



**Mungest**

## DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Mungest es una empresa con más de 30 años de experiencia dedicada a prestar servicios de implantación de administración electrónica, consultoría administrativa y ejecución de proyectos de transformación digital y modernización en Administraciones Públicas.

Está especializada en la implantación de la administración electrónica, configuración de trámites, gestión administrativa, simplificación, automatización y mejora de los procesos de trabajo internos.

Comercializamos diferentes productos para la implantación de la administración electrónica, tanto para la mejora de la relación con la ciudadanía y empresas como de la gestión interna.

## SERVICIOS/PRODUCTOS DE LA EMPRESA

**Implantación administración electrónica - Asistente Virtual, Automatización trámites (AAA).** Prestamos servicios para la implantación de la administración electrónica, centrados en la modernización y mejora interna, con base en cambios organizativos y enfocado en la ciudadanía. Comercializamos la Plataforma de Administración Electrónica **eXperta**, una solución integral que cuenta con todos los módulos necesarios para la transformación digital de cualquier organismo público (sede electrónica, gestor de expedientes, bandeja de firmas, órganos colegiados, etc.).

**Consultoría de trámites y procedimientos administrativos, así como para el uso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID).** Contamos con una metodología propia para la realización de la consultoría de trámites y procedimientos administrativos, contrastada en diversos proyectos y en diferentes tipos de administraciones. El objetivo es la normalización, simplificación, racionalización e implementación de los trámites y procedimientos en el aplicativo de administración electrónica, cumpliendo con todas las exigencias legales y normativas para la mejora de la gestión actual. Abarca tanto las solicitudes de parte como los expedientes de oficio.

**Aplicación de gestión de Censos y Registros Públicos (Plataforma centralizada de datos).** Se trata de una aplicación web específica y moderna, basada en la nube, para la gestión de todos los censos y registros de Administraciones Públicas (licencias, contratos, entidades ciudadanas, ayudas y subvenciones, censos tributarios, actividades comerciales, inventario, vehículos de movilidad personal, etc.) que permitirá trabajar con datos de calidad, confiables, estandarizados y seguros.

**Oficinas de Asistencia y Materia de Registros.** Prestamos servicios para la puesta en marcha de Oficinas de Asistencia en Materia de Registros y para la implantación de un sistema de atención multicanal, cumpliendo con la nueva normativa administrativa y aprovechando las ventajas que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la atención presencial a la ciudadanía.

## CASOS DE ÉXITO DE LA EMPRESA

### Implantación de administración electrónica en la Autoridad Portuaria de Las Palmas

Implantación y puesta en marcha de la administración electrónica en la Autoridad Portuaria de Las Palmas, tanto de la sede electrónica, la oficina de atención presencial, bandeja de firmas etc.

En el año 2021 se nos adjudicaron los servicios de actualización, implementación de nuevas funcionalidades y mantenimiento de la sede electrónica y el gestor de expedientes. El proyecto incluía además la consultoría e implementación de nuevos trámites específicos en la sede electrónica, así como la configuración de procedimientos administrativos para la gestión interna.



### Consultoría para la configuración de un nuevo servicio de Atención Ciudadana en el Ayto de Avilés

Se incluyó en el proyecto los servicios para el análisis de la situación actual del Servicio de Atención Ciudadana, las propuestas de adaptación para el cumplimiento de las nuevas funciones de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) y para implantar la atención presencial empleando medios electrónicos, todo ello con la finalidad principal de mejorar la relación con la ciudadanía.

Otra parte relevante de la consultoría iba enfocada a la forma de realizar la atención a través de los diferentes canales, el diseño del espacio físico de las oficinas, existencia de documentos normalizados que regulen los principales servicios y funciones que presta, así como la elaboración de un Protocolo de Atención Ciudadana.



### Implantación integral de la administración electrónica en el Ayto de Mogán

Mungest ha realizado en el Ayuntamiento de Mogán una implantación integral de la administración electrónica haciendo uso de la Plataforma eXperta, que ha supuesto un incremento sustancial de la relación electrónica de la ciudadanía con el Ayuntamiento así como el trabajo de todas las unidades con los expedientes administrativos electrónicos. En la actualidad sigue prestando un servicio de mantenimiento (de contenidos y técnico) así como soporte a todos los usuarios.

Entre los principales servicios ejecutados cabe destacar los siguientes:

- **Implantación y puesta en marcha de los siguientes módulos de la Plataforma eXperta:** sede electrónica, Oficina de Asistencia en Materia de Registros, bandeja de firmas, resoluciones y decretos, gestión de órganos colegiados, cuadro de mandos, tablón de anuncios y edictos, etc.
- **Configuración, simplificación e implementación de más de 250 trámites administrativos personalizados:** los trámites están disponibles tanto en la sede electrónica como en el canal presencial, haciendo uso de un asistente virtual para la presentación de solicitudes. Los trámites están en constante actualización y mejora, y se gestionan a su vez todos los trámites periódicos como son las ayudas, subvenciones, inscripciones en escuelas municipales, etc.
- **Interoperabilidad:** haciendo uso de la Plataforma de Intermediación de datos e intraoperabilidad con otros aplicativos internos (padrón de habitantes, gestión tributaria, etc.)
- **Kioscos autoservicio:** Instalación de kioscos autoservicio para la expedición de certificados y volantes padronales.



Si quieres saber más acerca de esta empresa:

<https://www.mungest.com>

Persona y email de contacto:

Pablo Roberto Herrera González / [pherrera@mungest.com](mailto:pherrera@mungest.com)