

A person wearing a blue long-sleeved shirt is shown from the side, typing on a laptop. The scene is overlaid with a futuristic digital interface consisting of white lines and rectangular frames, suggesting a smart city or data-driven environment. The background is slightly blurred, showing what appears to be a modern office or public space with large windows.

**AYUNTAMIENTO 5.0: PLATAFORMA
INTELIGENTE DE PROCESOS**

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Hacia una gestión municipal por procesos, digital y sostenible

Contexto y compromisos con el Plan de gobierno



A continuación, se detalla el contexto del proyecto y visión en:

Programa de Gobierno

Como se puede observar en el **compromiso 263**: configuración de una **plataforma para la gestión inteligente de procesos y servicios** que permita un acceso fácil, cómodo y rápido a los servicios digitales por parte de la ciudadanía y una gestión y tramitación ágil y eficiente para el personal municipal.

Estrategia de Transformación Digital

Dotar al Ayuntamiento de una plataforma integral e integrada para una gestión inteligente de procesos, que contempla un **nuevo modelo de gobernanza tecnológica**. Esta solución considera el diseño de servicios y procedimientos en clave digital e incorpora capacidades de automatización para **agilizar las gestiones y reducir las trabas** y cargas administrativas, tanto a la sociedad como al propio Ayuntamiento.

Indicadores

Seguimiento



% de procesos integrados en la plataforma inteligente de procesos



% de sistemas identificados interoperables con la plataforma inteligente de procesos



% de entornos completamente integrados en la plataforma inteligente de procesos

Ejecución



Reducción del tiempo medio de tramitación



Reducción del tiempo medio de definición de procesos



Incremento del número de procesos/servicios normalizados en el Ayuntamiento



OBJETIVO

Dotar al Ayuntamiento de una plataforma integral que facilite el diseño, configuración e implantación de procesos "a golpe de clic" para **cubrir los procedimientos administrativos y de gestión, por una solución corporativa** .



¿QUÉ ES?

Plataforma **modular de administración digital para Ayuntamientos** con una gran base instalada a nivel nacional, contemplando **con todos los módulos para la gestión digital de los procedimientos de forma integrada e integral - end to end**. Entre otras de sus características se destacan:

Plataforma Inteligente Modular: componentes incluidos

Firma electrónica

Notificaciones electrónicas

Registro de Entrada y Salida

Sede electrónica



Núcleo de datos



Robotización de tareas



Seguridad



Organización

Auditoría

Portafirmas



Órganos colegiados



Gestión de procesos y subprocesos



Archivo electrónico



Compromisos de la Estrategia a los que da respuesta



Reducir los tiempos de tramitación en un 50%



Reducir la tramitación presencial en un 20%



Incorporar la automatización e inteligencia artificial en los procesos clave para una gestión proactiva



Conseguir que el 50% de las notificaciones sean electrónicas



Reducir en un 90% el uso del papel



Objetivos perseguidos:



Simplificación y proactividad



Mejora y ampliación de los servicios públicos digitales



Eficacia y Eficiencia en la provisión de servicios.



Eliminación de Tareas Manuales o Repetitivas



Reducción de las cargas administrativas

Situación y Contexto actual

En la actualidad el Ayuntamiento cuenta con **diferentes sistemas y servicios para la gestión de procedimientos administrativos**, así como con otras **aplicaciones de apoyo para la solicitud por parte de la ciudadanía**, entre los que se encuentran:

SISTEMAS	COBERTURA QUE OFRECEN	Objetivo: ➤ Plataforma Única
#01 SIGSA	Sistema de gestión de expedientes corporativo del Ayuntamiento de Madrid.	
#02 GEDIE	Es una aplicación en desarrollo de gestión digital de expedientes que recoge, de momento, una tramitación de expedientes muy reducida. Se trata de la evolución de SIGSA.	
#03 PLATEA	Tramitación de expedientes de Licencias de Actividad que utilizan en la Agencia de Actividades y otra para Sugerencias y Reclamaciones utilizada en todo el Ayuntamiento de Madrid.	
#04 ARCHIVOS DIGITALES	Respecto a boletines de denuncia, notificaciones y acuses de recibo.	
#05 SLIM	Sistema de licencias municipales.	
#06 +til	Sistema de Ingresos Municipales (gestión de contribuyentes, registro de expedientes tributarios, gestión de domiciliaciones bancarias, etc.).	
#07 SAP-TRIM	Sistema implantado por el Ayuntamiento de Madrid para la gestión de ingresos.	
#08 Otros...		

Alcance del proyecto

El **alcance** de este proyecto **contempla las siguientes fases** con el último objetivo de la implantación de la solución detallada:

1 **Análisis situación actual y definición del plan de actuación y estrategia de implantación**

- 1 Creación de grupos de trabajo
- 2 Identificación de procesos de negocio y herramientas tecnológicas
- 3 Definición de la estrategia incluyendo:
 - 3.1 Plan de migración e integración
 - 3.2 Catálogo de procesos
 - 3.3 Mapa de sistemas objetivo
 - 3.4 Requisitos de maestro de datos
 - 3.5 Diseño de interoperabilidad
 - 3.6 Optimización y simplificación del establecimiento de plazos
 - 3.7 Estrategia gradual de implantación de procesos

2 **Consultoría de procesos**

- 1 Definición framework metodológico:
 - 1.1 Identificación de indicadores asociados a objetivo
 - 1.2 Definición de palancas de transformación
 - 1.3 Mapeo de procesos existentes
 - 1.4 Definición de requerimientos, funcionalidades y requisitos
- 2 Identificación de posibles ámbitos de mejora

3 **Servicio de la plataforma**

4 **Implantación de la solución**

- 1 Implantación, configuración, pruebas y puesta en funcionamiento de la plataforma
- 2 Parametrización y customización de la solución
- 3 Integración de todos los componentes de la solución
- 4 Desarrollo, mantenimiento y documentación de toda la capa de API abierta y estándar
- 5 Migración de datos y documentos
- 6 Integración del maestro de datos con el resto de las fuentes de información
- 7 Integración con otros sistemas de información necesarios

5 **Capacitación digital y gestión del cambio**

- 1 Capacitación a usuarios, técnicos de IAM y ciudadanía
- 2 Gestión del cambio a personal municipal
- 3 Traspaso de conocimiento

La Plataforma Inteligente de Procesos en la ciudad de Madrid

Arquitectura

La **Arquitectura** se basa en una filosofía:



Multinivel



Implementada sobre tecnologías web



Guía de estilos y usabilidad

La **Plataforma** contemplará entre otros aspectos:

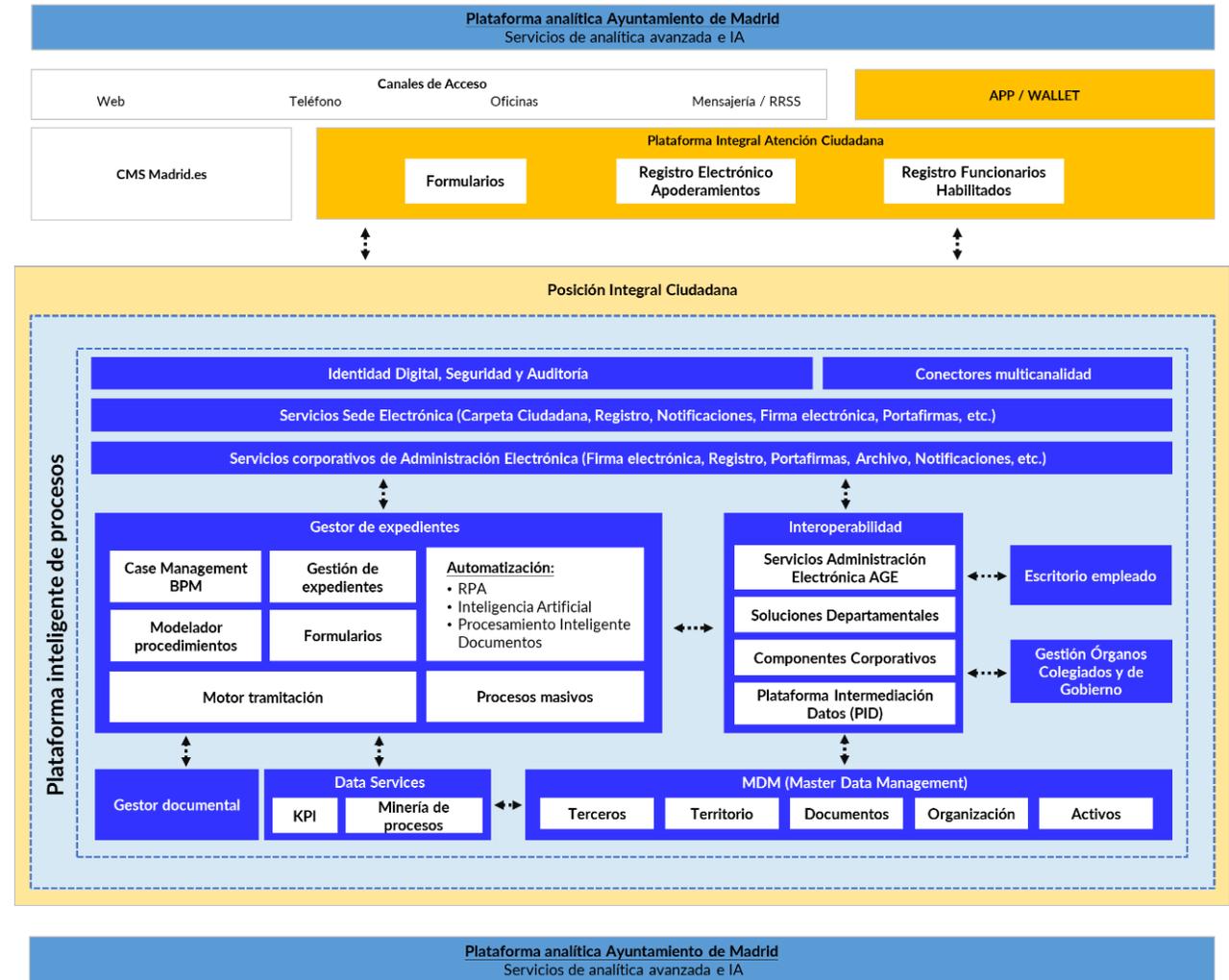


Catálogo actualizado de procesos y servicios.



Gestión integral de todas las fases de tramitación.

Componentes de la Arquitectura



¡Muchas gracias!

