

Eviden finaliza con éxito la ejecución de un proyecto de robotización para el Ayuntamiento de Madrid que mejorará los servicios al ciudadano

[Multimedia](#)

Eviden, negocio del Grupo Atos líder en el ámbito digital, Cloud, Big data y seguridad, ha concluido con éxito un proyecto de un año para la Robotización y Automatización de Procesos (RPA) de atención a los ciudadanos del Ayuntamiento de Madrid. El objetivo es mejorar los servicios digitales a las personas, a los ciudadanos y a la ciudad, y a la sociedad en general

Enmarcado en la estrategia de transformación de Madrid Capital Digital (2023-2027), y a iniciativa del Departamento de Plataformas de Administración Digital del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid, el objetivo ha sido dotar al Ayuntamiento de Madrid de una plataforma RPA (Robotic Process Automation) de robotización y automatización de procesos, que incluye tanto los derechos de uso de las licencias como los servicios de desarrollo y mantenimiento de las automatizaciones requeridos por el Ayuntamiento de Madrid.

La implementación de los 8 robots ha transformado la ejecución de tareas repetitivas y monótonas, agilizando significativamente los procesos con una eficiencia sin igual. Este proyecto ha aliviado las cargas administrativas, permitiendo que los servicios municipales respondan con mayor prontitud y precisión a las necesidades de la ciudadanía, promoviendo así una experiencia más ágil, cómoda y sencilla para todos los involucrados.

Esta automatización permitirá que el personal municipal pueda dedicarse a otros trabajos que aporten un mayor valor añadido al público y una mejor atención a los ciudadanos.

En las pruebas previas de esta automatización, se comprobó su impacto en la asesoría jurídica del Ayuntamiento, que dedica un equipo de 15 personas a tramitar las 1.000 notificaciones diarias recibidas desde los juzgados. Actualmente, gracias a las herramientas de automatización proporcionada por Eviden, un único robot permite liberar de esta tarea a 5 personas. Además, la carga de trabajo de varios meses en el servicio de reclamaciones de sanciones de tráfico se resuelve con un robot en apenas dos semanas. Otro ejemplo es la comprobación de los requisitos de la convocatoria de becas infantiles de 2023, con más de 5.000 solicitantes, que se ha completado en menos de 4 horas.

El objetivo del Ayuntamiento es poner la tecnología al servicio de las personas para cerrar la brecha digital y para responder al compromiso estratégico de

reducir un 50% los plazos de tramitación. Madrid Capital Digital aporta la tecnología para que Madrid se consolide como la mejor ciudad para invertir, trabajar, estudiar, innovar, emprender, visitar y vivir.
