

Nuevas Tecnologías para la Mejora de la Eficacia, Eficiencia y Calidad en la Gestión Pública Local.

De la visión estratégica a la acción municipal:
un manual para la transformación.

El Imperativo de la Transformación en un Entorno de Incertidumbre

Nos enfrentamos a un entorno altamente cambiante. La pandemia de COVID-19 aceleró la transformación digital de forma sin precedentes, mientras que la inseguridad global aumenta.

En este escenario, los ciudadanos demandan, más que nunca, que las Administraciones Públicas sean eficaces, eficientes y sostenibles.



Aceleración digital
post-pandemia.



Incremento en el
tráfico de datos y uso
de aplicaciones



Creciente demanda
ciudadana de un servicio
público superior

Nuestra Hoja de Ruta Nacional: La Agenda España Digital 2026.

La Agenda España Digital 2026 es la estrategia nacional para aprovechar plenamente las nuevas tecnologías y lograr un crecimiento sostenido, con empleo de calidad y cohesión social.

Es el eje de digitalización del Plan de Recuperación de España, movilizando los fondos Next Generation EU.



Objetivo
Impulsar la digitalización de todas las administraciones (Estado, CCAA y Entidades Locales), con proyectos enfocados en su modernización en áreas clave como Empleo, Justicia y Políticas Sociales.

La Base de la Automatización: Actuaciones Administrativas Automatizadas (AAA).

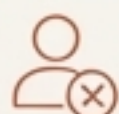
Definición Legal (Art. 41, Ley 40/2015)

"Cualquier acto o actuación realizada íntegramente a través de medios electrónicos por una Administración Pública en el marco de un procedimiento administrativo y en la que no haya intervenido de forma directa un empleado público."

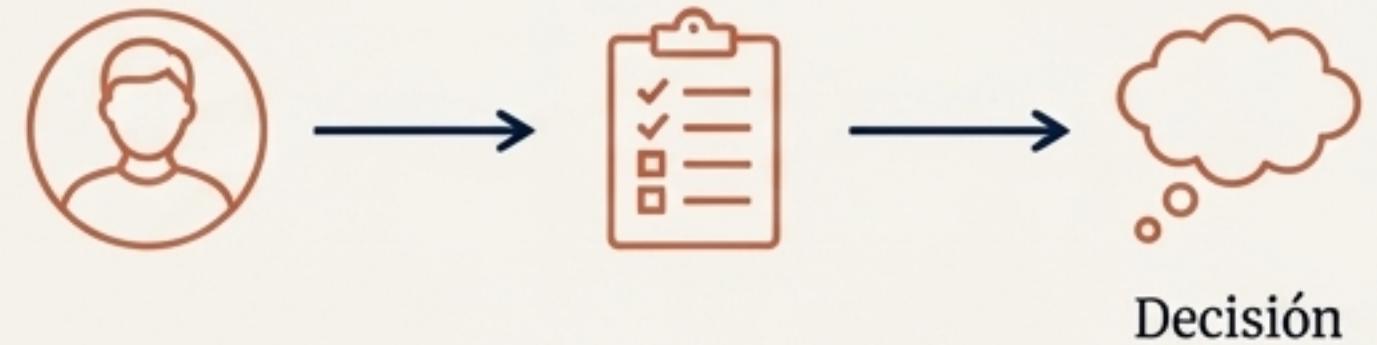
Explicación Sencilla (Junta de Andalucía)

Un sistema informático toma decisiones sin hacer un juicio de valor. Simplemente comprueba si se cumplen requisitos objetivos y preestablecidos, y luego emite un acto administrativo firmado con sello electrónico.

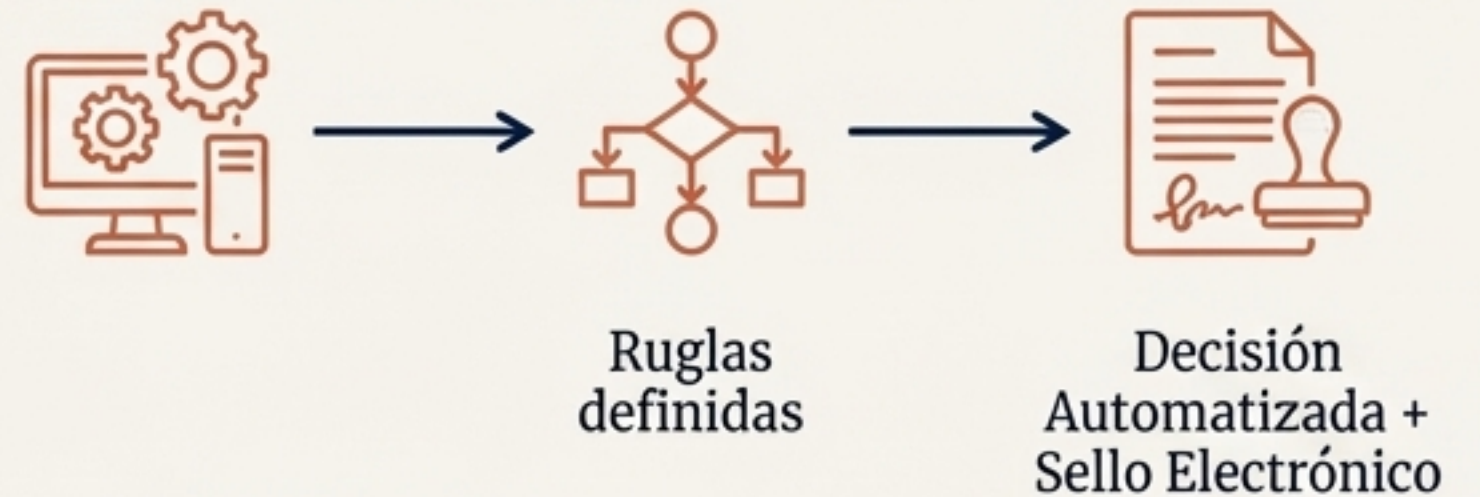
Características Principales

-  **Integridad Electrónica:** Proceso 100% digital.
-  **Sin Intervención Humana Directa:** La decisión es generada por el sistema.
-  **Responsabilidad Definida:** Siempre hay un órgano competente responsable a efectos de impugnación.
-  **Garantías Ciudadanas:** El ciudadano puede conocer al órgano responsable y recurrir la decisión.

Proceso Manual



Proceso Automatizado



El Impacto Real de las AAA: Más Agilidad, Menos Carga y Mayor Recaudación.

Beneficios Clave para la Administración

- Reduce tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Mitiga cargas de trabajo administrativo.
- Libera al personal de tareas repetitivas para centrarse en trabajos de mayor valor añadido.
- Disponibilidad 24/7 con alta estandarización.
- Trazabilidad y control total del proceso.

"Todo proceso automatizado es medible: 'Solo se puede mejorar aquello que se puede medir'
- Henry Fayol.

Caso de Éxito: Gestión Tributaria en Córdoba

Desde 2021-2022, la Oficina Virtual Tributaria (OVT) automatiza la emisión de certificados y la concesión de planes de pago.

€184 millones
desde **€160 millones**



Aumento de la recaudación entre 2021 y 2024

La Siguiente Frontera: El Potencial de la Inteligencia Artificial (IA).

La IA está modificando la manera en que las administraciones prestan servicios. Esto no es nuevo para nosotros; hemos pasado de la máquina de escribir al ordenador, y del papel a la administración electrónica. Estamos preparados para la adaptación.



Máquina de Escribir



Ordenador



Adm. Electrónica



IA

“No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino aquella que mejor se adapta a los cambios.”

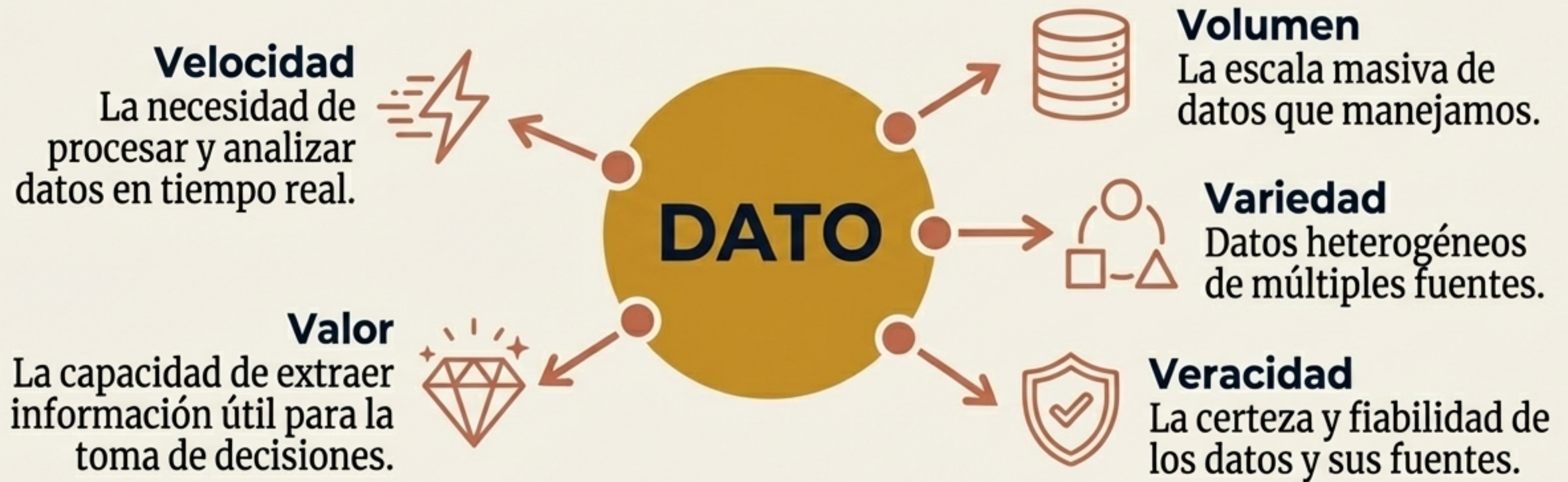
— Charles Darwin

Oportunidades de la IA

- Mejora de la eficiencia.
- Apoyo en la adopción de decisiones.
- Análisis de datos para planificar políticas públicas.

El Dato: El Combustible Esencial para la Inteligencia Artificial.

Los algoritmos de IA necesitan una materia prima esencial: los datos. La recopilación, tratamiento y gestión del dato es el primer paso. “El dato es el petróleo del siglo XXI.”



Iniciativa Estratégica: La existencia de la **Dirección General del Dato** subraya la importancia de esta misión a nivel nacional.

La IA en la Práctica: Asistentes Virtuales (Chatbots) y Automatización Robótica (RPA).



CHATBOTS (Asistentes Virtuales)

Qué son

Sistemas de IA que procesan lenguaje natural para responder consultas sencillas de forma automática, sin intervención humana.

Ventajas

- Disponibilidad 24/7.
- Respuestas rápidas e inmediatas.
- Optimización de recursos del personal.

Desafíos

- Limitaciones en la comprensión.
- Falta de empatía y toque humano.
- Gobernanza y seguridad de datos.



RPA (Automatización Robótica de Procesos)

Qué son

'Bots' de software que imitan las interacciones humanas para automatizar tareas repetitivas y basadas en reglas.

Ventajas

- Aumento drástico de la productividad.
- Mejora la trazabilidad y auditoría.
- Reduce costes operativos.

Riesgos

- Seguridad y privacidad de datos.
- Complejidad en la gobernanza.
- Resistencia al cambio.

Caso de Estudio: La Implantación de un Nuevo Modelo de Gestión Económica en el Ayuntamiento de Córdoba.

Contexto

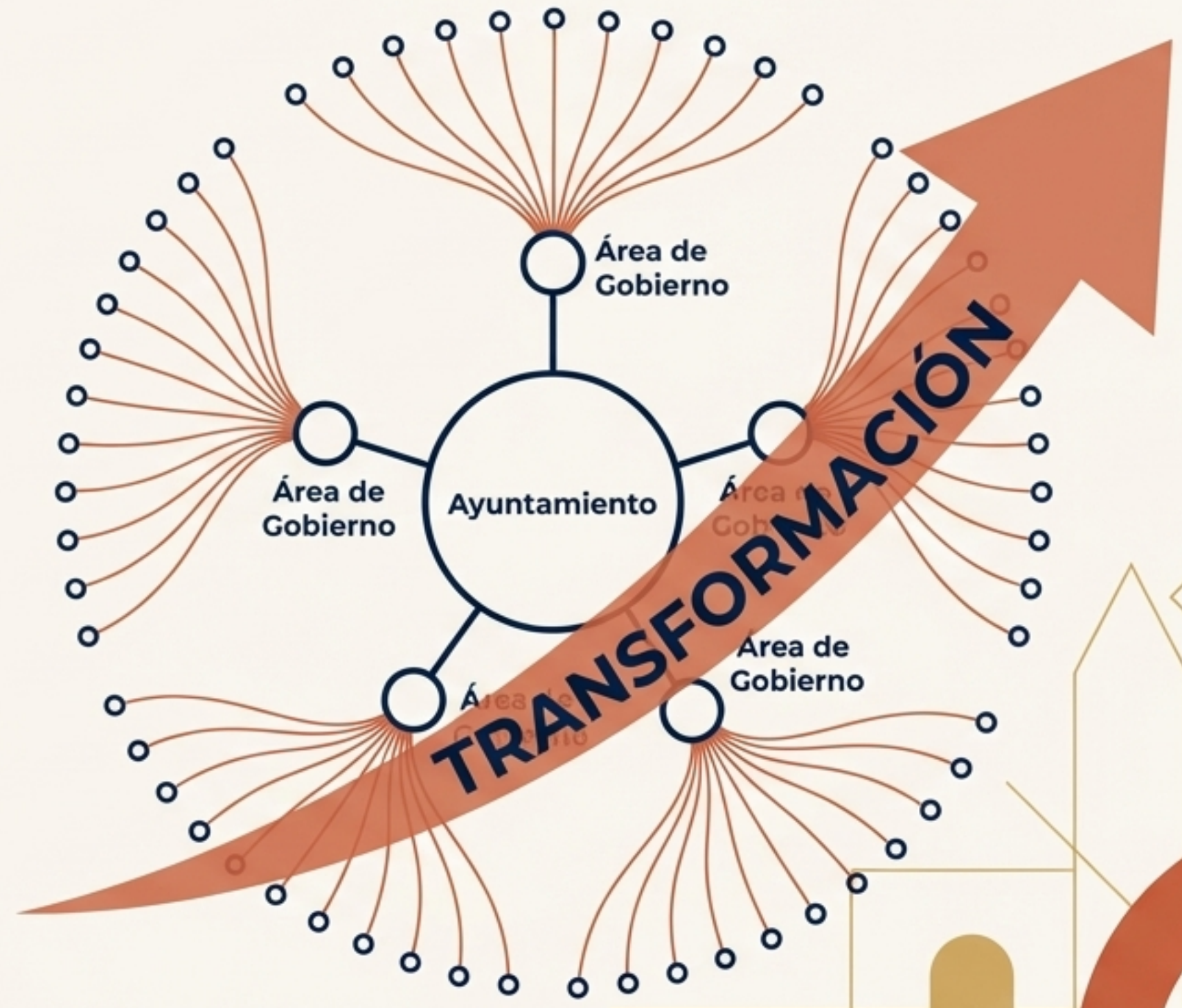
El Ayuntamiento de Córdoba, un municipio de gran población con una estructura compleja (5 grandes áreas de gobierno, 29 delegaciones), se embarcó en un proceso para transformar por completo su gestión económica.

El Reto

La implantación de una nueva herramienta de gestión no era solo un cambio de software, sino una nueva concepción de cómo abordar los procesos de gestión.

La Visión

Moverse hacia una administración más eficiente y flexible, enfocada en mejorar la calidad de vida del ciudadano.



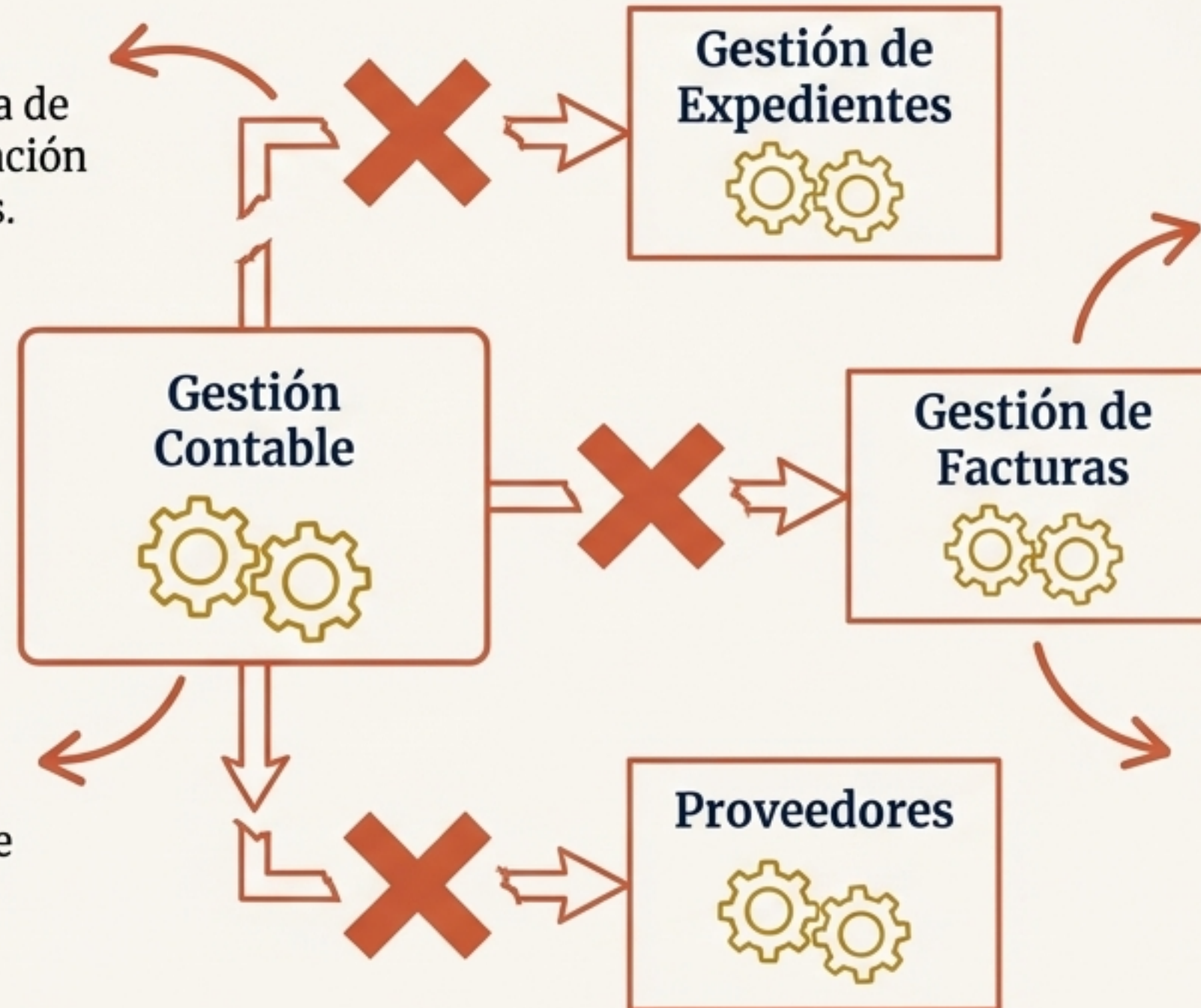
El Punto de Partida: Un Sistema con Graves Limitaciones Operativas.

- **Falta de Integración:** La aplicación contable carecía de trazabilidad con la tramitación electrónica de expedientes.

- **Ineficiencia en la Gestión de Facturas:** Imposibilitaba cumplir los plazos legales de pago a proveedores.

- **Procesos No Auditables:** Ausencia de procesos descritos formalmente que fueran auditables.

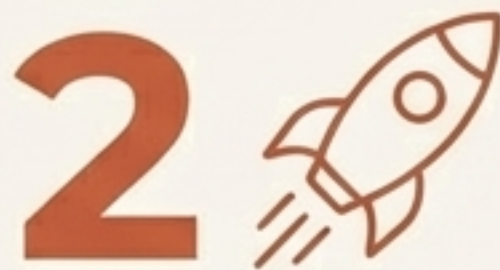
- **Falta de Interoperabilidad:** El programa contable no se comunicaba con el gestor de expedientes.



La Visión Estratégica: Objetivos Clave para el Nuevo Modelo de Gestión.



1 Establecer un nuevo modelo de gestión con un ciclo de mejora continua.



2 Mejorar la agilidad con procedimientos automatizados y flujos eficientes.



3 Interoperar de forma segura con otros agentes externos.



4 Facilitar una estructuración de datos adecuada para su análisis y uso.



5 Mejorar la productividad de los trabajadores mediante la automatización.



6 Garantizar el cumplimiento del marco normativo.



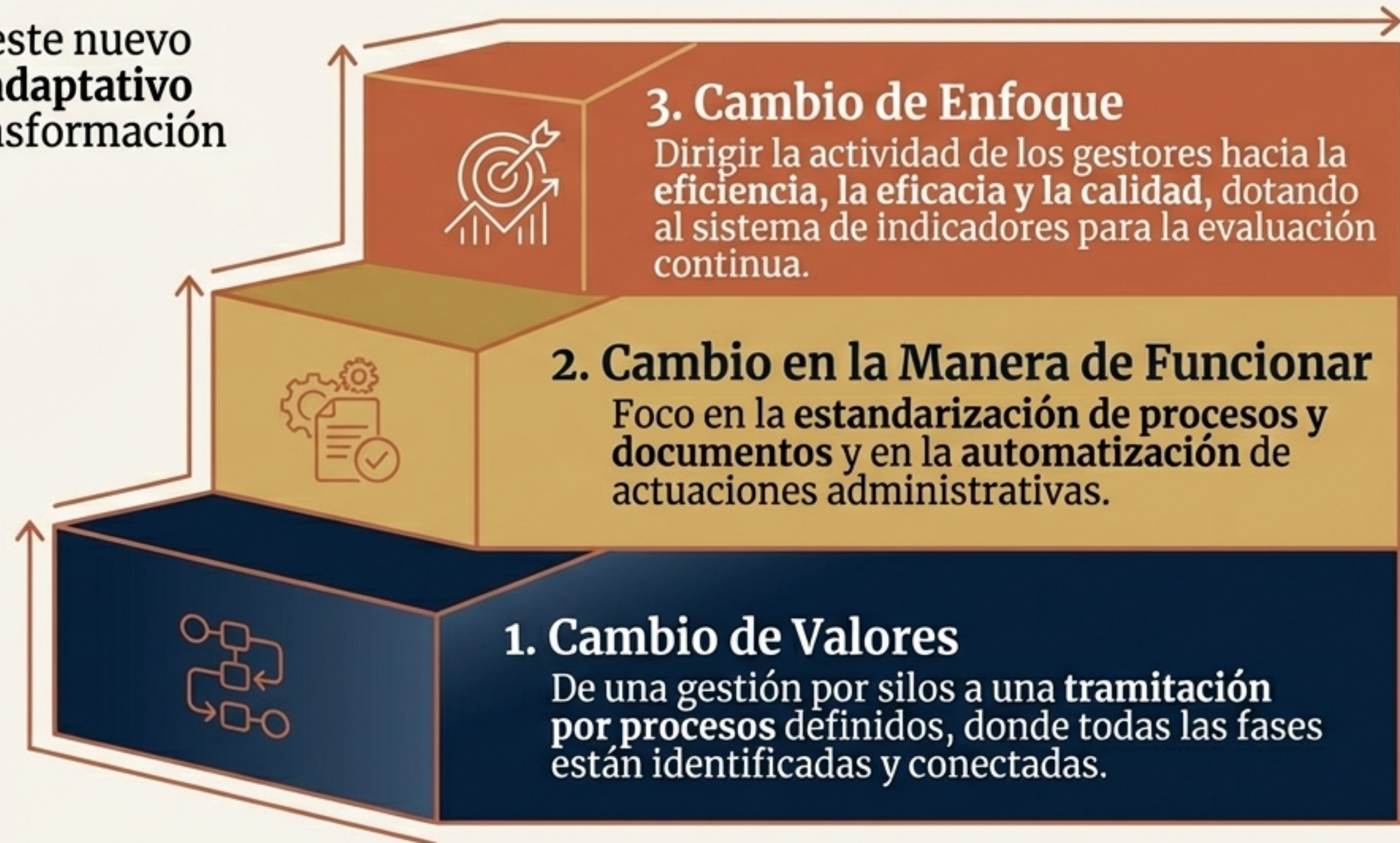
7 Mejorar los canales de información a la ciudadanía.



8 Facilitar la relación de la ciudadanía y empresas con el Ayuntamiento.

El Verdadero Cambio: Más Allá de la Tecnología, una Transformación Cultural.

La implantación de este nuevo modelo fue un **reto adaptativo** que implicó una transformación en tres niveles fundamentales de la organización:



El Camino Hacia la Modernización: Principios Clave.



La Transformación Digital es una Oportunidad para Mejorar el Servicio que Prestamos a los Ciudadanos.

Debemos construir una administración pública más automatizada, transparente y accesible, estableciendo canales de comunicación efectivos entre la ciudadanía y los gobiernos municipales.

Juntarse es un comienzo.
Seguir juntos es un progreso.
Trabajar juntos es un éxito.

— Henry Ford