



## Aplicación de minería de procesos para la mejora de los servicios públicos

<sup>1</sup>Arturo Martínez Escobar, <sup>2</sup>Nemury Silega Martínez, <sup>3</sup>Manuel Noguera

<sup>1</sup>**Ayuntamiento de Granada - Agencia Municipal Tributaria, España**

<sup>2</sup>**Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba**

<sup>3</sup>**University of Granada, España**

En las Administraciones Públicas, es cometido fundamental el asegurar un servicio de calidad a los ciudadanos de forma que éstos contribuyan a la recepción de bienes y servicios a los que tienen derecho. Una buena provisión de servicios públicos, en principio, deberá respetar las restricciones legalmente establecidas, llegar a los ciudadanos en tiempo y forma, y desde el punto de vista organizativo, dichos servicios deben ser desempeñados aplicando criterios de eficacia y eficiencia. Este estudio se ha aplicado a un departamento de gestión de reclamaciones relacionado con la recaudación de impuestos municipales en una Administración Pública de ámbito local (municipal), y ha servido para poner en valor los datos de eventos asociados a transacciones de expedientes a través de un proyecto de minería de procesos, enfocando este último en una selección de técnicas y herramientas para visualización de trazas y descubrimiento y filtrado aplicado de logs de eventos. Ello nos ha permitido detectar ineficiencias y puntos de mejora en los procesos de negocio implantados. Como resultado de esta actividad, identificamos posibilidades de mejora en la provisión de servicios que estaban causando reclamaciones ciudadanas y

para las que no existían previamente herramientas que pudieran ayudar a los gestores del proceso en su visualización. La minería de procesos se ha mostrado como una solución útil de ayuda a la mejora de la provisión de servicios que repercutirán en una mejora de la calidad de vida y percepción de las administraciones por la ciudadanía.