



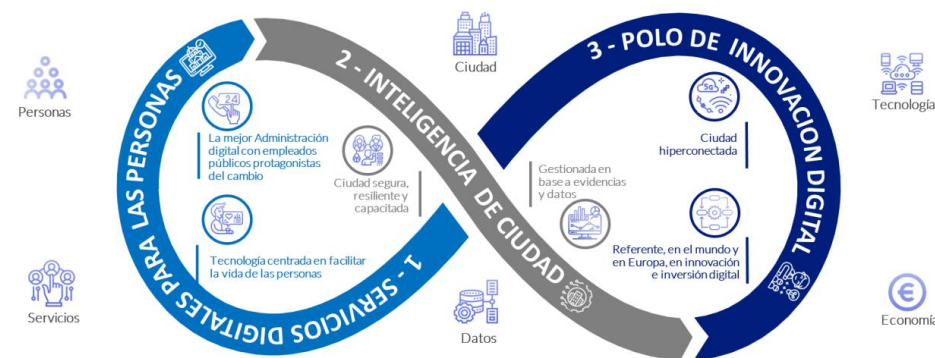
# Aplicando Tecnologías Inteligentes para optimizar la atención al Empleado Municipal

DXC Technology  
FERNANDO GOÑI

SMARTCITY  
EXPO WORLD CONGRESS  




# MADRID CAPITAL DIGITAL – SERVICIOS DIGITALES PARA LAS PERSONAS



## Objetivo estratégico 1: *Servicios Digitales para las personas*

Para **impulsar** este objetivo estratégico, la Ciudad de Madrid cuenta con distintos **proyectos habilitadores** e **impulsores de la transformación**, estructurados en los siguientes ejes estratégicos:

### Eje estratégico 1:



La mejor administración digital con empleados públicos protagonistas



## Programa 2. **DIGITALIZACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN INTERNA**



Puesto de trabajo avanzado

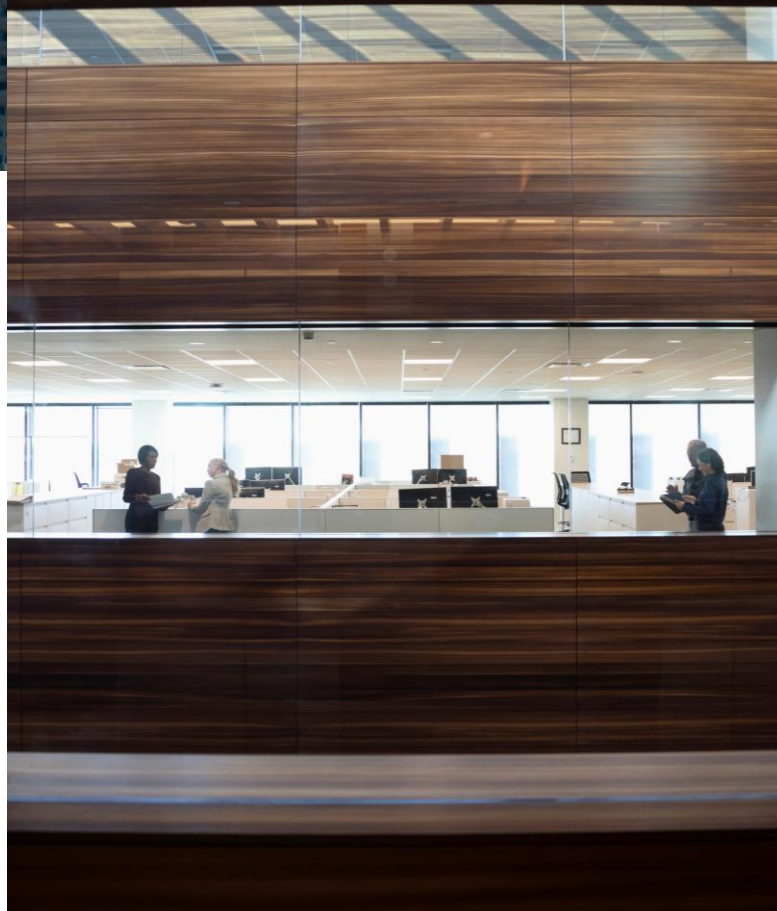


01.

## LA REVOLUCIÓN DEL MODELO DE TRABAJO TRADICIONAL







## TRANSFORMACIÓN DE ALTO IMPACTO EN EL MODELO DE TRABAJO MUNICIPAL

### **La transformación que ya está en marcha**

El modelo de trabajo público evoluciona hacia estructuras más colaborativas, digitales y centradas en el ciudadano.

### **Un ayuntamiento ágil, innovador y centrado en el ciudadano**

A la altura de las expectativas ciudadanas, con visión de futuro y proyectos transformadores.

### **Smart Cities como contexto**

El entorno económico-social exige modelos de gobierno inteligentes, capaces de anticiparse y adaptarse a las necesidades.

### **Nuestra propuesta: tecnología al servicio de las personas**

Servicios inteligentes que redefinen la productividad, la empatía y la experiencia pública.



02.

**TECNOLOGÍA  
QUE IMPULSA EL  
CAMBIO:  
PLATAFORMAS  
INTELIGENTES**





# LA IA ES EL MOTOR QUE PERMITE ANTICIPAR, RESOLVER Y CONECTAR MEJOR CON EL CIUDADANO.



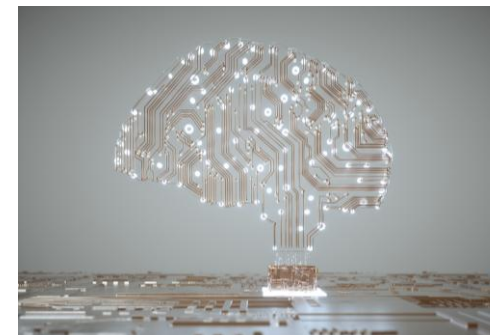
## Inteligencia Artificial

- **LevelZero:** automatización de incidencias y peticiones
- **META:** análisis predictivo de tiquets
- **OneDesk:** soporte inteligente, preciso y coherente.



## Experiencia de Usuario

- **Nexthink:** monitorización proactiva
- **Voice Analytics:** atención multicanal personalizada, con foco en la experiencia de usuario



## Excelencia operativa

- **Equipo DXC** propio, especializado y cercano
- **Seguridad ENS** nivel alto + innovación continua
- **Gestión de activos** RFID

La reducción de tiempos y la mejora en la resolución, además de una mayor satisfacción del empleado público, definen el impacto real del cambio que se transfiere al ciudadano



03.

## IMPACTO REAL DE LA IA EN LA EXPERIENCIA PÚBLICA







## EL CIUDADANO EN EL CENTRO: IMPACTO REAL DE LA IA EN LA EXPERIENCIA PÚBLICA

### ¿Qué hace posible este cambio?

DXC pone al servicio de la administración pública su plataforma inteligente, su equipo especializado y su visión tecnológica para transformar la atención ciudadana.

#### Resultados tangibles

- Atención más rápida y multicanal
- Procesos más seguros y automatizados
- Empleados públicos más capacitados, ciudadanos más conectados y satisfechos
- Integración con los procesos y herramientas del Ayuntamiento para evitar silos

#### Próximos pasos

- Extender el uso de IA a cada interacción pública
- Medir el impacto real en la experiencia ciudadana
- Convertir cada servicio en una oportunidad de confianza
- Mantenimiento predictivo en espacios públicos como bibliotecas, polideportivos...



