

# Hiperautomatización al servicio de la eficiencia: Metro de Madrid transforma la gestión de contratos.

Un caso de éxito premiado que impulsa la productividad y la seguridad jurídica en la Administración Pública.



Caso de éxito





## Sobre el cliente

Metro de Madrid es una de las principales redes de transporte público urbano de Europa y un referente en la movilidad de la Comunidad de Madrid. Como entidad pública, su actividad está estrechamente vinculada a la gestión eficiente de recursos, la optimización de procesos internos y el estricto cumplimiento normativo.

Dentro de su estructura organizativa, el Área de Ingeniería de Instalaciones desempeña un papel clave en la gestión de contratos ordinarios necesarios para el mantenimiento, evolución y modernización de las infraestructuras. Garantizar la eficiencia, trazabilidad y control de estos procesos resulta fundamental para asegurar un servicio de calidad al ciudadano y una administración responsable de los fondos públicos.



# El reto

El punto de partida del proyecto fue el análisis detallado del proceso de contratación ordinaria del Área de Ingeniería de Instalaciones, que constaba de **17 etapas diferenciadas**, desde la recepción de la documentación inicial hasta la comunicación del cierre del proceso.

- + Las principales **ineficiencias** se concentraban en la generación y revisión de documentación, la formalización del contrato y, especialmente, en la comunicación del cierre del proceso. En esta fase, las notificaciones no llegaban automáticamente a todos los intervinientes, obligando al personal administrativo a realizar envíos manuales adicionales, con el consiguiente riesgo de omisiones.
- + Asimismo, existían **carencias** en la estandarización documental, el control de versiones y la reutilización de la información, lo que dificultaba el seguimiento, el análisis y la auditoría del proceso.

**Un proceso altamente manual, intensivo en gestión documental y con múltiples puntos de fricción limitaba la eficiencia operativa e incrementaba el riesgo de errores.**

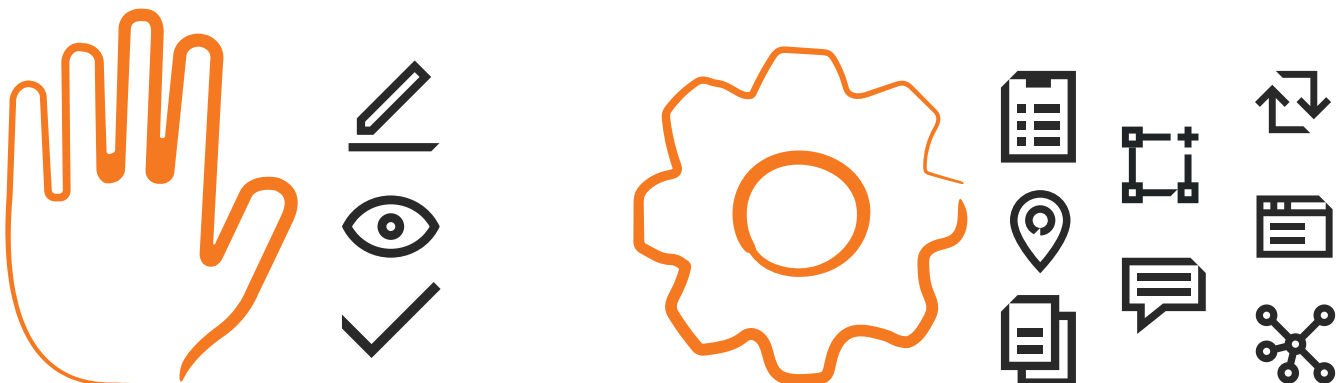


## La solución propuesta por Kyocera

Kyocera abordó el proyecto mediante un enfoque de **hiperautomatización** y **desarrollo a medida**, aplicando el principio de que aquellas tareas repetitivas y estandarizables debían ser asumidas por la tecnología, reservando la intervención humana para las actividades de mayor valor.

La solución implementada establece una clara separación de responsabilidades: los usuarios elaboran, revisan y aprueban los contenidos, mientras que la automatización garantiza la normalización de los documentos, su correcta ubicación, el control estricto de versiones, la trazabilidad completa del proceso y la generación automática de notificaciones.

Además, se automatizó la actualización del maestro de contratos y la explotación de la información mediante metadatos, sentando las bases para el análisis y reporting avanzado con herramientas como Power BI, así como para futuras integraciones entre distintas áreas de la organización.



# Resultados y beneficios

La implantación de la solución ha generado beneficios claros y medibles para Metro de Madrid, destacando:

- + Estandarización completa del proceso, guiando al usuario durante su ejecución y reduciendo errores humanos.
- + Reutilización de la información ya introducida en distintas fases del proceso.
- + Certeza en la utilización de plantillas y versiones vigentes de los documentos.
- + Automatización total de las notificaciones, sin necesidad de intervención manual.
- + Control exhaustivo del versionado documental, facilitando la trazabilidad y auditoría.
- + Actualización automática de registros mediante metadatos.
- + Mayor agilidad en el análisis global de la información y mejora del cumplimiento normativo.

Todo ello se ha traducido en una mejora significativa de la productividad, la calidad del proceso y la seguridad jurídica, incrementando la satisfacción tanto de los empleados como de los ciudadanos.

El proyecto ha sido reconocido con el **Premio a la Eficiencia Operativa en la edición 2024 de los Premios Computing**.



## Conclusión

Este caso de éxito demuestra el impacto real de la hiperautomatización y el desarrollo tecnológico a medida cuando se aplican con una visión estratégica y centrada en las personas.

Metro de Madrid ha transformado un proceso complejo y manual en un modelo eficiente, trazable y escalable, reforzando el control, la transparencia y la seguridad jurídica. Kyocera ha actuado como socio tecnológico, aportando experiencia, capacidad de orquestación y un enfoque orientado a resultados, consolidando un modelo replicable para otras organizaciones públicas que buscan optimizar sus procesos y avanzar hacia una administración más eficiente y moderna.

Kyocera es un partner global de soluciones que generan conocimiento para acelerar y maximizar la eficiencia en los negocios. Nuestras soluciones abarcan los procesos end to end de la gestión de datos de nuestros clientes, que facilitan estilos de trabajo híbridos apoyados en la tecnología y conectados a través de entornos seguros, optimizados y sostenibles.

Kyocera Document Solutions ha liderado la innovación tecnológica desde 1934. Gracias a ello, hacemos posible que nuestros clientes conviertan su información en conocimiento, alcancen la excelencia y creen una sólida ventaja competitiva. Con una dilatada experiencia profesional y un gran sentido de la empatía, ayudamos a las organizaciones a poner el conocimiento en práctica para impulsar su transformación.

KYOCERA Document Solutions S.A.  
Edificio KYOCERA – C/Manacor, 2 – 28290 Las Rozas – Madrid  
Tel + (34) 91 631 8392 – Fax + (34) 91 631 82 19

Delegación de Cataluña  
Gran Via de les Corts Catalanes 641,  
Oficina 3. Planta Ático 08010 Barcelona  
Tel + (34) 93 595 12 50



[kyoceradocumentsolutions.es](http://kyoceradocumentsolutions.es)