



Transformación digital del Ayuntamiento de Madrid

Estrategia de Aplicaciones Móviles Madrid Móvil

Candidatura a los Premios ASLAN 2023

Enero 2023

 **MADRID**
oficina digital



MADRID MÓVIL
tu ciudad
EN TUS MANOS





1. Resumen ejecutivo

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de la Oficina Digital (OD, en adelante) y su Organismo Autónomo, Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM, en adelante), es plenamente consciente del momento actual que vivimos en materia de movilidad y, más concretamente, el lugar que el móvil está ocupando ya en el centro de la sociedad.

A raíz de esta explosión del canal móvil, la OD e IAM están impulsando la transformación digital de la ciudad de Madrid en un escenario cada vez más digital, a través de una Estrategia de Aplicaciones Móviles.

Esta Estrategia se trata de una iniciativa que tiene como **objetivo principal** ofrecer una mejor experiencia a los ciudadanos de la ciudad, potenciando y favoreciendo los servicios altamente accesibles, usables y útiles para la ciudadanía, que pueda utilizar cualquier ciudadano, en cualquier momento, en cualquier lugar, independientemente de sus circunstancias, su situación y el dispositivo que utilice.

La **Estrategia de Aplicaciones Móviles del Ayuntamiento de Madrid** plantea como ejes principales que todos los desarrollos se orienten al canal móvil (mobile first); evitar la proliferación de aplicaciones móviles del Ayuntamiento de Madrid y potenciar Madrid Móvil, una aplicación móvil para gobernar todos los servicios a disposición de los ciudadanos.

En resumen, la aplicación Madrid Móvil es una herramienta esencial para mejorar la movilidad en la ciudad de Madrid y ofrecer a los ciudadanos una amplia gama de servicios y funcionalidades relacionadas con la movilidad. Con esta aplicación, el Ayuntamiento de Madrid ha demostrado su compromiso con la mejora de la eficiencia y la transparencia de la administración.

2. Objetivos

Objetivo 1 – Social: Maximizar la participación y mejorar la experiencia y facilidad de uso en los servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid poniendo al ciudadano en el centro acercando los servicios al móvil, el canal más utilizado, a través de una experiencia de usuario fluida e intuitiva.

Objetivo 2 – Generar confianza y compromiso con los ciudadanos al proporcionar información y servicios transparentes y confiables a través de un único punto de acceso, Madrid Móvil.

Objetivo 3 – Aprovechar las funcionalidades avanzadas que proporciona el canal móvil sobre los servicios digitales que ofrece el Ayuntamiento de Madrid, como son:

- a. Personalización: adaptarse a las necesidades y preferencias específicas de los usuarios individuales, proporcionando una experiencia más personalizada y satisfactoria.



- b. Notificaciones: enviar notificaciones automáticas a los ciudadanos con información relevante del Ayuntamiento de Madrid (tráfico, obras, contaminación, etc).
- c. Geolocalización: para proporcionar información y servicios relevantes en función de la ubicación del ciudadano.
- d. Integración con otras aplicaciones y dispositivos para brindar a los ciudadanos una experiencia completa y sin inconvenientes.
- e. Accesibilidad para los usuarios con discapacidades, incluidos aquellos con deficiencias visuales, auditivas y motoras.
- f. Acceso sin conexión lo que permite a los ciudadanos acceder a la información incluso cuando no tienen conexión a Internet.

3. Ejes de la Estrategia

La Estrategia de Aplicaciones Móviles del Ayuntamiento de Madrid cuenta con los siguientes ejes principales:

1. **Los desarrollos se orientarán al canal móvil (mobile first):** dado que el acceso a los servicios digitales se realiza preferentemente a través de los móviles, IAM considera que se debe favorecer y potenciar el canal móvil como eje preferente de interrelación y prestación de servicios a los ciudadanos de la ciudad de Madrid, diseñando servicios bajo una filosofía de canal móvil preferente (mobile first, en inglés).
2. **Se evitará la proliferación de apps móviles:** potenciar preferentemente el canal móvil para hacer los servicios del Ayuntamiento más accesibles, no implica necesariamente desarrollar más aplicaciones móviles. Desde IAM se considera que se trata de dos conceptos totalmente distintos y generar más aplicaciones móviles con un claro valor añadido para la ciudadanía no va a conseguir servicios más accesibles, usables y útiles.
 - a. Desde el punto de vista de la ciudadanía, resulta poco adecuado obligar a instalarse múltiples aplicaciones móviles que ofrecen servicios muy concretos que utilizan esporádicamente para relacionarse con la administración, como por ejemplo: los impuestos.
 - b. Desde el punto de vista interno de IAM, es inviable mantener múltiples aplicaciones móviles que ofrecen servicios muy asilados, en varios markets, con funcionamientos diferentes.
3. **Una app móvil para gobernar todos los servicios:** además de considerar que lo realmente necesario es diseñar servicios accesibles, usables y útiles, independientes del canal utilizado, IAM ha lanzado la aplicación #MadridMóvil, con el objetivo de que integre todos los servicios que necesiten los ciudadanos para comunicarse con el Ayuntamiento de Madrid y que los ciudadanos puedan descargarse gratuitamente una única vez de los market.
4. **Pueden existir excepciones:** se supedita el desarrollo de toda nueva aplicación móvil a que aporte un servicio mejor (debido al uso de características especiales del dispositivo móvil, por ejemplo), más accesible, de nicho o de uso continuado.
5. **Se potenciarán los servicios “web responsive”:** los servicios web responsive son accesibles a través del móvil del ciudadano, sin necesidad de que el ciudadano se descargue nada de ningún market, ni se identifique en ningún sitio. Por lo que facilitan



la prestación de la mayoría de los servicios, minimizando las barreras de entrada (superiores en el caso de una app).

6. **Se valorará la necesidad de integración específica de cada servicio web responsive en la app “Madrid Móvil”:** Madrid Móvil facilita mecanismos de comunicación con la ciudadanía que permiten difundir y promocionar los servicios que se consideren relevantes. IAM considera que, junto con la web y la sede el Ayuntamiento, es el mejor canal para la puesta a disposición y conocimiento de sus servicios.

4. Madrid Móvil

Madrid Móvil es una aplicación móvil avanzada que tiene como objetivo revolucionar la forma en que consumen los ciudadanos los servicios del Ayuntamiento de Madrid. La aplicación ofrece una visión completa e integrada de los servicios digitales que ofrece el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la OD e IAM, realiza una apuesta sólida por Madrid Móvil como única que concentre todos los servicios digitales que puede ofrecer el Ayuntamiento a los ciudadanos.

Actualmente, Madrid Móvil ofrece a los ciudadanos una amplia variedad de servicios y funcionalidades:

- Trámites telemáticos del Ayuntamiento de Madrid.
- Mi Carpeta.
- Servicio de Cita previa.
- Comunicación de Avisos: con la opción de geolocalizar el aviso y añadir fotos y que actualmente cuenta con las categorías de: Alumbrado, aparcamiento, árboles y parques, Áreas infantiles, bicicleta pública, calzadas y aceras, cubos y contenedores, fuentes, limpieza en espacios públicos, mobiliario urbano, papeleras, plagas, retirada de elementos, río Manzanares, señales y semáforos, vehículos abandonados.
- Gestión de actividades deportivas: reserva de pistas, reserva de clases abiertas y entrada de piscinas de verano, etc.
- Mapa con geolocalización de elementos de la ciudad, en base a la posición del ciudadano.
- Comunicados con información útil y necesaria trasladada desde el Ayuntamiento para los ciudadanos.
- Aseos y Fuentes de agua para beber. Mapa geolocalizado de los aseos y las fuentes de agua para beber.

Además, se está trabajando en integrar la posibilidad de obtener información sobre los aparcamientos disponibles en la ciudad, con la opción de reservar y pagar, pago de la zona SER, solicitudes de Madrid Central, museos.



5. Beneficios

Madrid Móvil es una aplicación móvil que está diseñada para mejorar la forma en que las personas interaccionan con los servicios que ofrece el ayuntamiento. Utilizar Madrid Móvil ofrece un gran número de beneficios a los ciudadanos en términos de eficiencia, ahorro de desplazamientos y comodidad y reducción del impacto medioambiental.

Uno de los principales beneficios de Madrid Móvil es que ofrece multitud de servicios digitales del Ayuntamiento de Madrid que puede gestionar cualquier ciudadano independientemente de dónde se encuentre, minimizando los desplazamientos de los ciudadanos y, por tanto, ayudando a reducir la congestión y la contaminación en la ciudad.

Otro beneficio de Madrid Móvil es la eficiencia en la gestión, como su integración con la aplicación de avisos, que permite avisar a los servicios del Ayuntamiento sobre cualquier incidencia en la vía pública, geocalizando la incidencia de forma rápida y sencilla. Este servicio se ofrece alternativamente a través del teléfono del Ayuntamiento, 010, lo que supone actualmente llamar al teléfono, entrar en una cola de espera durante un tiempo y finalmente gestionar el aviso con un operador, lo que de media supone un tiempo de entre 4 y 5 minutos. Se han tramitado a través de Madrid Móvil 132.000 avisos durante 2022.

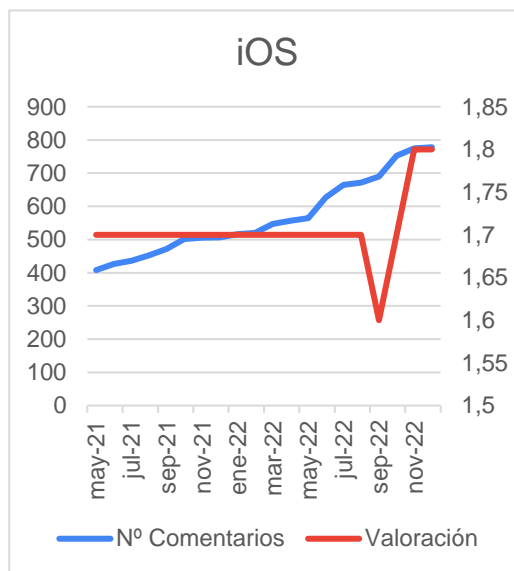
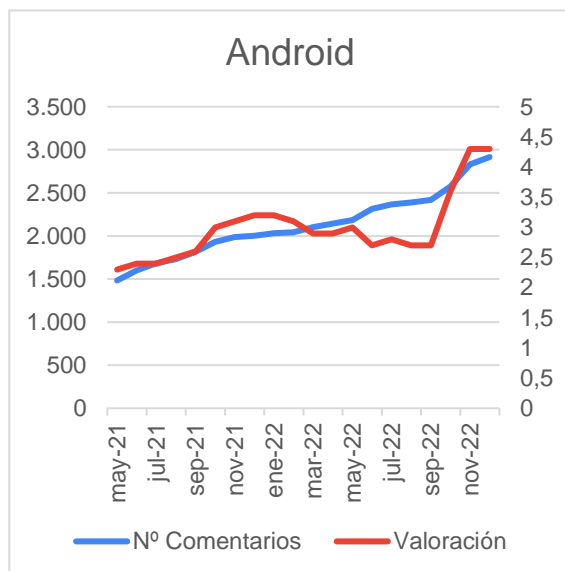
Se debe realizar una mención especial a la eficiencia en la gestión de la reserva de clases abiertas en los Centro Municipales Deportivos, que se realiza en casi un 80% a través de Madrid Móvil, casi 3 millones de reservas.

Por último, la aplicación Madrid Móvil está diseñada para ser fácil de usar. La interfaz es intuitiva y simple, lo que ayuda a la navegación a los ciudadanos independientemente de su edad o conocimientos tecnológicos.



6. Resultados

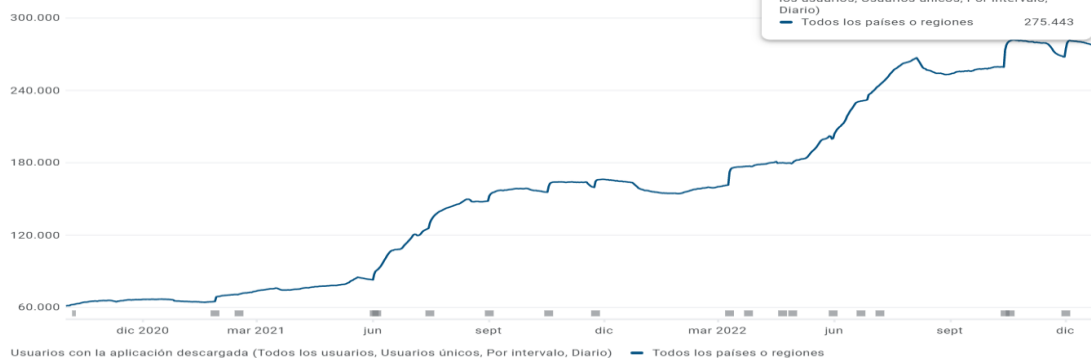
La aplicación actualmente cuenta con la mejor valoración desde que salió en ambos markets, con una mejora espectacular en 2022:



Usuarios:

El número de ciudadanos con la aplicación descargada actualmente en **Android** es de **275.000**, lo que supone un aumento del 91% con respecto a 2021:

Serie temporal

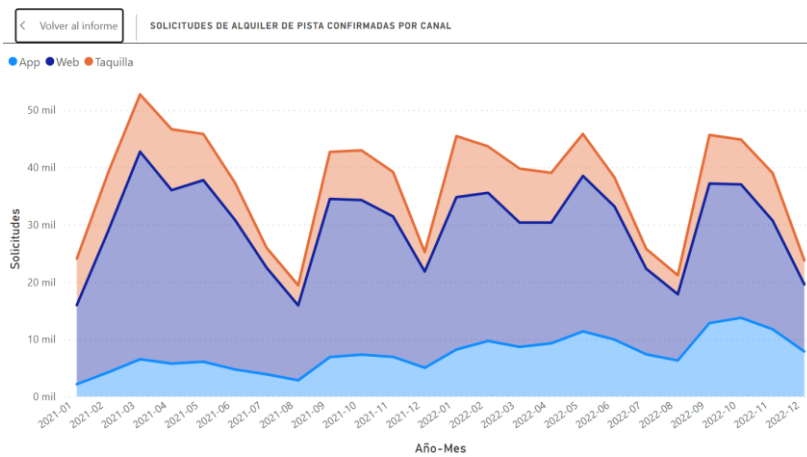


En iOS casi 170.000 usuarios, lo que supone un aumento del 106% respecto a 2021.

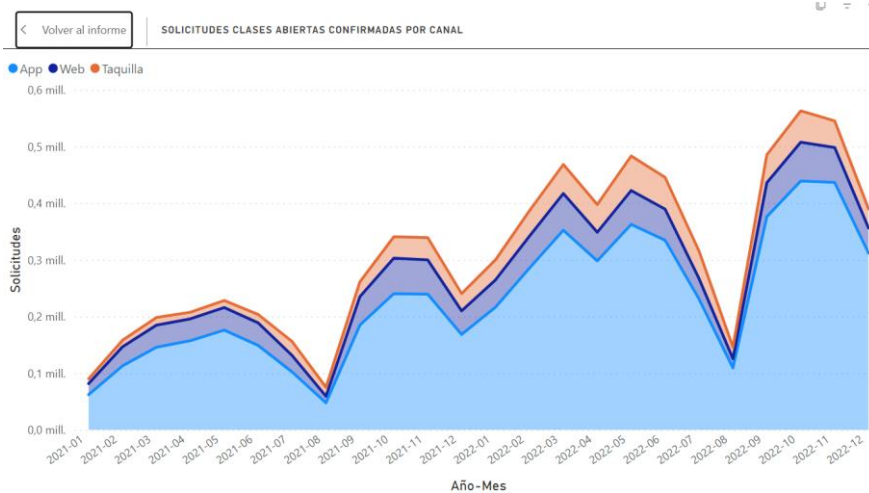


Deportes:

A través de Madrid Móvil, en **2022**, se han realizado casi **200.000 alquileres de pista** (un 25% del total):

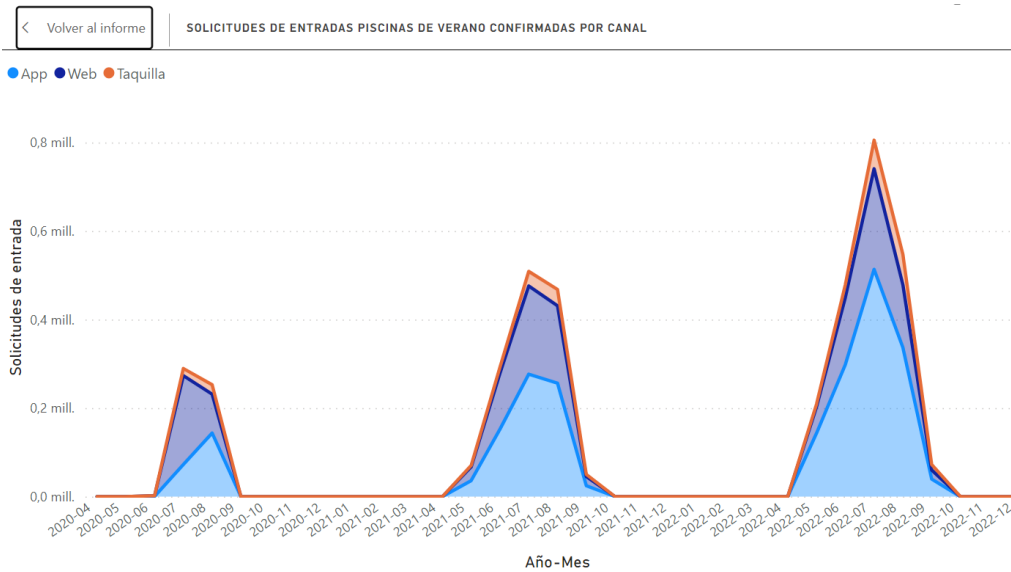


3,7 millones de reservas de clases abiertas (un 76% del total):



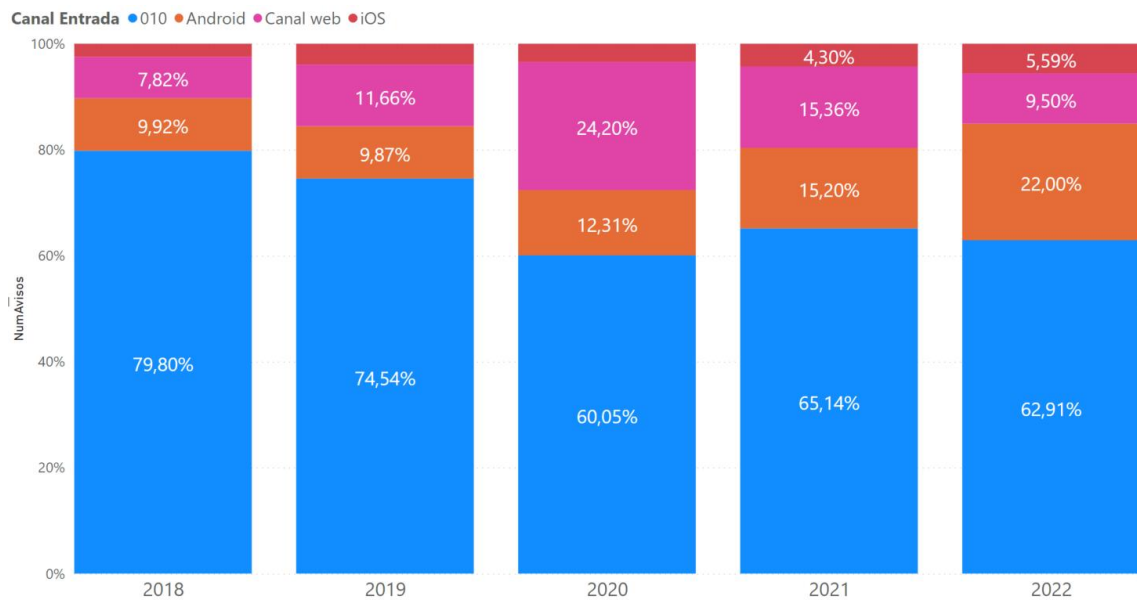


Y se han comprado **1,3 millones de entradas de piscina** (un 63% del total):



Avisos:

De los 530.000 avisos tramitados en 2022 por el Ayuntamiento de Madrid, el 20% se han trasladado a través de la versión de Android de Madrid Móvil y el 5% en iOS (lo que supone un aumento del 7% respecto a 2021).





7. Socios tecnológicos



**Hewlett Packard
Enterprise**

RAD(+)
technologies



NetApp®

