

# FICHA CASO

# GOVTECH

---

CONCEJALÍA DE JUVENTUD. AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE.  
Unificar la toma y gestión de datos en las inscripciones de las actividades del Área de Juventud del Ayuntamiento de Boadilla del Monte con todas las garantías y exigencias municipales



# Ayuntamiento de Boadilla del Monte. Registro automático de actividades juveniles y de reservas de espacios

Concejalía de Juventud - Startup: Unigow.

Descripción del contexto y el caso.

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte tiene dificultades para recoger y unificar la información y datos personales de los participantes para las inscripciones de las actividades juveniles. Los procesos de inscripción han pasado de ser únicamente presenciales, a poder realizarse a través de la sede electrónica, de plataformas web o, incluso, de manera informal mediante teléfono o WhatsApp con los corresponsales del Área de Juventud. Sin embargo, desde la pandemia se ha reducido considerablemente la participación de los jóvenes en las actividades ofertadas por el Ayuntamiento, y la información sobre las inscripciones llega de forma dispersa a los trabajadores municipales, que ven su trabajo duplicado.

Una de las principales problemáticas radica en la multiplicidad de canales a través de los cuales los jóvenes pueden apuntarse a las actividades. Además de esto, hay una falta de definición de criterios comunes en la recogida y tratamiento de los datos. Puesto que no se requieren siempre los mismos para todas las actividades, algunos están incompletos o no se sincronizan con otras bases de datos del Ayuntamiento. A su vez, se suma la ausencia de retroalimentación, que permitiría adaptar las actividades ofrecidas a las expectativas y necesidades de los jóvenes. Como consecuencia, el Área de Juventud se ve afectada por falta de participación, motivación y control interno de la situación, provocando la toma inmediata —y, a veces, ineficaz— de decisiones para afrontar los problemas.

## EL RETO:

¿Cómo podríamos unificar la toma y gestión de datos en las inscripciones de las actividades del Área de Juventud del Ayuntamiento de Boadilla del Monte con todas las garantías y exigencias municipales?

### Subretos:

- ¿Cómo podemos agilizar el sistema de registro y rescate de datos?
- ¿Cómo podemos sincronizar los datos con las bases de datos de otras áreas?
- ¿Cómo podemos proteger los derechos y la privacidad de los usuarios, teniendo en cuenta que son menores de edad?
- ¿Cómo podemos recoger feedback para adaptar la oferta?

## La solución ganadora: Plataforma para el registro automático de actividades juveniles y de espacios por Unigow.

La propuesta ganadora del reto fue de Unigow con una plataforma que facilita la inscripción online para actividades juveniles como ludotecas y eventos recreativos, así como la reserva de salas de ensayo. Esta herramienta mejora la gestión de programas juveniles, recopila datos y optimiza la comunicación con los jóvenes a través de canales como WhatsApp y correo electrónico. Además, al integrar inteligencia artificial y análisis de datos, permite a los ayuntamientos comprender mejor las necesidades juveniles, ayudando a diseñar políticas y servicios más efectivos.

La flexibilidad de la solución ha permitido la integración de la herramienta a la ya existente website del área de Juventud: juventudboadilla.org desde donde tanto familias como jóvenes pueden reservar de manera fácil y cómoda, con todas las garantías del tratamiento de datos de menores.

## Piloto govtech: registro automático.

El piloto govtech es la implementación de una solución govtech en un espacio real pero controlado, para comprender las oportunidades e impactos de usar una tecnología en un contexto específico y para un reto en concreto”.

En este caso, el piloto de 5 meses se ha desarrollado con la Concejalía de Juventud del Ayuntamiento de Boadilla del Monte y ha consistido en:

- Ejecución
- Integración
- Implementación
- Fin del proyecto y resultados

## Principales resultados del piloto



> 60% menos de tiempo invertido de un técnico en reservas de salas para niños y jóvenes: 81 horas anuales ahorradas.

> Sistema eficiente para asociar DNIs con reservas y facilitar el acceso, reduciendo errores y eliminando pasos innecesarios.

> Recolección automática de opiniones sobre la reserva de salas, almacenadas en la base de

datos para futuras mejoras.

### Un piloto solo fracasa si no genera aprendizajes.

El piloto finaliza con una Sesión de Aprendizaje en la que se evalúa si la solución pilotada ha dado respuesta al reto, se valoran las especificaciones y funcionalidades técnicas de la herramienta y se analiza cómo la introducción de esta nueva herramienta impacta en el servicio o proceso.

Los principales aprendizajes de este piloto han sido:

- **Necesidad de un perfil familiar para gestionar reservas de menores:** Para facilitar la experiencia de las familias, se ha visto necesario un rediseño el proceso de reservas para que un mayor (madre, padre u otro familiar) pueda hacer reservas múltiples de menores. La lógica del perfil familiar permite una gestión única para el usuario y así, ayudar a que los menores de una misma familia puedan ir juntos a las actividades.
- **Revisión de procesos internos de reservas de salas:** El proceso de reservas de salas de manera autónoma por el usuario, ha permitido la revisión del proceso interno que llevaban a cabo hasta el momento, incluyendo la asociación de DNIs con las fianzas de manera automática, eliminando pasos innecesarios internos y mejorando la experiencia del usuario al agilizar el acceso y las gestiones administrativas.
- **Renovación de bases de datos:** La decisión de iniciar una nueva base de datos desde cero, en lugar de intentar optimizar la existente, ha establecido una infraestructura más eficiente y funcional para gestionar la información de usuarios y reservas de manera confiable.

“Valoro mucho la actitud de la empresa. Louan y su equipo de Unigow han puesto mucho de su parte. La empresa se ha involucrado al 100% desde el principio y ha estado más que predispuesta a aprender y mejorar.”

*María de la Merced, Coordinadora de Juventud, Ayuntamiento Boadilla del Monte.*

Gracias al piloto, se ha conseguido centralizar y digitalizar las inscripciones y reservas de salas del Área de Juventud, permitiendo una gestión más ágil desde una única plataforma que se ha integrado en la web ya existente. De esta manera, ha logrado reducir el tiempo requerido por operación de reserva de salas en un 60%, lo que equivale a un ahorro de 81 horas anuales. Se ha optimizado el sistema para asociar DNIs con reservas y facilitar el acceso, reduciendo errores y eliminando pasos innecesarios. Además, se ha creado un perfil familiar que facilita la inscripción a actividades y ludoteca de múltiples menores, mejorando la experiencia de usuario. Por último, el registro detallado de usuarios y reservas, junto con la recolección de feedback automatizado, facilita el análisis y la mejora continua del servicio. Estas conclusiones ayudarán a continuar mejorando los servicios y las actividades de promoción ofrecidas por el Área.

En cuanto al impacto de la plataforma de participación juvenil en el Ayuntamiento de Boadilla, el piloto ha permitido detectar aspectos que deben tenerse en cuenta en caso de querer

escalar la implementación de este tipo de soluciones dentro de la Administración. Algunos de los más relevantes son:

- **Adaptabilidad a nuevas áreas y actividades:** Ampliar la solución a otras áreas del Ayuntamiento requiere considerar las especificidades de cada departamento. También sería necesario desarrollar funcionalidades para gestionar actividades más complejas, como eventos masivos con verificación de entradas físicas y requisitos únicos.
- **Integración con herramientas existentes o reemplazo:** Si bien la herramienta ha probado ser flexible en la integración con la web ya gestionada por el Área, se debe evaluar la integración o reemplazo de otras herramientas ya adoptadas por el Ayuntamiento (como un sistema de gestión de pagos y otro de gestión de tickets de actividades masivas). Unificar las plataformas usadas a nivel municipal podría optimizar procesos y reducir costos.
- **Optimización de la experiencia del usuario y la Administración:** Asegurar que la reserva se bloquee durante el proceso para evitar conflictos y eliminar duplicados en la base de datos vinculando DNIs y perfiles familiares. Además, la programación de actividades debe ser flexible para ajustarse a los requerimientos específicos de cada Área o evento.



#GovtechlabMadrid

