

Servicios Digitales para las personas



AYUNTAMIENTO 5.0, GESTIÓN INTELIGENTE DE PROCESOS Y SERVICIOS

“Hacia una gestión municipal por procesos, digital y sostenible”



¿QUÉ SE ENTIENDE POR UN AYUNTAMIENTO 5.0?

Un Ayuntamiento 5.0 es aquel que incorpora una gestión de procesos y servicios basada en datos, lo que implica un rediseño de procesos en clave digital, una auténtica transformación digital de los procesos, para que su tramitación se realice de forma masiva o automatizada aplicando tecnologías avanzadas permitan un salto cualitativo de la administración electrónica tradicional a la administración digital con gestiones rápidas, flexibles, proactivas con un claro impacto en la reducción de cargas administrativas en la gestión interna y una simplificación de las relaciones con los ciudadanos para una tramitación fácil, ágil y cómoda.

Esta se consigue a través de la implantación de una **solución corporativa, para todo y para todos, de gestión inteligente y automatizada de los distintos procedimientos administrativos y procesos de gestión de las distintas Áreas de Gobierno y organismos dependientes del Ayuntamiento de Madrid.**

El gestor inteligente de procesos incorpora capacidades de **automatización**, para desplegar un **modelo de gestión municipal basada en datos**; las **capacidades de robotización**, para eliminar las tareas manuales repetitivas o de menor valor; y aplicar **inteligencia artificial** facilitando la gestión y la toma de decisión de las unidades tramitadoras, la revisión de documentación o datos de los interesados, extendiendo la actuación administrativa automatizada reduciendo los tiempos de tramitación o las dependencias de horarios laborales de tramitadores/gestores.

Además, incorpora la gestión del cambio para avanzar a hacia una cultura de gestión por procesos, con la **normalización de familias de procedimientos** (ayudas y subvenciones, autorizaciones y licencias, recursos y reclamaciones, etc..) o **trámites comunes** (notificaciones, requerimientos de información, trámites de audiencia, etc.), con objeto de **racionalizar la acción administrativa**, y para **reducir ampliamente los recursos y plazos necesarios** para la gestión de los procedimientos del Ayuntamiento y organismos municipales.

Adicionalmente, el gestor inteligente incluye el **catálogo actualizado de procesos y servicios, y una gestión integral de todas sus fases de tramitación, contemplando en una solución integral el registro electrónico, la notificación electrónica, la firma electrónica, el portafirmas electrónico, el archivo, la gestión de órganos colegiados, la sede electrónica y la carpeta ciudadana.** Una solución llave en mano: integral.

¿PARA QUÉ SIRVE ESTE GESTOR?

Para contar con un **modelo de gestión por procesos** que sirva para promover la racionalización de la digitalización de todos los procesos: procedimientos y servicios municipales, con un impacto directo en plazos de tramitación y en la calidad de la información como principal activo que facilita la optimización de la tramitación, la gestión y los servicios ofrecidos a la ciudadanía, reduciendo cargas de trabajo manuales o de menor valor para el personal municipal.

Adicionalmente, **se mejora el desempeño y productividad del personal municipal y se descentraliza en las unidades tramitadoras las capacidades de configuración de los procesos para su adaptación continua y permanente a cambios normativos o de gestión** e incrementar la flexibilidad y agilidad en la implantación de las actuales soluciones de gestión de procesos utilizadas en el Ayuntamiento de Madrid.

Además, la gestión inteligente de procesos es un **elemento habilitador de un Ayuntamiento de Madrid Data Driven**, pues contar con una plataforma corporativa con los datos de gestión municipales permite la interoperabilidad interna y externa, la unicidad del dato y su reutilización en la tramitación y en la información para la gestión y para los ciudadanos.

¿QUÉ TIPO DE PROCESOS Y SERVICIOS SE PUEDEN TRANSFORMAR?

Este nuevo modelo responde de forma global a las necesidades de digitalización del catálogo de procesos y servicios de un ayuntamiento para su transformación digital, a través de, entre otros, la automatización de las actuaciones para su tramitación, la incorporación de mejoras en su interfaz para la visualización de datos e información de una manera intuitiva, más usable y amigable, o la mejora en la explotación de la información derivada de los mismos. Entre otra tipología de procesos se podrán transformar:

- **Procesos estratégicos:** Gestión de órganos colegiados, elaboración de planes y programas estratégicos operativos, instrucciones, ordenanzas y reglamentos.

- **Procesos operativos y de gestión:** ayudas y subvenciones, o licencias y autorizaciones, declaraciones responsables y comunicaciones previas, procedimientos de concurrencia competitiva.
- **Procesos de soporte:** gestión presupuestaria, contratación, patrimonio, criterios de gestión.

¿CÓMO SE IMPLEMENTA EL NUEVO MODELO?

El modelo inteligente de gestión de procesos y servicios precisa de una plataforma consolidada, con una base ya implantada en los principales Ayuntamientos españoles, en Diputaciones y Comunidades Autónomas que permita una rápida implantación y despliegue. Esta plataforma única, corporativa, debe contemplar todos los componentes para la gestión electrónica de expedientes incorporando la gestión inteligente de procesos y servicios basada en datos. Para su puesta en marcha es necesario:

- El **análisis del conjunto de procesos gestionados por el Ayuntamiento y sus organismos autónomos**, analizando el conjunto de procesos estratégicos, operativos y de soporte existentes.
- La **definición y diseño de la información** necesaria para cada proceso (incluyendo: descripción del procedimiento, macroproceso las fases, actividades y tareas que lo componen, agentes involucrados, SS.II., documentos, duración, nivel de automatización, etc.).
- El **diseño, desarrollo e implantación** de la herramienta de gestión de procesos corporativa, fomentando el uso una solución en modelo SaaS que permiten aprovechar las mejores experiencias instaladas.
- La **normalización de los procesos:** identificando el conjunto de procedimientos que se pueden normalizar en función de sus características o procedimientos comunes, e identificando sus tareas susceptibles de automatizarse.
- La **creación de un grupo de trabajo con las áreas de gobierno** que utilizan los diferentes gestores de expedientes existentes actualmente en el Ayuntamiento para identificar sus necesidades y co-crear con ellos el nuevo modelo de gestión por procesos, y la herramienta se adapta a estas.
- La **implementación de un plan gestión del cambio** que recoja el conjunto de acciones necesarias para la adaptación, preparación, apoyo y formación de los empleados municipales para la adopción del nuevo modelo de gestión municipal y la herramienta de gestión de procesos inteligentes definida.

BENEFICIOS DESTACADOS

- Mejora de la productividad y evolución hacia tareas de mayor valor añadido.
- Optimización de los procesos con su rediseño para reducir cargas de trabajo a ayuntamiento y ciudadanía.
- Agilización del tiempo para la definición y puesta en marcha de nuevos procesos. Actualización continua
- Reducción plazos de tramitación de expedientes.
- Mejora de la calidad de la información y reutilización del dato para mejorar la atención al ciudadano.

ALINEACIÓN CON ESTRATEGIAS Y MARCOS



Brújula Digital de la Unión Europea



Agenda España Digital 2026

REFERENCIAS



Málaga, España: "Gestrisam", gestor de procesos que permite normalizar las actividades y monitorizados a través de un CdM.



Amsterdam, Países Bajos: "Amsterdam Process Modeler", ayuda a la toma de decisiones a analizar y mejorar los procesos de trabajo.



Nueva York, EE.UU: NYC Simplicity, ayuda a simplificar y agilizar procesos y servicios gubernamentales



Singapur, Singapur: sistema de gestión de procesos "GeBIZ" mejora la eficiencia en la gestión de los servicios, como la gestión de impuestos y la emisión de permisos.