



IV CONGRESO
CIUDADES INTELIGENTES
Madrid 30-31 Mayo 2018

LA TRANSFORMACIÓN DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Eloy Cuéllar Martín

Gerente de la Ciudad

Ayuntamiento de Madrid

LA CIUDAD DE MADRID



5ª ciudad europea en población: 3,2 millones de habitantes

Gestiona un complejo conjunto de infraestructuras y servicios públicos urbanos

- Alumbrado
- Residuos
- Limpieza Urbana
- Pavimentos
- Cementerios
- Suministro de agua
- Alcantarillado
- Control alimentario
- Parques públicos
- Bibliotecas
- Mercados
- Tratamiento de residuos
- Protección civil
- Servicios Sociales
- Prevención de incendios
- Instalaciones deportivas
- Transporte público
- Medio Ambiente

CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD MUNICIPAL

Administración municipal

- Contacto directo con la ciudadanía
- Afecta de forma relevante a su día a día

Actividad interrelacionada

- Infinidad de elementos necesarios e interconectados.
- La afectación a uno de ellos tiene consecuencias en otros.

Territorial

- Servicios que se prestan en la ciudad.
- Adaptados a las particularidades del territorio.

La información

- Cada elemento de la ciudad tiene mucha información relevante.
- Para la gestión diaria, y para la mejora del servicio.

**LOS PROYECTOS DEBEN: TENER UNA VISIÓN GLOBAL Y
GENERAR Y ANALIZAR LA INFORMACIÓN DISPONIBLE**

MINT – MADRID INTELIGENTE

Ciudadanos



Sistemas de Información Centrales

Relación con ciudadano

LíneaMadrid



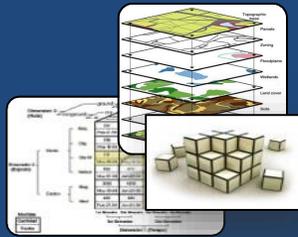
Sistema de gestión de avisos y peticiones

Base Datos Conocimiento

SIG Corporativo

Inventarios

Históricos



Sistema de gobierno

Módulo Gestión de Indicadores

Módulo de Inspección

Módulo de Análisis de la Información

Módulo de Certificaciones y relaciones valoradas

Empresas de servicios



Sistemas Integrado de gestión de servicios públicos

Subsistemas de información sectoriales

SS1. Zonas verdes

SS2. Mobiliario urbano

SS3. Areas infantiles,
mayores...

.....

SSN. Gestión de residuos

Módulos comunes

Módulo de Gestión de Flotas

Módulo de Tablas Maestras

Módulo de Gestión de RRHH

Módulo de Planificación

Módulo Instalaciones Físicas

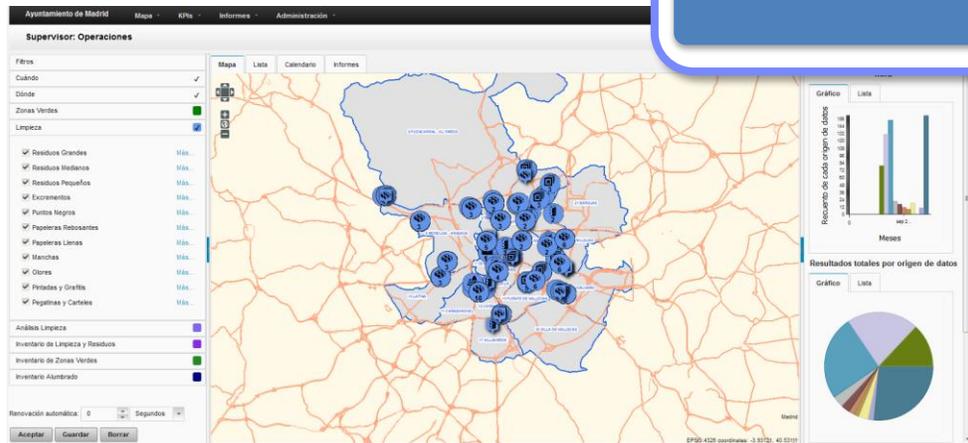
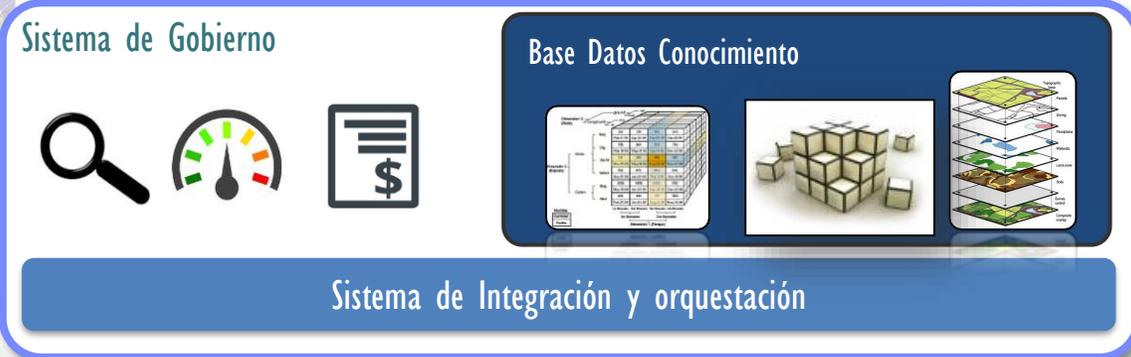
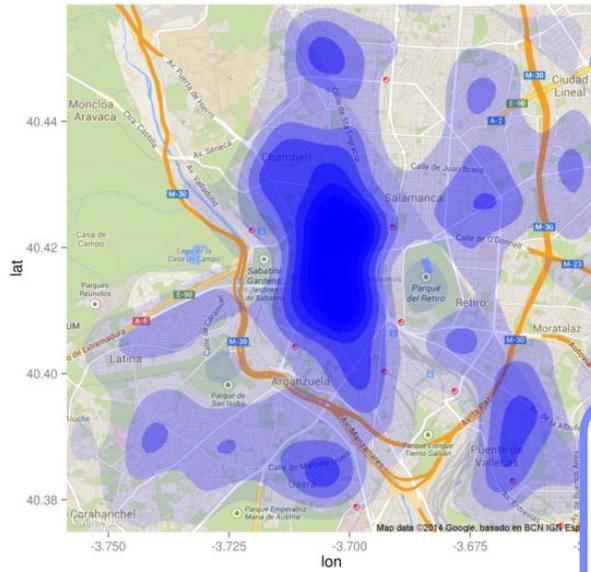
Módulo SIG

...

Sistema de Integración y orquestación



MINT – ANÁLISIS



MINT – DE LA CIUDAD A LA CIUDADANÍA



CIVIS – SISTEMA SOCIAL - MAPA DE SERVICIOS SOCIALES

Intervenc. generales

- Informes sociales
- Baremos
- RMPC
- Dependencia

Intervención social

- Entrevistas
- Historia social
- D.I.S.
- Con menores



Servicios Sociales

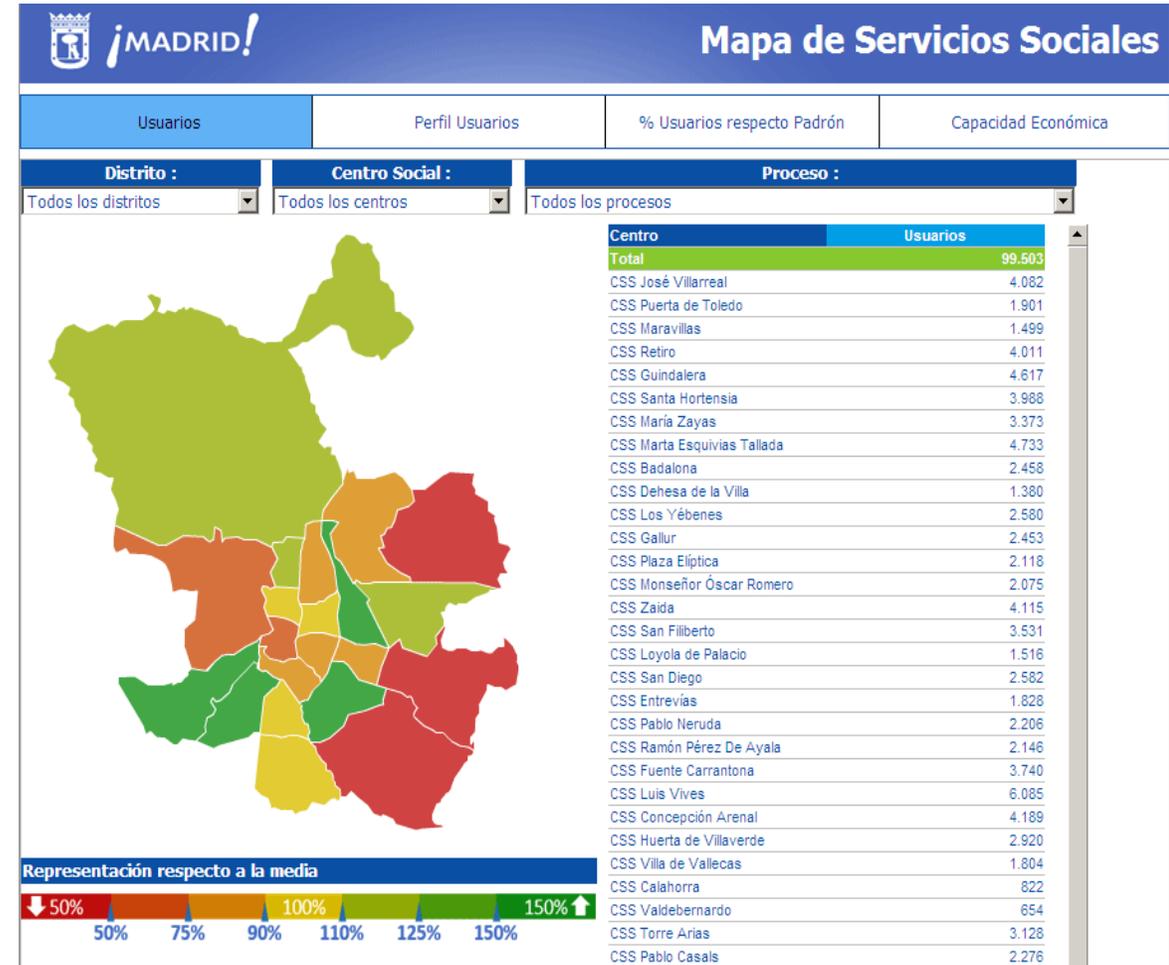
Grupos prestaciones

- Discapacitados
- Mayores
- Familia y menores
- Mujer
- Personas sin hogar
- ...

Ayuntamiento de Madrid

Comunidad de Madrid

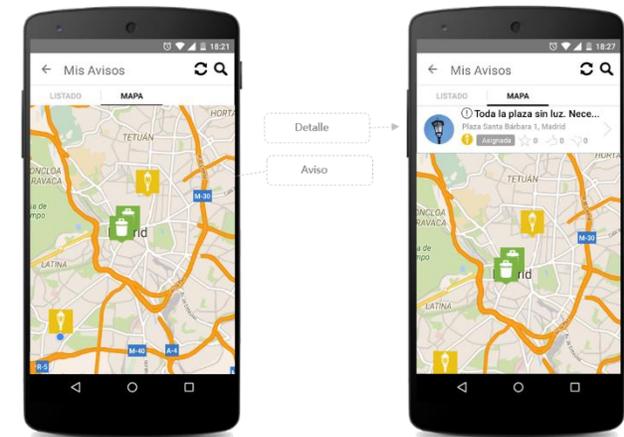
Otros



RELACIÓN DIGITAL CON LA CIUDADANÍA



Otros Canales de entrada:



ANÁLISIS Y APERTURA DE LA INFORMACIÓN

Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

datos abiertos ¿Qué estás buscando?

Tu ciudad más cerca

Gracias a nuestra plataforma de datos abiertos podrás encontrar todos los datos que necesitas para tu proyecto referentes al Ayuntamiento de Madrid.

En portada

Conjuntos de datos destacados

COMPARTIR ESTA PÁGINA

- En Facebook
- En Twitter
- En Google+
- En LinkedIn
- Por correo

Fuerzas municipales para el fomento de la igualdad de oportunidades los próximos 100

Distribuciones de concursos directivos y ejecutivos del Ayuntamiento de Madrid

Actividad turística

Portal Web del Ayuntamiento de Madrid

Contenido del Portal

15 Feb 2018 - 14 Mar 2018

Medio

Proveedor de servicios

Cambio de Idioma

Acción de evento	Etiqueta de evento	Total de eventos
1. Cambio de Idioma	ENGLISH	47

1 - 1 / 1 < >

Navegación externa

Acción de evento	Total de eventos
1. Trámites	46.918
2. Portal de Bibliotecas	1.101
3. Diario Madrid	946
4. Portal de Transparencia	675
5. Portal de Datos Abiertos	610

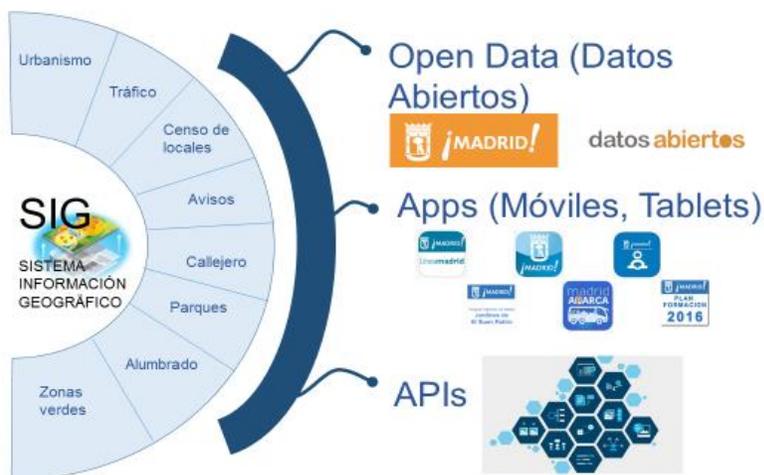
1 - 7 / 7 < >

Descargas PDF

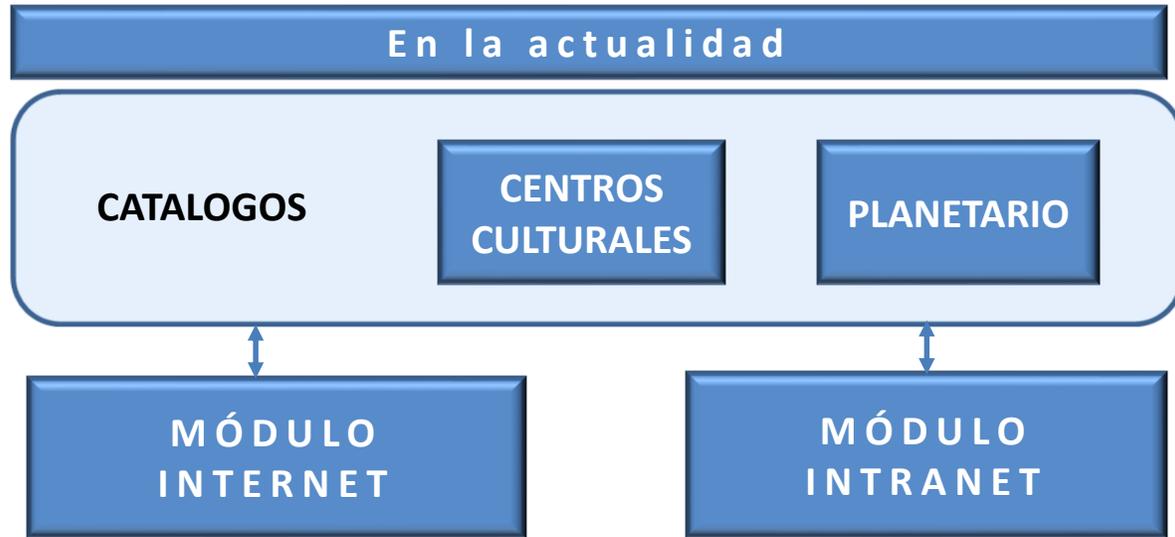
Etiqueta de evento	Total de eventos
1. http://www.madrid.es/Unidad...	11.183
2. http://www.madrid.es/Unidad...	8.396
3. http://www.madrid.es/Unidad...	6.869
4. http://www.madrid.es/Unidad...	5.382

Trámites Destacados

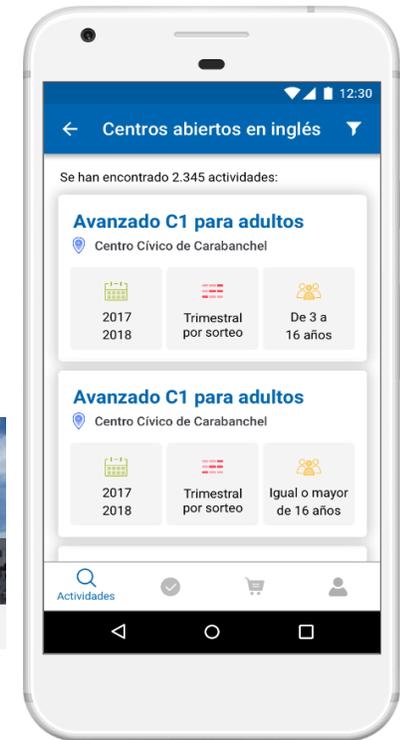
Acción de evento	Etiqueta de evento	Número de ...
1. Empleo	Solicitud de admisión a pruebas selectivas (o...	12.731
2. Empleo	Incorporación de nuevo personal al Ayuntamie...	12.377
3. Educación y empleo	Bolsa de Trabajo. Solicitud de admisión	12.089
4. Cultura, ocio y deporte	Centros deportivos. Reserva, pago de servicio...	4.938
5. Deportes	Centros deportivos. Reserva, pago de servicio...	3.772
6. Empleo	Solicitud de inscripción en cursos de la Agenc...	3.711
7. Urbanismo	Consulta de licencias urbanísticas	3.696
8. Actividad económica y hacienda	Pago de impuestos, tasas, precios públicos y ...	3.267
9. Servicios sociales	Servicio de Ayuda a Domicilio para Personas ...	2.812
10. Deportes	Centros Deportivos Municipales. Domiciliació...	2.758
11. Educación y empleo	Centros abiertos especiales. Convocatoria de ...	2.563
12. Movilidad y transportes	Servicio de Estacionamiento Regulado. Reside...	2.541
13. Vivienda y urbanismo	Informes y Certificaciones del Registro de Edi...	2.487
14. Servicios sociales	Ayudas Sociales a vecinos con escasos recur...	2.209
15. Movilidad y transportes	Multas de circulación. Consulta de sanciones ...	2.155
16. Empleo	Cita previa para la Agencia para el Empleo de ...	2.137
17. Educación y empleo	Cita previa para la Agencia para el Empleo de ...	2.021
18. Mayores	Tarjeta Azul de transportes para autobuses (E...	1.920
19. Educación	Centros abiertos especiales. Convocatoria de	1.830



PLATAFORMA DE ACTIVIDADES



RESULTADO DE LA BÚSQUEDA



Buscar
Buscar...
Aplicar filtros
Limpiar

- Portada
- Distritos >
- Centro >
- Fechas >
- Día de la semana >
- Momento del día >
- Precio >
- Edad >
- Estado >

Se han encontrado 2.363 actividades con los criterios de filtrado seleccionados.

Próximas ▼ Nuevas ▼ A-Z ▼

ACTIVIDADES CREATIVAS INFANTILES

CATÁLOGO TALLERES CULTURALES | Trimestral por sorteo | 2017/2018 | C.C. "PALACETE FUENTE DEL BERRO" | DE 3 A 16 AÑOS

ACTIVIDADES CREATIVAS INFANTILES

CATÁLOGO TALLERES CULTURALES | Trimestral por sorteo | 2017/2018 | C.C. SAN JOSE DE CALASANZ

GÉNESIS

Arquitectura

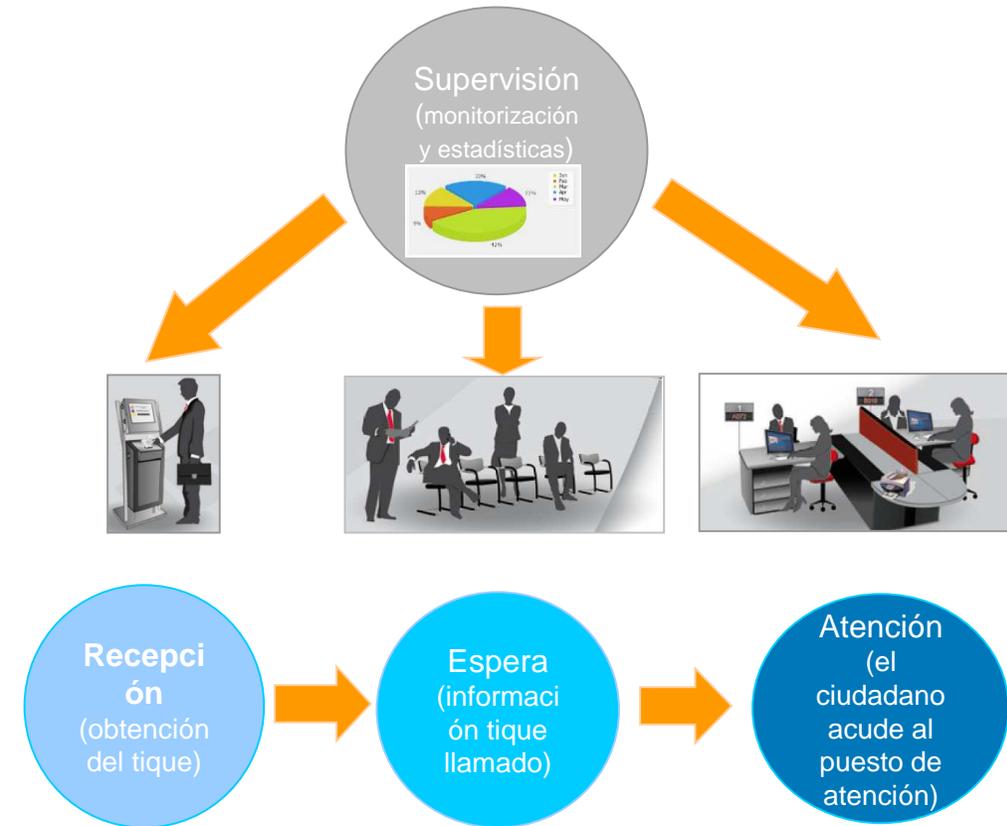
Se define una nueva arquitectura con las siguientes características:

- ❑ Servidor de Base de Datos centralizada.
- ❑ Servidor de aplicaciones centralizado. Aplicación Web.
- ❑ Integración entre sistemas implicados: CRM, Cita Previa, CID360, Uweb, etc...
- ❑ Integración nuevos dispositivos.
- ❑ App móvil.

Arquitectura



Flujo de atención



CONCLUSIONES

Las TIC como motor de cambio de las admin. públicas

Fomentan la innovación, facilitan la simplificación de los servicios, la transparencia y la rendición de cuentas

Madrid dispone de una visión integrada de los servicios

Proporciona las herramientas y la información necesaria tanto por temática, como por territorio.

Facilita la toma de las decisiones estratégicas.

Sistema orientado a la ciudadanía

Los servicios generan información durante su funcionamiento.

El Ayuntamiento supervisa y plantea mejoras.

Las TIC sirven a este sistema organizando y proporcionando la información necesaria.



IV CONGRESO

CIUDADES INTELIGENTES

Madrid 30-31 Mayo 2018

Eloy Cuéllar Martín

Gerente de la Ciudad

Ayuntamiento de Madrid