

Ahorro de costes: internos, empresas y ciudadanos

Experiencia en el Ayuntamiento de Madrid

José Miguel González Aguilera
S.G. de Sistemas de Información Sectoriales
IAM Informática del Ayuntamiento de Madrid



SOCINFO
**Sociedad de
la Información**
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Noviembre de 2011

◆ Primera etapa 2005-2007:

- Implantación de los sistemas de información corporativos:
 - SAP RRHH y Económico financiero.
 - PLYCA como herramienta de contratación.
 - SIGMA como SIG Corporativo para la ciudad de Madrid.
 - Portal de la ciudad de Madrid.

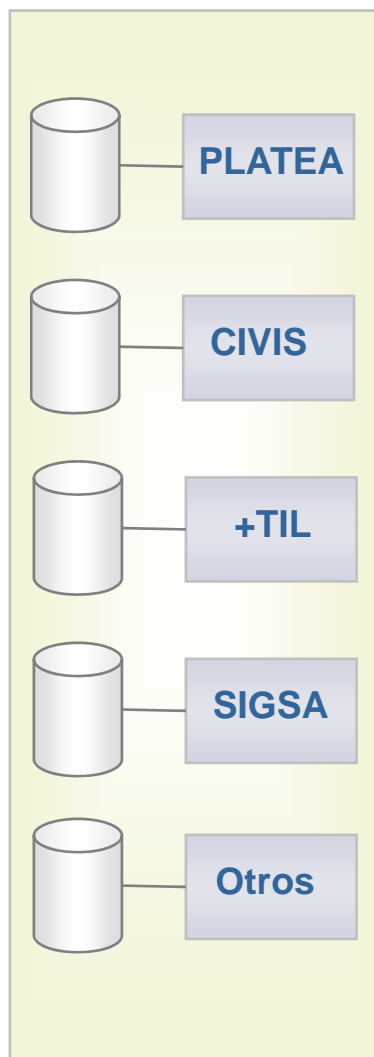
◆ Segunda etapa 2007-2011:

- Concepción integral de la administración electrónica:
 - Plataforma de servicios básicos.
 - Plataforma de Archivo Electrónico.
 - PLATEA como framework y plataforma para la gestión de expedientes administrativos.
 - Registro electrónico.
 - Sede electrónica.
 - Carpeta del ciudadano.

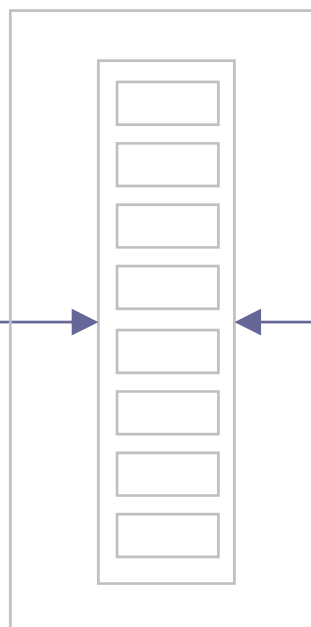
Infraestructura tecnológica y protocolos que permiten la disponibilidad, el acceso y la gestión de la información geográfica



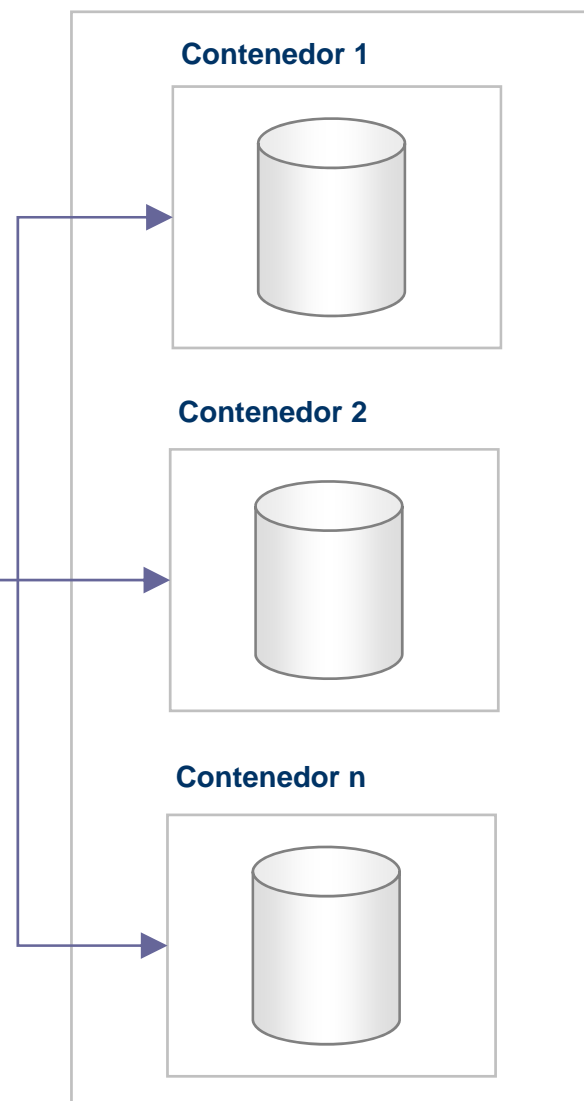
Sistemas



Servicios de acceso



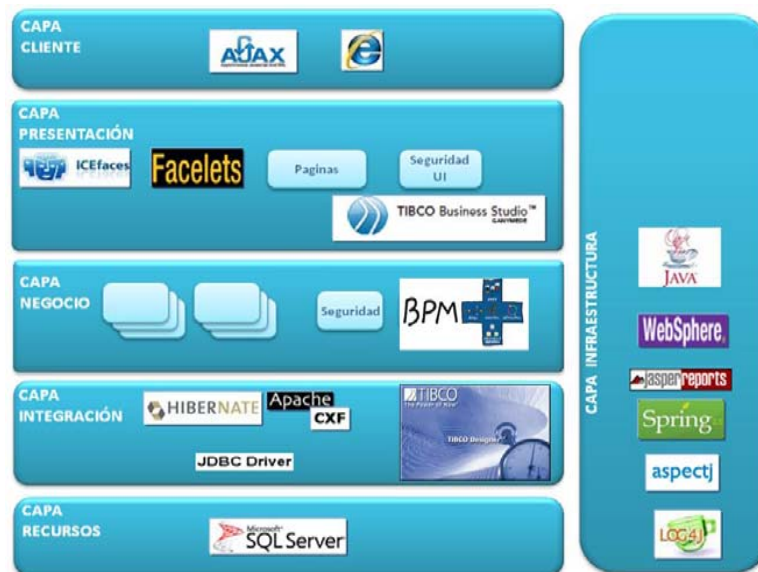
Archivo electrónico

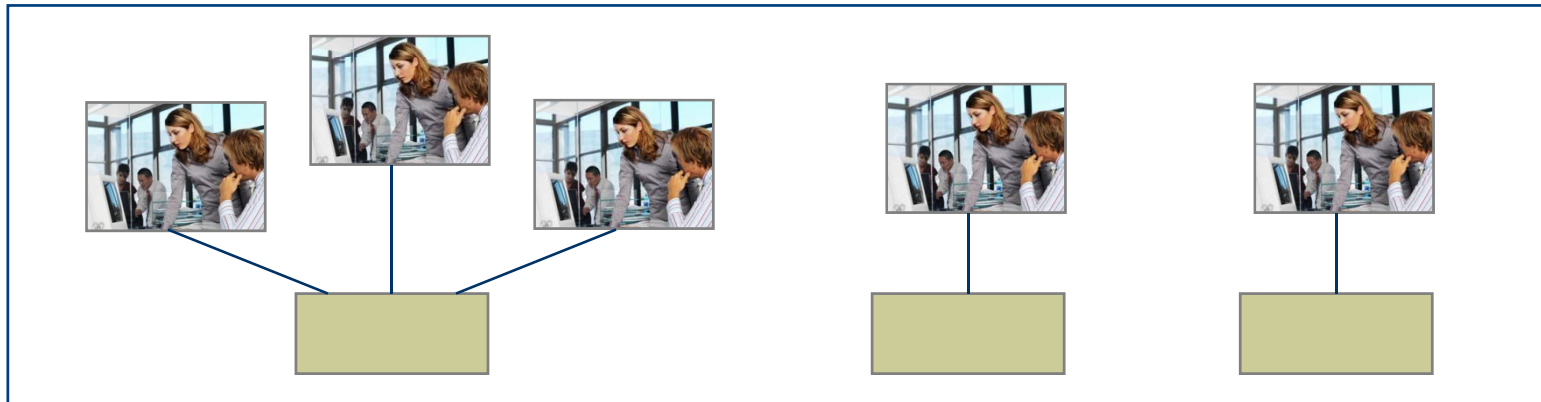




Roles

- diseño de negocio.
- diseño de trámites comunes.
- desarrollo.
- tramitación.
- operación.
- Control y supervisión.





**Sistemas
Gestión
ECLU**



**Sistemas
Gestión
Ayuntamiento**

**SISTEMAS
INTERNOS**

**PROCEDIMIENTOS
DE GESTIÓN**

◆ Tercera etapa 2011-2014:

- Objetivo: potenciación de los desarrollos sectoriales.
- Condicionantes:
 - Escenario económico recesivo.
 - Alta demanda de los ciudadanos.
 - Administración electrónica: Ley 11/2007, R.D. 1671/2009, Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Los nuevos sistemas de información a desarrollar:
 - Alta rentabilidad: desarrollos ágiles, plazos pequeños, servicios más útiles.
 - Rentabilidad interna, seleccionando los proyectos con mayor retorno de inversión.
 - Proyectos que en su concepción incluyan la ciudadano.
 - Atención a lo procedimientos de control y calidad de los servicios.
 - Aprovechamiento de economías de escala.

- ◆ **Situación inicial:**
 - Diversos sistemas de información no integrados entre sí.
 - No existe un control integral de la gestión.

Sistemas del Ayuntamiento

Selene

Aplicación de Centros de día

Aplicación de
productos de apoyo

SIGSA

Aplicación para el
Call Center de
teleasistencia

Aplicación para
centros para
centros personas
sin hogar

Sistemas de Empresas

Sistemas de
empresas de SAD

Sistemas de
empresas de
Teleasistencia

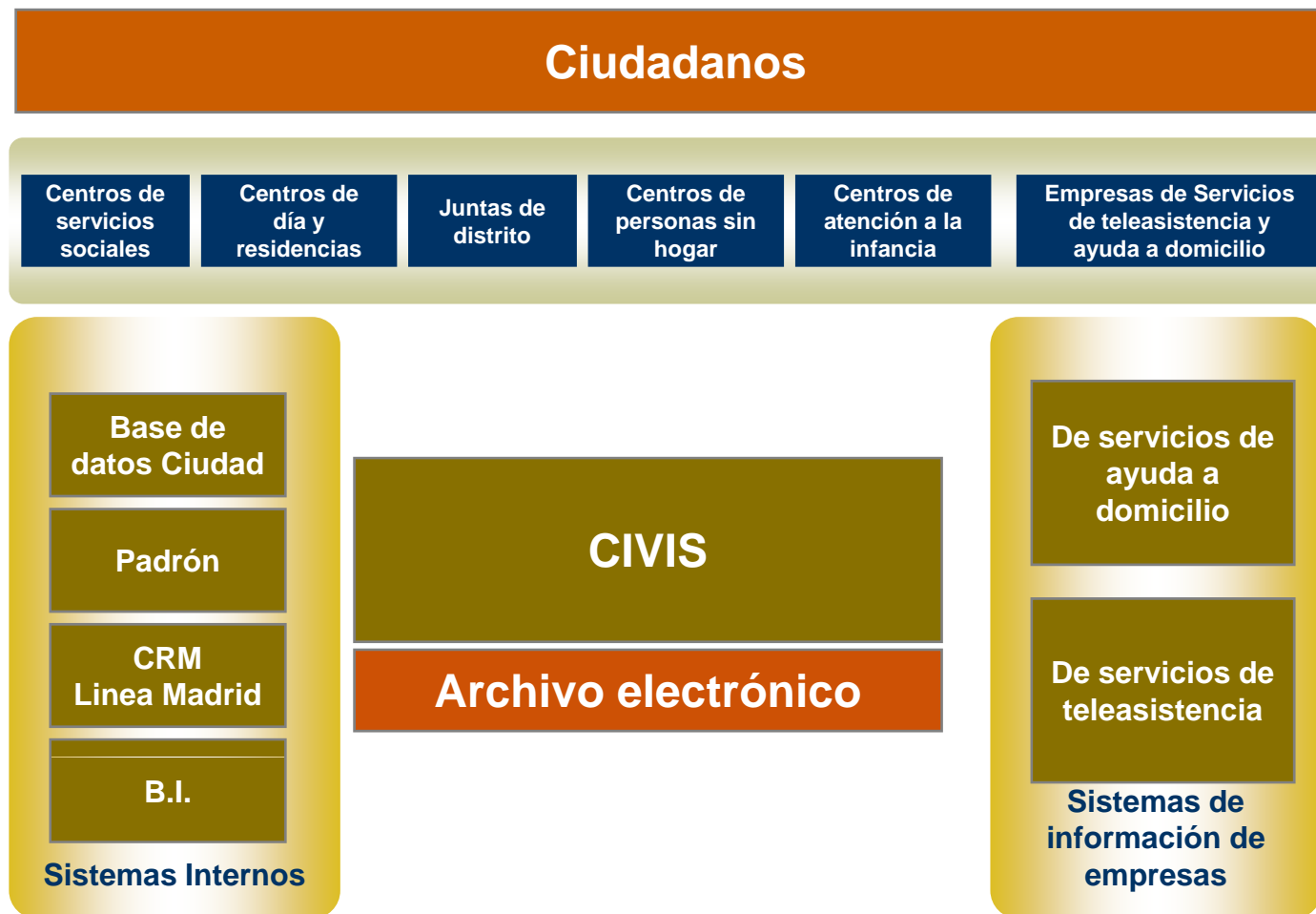
Es el sistema de información para la tramitación y control integral de las prestaciones de Servicios Sociales gestionadas por el Ayuntamiento de Madrid

Control de los servicios prestados

- Procedimiento integral.
- Control de ejecución.
- Control presupuestario.
- Control del procedimiento.

Servicios:

- Servicios de ayuda a domicilio a mayores, menores y discapacitados.
- Teleasistencia.
- Centros de día.
- Residencias.
- Productos de apoyo.
- Centros de acogida de personas sin hogar.
- ...



880 usuarios del sistema
155 procedimientos
150 millones de euros en 2011

36 centros de servicios sociales

6 centros de personas sin hogar

230.000 prestaciones activas

125.000 teleasistencias

40.000 servicios de atención a domicilio

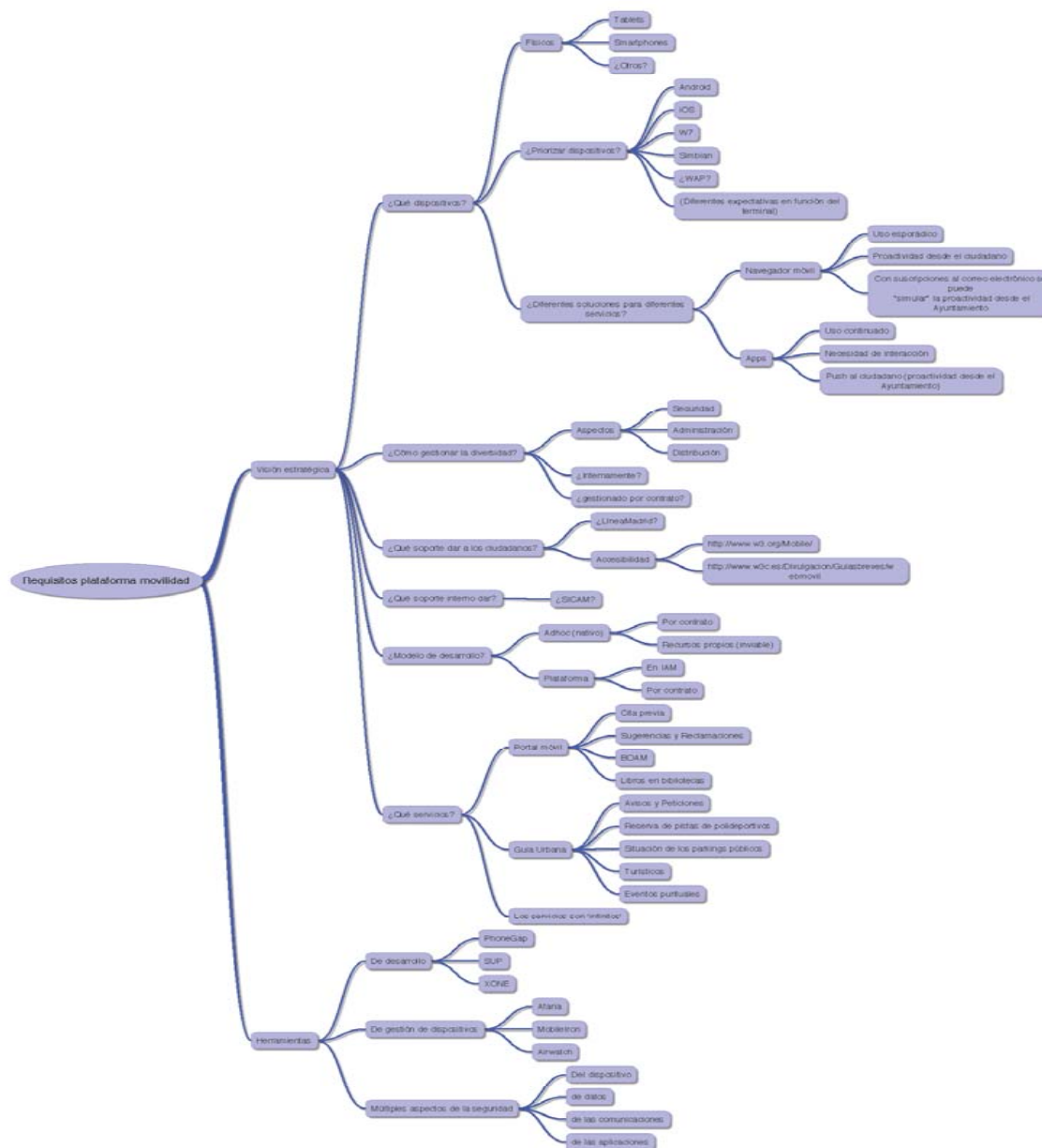
4 empresas de servicios de atención a domicilio

2 empresas de servicios de teleasistencia

- ◆ **Condicionantes:**
 - ◆ Escenario altamente cambiante.
 - ◆ Criterio de moderación en las inversiones y selección de servicios electrónicos de movilidad de alto interés.
 - ◆ Garantizar la permanencia de los servicios.
 - ◆ Altas expectativas de los ciudadanos y de los servicios internos.
- ◆ **Dos objetivos complementarios:**
 - ◆ Ciudadano:
 - ◆ Canal de comunicación.
 - ◆ Invertir en contenidos y servicios WEB multidispositivo.
 - ◆ Apostar por los estándares de diseño.
 - ◆ Adaptación de servicios “estrella” o más demandados.
 - ◆ Empleados del Ayuntamiento:
 - ◆ Desarrollos bajo framework multiplataforma (máxima cobertura de S.O. y dispositivos).
 - ◆ Protección de la inversión.

♦ Estrategia:

- ¿Qué dispositivos?
- ¿Priorizar dispositivos?
- ¿Diferentes soluciones para diferentes servicios?
- ¿Cómo gestionar la diversidad?
- ¿Qué soporte dar a los ciudadanos?
- ¿Qué soporte interno dar?
- ¿Modelo de desarrollo?
- ¿Qué servicios?
- ¿Qué herramientas?



Phonegap - Android

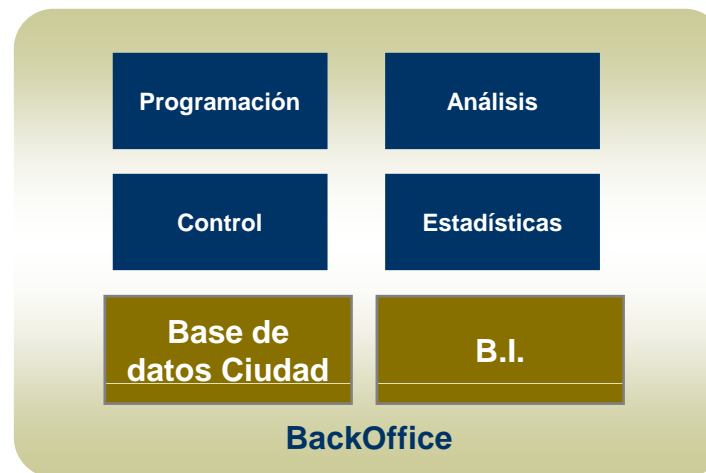
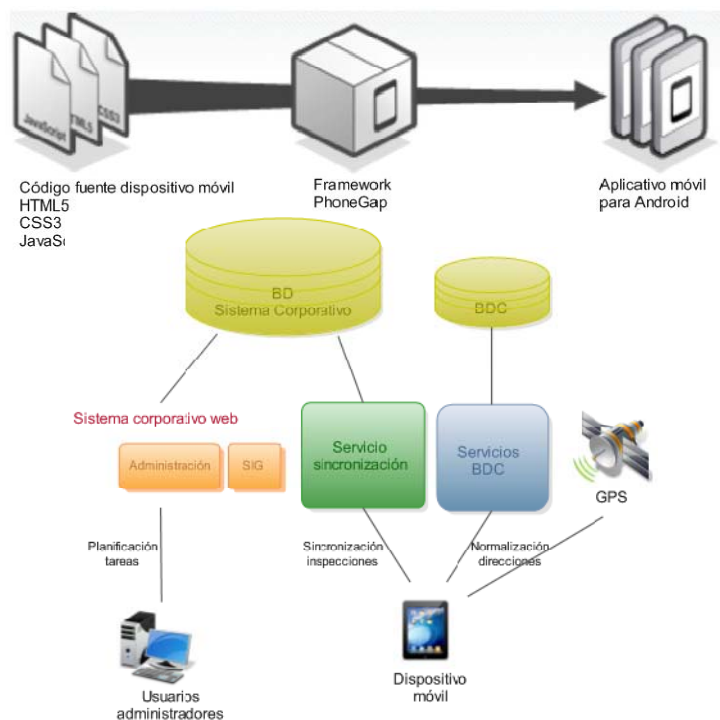
	 iOS iPhone / iPhone 3G	 iOS iPhone 3GS and newer	 Android	 OS 4.6-4.7	 OS 5.x	 OS 6.0+	 Web OS	 WP7	 Symbian	 Bada
ACCELEROMETER	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
CAMERA	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓
COMPASS	✗	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓
CONTACTS	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
FILE	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗
GEOLOCATION	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
MEDIA	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗
NETWORK	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NOTIFICATION (ALERT)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NOTIFICATION (SOUND)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
NOTIFICATION (VIBRATION)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
STORAGE	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗

◆ Limpieza

- ◆ Aceras y calzadas.
- ◆ Mantenimiento de papeleras.
- ◆ Pintadas y graffitis.

◆ Recogida

- ◆ De residuos.
- ◆ De contenedores.



150.000 incidencias de limpieza/año

Nuevo servicio municipal dirigido a los usuarios de teléfonos móviles con acceso a Internet.

Integrado en el portal móvil del Ayuntamiento de Madrid, www.madrid.mobi.

Está en: Gestión de Citas > Paso 1 de 4

Seleccione su cita

Selección: Servicio, Gestión, Oficina, Fecha y Hora.

Tipo de servicio
Atención al Ciudadano

Gestión
PADRON

Oficina
OAC CARABANCHEL

Detalle de la oficina
Avenida Plaza de Toros , 17 - 28025 Madrid - Teléfono 010

Seleccione fecha

Marzo, 2011						
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Seleccione hora para el Jueves 24/3/2011

09:00	11:40	14:20
09:10	11:50	14:30
09:20	12:00	14:40
09:30	12:10	14:50
09:40	12:20	15:00
09:50	12:30	15:10
10:00	12:40	15:20
10:10	12:50	15:30
10:20	13:00	15:40
10:30	13:10	15:50
10:40	13:20	16:00
10:50	13:30	16:10
11:00	13:40	16:20
11:10	13:50	16:30
11:20	14:00	16:40
11:30	14:10	

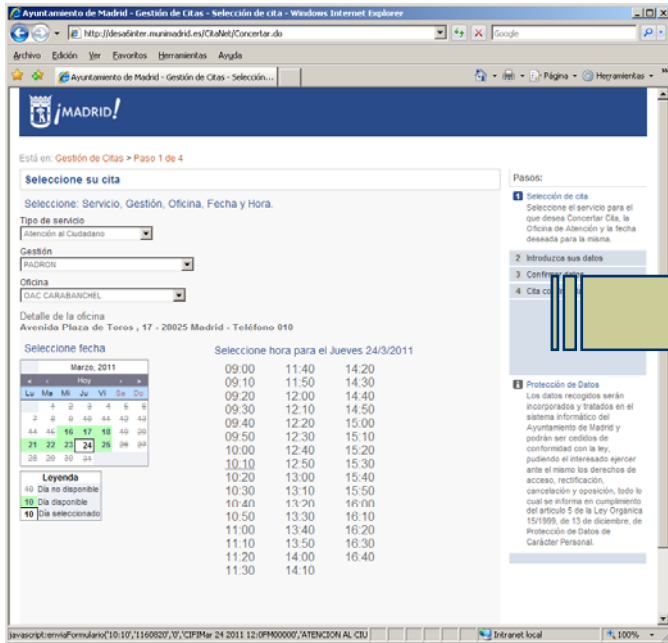
Pasos:

- 1 Selección de cita
Seleccione el servicio para el que desea Concertar Cita, la Oficina de Atención y la fecha deseada para la misma.
- 2 Introduzca sus datos
- 3 Confirmar datos
- 4 Cita confirmada

Protección de Datos
Los datos recogidos serán incorporados y tratados en el sistema informático del Ayuntamiento de Madrid y podrán ser cedidos de conformidad con la ley, pudiendo el interesado ejercer ante el mismo los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



Selección de Cita



750.000 citas/año

150.000 a través de Internet

1.200 citas a través de
dispositivos móviles
en menos de
dos meses
de funcionamiento

*Único canal que no baja
su uso en festivos y fines
de semana.*

Ciudadanos

Oficinas de
atención

010

Madrid.es

Madrid.mobi

Qmatic

CRM
Linea Madrid

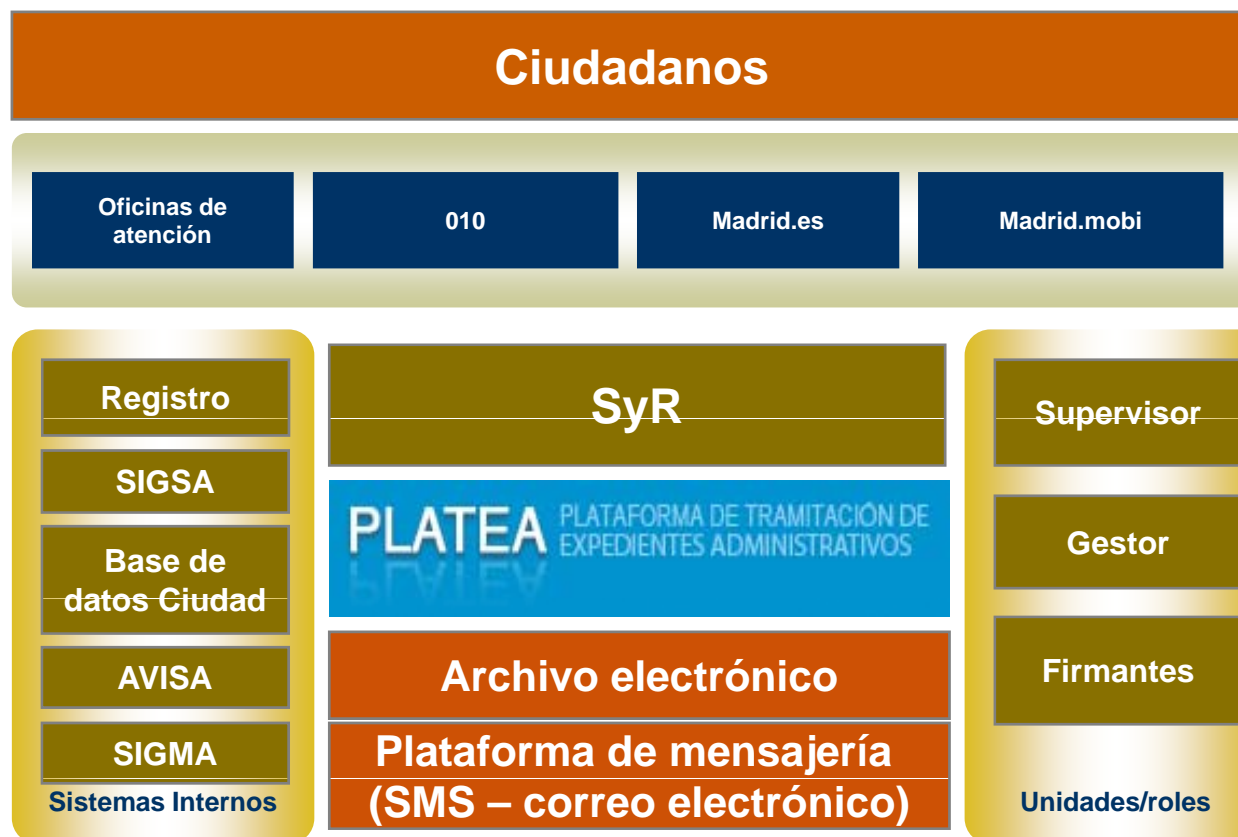
B.I.

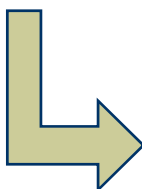
Sistemas
Internos

cita previa

Plataforma de mensajería
(SMS – correo electrónico)

- ◆ Nuevo sistema de sugerencias y reclamaciones
 - ◆ Tramitación integral de sugerencias, reclamaciones y peticiones de información generales y tributarias.
 - ◆ Desde dispositivos móviles.
 - ◆ Previsto para el 1 de enero de 2012.





33.000 Sugerencias y reclamaciones al año

30 Unidades gestoras



- ◆ Hacer más con menos:
 - ◆ Desarrollos “pequeños” de alto rendimiento y costes controlados.
 - ◆ Consolidación de servicios dispersos.
 - ◆ Desarrollo de sistemas de control y calidad.
- ◆ Orientación al ciudadano.
 - ◆ Proporcionar los servicios más demandados.
- ◆ Alineados con las unidades gestoras del Ayuntamiento.
 - ◆ Incluyendo el principio de ahorro de costes en la definición de los procedimientos y de los Sistemas de Información.

“Nuestra mayor prioridad es satisfacer al cliente mediante la entrega temprana y continua de software con valor. “

(Primer principio del manifiesto ágil)

Gracias por la atención



IAM - Informática del Ayuntamiento de Madrid
sistemassectoriales@madrid.es