

# Servicios Digitales para las personas



## PLATAFORMA INTEGRAL CIUDADANA

*“Madrid, más accesible, más eficiente y más cercano al ciudadano”*



## ¿QUÉ ES LA PLATAFORMA INTEGRAL CIUDADANA?

La **Plataforma Integral Ciudadana** busca establecer un enfoque integrador, ágil, omnicanal y de 360 grados en la relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento. Para lograrlo, integra todas las herramientas de las distintas Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, creando un punto único que aglutina la información de cada persona y proporciona acceso a todos los recursos y servicios municipales relevantes.

El **objetivo del proyecto** es conseguir una experiencia integral para la ciudadanía, con la movilidad en el centro de la estrategia.

1. **Homogeneizar una visión del Ayuntamiento** para la ciudadanía considerando los canales con cuales interactúa.
2. La complejidad del trámite y el perfil de cada ciudadano/a marcan la experiencia por canales, con foco claro en la movilidad, redefiniendo la **app móvil y con la incorporación de la wallet ciudadana**
3. Diseño de **experiencia de comunicación con lenguaje** claro y economía del comportamiento.

De esta manera, la Plataforma Integral Ciudadana facilita la recomendación inmediata y proactiva de servicios y recursos, así como la simplificación de trámites.

Los **objetivos clave** de la Plataforma Integral Ciudadana son:

- **Movilidad por defecto:** promover el autoconsumo de información y servicios desde dispositivos móviles como canal preferente por la ciudadanía.
- **Eficiencia y calidad de datos:** centralizar y estandarizar la información del ciudadano/a para mejorar la gestión de servicios y facilitar la interoperabilidad de datos.
- **Atención personalizada:** proporcionar a la ciudadanía un servicio individualizado en función de su perfil y necesidades, permitiéndoles acceder a toda su información y las interacciones que tienen con el Ayuntamiento.
- **Recomendación de servicios:** utilizar un sistema de recomendación proactivo basado en la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento y su ubicación geográfica para ofrecer servicios y recursos relevantes.
- **Canal de acceso múltiple:** integrar los diferentes servicios ofrecidos por el Ayuntamiento tanto a través de canales presenciales como digitales, con opciones de autoservicio y atención personalizada.

## PRINCIPALES COMPONENTES DE LA SOLUCIÓN

La arquitectura de la Plataforma Integral Ciudadana estará basada en filosofía multicapa implementada sobre tecnologías web. A continuación, se muestra a alto nivel los principales componentes de la solución:

1. **Canal móvil protagonista**, incorporando servicios de información, atención y tramitación a través del **Wallet Ciudadano y Madrid en tu móvil**, llevando los servicios clave al canal preferido por la Ciudadanía, y permitiendo consultar sus interacciones y “posición global”.
2. **Plataforma Back End-Posición integral del ciudadano** Que posibilitará la integración tanto de la App Móvil como de la plataforma de servicios digitales y otros canales y del CRM con los diferentes servicios que se gestionan en las soluciones del Ayuntamiento (Plataforma Inteligente de Procesos, SAP – TRM, ...)
3. **Integración con el proyecto Ayuntamiento Data Intelligence** y las plataformas de datos previstas en el mismo, que proporcionarán las herramientas para ofrecer servicios proactivos y personalizados.
4. **Plataforma de atención transversal**, para incorporar y gestionar de forma eficiente y uniforme las interacciones de Servicios con la ciudadanía. Esta plataforma está conformada por diferentes elementos (Centralita CCaS, CRM, gestión de redes sociales y canales telemáticos incluyendo chatbots).

## ¿QUÉ REQUISITOS SON NECESARIOS?

Para la correcta **evolución hacia un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo, omnicanal, y de servicios personalizados y de un mayor valor añadido**, plenamente adaptativo a la propia experiencia de usuario, es necesaria la implementación de una herramienta que nos permita alcanzar **el servicio Ciudadano 360°**. Para ello, se definen los siguientes requerimientos:

- **La hiperconectividad entre servicios**, permitiendo personalizar los mecanismos de notificación por los que opte cada ciudadano pudiendo acceder de forma sencilla a cualquier servicio del Ayuntamiento y de forma personalizada. Con la **App Móvil: Madrid en tu móvil+Wallet ciudadano** se configura una app con altas prestaciones en términos de usabilidad, pero también de alta disponibilidad, seguridad, rendimiento y fiabilidad.
- **La implementación de servicios públicos proactivos** capaces de reaccionar a las necesidades de los ciudadanos, para lo que se necesita unificar y simplificar los trámites y definir un perfil digital para cada persona (en los que se reunirán todos sus datos, trámites y procedimientos).
- **El diseño, configuración e implantación de la plataforma integral** que permita la gestión, administración, centralización y seguimiento de los trámites desde cualquier lugar con acceso a internet.
- La **segmentación de ciudadanos perfilado** por dimensiones prediseñadas: características sociodemográficas, hechos vitales-momento vital, etc.
- La **definición de un sistema de recomendación basado en la relación e interacciones del ciudadano** con el Ayuntamiento, en escucha activa, contexto y estacionalidad.
- **Un nuevo canal a través del cual el Ciudadano contará con una identidad digital**, podrá realizar cualquier trámite, firma de documentos, gestionar tarjetas digitales y recibir notificaciones en tiempo real del estado de sus transacciones con el Ayuntamiento (**Wallet ciudadano**).
- Garantizar una **entrega rápida y constante de nuevos Servicios Digitales** de valor a la Ciudadanía.
- El **rediseño de las oficinas físicas de atención**, para responder al nuevo contexto digital.

## ¿QUÉ BENEFICIOS OBTIENE LA CIUDAD Y SUS CIUDADANOS?

La Plataforma Integral Ciudadana implica la mejora en la calidad y personalización de los servicios, la equidad social, una gestión basada en datos, el impulso al entorno empresarial, la eficiencia en la prestación de servicios y una experiencia de usuario mejorada. Concretamente:

- La mejora en el ajuste de la **oferta de los servicios** a partir de las necesidades del ciudadano.
- El incremento de la calidad de **atención digital personalizada** según las características del ciudadano.
- La mejora **equidad social** en la prestación de servicios.
- Una evolución hacia una **gestión de servicios** para el ciudadano basada en **datos**.
- La mejora de la **competitividad** y volumen de negocio del entorno empresarial.

## ALINEACIÓN CON ESTRATEGIAS Y MARCOS



Brújula Digital de la Unión Europea



Agenda España Digital 2026

## REFERENCIAS

 **Amsterdam, Países Bajos:** plataforma servicios al ciudadano omnicanal.

 **Helsinki, Finlandia:** plataforma Hel.fi para salud, transporte y gestión de residuos.



**Seúl, Corea:** opciones de autoservicio como pago de multas o solicitud de documentación.



**Nueva York, EE.UU:** Plataforma NYC311 con más de 300 servicios online.