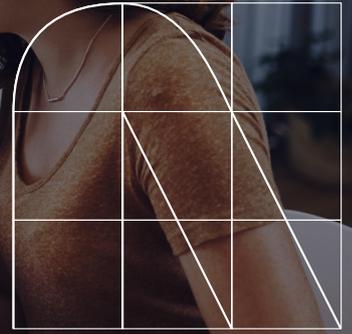


Madrid o cómo transformar la relación de los ciudadanos con la Administración



El cliente

Madrid Digital tiene la misión de impulsar la transformación digital de la Comunidad de Madrid mediante una gestión eficiente de los recursos, la constante innovación tecnológica y el liderazgo en la gestión del cambio. Su objetivo es ofrecer servicios, productos y plataformas basados en tecnología avanzada, que permitan resolver las necesidades de ciudadanos, empresas y empleados de forma sencilla, ágil y segura.



NTT DATA desarrolla una plataforma 100% *cloud* para simplificar los trámites de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid

La transformación digital está revolucionando la interacción entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, facilitando gestiones más ágiles, transparentes y accesibles. La digitalización de los trámites ha permitido que procesos burocráticos que antes requerían tiempo y presencialidad se puedan realizar en línea, reduciendo esperas y eliminando desplazamientos innecesarios.

Las plataformas digitales integradas permiten a los usuarios acceder a múltiples servicios desde un solo portal, mejorando la experiencia al ofrecer interacciones más eficientes y personalizadas.

Además, con tecnologías como la inteligencia artificial y el *big data*, las Administraciones pueden anticiparse a las necesidades de los ciudadanos, optimizando los servicios ofrecidos. Esta evolución no solo aumenta la satisfacción de los usuarios, sino que también refuerza la confianza en las instituciones públicas.

+93.000

Descargas de la app

+3,6M

Accesos totales

+670.000

Usuarios

+610.000

Trámites solicitados

Necesidad de negocio

El proyecto implicaba desarrollar una nueva plataforma digital corporativa en entorno cloud que ofreciera a los ciudadanos de Madrid:

- Acceso a la Administración desde cualquier dispositivo.
- Seguimiento de trámites y gestiones en tiempo real mediante notificaciones.
- Identidad digital para autenticarse y realizar cualquier trámite.
- Repositorio de todas las transacciones ya efectuadas.
- Disponer de todos los carnés oficiales de forma electrónica en una única plataforma.

Además, el desafío incluía la transformación completa del ecosistema tecnológico de la Comunidad de Madrid preparándolo para abordar futuros proyectos y servicios.

Solución

La solución a esta necesidad fue el desarrollo de toda la arquitectura e infraestructura de Madrid Digital en un entorno *cloud* y con los siguientes requisitos tecnológicos:

- Infraestructura *cloud* desplegada sobre *Amazon Web Services*.
- Alta disponibilidad y rendimiento.
- Seguridad y fiabilidad.
- Moderna, de código abierto.
- Extensible a todas las Consejerías de la Comunidad de Madrid.
- Con servicios 1 *Click* Proactivos.

Gracias a este nuevo ecosistema tecnológico, Cuenta Digital permite ofrecer:

- Diferentes métodos de acceso mediante una nueva identidad digital.
- Recomendaciones personalizadas basadas en datos e inteligencia artificial para trámites y servicios futuros.
- Servicios como el acceso a ayudas a la natalidad, la expedición del carné joven o gestionar la renovación de la demanda de empleo.

Cuenta Digital está disponible tanto en versión móvil (IOS y Android) como *web*, y centraliza no solo trámites y gestiones, sino que también ofrece funcionalidades avanzadas como el acceso a tarjetas y carnets, la descarga de certificados y la personalización de servicios según las necesidades de cada usuario/a.

Sin ninguna duda, este proyecto representa la iniciativa más ambiciosa de transformación del modelo de relación de las Administraciones Públicas. Ningún otro en España aborda este cambio de manera tan integral, ya que abarca desde la implementación de metodologías y *frameworks*, la estrategia *cloud*, hasta la gestión de datos y la redefinición completa del modelo de servicio.

Resultados

Con la implantación de Cuenta Digital, la Comunidad de Madrid ha logrado:

- Simplificar y agilizar los trámites administrativos.
- Reducir significativamente los plazos para realizar gestiones.
- Disminuir la cantidad de documentación física necesaria.
- Personalizar la experiencia de los ciudadanos.

Desde su lanzamiento, Cuenta Digital ha registrado:

- 672.907 usuarios.
- 93.874 descargas de la app.
- 3.688.325 accesos.
- 610.345 trámites realizados.

Además, se ha conseguido que el uso de la plataforma entre ciudadanos de 18 a 60 años sea muy homogéneo, lo que refleja su versatilidad y aceptación.

Próximos pasos

Con una visión de evolución continua, se seguirán añadiendo nuevas funcionalidades a Cuenta Digital, incluyendo servicios específicos para pymes y empresas, asegurando así la relevancia y utilidad de la plataforma a largo plazo.

¿Por qué NTT DATA?

NTT DATA, parte del Grupo NTT, es una compañía innovadora global de servicios empresariales y de IT con sede en Tokio.

La empresa, que cuenta con más de 140.000 profesionales, ayuda a sus clientes en su proceso de transformación a través de consultoría, soluciones industriales, servicios de procesos comerciales, modernización digital y de IT, y servicios administrados.

“

Estamos muy orgullosos de haber desarrollado uno de los proyectos de referencia de transformación digital de las administraciones, tanto por su alcance a nivel de región como por su abordaje integral a nivel tecnológico. Sin duda, la Comunidad de Madrid se ha posicionado como líder en España en cuanto a la relación ágil, fácil y simplificada con los ciudadanos.

Antonio Sierra, Public Sector Director en NTT DATA



Conoce más sobre NTT DATA
es.nttdata.com

