

The background image shows a person's hands typing on a laptop keyboard. The entire image has a blue color cast. Overlaid on the image are several white, thin-lined geometric shapes: a large rectangle on the left, a series of horizontal lines in the upper center, and a complex, multi-layered frame-like structure on the right side, partially enclosing the text.

PLATAFORMA INTEGRAL CIUDADANA

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Plataforma integral ciudadana: objetivo y concepto



OBJETIVO

Implantar un nuevo modelo global de atención a las personas, ofreciendo una solución **omnicanal, ágil** y con una **visión 360** de la relación de la **ciudadanía** con el Ayuntamiento y el territorio.



¿QUÉ ES?

Es una **plataforma integral** que concentra e integra el conjunto de las herramientas de CRM (Customer Relationship Management) **presentes en las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento**, así como de los **proveedores** con los que trabajan.

La plataforma permitirá ofrecer **servicio individualizado al ciudadano** a partir de su **personalización, en función de los datos e información que tiene registrado el Ayuntamiento**. Por otra parte, la Plataforma CRM comunicará la recomendación de **servicios** según 2 ámbitos:



En función de su localización



En base a las características y preferencias del ciudadano



Objetivos perseguidos:



Movilidad por defecto



Eficiencia y calidad de datos



Atención personalizada



Diseño de experiencia de comunicación con lenguaje claro y economía del comportamiento



Recomendación de servicios



Canales de acceso múltiple



Homogeneizar la visión del Ayuntamiento para la ciudadanía según los canales

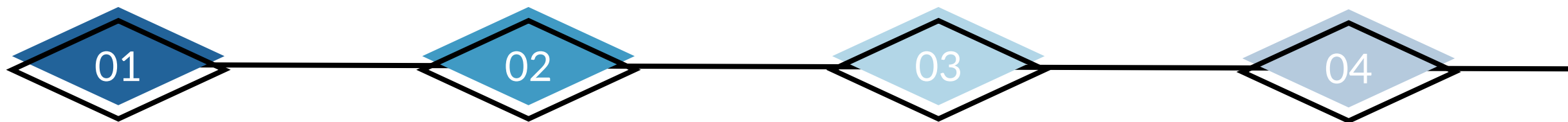


Redefinición de la app móvil, con especial foco en movilidad

La Plataforma integral ciudadana en la ciudad de Madrid

Alcance del proyecto

El **alcance** de este proyecto **contempla los siguientes ejes** con el último objetivo de evolucionar e integrar la solución detallada:



Canal móvil protagonista - App Móvil: Madrid en tu móvil + Wallet Ciudadano

#01. Renovación de la app Madrid Móvil y Wallet ciudadano

- #1.1** Acceso a su posición global
- #1.2** Acceso a los principales servicios de tramitación electrónica
- #1.3** Acceso a su Wallet
- #1.4** Acceso a la Carpeta Tributaria
- #1.5** Realizar pagos o abonos de sanciones
- #1.6** Acceso a otros servicios (Deporte, Cultura, piscinas, etc)

Plataforma Back-end Posición integral del ciudadano

#01. Soporte para apificación de los sistemas sectoriales y corporativos

#02. Sincronización de los datos con la nueva plataforma de servicios digitales

Integración con el proyecto Ayuntamiento Data Intelligence

#01. Se realizarán integraciones con la Plataforma Analítica Avanzada (Ayuntamiento Data Intelligence):

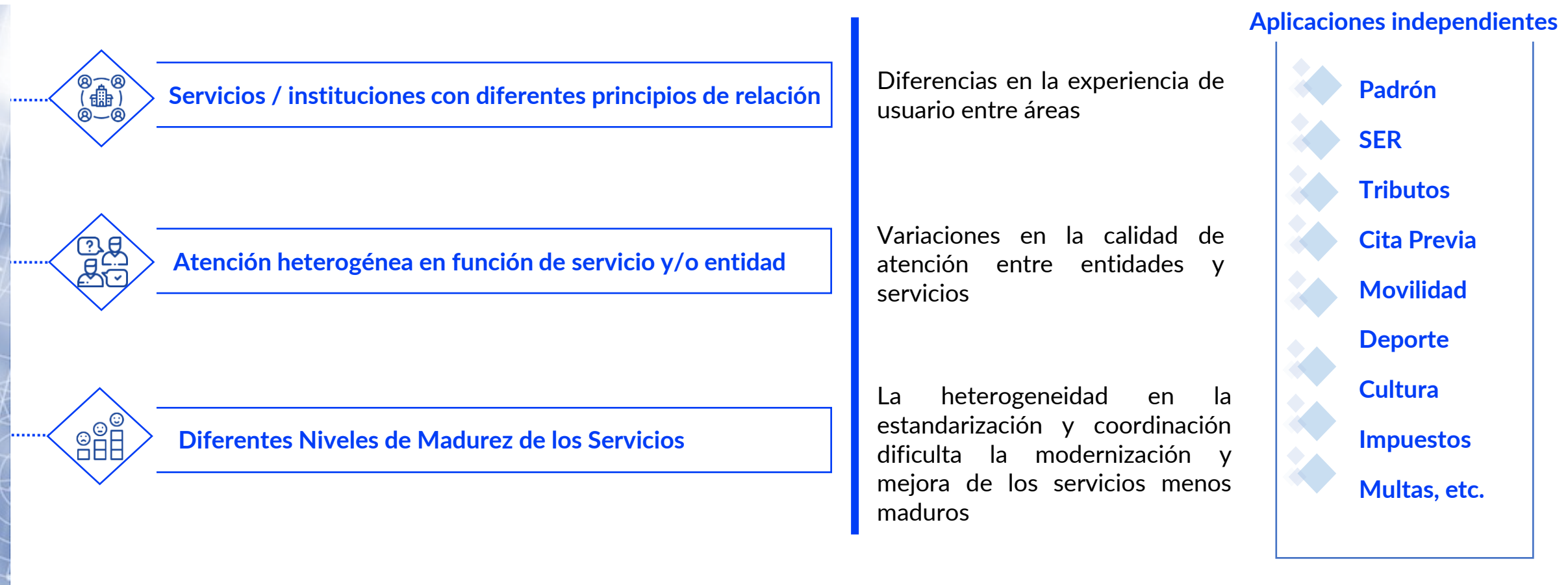
- #1.1** Diseño del ciclo de vida del dato
- #1.2** Gobierno
- #1.3** Extracción
- #1.4** Calidad y datos maestros
- #1.5** Metadato
- #1.6** Gobierno del dato
- #1.7** Mantenimiento y explotación

Plataforma Atención transversal

#01. Permitirá la gestión de los diferentes niveles de atención:

- #1.1** Autoconsumo
- #1.2** Atención ciudadana general
- #1.3** Atención ciudadana especializada
- #1.4** Asistencia experta

En la actualidad el Ayuntamiento opera con múltiples **aplicaciones independientes** que carecen de integración y una gobernabilidad de datos común. Esta diversificación de aplicaciones hace que nos encontremos las siguientes **barreras**:



La Plataforma integral ciudadana 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 **los siguientes aspectos**:

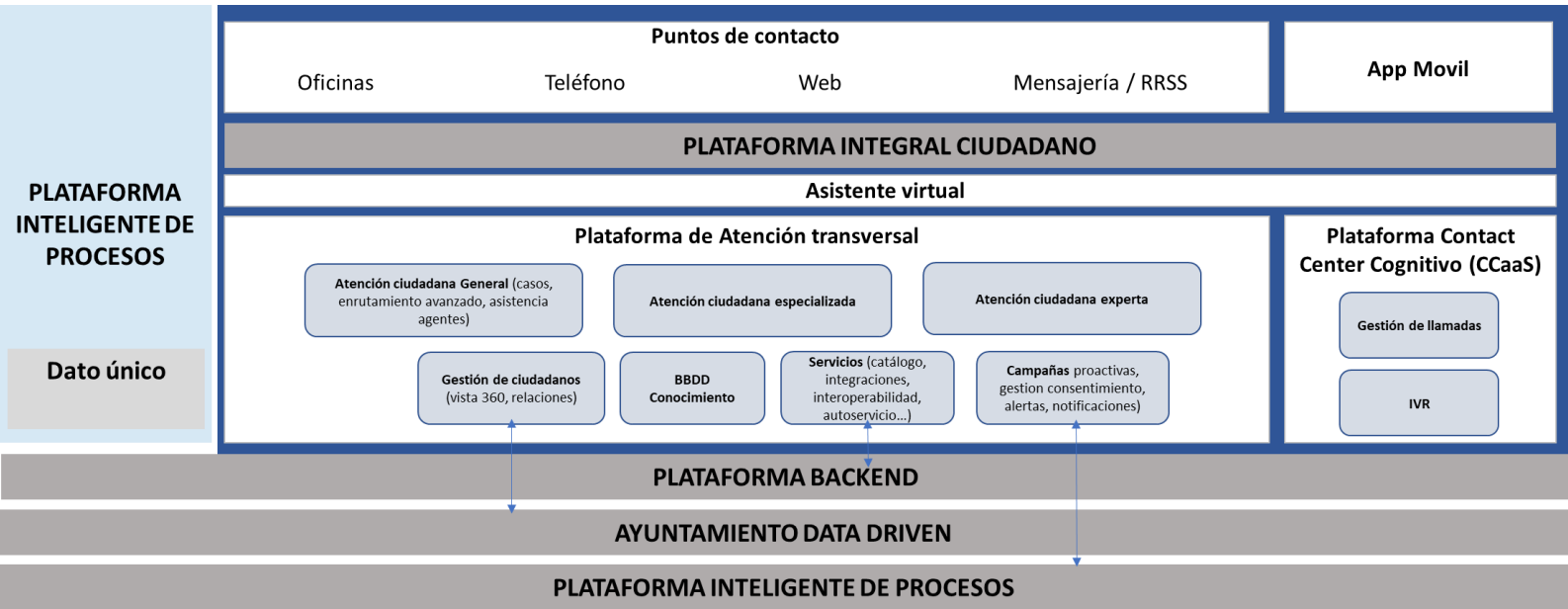


Front end y back end de experiencia multicanal



Sistemas de información y datos existentes o Legacy

Componentes de la Arquitectura CRM + CONTACT + ASISTENTES



La **Plataforma Integral Ciudadana** del Ayuntamiento de Madrid posee componentes que permiten crear un **punto de acceso** al conjunto de la información de la ciudadanía permitiendo unificar, a través de **un solo canal digital**, el acceso a toda la información, así como los recursos y servicios municipales de su interés.

La Plataforma integral ciudadana 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 **los siguientes aspectos**:

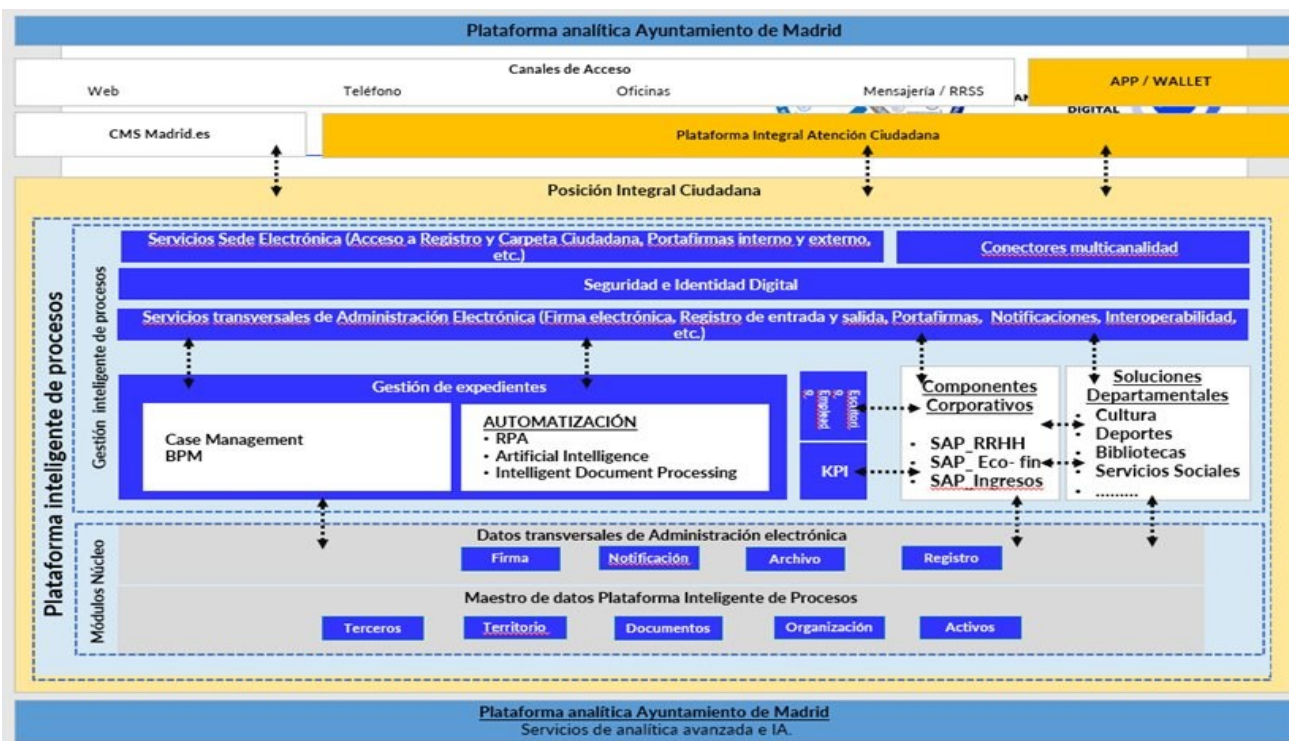


Front end y back end de experiencia multicanal



Sistemas de información y datos existentes o Legacy

Componentes de la Arquitectura
**CRM +
CONTACT +
ASISTENTES**



La **Plataforma Integral Ciudadana** del Ayuntamiento de Madrid posee componentes que permiten crear un **punto de acceso** al conjunto de la información de la ciudadanía permitiendo unificar, a través de **un solo canal digital**, el acceso a toda la información, así como los recursos y servicios municipales de su interés.

¡Muchas gracias!