



Castilla-La Mancha

---

# **PREMIOS SOCINFO DIGITAL: CASTILLA-LA MANCHA TIC**

---

---

## **CATEGORÍA: PREMIO DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO**

---



## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

Dentro de la estrategia de digitalización de los servicios al ciudadano definida por la Viceconsejería de Transformación Digital, la Dirección General de Digitalización e Inteligencia Artificial de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital ha lanzado el proyecto **Espacio Ciudadano**, dentro del cual se enmarcan diferentes iniciativas que tienen como fin la Transformación Digital, como proceso a través del cual una organización cambia su estructura y funcionamiento para adaptarse al entorno digital por medio del uso de las tecnologías.

Las principales iniciativas enmarcadas dentro de este proyecto son:

- Mi Cartera Digital: como iniciativa dentro de Espacio Ciudadano que tiene por finalidad, la de facilitar a la ciudadanía sus elementos identificativos en un formato digital, con contenido personalizado, de forma proactiva y sustentado en el uso de los datos.
- Gemelo Digital de Castilla-La Mancha: como iniciativa que tiene como fin la de la representación digital de un objeto, proceso o sistema físico con el fin de monitorizarlo y analizar su reacción ante determinados estímulos o circunstancias. Estas réplicas virtuales son utilizadas para hacer simulaciones antes de que se creen e implementen cambios en los objetos reales, con el fin de recopilar datos para predecir cómo funcionarán. Para ello es necesario recopilar, analizar y procesar la mayor cantidad de datos posibles para recrear el modelo digital con la mayor exactitud posible.
- Plataforma atención multicanal a la ciudadanía. De acuerdo con los objetivos marcados en el “Plan para la España Digital 2025”, la mera existencia de servicios electrónicos no produce eficiencia ni reducción de cargas administrativas, sino que requiere de una modernización de procesos y adaptación de los canales para lograr un uso masivo eficaz, y seguro por ciudadanía y empresas.

Hoy día no es suficiente con que los servicios públicos sean accesibles en línea. Además, deben ser fáciles de usar y adaptados, en la medida de lo posible, a las necesidades de cada persona.

Esta iniciativa tiene como fin, poner el foco en un modelo de atención a la ciudadanía personalizado, proactivo y omnicanal, abierto a la



incorporación de nuevos canales y servicios de valor añadido, plenamente adaptativo en base a la experiencia de la persona usuaria, pudiendo disponerse de una visión 360º de los ciudadanos/as en todos los puntos de contacto digitales para ofrecerles una experiencia personalizada y conectada.

- Plataforma de minería y automatización de procesos (RPA): como iniciativa que tiene por finalidad, la de mejorar la experiencia del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública. En la actualidad existen un gran número de procedimientos y trámites que se ofrecen digitalmente al ciudadano, y, en algunos casos, estos procedimientos tienen rendimientos inferiores a los esperados, debido, entre otras causas, a pasos intermedios innecesarios o cuellos de botella en ejecución, que impactan en la calidad del servicio público que el ciudadano percibe.

La minería de procesos se define como una disciplina analítica para descubrir, controlar y mejorar los procesos tal y como son en realidad y no como se cree que podrían ser. Nuestra organización posee procesos que, en ocasiones, están obligados a ejecutarse a través de plataformas tecnológicas rígidas y fragmentadas, lo que genera brechas en la ejecución, ineficiencias y cuellos de botella. La minería de procesos aplica en los siguientes ámbitos:

- Cuando hay falta de visibilidad de un proceso concreto tal como es actualmente (AS IS) y del cumplimiento de las normas.
- En los casos donde la prioridad de la organización es la mejora de procesos.
- Cuando es preciso medir cómo se están ejecutando realmente los procesos e identificar brechas.
- Para conocer qué brechas de ejecución tienen el mayor impacto y cuál es su orden correcto para ejecutarlas.
- Actuar sobre la causa raíz del problema para cerrar ineficiencias de ejecución y aumentar la capacidad de ejecución del proceso, con automatización y mejoras en tiempo real.



Hoy en día, existen procedimientos digitales que conllevan tareas repetitivas y mecánicas para poder ser gestionados internamente. Estas tareas, realizadas de forma reiterada muchas veces, pueden ser objeto de errores y retrasos en el servicio que se presta al ciudadano.

La tecnología RPA (Robotic Process Automation - Automatización Robótica de Procesos), permite la automatización de actividades repetitivas y manuales relacionadas con la interacción de la organización con los usuarios de los servicios, optimizando los tiempos de respuesta, eliminando los posibles errores internos consecuencia de la manipulación manual, y permitiendo enfocar a los recursos humanos en tareas que aporten mayor valor a la organización. En definitiva: mejorando los servicios que la administración ofrece a sus ciudadanos.

## 2. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

Todas las iniciativas, enmarcadas dentro del proyecto Espacio Ciudadano convergen en el objetivo principal definido dentro de la estrategia de digitalización de los servicios al ciudadano, que no es otro, que el de ofrecer al ciudadano un servicio cercano, proactivo y adaptable a través de la entrega continua de valor, por medio de la digitalización de los servicios que la administración regional les ofrece.

Mi Cartera Digital: la repercusión que esta iniciativa tiene hacia la administración es la de disponer de una plataforma que permita generar carnés en un formato digital, pudiendo poner a disposición de la ciudadanía un sistema para consultarlos y para la verificación de estos carnés digitales.

### Gemelo Digital de Castilla-La Mancha.

El uso de gemelo digitales desde el plano de la administración tiene una repercusión directa sobre esta, ya que acelera la innovación, fomenta la colaboración y ayuda a reducir tiempos y costes en la gestión de



infraestructuras o de territorios. Uno de los retos de las administraciones públicas pasa por la mejora, tanto en la gestión de los bienes como en la forma de ofrecer servicios la ciudadanía y esta iniciativa facilita esta labor, por lo tanto, trasladar el mundo físico al virtual mediante gemelos digitales, posibilita un análisis exhaustivo de la información, algo que se traduce en reducción de riesgos, posibilidades de probar de manera previa, nuevas oportunidades, así como la simulación y visualización de escenarios futuros en base a factores que se definan, con lo que se producen ahorros de tiempo y costes.

Esta iniciativa, que pretende la construcción de un gemelo digital de la región, que permita la visualización de la información desde distintos ámbitos, así como la creación y ejecución de hipótesis y visualización de resultados que ayuden a la mejor toma de decisiones tiene una repercusión directa en la ciudadanía, ya que le ofrece distintos servicios de visualización de datos y trabajo con los mismos, así como repercusión directa en la ciudadanía de los resultados de la aplicación de políticas públicas efectivas, gracias a una mejor toma de decisiones en base a la aplicación de las mismas sobre modelos simulados.

Plataforma Contact Center y CRM para servicio de atención multicanal a la ciudadanía: la repercusión que esta iniciativa tiene hacia la administración es la de poder tener una visión 360º del ciudadano, permitiendo entender sus necesidades y ofreciendo una visión centralizada de sus datos más relevantes, así como poder disponer de omnicanalidad, para integrar los mecanismos de comunicación habituales (teléfono, mail, chat, formularios web, etc.) y ofrecer los automatismos necesarios para garantizar una gestión holística de información recogida por los diferentes canales. De igual forma a la ciudadanía, esta iniciativa le aporta flexibilidad, ya que tienen a su disposición diversos canales que pueden elegir para que se les atiendan sus necesidades incrementando la calidad del servicio que se les ofrece.



Plataforma de automatización de procesos (RPA): la repercusión que esta iniciativa tiene hacia los ciudadanos es la beneficiarse de la simplificación y agilización de los trámites administrativos, ya que facilita a la administración regional el análisis de los procedimientos administrativos que ofrece, con el fin de conseguir eliminar posibles errores, haciendo que éstos sean más eficientes y eficaces gracias a la reducción de tiempos y a su vez permitiendo impulsar la transformación de los procesos de la administración regional para maximizar su valor e impacto.

### 3. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

Para cumplir con los objetivos marcados en el proyecto **Espacio Ciudadano**, si bien la Dirección General de Digitalización e Inteligencia Digital cuenta con personal altamente cualificado, debido a lo ambicioso del proyecto y a la necesidad de poder disponer de la tecnología adecuada para cada una de las iniciativas, se ha recurrido a la contratación pública como apoyo al equipo técnico de la Dirección General de Digitalización e Inteligencia Digital, por lo que para cada una de estas iniciativas que se enmarcan en el proyecto, se cuenta con el acompañamiento de estos proveedores y tecnologías que se aplican:

Mi Cartera Digital: para esta iniciativa se cuenta con HIBERUS IT DEVELOPMENT SERVICES, como integrador de la solución, que está basada en herramientas del ecosistema DRUPAL, así como de los desarrollos e integraciones asociadas necesarias. También participa NTTData, que es la empresa adjudicataria encargada de gestionar la plataforma corporativa de Inteligencia Artificial sobre la que se apoya este proyecto.



Gemelo Digital de Castilla-La Mancha: para esta iniciativa se cuenta con BTO CONSULTORA DIGITAL, como integrador de la solución, basada está en herramientas del fabricante ESRI, así como de los desarrollos e integraciones asociadas necesarias.

Plataforma Contact Center y CRM para servicio de atención multicanal a la ciudadanía: para esta iniciativa se cuenta con INETUM ESPAÑA, como integrador de la solución, que está basada en la plataforma Contact Center GENESYS y la compañía SALESFORCE para el CRM, así como de los desarrollos e integraciones asociadas necesarias.

Plataforma de automatización de procesos (RPA): para esta iniciativa se cuenta con el acompañamiento de INETUM ESPAÑA, como integrador de la solución que está basada en el producto UiPath, así como de los desarrollos e integraciones asociadas necesarias.

#### 4. VALORACIÓN ECONÓMICA Y PLAZOS DE CUMPLIMIENTO.

Todas las iniciativas que se enmarcan en el proyecto **Espacio Ciudadano** se encuentran alineadas con los planes estratégicos del Gobierno de España, en concreto, con el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, incidiendo en las cuatro Líneas Directrices del Plan:

- **Una España Verde.** La compleción de la administración electrónica y el fomento de la prestación de servicios públicos por medios telemáticos contribuirá considerablemente a la reducción de los desplazamientos para realizar trámites (la distancia media de los municipios de Castilla-La Mancha a la capital de la provincia donde se radican es de 60,4 Km). Asimismo, la administración sin papeles y las iniciativas de digitalización de puestos de trabajo pueden contribuir a eliminar los residuos generados durante las tramitaciones.



- **Una España Digital.** Más allá de la digitalización de la Administración Pública autonómica, se contribuirá al desarrollo de competencias digitales de la ciudadanía y las empresas, al fomentar la interacción de éstos con la JCCM por vía telemática y digital
- **Una España sin brechas de género.** El desarrollo y potenciación de servicios basados en la predicción, en base a trámites e interacciones realizadas anteriormente por los administrados, permitirá identificar de forma temprana tendencias de incremento de desigualdades entre mujeres y hombres, así como comprender mejor los factores que suponen un obstáculo para la igualdad
- **Una España cohesionada e inclusiva.** El especial apoyo al medio rural y el fomento de los servicios telemáticos ofrecidos a la ciudadanía, haciendo llegar estos a todos los puntos de la región, facilitará la integración de personas y pequeños empresarios/as en la nueva economía, evitando que queden atrás en el proceso de transformación digital

Este proyecto también se adecúa con las estrategias europeas, guardando coherencia con las recomendaciones del Consejo Europeo, en las que se incide en la importancia que tiene la adopción de tecnologías digitales avanzadas para mejorar la capacidad de innovación de la economía española: “Centrar la inversión en la transición ecológica y digital, y particularmente en el fomento de la investigación e innovación, en la producción y utilización de fuentes de energía limpias y eficientes, la infraestructura energética, la gestión de los recursos hídricos y de los residuos y el transporte sostenible”.

A continuación, se muestra la valoración económica y plazos de cumplimiento para cada una de las iniciativas englobadas dentro del proyecto **Espacio Ciudadano**:



Iniciativa	Valoración económica	Plazos de Cumplimiento	
		Inicio	Fin
Mi Cartera Digital	1.071.159,57 €	Noviembre 2022	Noviembre 2024
Plataforma Contact Center y CRM para servicio de atención multicanal a la ciudadanía	1.537.069,05 €	Noviembre 2022	Noviembre 2024
Gemelo Digital de Castilla-La Mancha:	1.535.268,72 €	Noviembre 2022	Noviembre 2024
Plataforma de automatización de procesos (RPA):	2.521.527,88 €	Abril 2023	Abril 2025