportunities for them and their families, facilitating their social integration and access to the various contents offered in order to know the many advantages offered by this organization to society, and to the neighbors and citizens of our province. What is pursued in this project is of great interest for the improvement in the internal functioning of the services of the Provincial Council, its Autonomous Bodies and Consortium Entities, proposing improvements in the internal processes of the services, innovating in the public management of the Provincial Council of Badajoz.

PALABRAS CLAVE

Personas Mayores, Inmigrantes, Alfabetización Digital, Integración Social, Exclusión Social, Brecha Digital, Tíc., ODS.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVOS GENERALES.

- Ofrecer a los ciudadanos/as mediante recursos propios una mejor atención en los servicios que presta la Excmá Diputación de Badajoz, acercándoles a las nuevas tecnologías y facilitándoles la comprensión de contenidos web.
- Mejorar la comunicación y gestión de conocimientos y el acceso a la comunicación.
- Reforzar las alianzas y planificar los recursos para que los más desfavorecidos en la comprensión de textos y digitalmente puedan acercarse a la Administración Provincial.
- Optimizar la agilidad de las gestiones telefónicas entre el ciudadano/a con las Áreas y Servicios de la Diputación de Badajoz.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Reformar contenidos en páginas web que faciliten la comprensión de los pasos a seguir mediante ejemplos prácticos en cada uno de los procesos a seguir.
- Crear en las distintas páginas y contenidos enlaces para consulta de tutoriales prácticos.
- Promover la creación de un traductor de textos de fácil acceso en las páginas web de la Excelentísima Diputación de Badajoz.
- Creación de un servicio de telefonistas en las Áreas o Secciones con la conveniente formación para resolver telefónicamente las demandas de estos colectivos desfavorecidos.
- Dotar al personal de Diputación de las convenientes bases de datos y medios para atender al público con suficiente agilidad y sin demoras.

2. DESARROLLO DEL PROYECTO.

Para el desarrollo de este proceso de intervención, es muy importante definir las fases que se seguirán en el mismo. Este constará de cinco fases que permitirán dar una clara visión sobre los colectivos a los que está dirigido, las necesidades y carencias de los mismos, las medidas necesarias propuestas, los tiempos de implantación del mismo, las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que presenta la Administración Provincial para lograr su implementación y que deberían ser adoptadas por esta.

Todas y cada una de las fases propuestas serán explicadas en este punto 2 del proyecto, concretándolas y sintetizándolas, para posteriormente ser desarrolladas ampliamente en los distintos puntos de este trabajo, pormenorizando los detalles en los mismos holgadamente, justificando todos y cada uno de los puntos de este programa siguiendo los preceptos dados en la estructura solicitada en este proyecto por la Administración en las Bases de la Convocatoria.

Fase 1: Planificación del proyecto.

En esta primera fase es necesario definir los objetivos del proyecto, estos han sido desarrollados en el **Punto 1** de este trabajo, distinguiendo entre Objetivos Generales, resumiendo estos la idea central y cual es el fin principal pretendido en este trabajo y entre Objetivos Específicos, siendo estos los que detallan los procesos necesarios para conseguir la realización del trabajo.

Esta planificación previa nos ha orientado para la programación de los recursos necesarios, distinguiendo entre Recursos Humanos y Recursos Materiales, siendo recogidos en el **Punto 5** de este proyecto, también se han estudiado los posibles costes, la financiación y los materiales necesarios para la implementación del mismo.

También se ha realizado una temporalización de las acciones que se pretenden desarrollar en este proyecto, realizándose un cronograma de dichas actuaciones, siendo esta una temporalización aproximada de las actividades, ya que no hay forma certera de saber los tiempos para su implantación real, dados los plazos legales que deben regir cada uno de los procesos señalados en los puntos de esta tabla. Esta temporalización la encontramos ampliamente detallada en el **Punto 6** de este proyecto.

Se han analizado las características internas y externas que presenta la Excelentísima Diputación de Badajoz utilizando una matriz conocida como DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), mediante la cual se ha realizado un análisis los distintos factores que pueden influir en la realización de este proyecto y que nos darán una clara imagen de la realidad con la que trabajamos, quedando ampliamente justificada en el **Punto 3** de este trabajo.

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Factores Internos desfavorables que pueden ralentizar la puesta en marcha de el proyecto. como proyecto temporal.- Carencias y limitaciones internas que nos pueden demorar la puesta en marcha del proyecto como el tiempo o la dificultad de organizar equipos de trabajo, o la falta de motivación.	<ul style="list-style-type: none">- Factores externos desfavorables como la falta de financiación o escasez de medios.- Obstáculos, dificultad en el entorno de la administración, como costes ajustados.- Desconocimiento del entorno digital de los beneficiarios del proyecto.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Factores internos favorables como la implicación de las oficinas comarcales para prestar y resolver ayuda a poblaciones pequeñas, donde es más fácil llegar.- Habilidades, y características de los equipos de trabajo para atender como primera línea de ayuda.- Como entidad, podemos decir que estamos por y para el pueblo, característica fundamental de nuestro ente.- Experiencia de los trabajadores.-Proximidad y cercanía a las poblaciones pequeñas y/o diseminadas.	<ul style="list-style-type: none">- Factores internos favorables como la implicación de los agentes participantes.-Dificultades del entorno que favorecerán la comprensión y dar una mejor calidad de vida a los implicados.-Tenemos a nuestro favor una diferencia como administración con respecto a otras entidades, la cercanía y disposición para ofrecer mejorar el bienestar de los ciudadanos- Apoyo de la Junta de Extremadura para facilitar la calidad de vida de mayores o inmigrantes.- Implicación de los equipos de trabajo

Fase 2: Ejecución del Proyecto.

La ejecución supone seguir una línea de trabajo uniforme en las actuaciones que se deben realizar, siendo muy importante seguir con la planificación, pero deberemos ser flexibles ante posibles imprevistos, debiendo de revisar el proceso continuamente para llevar a cabo cualquier cambio o adaptación conforme se avance en el desarrollo del mismo.

En el **Punto 3** de este proyecto, se establece una Metodología de actuación donde se proponen las acciones a desarrollar y lo que se pretende conseguir con las mismas. Esto dependerá de los medios y recursos que ponga a disposición la Administración Provincial además del grado de aceptación e implicación de los agentes participantes en el proceso.

Fase 3: Seguimiento y control del Proyecto.

En esta fase del proyecto, se debe evaluar el desarrollo del propio proyecto, así como la planificación que se ha llevado a cabo con los distintos agentes participantes que han tenido relación con el mismo, de manera continua y sistemática. Se trata de analizar el proceso de intervención para poder conocer las carencias y sobre lo que hay que insistir para lograr los objetivos previstos. En esta parte de la evaluación se trata de conocer si las posibles deficiencias que se pudieran encontrar se pueden transformar o revertir ajustando las intervenciones , y así comprobar la efectividad de la intervención.

Para un preciso seguimiento del proyecto, debe existir una adecuada comunicación interna entre los distintos agentes implicados mediante el continuo intercambio de información, siendo muy necesario para innovar ante las continuas demandas de los ciudadanos.

Fase 4: Implementación del Plan.

La supervisión y el control del proyecto deben combinarse, ya que ocurren al mismo tiempo que la realización de las actividades . El progreso del proyecto tiene que ser seguido constantemente concretando todo el desarrollo del mismo. El control durante la fase de ejecución, comprobando que el plan del proyecto sigue la línea marcada, encontrándolo desarrollado en el **Punto 7** de este proyecto.

Fase 5: Medición del impacto y cierre del Proyecto.

Tras acabar con el desarrollo e implementación del proyecto y de toda su actividad, debemos realizar una revisión y valoración del resultado final obtenido, debe realizarse un informe de cierre, resumiendo el progreso del mismo, su evolución, analizando el cumplimiento del plan inicial, los cambios que tuvieron que incluirse y los motivos de los mismos, esto nos ayudará a corregir los errores y conocer los puntos en los cuales se debe mejorar y en cuales seguir insistiendo.

3.METODOLOGÍA DE CONSECUCCIÓN/ IMPACTO INTERNO Y/O PROVINCIAL.

Las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante TIC) ofrecen grandes oportunidades y beneficios, pero todas las personas no se ven beneficiadas por igual, ya que debido a diferentes factores como son los de; edad, el idioma, discapacidades auditivas y visuales, etc., no consiguen las mismas oportunidades de acceso a estas nuevas tecnologías, por eso nos planteamos este proyecto donde hacer visible la problemática de estas personas, el objetivo es centrarnos en los colectivos de Personas Mayores y el de Inmigrantes que desconozcan nuestras costumbres y lengua para de esta manera aliviar y agilizar la comprensión de textos, mediante una mejor accesibilidad y facilitar los medios para poder contactar con la Administración. La Diputación de Badajoz debe ofrecer unos servicios de proximidad al ciudadano, cercanos y comprensibles por los colectivos tratados para este proyecto, nuestra Administración debe velar para la resolución ágil de sus problemas y sus necesidades básicas.

La metodología seguida para la consecución de los objetivos perseguidos en este proyecto consistiría en una serie de acciones, siendo resumidas en las siguientes:

Para facilitar la accesibilidad a las páginas y contenidos web ofrecidos por la Diputación de Badajoz, el servicio de informática de la misma debería realizar cambios en las mismas, revisando los pasos a seguir al realizar trámites, entrega de documentos, registros, etc.,

Este servicio de informática debería entre otras mediadas:

-Facilitar mediante aclaraciones los pasos a seguir en cada documento.

-Establecer en los puntos importantes o en las páginas en general iconos o enlaces a traductores en distintas lenguas.

-Ofrecer enlaces a videos tutoriales a modo de ejemplo.

-Mostrar documentos ya confeccionados con datos ficticios para ser utilizados como ejemplo por los ciudadanos, también pueden mostrarse mediante enlaces.

Por otro lado, nos encontramos que según las encuestas del Instituto Nacional de Estadística, la tecnología más usada por las Personas Mayores es el teléfono móvil, puesto que una de las herramientas de integración e inclusión de este colectivo es la utilización de este instrumento la Administración Provincial debe facilitarles su uso, siendo atendidos por un interlocutor adecuado y formado en el trato con Personas Mayores y con otros colectivos como el de Inmigrantes, con el objeto de reducir la brecha digital existente y por ende el peligro de exclusión social de estos colectivos tan vulnerables.

En los Servicios o áreas donde la Diputación de Badajoz decida implantar este proyecto deberá tomar las siguientes medidas para atender telefónicamente a los colectivos afectados de la mejor manera posible, para ello se proponen estas medidas entre otras:

-Nombrar una serie de trabajadores/as de la Diputación Provincial para que desarrollen tareas de telefonistas.

- Debe ser una centralita compartida entre varias/os trabajadores en el mismo o en distintos centros de trabajo, donde puedan saltar las llamadas de uno a otro en caso de estar atendiendo a algún ciudadano, con posibilidad de pasar a otras personas para posibles consultas o desviar las llamadas a técnicos y responsables.

-Estos trabajadores deben tener una formación en el manejo de dicha centralita, competencias en TIC, saber utilizar bases de datos, disponer de conocimientos adecuados en las materias a tratar y presentar unas características adecuadas en lo referente a empatía, saber desenvolverse con soltura en el trato con las Personas Mayores e Inmigrantes además de capacidad para la identificación y resolución de problemas.

En cuanto al **Impacto interno de la Administración Provincial**, consistirá en evaluar los recursos, habilidades de la Administración para poder adoptar las herramientas necesarias y pertinentes mediante las cuales esta pueda adquirir un nivel óptimo de resultados.

La Administración Provincial debe desarrollar capacidades para adaptarse a las dificultades de manera continua y constante, adaptándose a las necesidades y dificultades de los colectivos en un mundo tan cambiante, estando en disposición de aprovechar las oportunidades mediante una adecuada previsión y planificación, resaltando los puntos fuertes que presenta y mejorando los débiles. Para esto es muy importante los datos que se generarán en un análisis interno, estos proporcionarán una información muy importante para ampliar competencias y recursos aumentando sus fortalezas y prepararse para las posibles amenazas cuando surjan.

Generalmente estas características internas se representan median una matriz conocida como DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), pasaremos a evaluar y analizar los distintos factores que pueden influir en la realización de este proyecto por parte de la Excelentísima Diputación de Badajoz, siendo:

Debilidades: No siendo el caso de nuestra Administración Provincial, una Administración débil es aquella que utiliza tecnología obsoleta, que tiene falta de experiencia o trabaja de forma deficiente. Estas debilidades organizativas deben salir a la luz, y revisar las áreas que necesitan mejorar en la prestación de sus servicios y cumplir con sus objetivos de manera más eficaz, atendiendo a los principios de economía y gestión adecuada de los recursos.

Nos encontramos que estos colectivos tratados en este proyecto, presentan unas carencias y unas debilidades que les afecta negativamente en el trato con la Administración, pudiendo dar lugar a situaciones de desigualdad y vulnerabilidad. La Administración Provincial debe velar porque esto se solucione o atenúe, formando a los funcionarios, dotándoles de medios adecuados y suficientes, facilitando el acceso a los contenidos de sus páginas web.

Amenazas: Debemos ser muy conscientes de los cambios que se están produciendo en la sociedad actual y globalizada en la que vivimos, los cambios en los mercados, en la economía, en la tecnología y en las actividades y competencias que puede desarrollar o implementar la Administración Provincial.

La Diputación de Badajoz, debe esforzarse permanentemente por prestar unos servicios de calidad y facilitar los procedimientos a los ciudadanos, sería una clara amenaza si la Administración Provincial dejara de tomar cartas en el asunto, debe tratar de activar y fomentar el contacto con ella, mejorando la vida de los ciudadanos. No actualizar los contenidos y facilitar una adecuada intercomunicación con estos colectivos tan necesitados sería una clara amenaza y esto no debe ocurrir.

Fortalezas: Encontramos entre los recursos más útiles de nuestra Administración a sus Trabajadores y Servidores Públicos, estos suelen tener altos grados de motivación para servir a los ciudadanos, paciencia, resiliencia y amabilidad, son respetuosos, competentes y formados, adoptando claramente el Rol de Servidores Públicos. La Excelentísima Diputación de Badajoz sabe que puede contar con ellos sin ningún tipo de cortapisas para mejorar su servicio y atención a los ciudadanos.

Por otra parte, los recursos materiales de los que dispone la Administración son muy amplios, pero es muy conveniente que se disponga de los equipos adecuados que incluyan los avances tecnológicos para poder resolver los retos y tareas que la sociedad actual demanda.

Otra fortaleza importante, es la situación geográfica que tiene la Diputación de Badajoz, con locales, sedes, oficinas, almacenes y demás inmuebles en toda la provincia, dando lugar a un fácil acceso a ellos a la gran mayoría de los ciudadanos de nuestra provincia, teniendo una importante repercusión para la mejora de sus necesidades de los ciudadanos y para enfrentarse a los retos y desafíos que presentan amplios sectores de la población en situación de vulnerabilidad.

Oportunidades: Esforzarse para posicionar la Excelentísima Diputación de Badajoz en el trato y respuesta al ciudadano y colocarla en la cúspide de las Administraciones de nuestro Estado debe ser una tarea permanente de nuestra Administración. Se deben proponer nuevos métodos de trabajo, nuevas innovaciones, siendo consciente de los cambios en nuestra sociedad, en los mercados, en la economía, la tecnología y los retos actuales de todas las administraciones.

Será necesario un replanteamiento en las habilidades, los servicios y el trato con los ciudadanos, prestando ayuda y atendiendo correctamente a estos colectivos vulnerables.

Por ello y tras un perfecto análisis podemos constatar que la Excmá Diputación de Badajoz y las Oficinas Comarcales de este ente, poseen recursos humanos, tecnológicos, formación humana y educativa para prestar el servicio que este proyecto pretende, y su puesta en práctica.

4. PROBLEMAS QUE TRATA DE RESOLVER.

Este trabajo trata de contribuir a la mejora de la situación actual de las Personas Mayores e Inmigrantes, ambos colectivos presentan dificultades para el acceso y comprensión de las páginas y contenidos Web de la Excelentísima Diputación de Badajoz, teniendo problemas para entender lo que se ofrece y los contenidos en las mismas. Hay que resaltar la problemática que encuentran para ponerse en contacto estos colectivos con las distintas oficinas y los obstáculos a los que se enfrentan, tanto en el servicio telefónico actual ofrecido como las dificultades de estos usuarios en la comprensión de lo que se les pide o requiere, esto, en muchos casos es debido a la terminología empleada en la mayoría de documentos técnicos para poder acceder a subvenciones, ayudas para el alquiler, reformas de sus viviendas, etc., siendo el medio más usual sobre todo para las Personas Mayores "la llamada telefónica" a la que tantas personas recurren para evitar desplazamientos, este recurso debe facilitar el acercamiento, pero la edad de este colectivo, el desconocimiento del idioma en el caso de los Inmigrantes o los términos utilizados en los textos digitales y el escaso conocimiento sobre el uso de los ordenadores e internet, y el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), suponen un fuerte obstáculo, para así poder desenvolverse en sus actos y trámites con nuestra Administración, que actúan como barreras que este proyecto pretende derribar. Es necesario emponderar a las personas y colectivos vulnerables, para esto, debe jugar un papel fundamental nuestra Administración Provincial, promoviendo unos accesos y servicios inclusivos y sostenibles que logren fomentar la prosperidad de las personas, combatiendo la desigualdad, implementando servicios dinámicos, sostenibles, innovadores como este proyecto pretende y centradas en las personas más vulnerables y en la ciudadanía en general.

Es de gran importancia en la sociedad actual estar en posesión de las habilidades necesarias para poder desenvolverse adecuadamente en los medios digitales, y mediante estos, enfrentarse a los retos y desafíos que presentan amplios sectores de la población en situación de vulnerabilidad. Estas habilidades tienen una función preventiva, minimizando el riesgo de caer en la exclusión social, sabemos que una adecuada formación digital puede suponer una ayuda importante en la búsqueda de muchos contenidos, así como en las tareas cotidianas, convirtiéndose en un recurso muy valioso y útil para la integración, comunicación y fomento de la igualdad, evitando la desigualdad que puede ocasionar la diversidad, tratando de reducir las desigualdades, por ello se hace muy necesario facilitarles el acceso y la comunicación con la Administración Provincial.

Pensamos que la igualdad de estas personas se ve seriamente afectada, siendo estos colectivos tanto el de Personas Inmigrantes como el de Personas Mayores colectivos especialmente vulnerables, ya que nos encontramos que tanto el proceso de envejecimiento como los procesos de inmigración están ligados a factores de precariedad de tipo económico, social, y cultural entre otros, y que pueden dar lugar a problemas de exclusión social en las poblaciones pequeñas y despobladas. Por ello, es necesario favorecer el uso de estas tecnologías, ofreciéndoles los recursos y posibilidades adecuadas para capacitarse en su manejo, facilitándoles los accesos a los contenidos, reduciendo la brecha digital entre la "España Vacía" y la España Llena".

4.1. ESTADO DE LA CUESTIÓN.

En Extremadura viven un total de 1.051.738 personas en el segundo semestre de 2022, lo que supone una variación de -1.579 personas respecto al periodo anterior, según las últimas cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

La provincia de Badajoz tiene 669.943 habitantes (INE 2022), con una densidad de población de 31,07 hab/Km, por debajo de la media nacional (91,13 hab/km). El 50,36% son mujeres y el 49,64% restantes son hombres.

La población mayor de 65 años representa el 21% de la población extremeña con 221.218 personas, y es predominantemente femenina. La esperanza de vida es mayor para las mujeres. Un 58% son mujeres y un 42% son hombres. La evolución prevista para la población en Extremadura como para la población de España, al igual que otros países desarrollados, es que experimente un proceso de envejecimiento en los próximos años debido a la mejora de las condiciones de vida en la tercera edad y a la reducción de la natalidad, entre otros motivos.

Extremadura recibió 3.333 inmigrantes procedentes del extranjero en 2021. Sin tener en cuenta los flujos migratorios producido por guerras o desastres climatológicos de 2022.

Por provincias, la inmigración extranjera con destino a Badajoz alcanzó las 2.004 personas (60,1%) y a Cáceres 1.329 personas (39,9%).

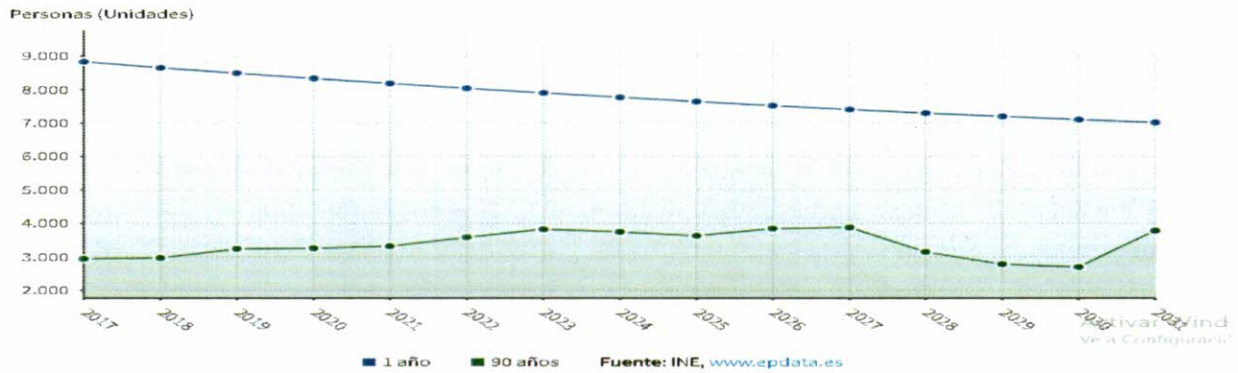
Los inmigrantes que no dominan la lengua de destino, son un colectivo especialmente vulnerable, ya que encontramos que el proceso migratorio está ligado a factores de precariedad de tipo económico, social, político y cultural entre otros, y que pueden dar lugar a problemas de exclusión social en las sociedades receptoras. Por ello, es necesario favorecer el uso de estas tecnologías, ofreciéndoles los recursos y posibilidades adecuadas para que puedan utilizarlas , siendo accesibles en su manejo, reduciendo así la brecha digital.

Analizando la población mayor de 65 años y la inmigrante en nuestra provincia debemos tener en cuenta múltiples factores, que en los últimos años ha perjudicado a estos dos colectivos de especial vulnerabilidad: por un lado la dificultad para acceder a las primeras necesidades o demandas básicas y en segundo lugar y no menos importante la escasez de medios humanos con la crisis sanitaria (citas previas, atención digitalizada, escasez de medios, ect).

A continuación se presentan una serie de gráficos que nos ayudarán a comprender mejor los datos de población mayor, su evolución y los datos referentes a la inmigración en Extremadura durante los últimos tiempos. En ellos podemos apreciar claramente que la tendencia es que aumenta la edad de las personas mayores y a la vez que en inmigración hay un claro avance de las personas que deciden venir a vivir entre nosotros.

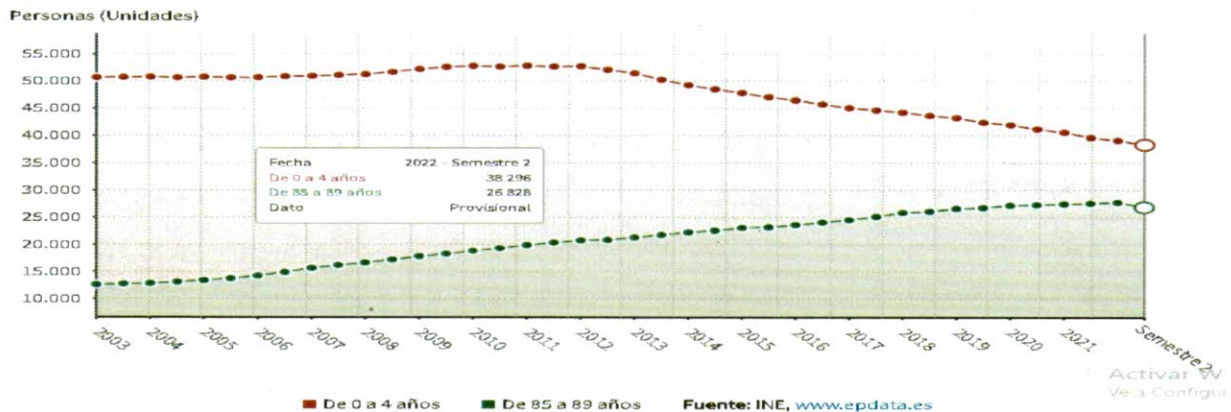
Envejecimiento de la población previsto en Extremadura

Población de 1 año VS ancianos de 90 años



En este gráfico se muestra los datos de envejecimiento de la Población Extremeña hasta 90 años.

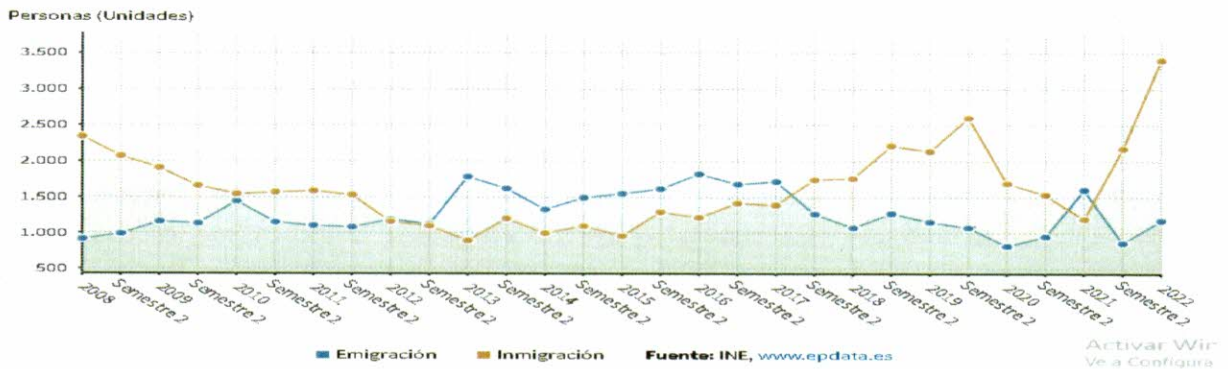
Envejecimiento de la población en Extremadura



En el gráfico se observa claramente la curva de envejecimiento de la Sociedad Extremeña.

Evolución de la emigración e inmigración en Extremadura

De ciudadanos de cualquier nacionalidad



En este gráfico vemos como la inmigración en Extremadura crece en este último año tras la bajada anterior producida por la pandemia mundial.

Ofrecer a estos dos colectivos recursos para resolverse en la sociedad de hoy en día es una obligación y facilitarles los medios uno de los ODS de la Agenda 2030.

5. ESTIMACIÓN DE LOS COSTES PARA LA IMPLANTACIÓN.

El cálculo de costes del proyecto propuesto, será una valoración estimada para todos los recursos asignados al mismo, es decir, recursos humanos, materiales, costes de servicios, locales e instalaciones necesarias para la implantación del mismo.

Si la organización realizadora de este proyecto carece de estimadores de costes adecuados no puede realizar una fiel adecuación de los mismos. El equipo del proyecto, ve claramente que dependiendo de las Áreas u oficinas implicadas supondría unas variaciones muy grandes en los costes de personal y medios, también tiene una gran importancia en los costes la experiencia del personal que preste los servicios para poder definir una estimación de costos del mismo. Hechos que no consideramos, ya que una parte de lo que se plantea en este proyecto ya se viene ejecutando en el Organismo Autónomo de Recaudación de esta Administración, lo cual como evaluación cuantitativa de costes probables de recursos necesarios para la implantación del mismo no incrementaría el coste del mismo y facilitaría la implantación generalizada en el Área de Fomento.

Nos encontramos por un lado que necesitamos un servicio de telefonistas centralizado con un solo número de teléfono gratuito al que puedan llamar los interesados y por otro que el servicio de informática de la Excelentísima Diputación de Badajoz adapte los contenidos, agregue enlaces y suba videos tutoriales en las páginas web, modifique y simplifique los pasos seguidos por los interesados, todo con el fin de facilitar la mejor información y servicio a los ciudadanos y a estos colectivos vulnerables que tratamos en este proyecto. Pasaremos a enumerar los medios y recurso básicos para la implantación de un servicio de telefonistas que se ocupe de atender las llamadas recibidas con total y completo acceso a una base de datos donde se acceda a toda la información y datos de las personas de la totalidad de las localidades de la provincia.

RECURSOS NECESARIOS: Este proyecto está ideado para no producir costes o hacerlo con un mínimo de ellos a la Excelentísima Diputación de Badajoz, sino para que se pueda desarrollar con los medios materiales y humanos de la misma. **En concreto nos centraremos en el Área de Fomento, Servicio de Vivienda**, aunque este proyecto está pensado para poder ser desarrollado en multitud de Áreas y Servicios que demanden una atención al público.

A) RECURSOS HUMANOS: Para la puesta en marcha de este proyecto que se quiere implantar en el área de Fomento será necesaria la aprobación de su Diputado/a Delegado de Fomento, este dará las instrucciones necesarias al Director/a de Área correspondiente para la implementación del mismo. El Director/a del Área designada, observará la mejor manera de acometer el proyecto de forma que de los resultados deseados. El Jefe o Jefa de Servicio, del mismo, en estrecha coordinación con los Jefes y Jefas de Sección adoptarán las medidas necesarias para su implantación, asignando las oficinas o locales necesarios y las personas designadas para prestar este tipo de tareas. El Área de Formación y Transformación Digital y Turismo tendrá que adaptar los contenidos, páginas, enlaces, traductores y tutoriales.

Para ello la Excma Diputación Provincial de Badajoz, cuenta con las personas necesarias, con personal muy capacitado y con formación suficiente para la puesta en marcha de dicho proyecto, que se podrá iniciar tras un proceso de adaptación y formación para la atención telefónica y manejo de bases de datos e información requerida por los demandantes.

B) RECURSOS MATERIALES:

-Materiales no fungibles: Oficinas, Despachos, Salas, Ordenador, Internet, Pantalla Digital, Centralita de Teléfonos IP, Cascos Auriculares con micrófono inalámbricos, Impresora Láser con Escáner.

-Materiales fungibles: Blog/libreta para anotaciones, lápiz, folios, bolígrafos, bibliografía y webgrafía relacionada con la Atención al Público.

C) RECURSOS ECONÓMICOS: El desarrollo de las actividades planeadas no supondrá coste económico para el Área de Fomento, pudiendo ser implementado con los recursos materiales y humanos del mismo sin ningún tipo de gasto adicional.

6. TIEMPO DE IMPLANTACIÓN Y CALENDARIO.

Para la implementación y desarrollo de este proyecto, será necesaria la implicación generalizada de la Administración Provincial, las necesidades que estos dos colectivos estudiados demandan no deben demorarse en el tiempo, una intervención rápida y efectiva no solo facilitará la vida de los beneficiarios, sino que esto redundará en la sociedad de manera notable. Los objetivos tanto generales como específicos se muestran como una realidad y carencia.

Por tanto, implantar en la Diputación de Badajoz un servicio multidisciplinar que ofrezca y mejore la vida de los mayores, inmigrantes y sociedad en general no debe demorarse en el tiempo, cada día somos más conscientes de como avanzan los medios tecnológicos y lo necesario de estos para acceder a contenidos y facilitar múltiples demandas de los ciudadanos, la edad y las características de los beneficiarios nos lleva a una rápida implantación de proyectos como este. El calendario para llevarlo a cabo no se debería aplazar dadas las ventajas que ofrecería, la disponibilidad de medios y recursos con los que cuenta la Administración Provincial son un factor positivo para ello. Este proyecto podría llevarse a cabo e implementarse por completo en el segundo trimestre de 2023.

6.1 TABLA DE TEMPORALIZACIÓN .Actividades del proyecto.

Se realiza una temporalización ficticia y aproximada de las actividades, ya que no hay forma certera de saber los tiempos para su implantación real, dados los plazos legales que deben regir cada uno de los procesos señalados en los puntos 1, 2 y 3 de esta tabla, las demás actividades si están representadas con una temporalización y un calendario muy aproximado a lo que sería necesario para su implementación siempre

que se tomasen los acuerdos y disposiciones necesarios por los responsables en los mencionados puntos anteriores.

ACTIVIDAD DEL PROYECTO	FECHA	HORAS DEDICADAS A LA ACTIVIDAD
Actividad 1- Toma de las medidas necesarias por los Dirigentes Políticos para aprobación del proyecto.	DEL 01 AL 15 DE MAYO 2023	
Actividad 2.- Toma de las medidas necesarias para que las distintas Áreas designen los Locales u Oficinas.	DEL 15 AL 30 DE MAYO	
Actividad 3.-Designación-Selección del Personal.	JUNIO 2023	
Actividad 4-Formación del Personal. Desarrollo de un programa de Formación del personal de Atención Telefónica. <i>Actividades: Cursos de Documentación y Bases de Datos</i> <ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de documentación. • Programas y Bases de Datos utilizadas. 	03/07/2023 -1ª S-(5h) 04/07/2023 -2ª S-(5h) 05/07/2023 -3ª S-(5h)	15h.
Actividad 5- Desarrollo de Cursos para interactuar con los ciudadanos. <i>Actividades: Taller de Conocimiento</i> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámica de presentación. • Interpretación de necesidades. 	17/07/2023-- 1ªS (5h) 18/07/2023 – 1ª S-(5h) 19/07/2023 – 2ª S-(5h)	15h.
Actividad 6- Mejorar la capacidad de autocontrol de las emociones para aprender a controlarlas ante el público. <i>Actividades: Taller de Relajación y Respiración.</i> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y aprender a practicar diferentes técnicas de relajación. 	27/07/2023 – 1ª S-(2h) 28/07/2023 – 2ª S-(2h)	4h.
Actividad 7- Cambio de contenidos en páginas web por el Departamento de Informática.	MES DE JUNIO 2023	LAS NECESARIAS

7. INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

El propósito perseguido con la realización de este Proyecto es que los colectivos de Inmigrantes que no dominan la lengua española y el de Personas Mayores, usuarios de la Excelentísima Diputación de Badajoz, entren en contacto con esta Administración mediante la comprensión y el manejo adecuado de sus páginas web o siendo atendidos por un Operador/a de teléfonos, debidamente formada y con acceso pleno a bases de datos.

Este trabajador debería de reunir un perfil de estudios superiores, siendo muy aconsejable que tuviera titulación en Educación Social o Trabajo Social, ya que son este tipo de profesionales los que mejor formación tienen para atender a los colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión social, llegando mejor a estos ciudadanos y que los mismos se beneficien de las oportunidades que ofrece la Diputación de Badajoz y logren aprovecharlas para su vida diaria, usándolas además para conseguir una adecuada integración social, familiar y laboral. Los inmigrantes, son un colectivo que ven disminuidas sus posibilidades de integración e inclusión social en nuestra sociedad por falta de herramientas y recursos para poder desarrollarse plenamente y disfrutar de un nivel de vida adecuado. Se pretende que estos grupos tengan las mismas oportunidades que el resto de ciudadanos, y que los factores económicos y sociales no les supongan un obstáculo para el pleno ejercicio de sus derechos y así evitar el riesgo de pobreza y de exclusión social. La finalidad es que el colectivo de personas inmigrantes que no conoce adecuadamente nuestra lengua participe en su proceso de integración de los beneficios de relacionarse adecuadamente con la Administración, mejorando sus competencias en el día a día, ayudándoles a reducir sus necesidades, brindándoles la oportunidad de ser atendidos digital y adecuadamente y que utilicen las posibilidades que les ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, para obtener el mejor o mayor beneficio posible.

Los Factores de Seguimiento para lograr el éxito de este proyecto serán:

Estos factores han de tenerse en cuenta en conjunto, no siendo los únicos, ya que pueden existir otros que también pueden afectar al resultado de este proyecto. Sin embargo, entendemos que estos serán los más fundamentales y por ello merecen una atención especial.

Los objetivos de este proyecto han sido redactados de forma clara y concisa, y debemos tener en cuenta los siguientes elementos.

- 1-Utilización de la metodología.
- 2-Precisión en su planificación.
- 3-Compromiso de los participantes o partes implicadas.
- 4-El presupuesto disponible o asignable.
- 5-El tiempo de ejecución o implantación del mismo.

Existen ocho factores que se consideran clave y se deberán seguir para alcanzar los objetivos en este proyecto:

1. **Confianza:** el trabajo en equipo se basa en la confianza entre los agentes implicados. Siendo muy necesario contar con un líder o responsable que impulse un ambiente adecuado de trabajo.
2. **Objetivos:** los objetivos deben ser comunes a todos los miembros, para que el equipo trabaje de forma unificada y coordinada.
3. **Comunicación:** se debe establecer una comunicación clara y fluida entre todos los miembros para que mediante el diálogo se obtenga una retroalimentación apropiada.
4. **Sentimiento de pertenencia:** los integrantes del equipo deben sentirse que pertenecen al grupo.
5. **Diversidad:** un equipo diverso puede cubrir más espacios e intereses, y las diferentes personalidades pueden complementar los valores del equipo en su conjunto.
6. **Decisiones:** la toma de decisiones debe ser clara y en equipo.
7. **Reconocimiento:** se deberá reconocer tanto el trabajo individual como el del grupo.
8. **Team Building:** es el elemento clave para construir un equipo productivo y exitoso que establezca las relaciones necesarias para cumplir los objetivos marcados.

Consideramos estos como los 8 factores que más influyen en el éxito de un proyecto, y que siempre han de estar presentes para alcanzar la finalidad propuesta en el mismo.

De manera periódica, el/la Director/a del proyecto, debe redactar un informe de seguimiento del proyecto que permita constatar el avance del mismo, dentro de unos plazos establecidos. Este ha de ser un documento para dejar por escrito:

- cuáles son los trabajos que han culminado.
- cuáles son las actividades futuras realizables.
- los agentes participantes que han intervenido en el desarrollo de cada tarea.
- las incidencias e imprevistos detectados y cómo se hará frente a los mismos.

8. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) VINCULADOS CON EL PROYECTO.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fueron aprobados el 25 de Septiembre de 2015, por los 193 Estados miembros de la Organización de Naciones Unidas (ONU) , que aprobaron la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, buscando alcanzar una prosperidad respetuosa con el planeta y sus habitantes. Estos Objetivos y sus metas son de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) pretenden ampliar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y lograr alcanzar los objetivos que no se llegaron a cumplir de este. Parten de la idea de que todos los países, independientemente de su nivel de desarrollo o potencial económico se comprometan a promover la

prosperidad de sus ciudadanos y a la protección del medio ambiente. Nos encontramos con que estos objetivos no son obligatorios pero cada país asume su responsabilidad a la hora de trabajar en su implementación y cumplimiento.

De entre los ODS que guardan relación con el presente proyecto entendemos que tienen una mayor adaptabilidad y una mayor consonancia con lo perseguido en el mismo los siguientes: **El Objetivo 3, 10, 11, 13, 16 y 17**. Pasamos a vincularlos y a relacionarlos con la problemática que se pretende solucionar.

Objetivo 3. “Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades”.

Es de gran importancia en la sociedad actual estar en posesión de las habilidades necesarias para poder desenvolverse adecuadamente en los medios digitales, y mediante estos, enfrentarse a los retos y desafíos que presentan amplios sectores de la población en situación de vulnerabilidad. Estas competencias tienen una función preventiva, minimizando el riesgo de caer en la exclusión social, una adecuada formación digital puede suponer una aportación importante en la búsqueda de ayudas, empleo, así como en las tareas cotidianas, convirtiéndose en un recurso muy valioso y útil para la integración, diversidad, comunicación y fomento de la igualdad.

Los Colectivos de Personas Mayores y el de Inmigrantes se ven claramente reflejado en este ODS, pues se les debe garantizar tener acceso a la comunicación con la administración de manera eficaz y sencilla, unos por sus escasos conocimientos de las TIC y otros por el posible desconocimiento del idioma. **“El bienestar de todos a todas las edades”** proclamado en este objetivo debe incluir y redundar a todos estos colectivos, que se verían muy beneficiados si dispusieran de la facilidad necesaria para desenvolverse en la sociedad de hoy en día, siendo un deber facilitarles los medios adecuados expuestos y perseguidos en los planteamientos de este proyecto.

Se trata de reducir la brecha digital, ofreciendo contenidos accesibles, cercanos y próximos para minimizar sus limitaciones y potenciar la utilización de los medios y recursos por los colectivos tratados.

Objetivo 10. “Reducir la desigualdad en los países y entre ellos”.

Las Personas Inmigrantes y las Personas Mayores, son colectivos especialmente vulnerables, el proceso migratorio está ligado a factores de precariedad de tipo económico, social, de género, político y cultural entre otros, y pueden dar lugar a problemas de exclusión social en las sociedades receptoras. Por ello, es necesario favorecer el uso de estas tecnologías, ofreciendo los recursos necesarios para que puedan utilizarlas adecuadamente, formarse y capacitarse en su manejo, reduciendo así la brecha digital.

Los principios de igualdad de oportunidades, igualdad de trato y de no discriminación, solo pueden lograrse colaborando junto con los diferentes agentes sociales a la promoción de acciones en favor de la interculturalidad, posibilitando el enriquecimiento cultural mutuo y la convivencia social, para que estas personas puedan tener un proceso de integración en igualdad de condiciones en nuestra sociedad.

Por otro lado el aumento de la esperanza de vida y el crecimiento de conocimientos e información desgraciadamente aún no ha llegado a la totalidad de las Personas Mayores, los problemas de salud se ven incrementados con la vejez, disminuyen los reflejos y cada vez nos hacen más dependientes de otras personas, las TIC permiten a las Personas Mayores aumentar y mejorar su desarrollo individual y social y

optimizar su calidad de vida desde los puntos de vista técnico, económico, político y cultural. La utilidad de las TIC supone superar las dificultades de acceso ya que los resultados de las diversas encuestas y datos sostienen que las personas mayores consideran pobre su dominio de las TIC, utilizándolas para comunicarse con amigos y familiares sobre todo, pero que desconocen mucho los beneficios de estas, el poder manejarse con soltura y solvencia por las páginas y contenidos web de la Administración.

Nuestros Mayores, en muchos casos necesitan ayuda y asesoramiento directo de personas con formación, que les orienten y asesoren para poder solicitar y acceder a los múltiples recursos, subvenciones y ayudas que les ofrece la Diputación de Badajoz para mejorar sus condiciones de vida.

Objetivo 11. “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, en su punto 11.1 dice: De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados”.

Este ODS, destaca por sus acciones encaminadas a promover medios y recursos sostenibles, la implantación de los objetivos de este proyecto podrían tener como resultado el ahorro de múltiples medios tales como hojas de papel, ahorro en combustible, etc., lo que redundaría en la mejora del medio ambiente, y de nuestro planeta en general. “**Asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados**”, tiene una gran relación con los servicios ofrecidos por nuestra Administración Provincial, ya que en las Áreas y Oficinas de Vivienda se asesora y tramitan solicitudes de ayudas al alquiler, accesibilidad para domicilios y comunidades de vecinos, eficiencia energética, etc., entre otras muchas, que podrían verse mejoradas en rapidez, eficiencia, agilidad, disminución de trámites, ofreciendo unos servicios de más calidad e innovadores mediante la implantación de los objetivos propuestos en este proyecto.

11.b. “Implementar políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático”.

La Excelentísima Diputación de Badajoz en todas y cada una de sus acciones propone la inclusión de todos los colectivos, pero debería insistir más si cabe en los referidos colectivos al que hace mención este proyecto, el uso eficiente de los recursos también esta muy presente en la mitigación del cambio climático mediante la adopción de medidas reductoras de la burocracia institucional, la formación y cualificación de su personal, para que informen, asesoren y ayuden a los ciudadanos de la manera más eficaz posible.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En su punto 13.3. Dice: Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos.

Los objetivos mundiales son importantes, ya que lo que se pretende no solo es cambiar el planeta con la cooperación entre los diferentes gobiernos mundiales y organizaciones internacionales. Todos y cada uno de los seres humanos somos responsables de un cambio a nivel generalizado de hábitos, conductas y para ello es necesario reforzar la respuesta mundial para favorecer una educación ambiental y cooperar entre todos y

todas para que los recursos climáticos no se agoten y paliar los efectos del cambio climático, invirtiendo en empleos verdes y crecimiento sostenible e inclusivo.

Este proyecto está directamente vinculado a los ODS, mediante la implantación de un sistema de atención al ciudadano, trata de que a través una serie de medidas y modificaciones en la estructura del servicio de atención al ciudadano, ofrecer un cambio profundo y sistémico hacia una economía mas inclusiva, sostenible y sensibilizada con la sociedad, que funciones tanto para las personas como para el planeta y redunde en beneficio de todos y todas los habitantes de este.

Objetivo 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

Los conflictos, inseguridad, debilidad de instituciones y acceso limitado a la justicia, suponen una grave amenaza para el desarrollo sostenible. Si a esto le sumamos las miles y miles de personas que se ven obligadas a huir de sus países, nos encontramos con un grave problema migratorio y las consecuencias del mismo.

Los Derechos Humanos son cruciales para dar forma a una respuesta efectiva e inclusiva, colocan a las personas en el centro de este debate, la respuesta a este objetivo es clara y contundente y debe ser proporcional, necesaria y no discriminatoria, tratando de proteger los derechos de seres humanos y el estado de derecho, reforzando los servicios que la Administración ofrece y protegiendo a los colectivos más vulnerables.

Para ello, este proyecto se adentra en el refuerzo de la institución, mejorando el estado de derecho de personas mayores e inmigrantes, así como colectivos vulnerables o desfavorecidos, promoviendo una igualdad real de acceso a la instituciones, ampliando y fortaleciendo el funcionamiento de una institución del pueblo y para el pueblo, dando lugar a un perfil de funcionario con empatía, inteligencia emocional y con capacidad en la gestión de situaciones o problemas reales que demanden los ciudadanos, dando lugar a un paradigma común donde el compromiso de una institución y las personas que trabajan en él tienen como objetivo principal el de dar respuesta, dirigir y administrar los intereses de los ciudadanos.

Objetivo 17. Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible , en su punto 17.7 dice: Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión.

De entre los diferentes ODS de la Agenda 2030 podemos decir que el Objetivo 17 que tiene como fin las Alianzas para Lograr los Objetivos, y el 10 para Reducción de Desigualdades, ponen de relieve la importancia de la colaboración y el compromiso de acción por parte de las personas que estamos al servicio de la Administración y frente a los ciudadanos, ya que tenemos el deber y la obligación moral y laboral de atender a las diversas demandas y casuísticas que en el día a día se presentan en nuestros servicios demandando información y atención ante la falta de comprensión o medios de los particulares para resolver sus problemas. Tratar de diseñar un plan de actuación para dar respuesta a estos colectivos que se han visto afectados directamente por el alcance que la actual crisis sanitaria, económica y social, es el fin las instituciones

públicas y por lo cual han comenzado a trabajar para alcanzar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se tratan de objetivos de aplicación universal que rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030. A pesar de que los ODS no son legalmente obligatorios como el cumplimiento de los objetivos marcados, la Excma Diputación de Badajoz posee recursos humanos suficientes y con formación para la consecución de los ODS.

El desarrollo sostenible y la acción climática están vinculados, y ambos son vitales para el bienestar presente y futuro de la humanidad.

9. CONCLUSIÓN

Este Proyecto tiene por objeto poder contribuir a mejorar de la situación actual del Colectivo de Personas Mayores y el de Inmigrantes que utilizan las páginas Web de la Excelentísima Diputación de Badajoz, simplificándolas y facilitando su uso. También pretende implantar un servicio de atención de telefonistas centralizado con amplia formación y con acceso a una base de datos que resuelva las múltiples dudas de los mismos mediante una interlocución personalizada facilitando sus relaciones y trámites a estos colectivos y tratando de reducir el riesgo de caer en la exclusión social.

Este Proyecto cumple ampliamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible recogidos en la Agenda 2030, siendo justificado adecuadamente su implementación pensando en dichos preceptos.

Una atención adecuada, basada en la comunicación interpersonal, donde exista la reciprocidad entre el emisor y el receptor sería una fuerte ayuda institucional para estos colectivos en concreto.

Este programa se ha basado en estos colectivos por su alto nivel de necesidad social, pero el mismo, puede ser implementado de manera generalizada para todos los segmentos de la ciudadanía de nuestra provincia, pudiendo ser desarrollado e implantado en muchas Áreas y Servicios de la Excelentísima Diputación de Badajoz, beneficiándose del empleo de las TIC para así poder desenvolverse en sus actos y trámites de manera eficaz y ágil con nuestra Administración.

Este proyecto tiene una función preventiva, minimizando el riesgo de caer en la exclusión social de estos colectivos, convirtiéndose en un recurso muy valioso y útil para la integración, diversidad, comunicación y fomento de la igualdad.

Por último, este proyecto concebido para las necesidades de estos dos colectivos concretos, puede tener una amplísima aplicación y servir de gran ayuda a muchos otros colectivos como pueden ser las personas con dificultades visuales, auditivas, motoras, ya que los medios y las TIC deben adaptarse a cualquier tipo de personas solucionando, minorando y reduciendo sus limitaciones y dificultades.

10. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA.

Asamblea General de Naciones Unidas, "Resolución aprobada por la Asamblea General (25 de septiembre de 2015)". Publicada el 21 de octubre del 2015. Recuperado de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/>

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (18 de diciembre de 2000). Recuperado de <http://www.europarl.europa.eu/portal/en>

Giménez Romero, C. (2003). *“Qué es la inmigración. ¿Problema y oportunidad? ¿Cómo lograr la integración de los inmigrantes? ¿Multiculturalismo o interculturalismo?”* Barcelona: R.B.A Integral.

Gutiérrez Martín, A. (2004). *Alfabetización Digital: Algo más que ratones y teclas*. Barcelona: Gedisa.

Instituto Nacional de Estadística, (INE, 2022). Cifras de población y Censos demográficos. Recuperado de <http://www.ine.es>

Revista de Educación, "Educación Digital de Personas Mayores"
<https://eduso.net/res/revista/24/miscelanea/personas-mayores-y-tic-opportunidades-para-estar-conectados>

Organización de Naciones Unidas, (ONU) <https://www.un.org/es/>