

**¿Por qué?** Porque, además de aplicar tecnología a los servicios municipales, se precisa aprovechar las oportunidades que su uso aporta y facilitar los cambios necesarios para maximizar la eficiencia de los recursos públicos, el hábitat, la calidad de vida y el bienestar.

**¿Para qué?** Para que los servicios digitales sean más sencillos y fáciles de usar. Más rápidos, cómodos, comprensibles y amigables,

Para reducir la burocracia y las cargas administrativas a través de su automatización permitiendo con ello dedicar mayor capacidad de atención a aquellas personas que lo precisen y poner la tecnología, y el impacto de su utilización, al servicio de las personas y del interés general

Para que las gestiones municipales no supongan un problema para las personas interesadas en su tramitación.

Madrid ha de tener la mejor administración digital con servicios simples, proactivos y en el móvil, con una clara orientación a las personas y q la mejorg de la gestión interna.



**¿Cómo?** Con la aplicación intensiva de tecnologías a los servicios municipales, incorporando técnicas para el codiseño y la cogestión de los procesos fomentando que ciudadano sea prosumidor de información y de los servicios digitales e incorporando inteligencia artificial para su automatización y personalización.

Incorporando soluciones tecnológicas, basadas en productos llave en mano y modo servicio, que permitan un gestión de procesos, de extremo a extremo, y basada en datos. Con una rápida implantación, fácil de configurar de forma descentralizada, y flexible a los cambios para responder a la demanda de las personas.

Innovando en la manera de proporcionar los servicios mediante la introducción de nuevos canales digitales y la reingeniería de los procesos administrativos tradicionales.

## OFRECER A LOS CIUDADANOS

01

Acceso a toda su  
información y sus gestiones  
desde el móvil

02

## Servicios digitales amables, ágiles, seguros y proactivos

03

Aseguramiento de sus derechos digitales y de un uso ético de los algoritmos

04

Dar la oportunidad de participar en el diseño y construcción de los servicios digitales, sostenibles e inclusivos



## PRÓXIMOS PASOS

- Renovación y ampliación de los servicios de la App Madrid Móvil
  - Facilitar las gestiones padronales a través de su gestión digital integral
  - Digitalización de los procesos tributarios y de gestión económica: Portal digital del Contribuyente
  - Realizar una gestión inteligente de procesos en clave digital
  - Co-creación y el co-diseño de los servicios, con especial atención al colectivo de mayores y otros colectivos vulnerables
  - Evaluación de la percepción de los usuarios de los servicios digitales y su accesibilidad