

Programa Eficiencia:

automatización de servicios públicos en
la Cuenta Digital de la Comunidad de
Madrid

digital.comunidad.madrid

Julia Villén Pizarro

Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales
Madrid Digital Comunidad de Madrid

Marzo 2026



Agenda

01	El reto de transformación
02	Cuenta Digital: el nuevo modelo de relación con la ciudadanía
03	Programa Eficiencia: optimización servicios públicos
04	¿Cómo lo estamos haciendo?
05	¿Qué impacto esperamos?

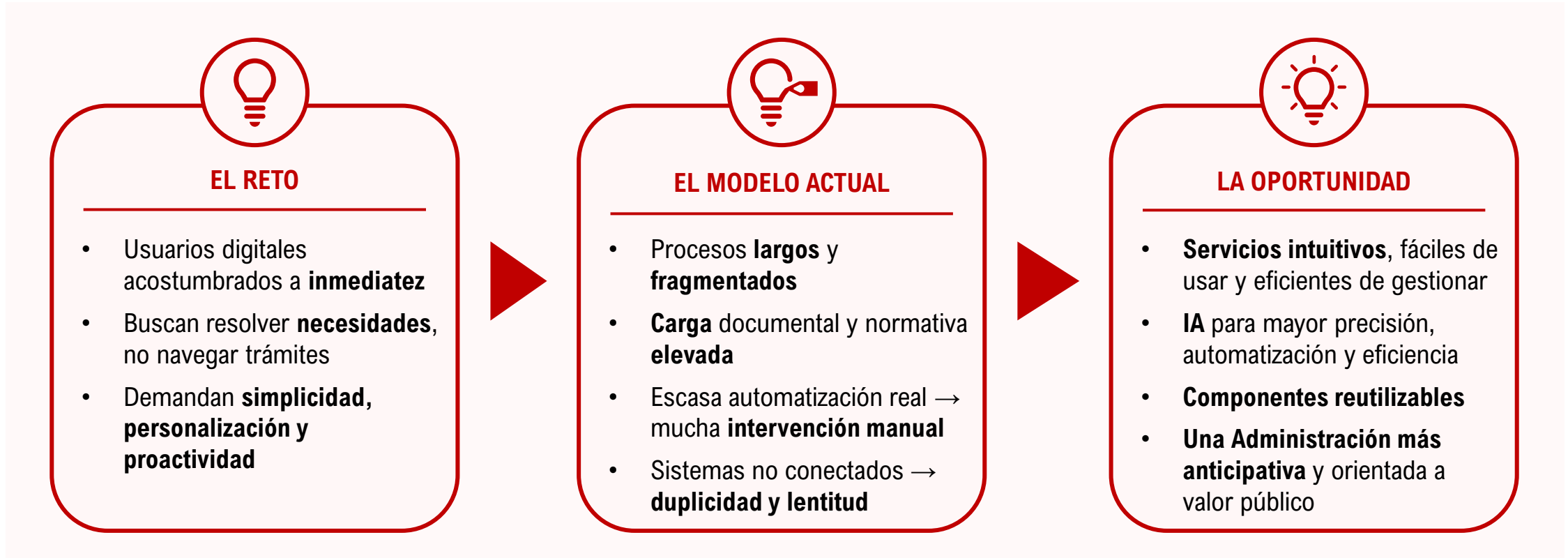


1. El reto de transformación

De la digitalización de trámites a los servicios públicos inteligentes

La ciudadanía no quiere hacer trámites: quiere que la **Administración resuelva sus necesidades** de forma simple, proactiva y automática.

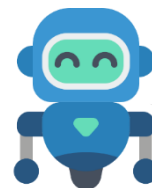
¿Cómo podemos responder al ritmo que la ciudadanía espera?



Este **cambio de paradigma** implica transformar una lógica basada en procedimientos en un **modelo de servicios inteligentes, rediseñados desde su origen** para ser simples, conectados, automatizables y escalables, y orientados a la ciudadanía.

2. Cuenta Digital: el nuevo modelo de relación con la ciudadanía

Se optimiza el 85% de la gestión de la Comunidad de Madrid



Se crea el framework de Servicios a un Clic

INNOVA

Rediseñar servicios...

INNOVA **rediseño de servicios** con una visión centrada en el **ciudadano**.

PRINCIPIOS Y PILARES DEL REDISEÑO

Diseñar servicios digitales alineados con las necesidades de los ciudadanos

Simplificar los trámites y servicios digitales

Optimizar la eficiencia de los servicios públicos en una Administración Digital

Mejorar la experiencia del ciudadano



Centralizar servicios

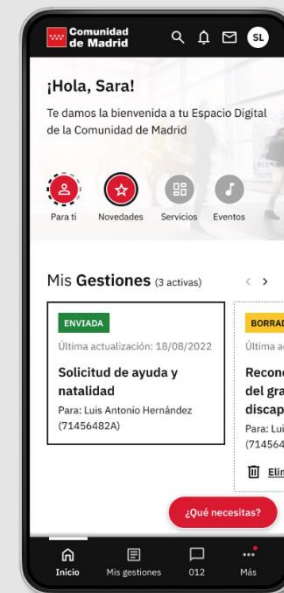
Personalizar la relación con el ciudadano

Anticipar necesidades

Reducir cargas administrativas



Para su incorporación en Cuenta Digital



Cuenta Digital

Cuenta Digital espacio central de relación con ciudadanía y empresas.



Acceso proactivo a tus servicios desde cualquier dispositivo



Identifica para poder acceder a tu espacio digital al momento



Seguimiento en tiempo real de todas tus gestiones y tarjetero



Catálogo de servicios y momentos vitales

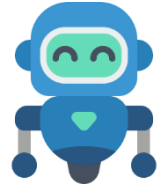


Comunicaciones y recomendaciones proactivas de servicios

2. Cuenta Digital: el nuevo modelo de relación con la ciudadanía

¿Qué hemos conseguido hasta ahora?

Y después de este avance... ¿qué queremos conseguir ahora?



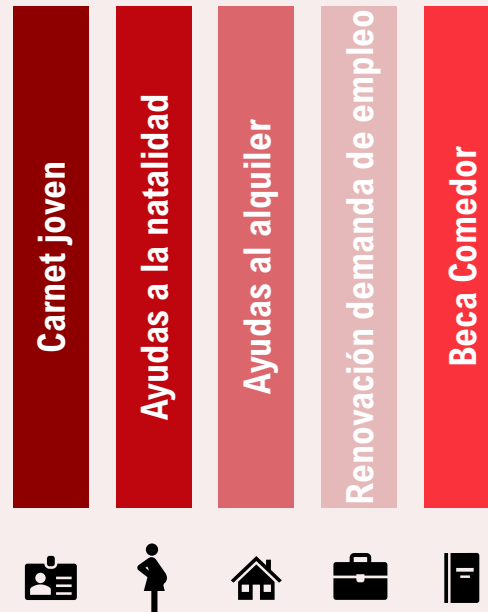
+1.3M

Usuarios en Cuenta Digital

4,7
Google
Play Store

Se ha contabilizado aproximadamente
10,9 millones de accesos y
+182k descargas de la app

TOP 5 Servicios 1 Clic



265

servicios disponibles en la Cuenta Digital

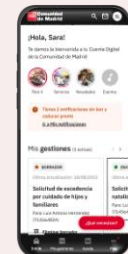
64 Servicios 1 Clic



53 Servicios 1 Clic publicados y **+ 100 Servicios rediseñados por INNOVA** con flujos personalizados y avisos proactivos, para su futura inclusión en Cuenta Digital.

221 Híbridos

Aprovechan las funcionalidades de Cuenta Digital pero no han sido rediseñados



Cuenta Digital incorpora el **85%** de la tramitación con ciudadanía en la Comunidad de Madrid

85%

La Beca Comedor se incorpora como servicio a un clic a la Cuenta Digital

La Comunidad de Madrid incorpora la solicitud de becas de comedor escolar a la Cuenta Digital, facilitando un proceso más sencillo, rápido y seguro para las familias, y reduciendo al mismo tiempo la carga administrativa y los costes de gestión.

BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS

-  Borrador automático con datos del año anterior
-  Un solo formulario para todas las hijas e hijos
-  Firma digital para todas las personas firmantes
-  Sin aportación del certificado de familia numerosa (casi 23.000 familias se lo ahorran)
-  Documentación personalizada para cada familia

153.000

Familias se han beneficiado de estas mejoras

27 minutos

Reducción media del tiempo para realizar la solicitud

60 minutos

Reducción del tiempo para cada familia que prorroga su solicitud (casi 50.000 familias)

138.800

Horas ahorradas en total para las familias

Se traduce en 2 M€ ahorrados a las familias

BENEFICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN

-  Multifirma digital en 117.000 solicitudes
-  Precarga de datos y borradores: ↓ menos errores
-  Declaraciones responsables que sustituyen documentación
-  Formulario reestructurado: ↓ subsanaciones
-  Avisos en la Cuenta: ↓ notificaciones manuales

10.400

Horas ahorradas en total para la Administración

1.380

Jornadas laborales ahorradas

6,3 FTEs

Ahorro en empleados a jornada completa

300.000 €

Ahorro para la Administración



En la convocatoria de 2025-2026:

79,91% de las solicitudes **no han necesitado incorporar ningún documento**

13,16% de las solicitudes han tenido que **aportar 1 solo documento**

En los 10 primeros días de la convocatoria 2025-2026, el **96 %** de las solicitudes se han tramitado por Cuenta Digital.



Con estas iniciativas, la Comunidad de Madrid avanza hacia una Administración más ágil, digital y cercana al ciudadano



Impacto global

62,7%

Incremento de solicitudes por medios digitales desde la convocatoria de 2023-24

80%

Reducción del volumen de documentos a presentar desde la convocatoria 2023-24

74,9%

Reducción de la tasa de subsanación desde la convocatoria de 2023-24

CIUDADANOS

- ↑ comodidad
- ↓ tiempo
- ↓ papeleo
- Ahorro económico

ADMINISTRACIÓN

- ↑ eficiencia
- ↓ errores
- ↓ carga burocrática
- Ahorro de recursos

La acreditación del depósito de fianzas se incorpora como servicio a un clic a la Cuenta Digital

La Comunidad de Madrid incorpora la solicitud de acreditación del depósito de fianzas a la Cuenta Digital, facilitando un proceso más sencillo, rápido y seguro para las personas, y reduciendo al mismo tiempo la carga administrativa y los costes de gestión.

BENEFICIOS PARA LOS CIUDADANOS

-  Respuesta inmediata frente a los 3 meses de espera actuales
-  Eliminación del formulario gracias al servicio de respuesta inmediata en más del 60% de los casos
-  Reestructuración completa del trámite para facilitar el proceso de solicitud

8.200

Personas se han beneficiado de estas mejoras

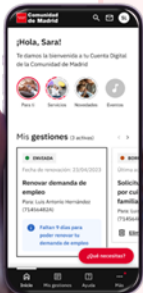
39 minutos

Reducción media del tiempo para realizar la solicitud

9.800

Horas ahorradas en total para las personas

Lo que se traduce en 145.000 € ahorrados a las personas en tiempo de tramitación



BENEFICIOS PARA LA ADMINISTRACIÓN

-  Eliminación del 60% del volumen de solicitudes tramitadas: ↑ eficiencia
-  Formulario reestructurado y reducción del número de documentos a revisar: ↓ carga burocrática y ↓ subsanaciones
-  Reducción del 66% de las herramientas utilizadas para la tramitación

953

Horas ahorradas en total para la Administración

127

Jornadas laborales ahorradas

0,6 FTEs

Ahorro en empleados a jornada completa

28.600 €

Ahorro para la Administración



Con estas iniciativas, la Comunidad de Madrid avanza hacia una Administración más ágil, digital y cercana al ciudadano



Impacto global

92,1%

Solicitudes por medios digitales desde su incorporación a Cuenta

60%

Reducción del volumen de documentos a presentar con respecto a 2024

En este servicio, se ha realizado una reingeniería de procesos completa para separar la solicitud de acreditación de la fianza y aligerar la tramitación a los ciudadanos

CIUDADANOS

- ↑ comodidad
- ↓ tiempo
- ↓ papeleo
- Ahorro económico

ADMINISTRACIÓN

- ↑ eficiencia
- ↓ errores
- ↓ carga burocrática
- Ahorro de recursos

¿Cuál es nuestro enfoque ahora? – Mejora continua de los servicios

Continuaremos consolidando el valor público de los servicios digitales mientras abordamos una nueva dimensión: **la eficiencia administrativa**

FOCO EN VALOR PUBLICO (EL SERVICIO Y LA EXPERIENCIA)

2022 - 2030

ÉXITO DEL SERVICIO

Un servicio es exitoso cuando **la ciudadanía lo utiliza** y los esfuerzos realizados generan **impacto y valor público**

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

El servicio aporta valor cuando **reduce el tiempo y el esfuerzo del ciudadano** y mejora su experiencia de uso

FOCO EN VALOR PARA LA ADMINISTRACION (LOS PROCESOS Y LOS SISTEMAS DE INFORMACION)

2026 - 2030

EFICIENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN

Un servicio es eficiente cuando **reduce costes operativos** y optimiza el uso de los recursos públicos.

EFICIENCIA TÉCNICA – SIMPLIFICACIÓN EFECTIVA

Se aplican medidas para **simplificar y automatizar procesos**, mejorando su eficiencia.

¿Cómo vamos a abordar la eficiencia administrativa?

El modelo de eficiencia administrativa impulsa una **transformación integral orientada a mejorar la gestión pública desde dentro**, a través de:



Revisión de los procesos
subyacentes a la tramitación



Eliminación de ineficiencias y
automatización de tareas



Implantación de nuevos
modelos de procesos y
soluciones normalizadas

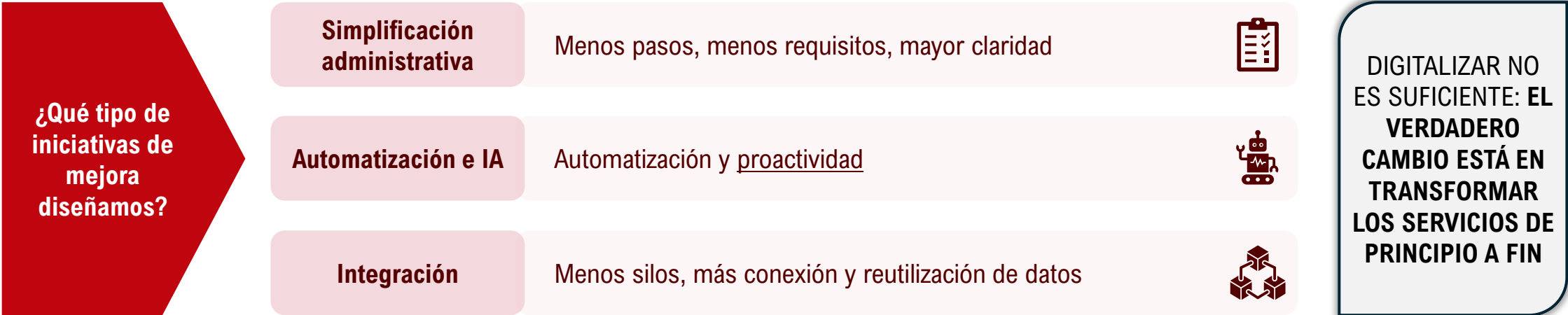
4. ¿Cómo lo estamos haciendo?

Rediseño de servicios desde la perspectiva end-to-end



Los servicios públicos deben ser **tan simples de utilizar como de gestionar**. El enfoque de rediseño end-to-end busca implementar **soluciones que mejoran la experiencia de la ciudadanía y al mismo tiempo optimizan el trabajo de la Administración**.

¿Cómo lo hacemos?



4. ¿Cómo lo estamos haciendo?

Caso de éxito en el rediseño end-to-end de las Ayudas a la Natalidad

Ayudas a la natalidad

Áreas de mejora detectadas

- 1 Optimización del proceso de apertura automatizada de expedientes
- 2 Extracción y validación de requisitos de documentación no estructurada
- 3 Verificación automática del requisito de residencia mediante histórico de padrón
- 4 Nuevo trámite de aportación / subsanación
- 5 Gestión automática y masiva de notificaciones a ciudadano
- 6 Tramitación de terceros: Automatización de la interacción entre los sistemas
- 7 Tramitación de terceros: Mejora en la clasificación de errores
- 8 Generación e intercambio del fichero de pagos: Automatización del intercambio entre sistemas
- 9 Mejora en el seguimiento global de tramitación de expedientes

¿Qué hemos hecho?

Análisis en profundidad del proceso de tramitación

Identificación de puntos de dolor, ineficiencias y cuellos de botella

Definición de iniciativas de mejora

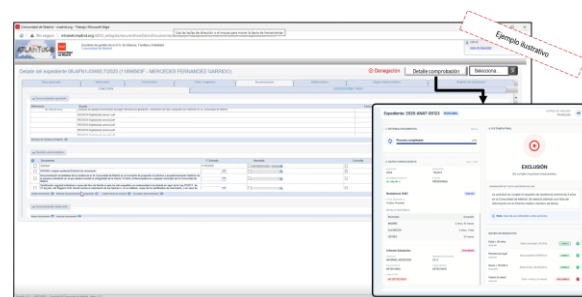
Priorización de las iniciativas de mejora (impacto – esfuerzo)

Evaluación de la viabilidad funcional y técnica

Diseño del roadmap de transformación

¿Qué grandes iniciativas hemos diseñado?

Panel de decisión asistida mediante agentes de IA para la automatización de la revisión de requisitos



Consola de ejecución masiva para la obtención y validación de códigos de expedientes para efectuar los pagos

Unidad Gestora

SOLICITAR CÓDIGOS DE TERCEROS | SOLUCIONAR ERRORES NIF/NIE: 632 | ENVÍO CERTIFICADO TITULARIDAD | AUTORIZACIÓN ENVÍO REQUERIMIENTOS | EXTRAER LISTADO | VOLCAR EL CÓDIGO DE TERCEROS

Ejemplo ilustrativo

CONTINÚO	Nº EXP.	ESTADO	COMENTARIO	EXECUTOR	NIF	NOMBRE	1º APELLIDO	2º APELLIDO	CEX. POSTAL
1	X34	●	Error cuando se genera el código	G. Económica	123456789	Sofía	Navarro	Larín	28006
2	J82	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	234567890	Jaquelin	Mendoza	Ramírez	28020
3	V03	●	Error NIE / NIF: 536	G. Económica	345678901	Gabriela	Dominguez	Aguiar	28007
4	Y45	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	456789012	Natalia	Pérez	Bravo	28013
5	R07	●	Error NIE / NIF: 532	G. Económica	567890123	Evelyn	Salazar	Torres	28030
6	D64	●	Error cuando se genera el código	G. Económica	678901234	Shirley	Lizares	Benítez	28016
7	W37	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	789012345	Adriana	Cano	Cruz	28018
8	A26	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	890123456	Lideth	Rivero	Jiménez	28001
9	L89	●	Error NIE / NIF: 532	G. Económica	901234567	Ximena	Molina	Castro	28022
10	Q10	●	Error NIE / NIF: 533	G. Económica	012345678	Lucía	García	Rodríguez	28033
11	H56	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	123456789	Lucía	Herrera	Vargas	28011
12	T72	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	445566777	Marta	Cantacho	Montes	28008
13	G44	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	556677889	Esperanza	García	García	28010
14	F14	●	Error NIE / NIF: 532	G. Económica	667788990	Nora	Marín	Ramírez	28014
15	I15	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	778899001	Blanca	Torres	Quintana	28034
16	N80	●	Error cuando se genera el código	G. Económica	135792468	Nicole	Salas	Ortega	28002
17	J17	●	Expediente correcto. Pendiente envío a terceros	G. Económica	246813579	Juana	Marín	Ruiz	28037

Otras iniciativas

Automatización del envío de notificaciones masivas

CMI para gobierno centralizado de la gestión de expedientes

Preclasificación documental de documentación

5. ¿Qué impacto esperamos?

Una administración que no te falla



IMPACTO EN LA CIUDADANÍA

- Servicios más rápidos y simples
- Servicios que se adelantan a las necesidades
- Acompañamiento a través de agentes
- Hub único de experiencia digital



IMPACTO EN LA ADMINISTRACIÓN

- Reducción de carga operativa y tareas de poco valor añadido
- Menor intervención manual
- Optimización de recursos
- Mayor capacidad de gestión



INNOVACIÓN

- Agéntica
- Plataforma automatizada
- Momentos vitales reales, no sólo información
- Una administración que no te falla

Una Administración que evoluciona hacia un modelo inteligente, donde los servicios se simplifican, se automatizan y se anticipan a las necesidades de la ciudadanía.



¡Muchas gracias!



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN



Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

