

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.