

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN MADRID

ADMINISTRACIÓN DIGITAL



MADRID
Coordinación General de la Alcaldía



MADRID
oficina digital



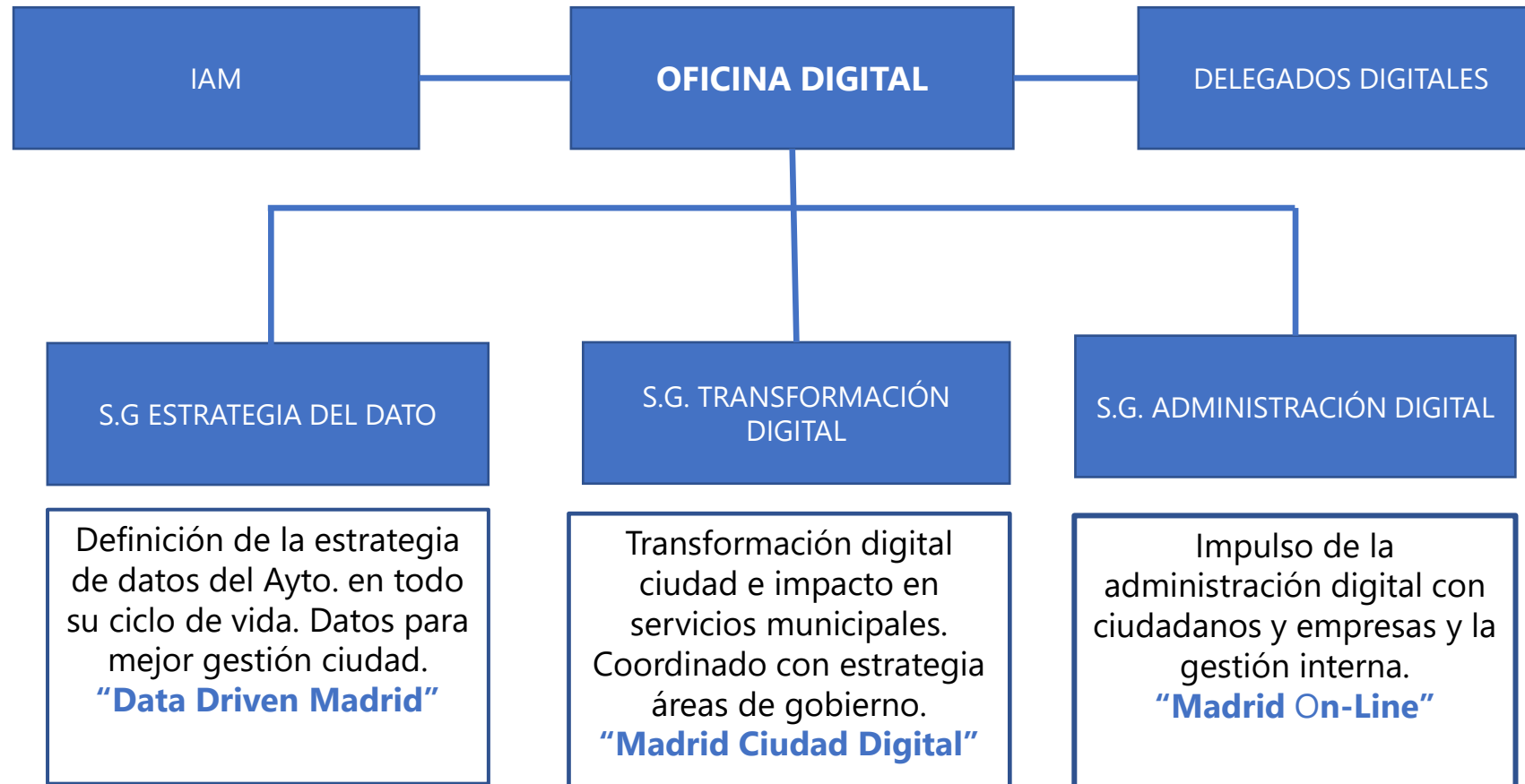
Informática
del Ayuntamiento
de Madrid

Coordinación General de la Alcaldía
Dirección General de la Oficina Digital

INDICE

- Oficina Digital
- Transformación digital en Madrid
- Líneas básicas de transformación digital
- Plan de choque de administración digital
- Estadísticas fundamentales de avance

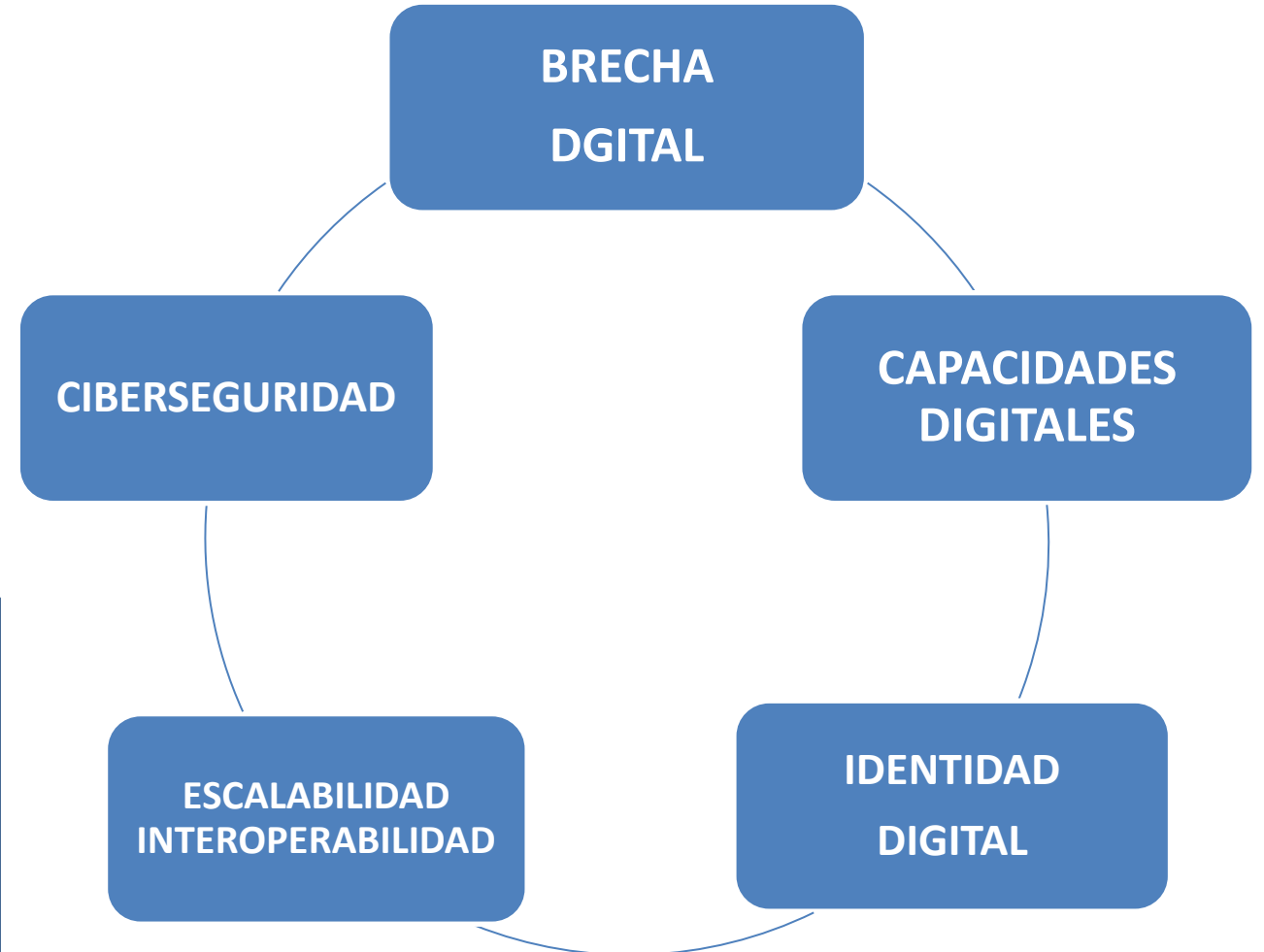
ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DIGITAL



RETOS DIGITALES



- 27.000 empleados
- 1.000 oficinas físicas
- 3,3 millones ciudadanos empadronados
- 6 M visitantes en total
- 0,5 M empresas (de multinacionales a PYMEs)
- Complejidad - diversidad
- Alta contribución a la economía española



EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL



Que queremos de Madrid Ciudad Digital en 2026

01 Madrid Hub Digital de Europa

02 La mejor Administración Digital

03 Madrid Innovadora y polo de atracción tecnológica

04 Ciudad Dirigida por Datos

05 Ciudad Segura y Cibersegura

06 Madrid Ciudad 5G hiperconectada

07 Madrid Ciudad capacitada

08 Empleados públicos protagonistas

09 Tecnología al servicio de las personas

10 Tecnología para la colaboración y cooperación



POTENCIAR INFRAESTRUCTURAS ECONOMÍA DIGITAL EN MADRID

CENTROS DATOS, CONECTIVIDAD, 5G, AI, CIBERSEGURIDAD, PERSONAL CAPACITADO IT, ...



Madrid: un hub digital para el sur de Europa
Infraestructura digital conectada

Informe elaborado por Delfos Research y patrocinado por Interxion y DE-CIX

<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>5G para logística</h3>  <p>ERICSSON Telefónica</p> <p>Red privada 5G para casos de uso que requieran baja latencia en Industria 4.0 y logística. Durante el proyecto se definirán con el cliente qué aplicaciones del mundo logístico, en combinación con 5G son aplicables.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Educación VR 5G</h3>  <p>ie Telefónica</p> <p>Seminarios grupales con tecnología VR. Aplicación VR que permite el acceso por parte de los alumnos a un aula virtual interactiva donde asistir a seminarios impartidos por un especialista, en remoto. Desarrollos de espacios 3D relacionados donde poder ampliar "in-situ" el contenido.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Holographic meetings</h3>  <p>Telefónica intel</p> <p>Reuniones virtuales con presencia holográfica que permiten una interacción virtual realista e inmersiva. Se requiere un espacio especialmente adaptado y el uso de la realidad virtual por parte de los participantes.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Producción remota profesional de video 4k</h3>  <p>Telefónica intel Telefónica</p> <p>Mejora de los procesos de producción televisiva, haciéndolos más sencillos y agilizando los tiempos de respuesta para cubrir los eventos</p>
<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Zero-latency translation</h3>  <p>MELIÀ intel Telefónica</p> <p>Traducción simultánea en tiempo real mediante software e IA, utilizando capacidades de baja latencia y de Edge Computing sobre 5G.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Network slicing sector hotelero</h3>  <p>MELIÀ</p> <p>Despliegue de varias redes paralelas sobre la misma infraestructura 5G, utilizando técnicas de Network Slicing para asegurar los requisitos y QoS necesarios de cada grupo de usuarios, especialmente en la parte radio.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Control tráfico aéreo de drones en entornos urbanos</h3>  <p>ERICSSON Telefónica</p> <p>Aplicación de las tecnologías de C-V2X al control aéreo de flotas de drones, para facilitar el control del espacio aéreo en entorno urbano así como analizar los sistemas de posicionamiento desde la red.</p>	<p>Piloto 5G Madrid</p> <h3>Rehabilitación VR 5G</h3>  <p>Hospital Universitario de La Princesa Roche Telefónica</p> <p>Rehabilitación de enfermos de esclerosis múltiple a través de tecnologías de Realidad Virtual y 5G.</p>

Transformación digital

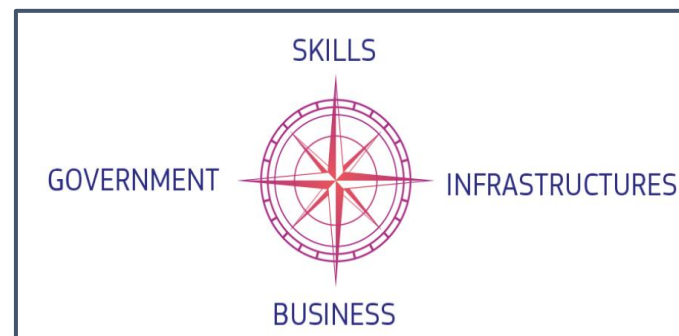


R.5. Incorporar las infraestructuras tecnológicas necesarias para permitir la innovación de los servicios sustentados en ellas, facilitando la reducción del impacto medioambiental y su sostenibilidad.

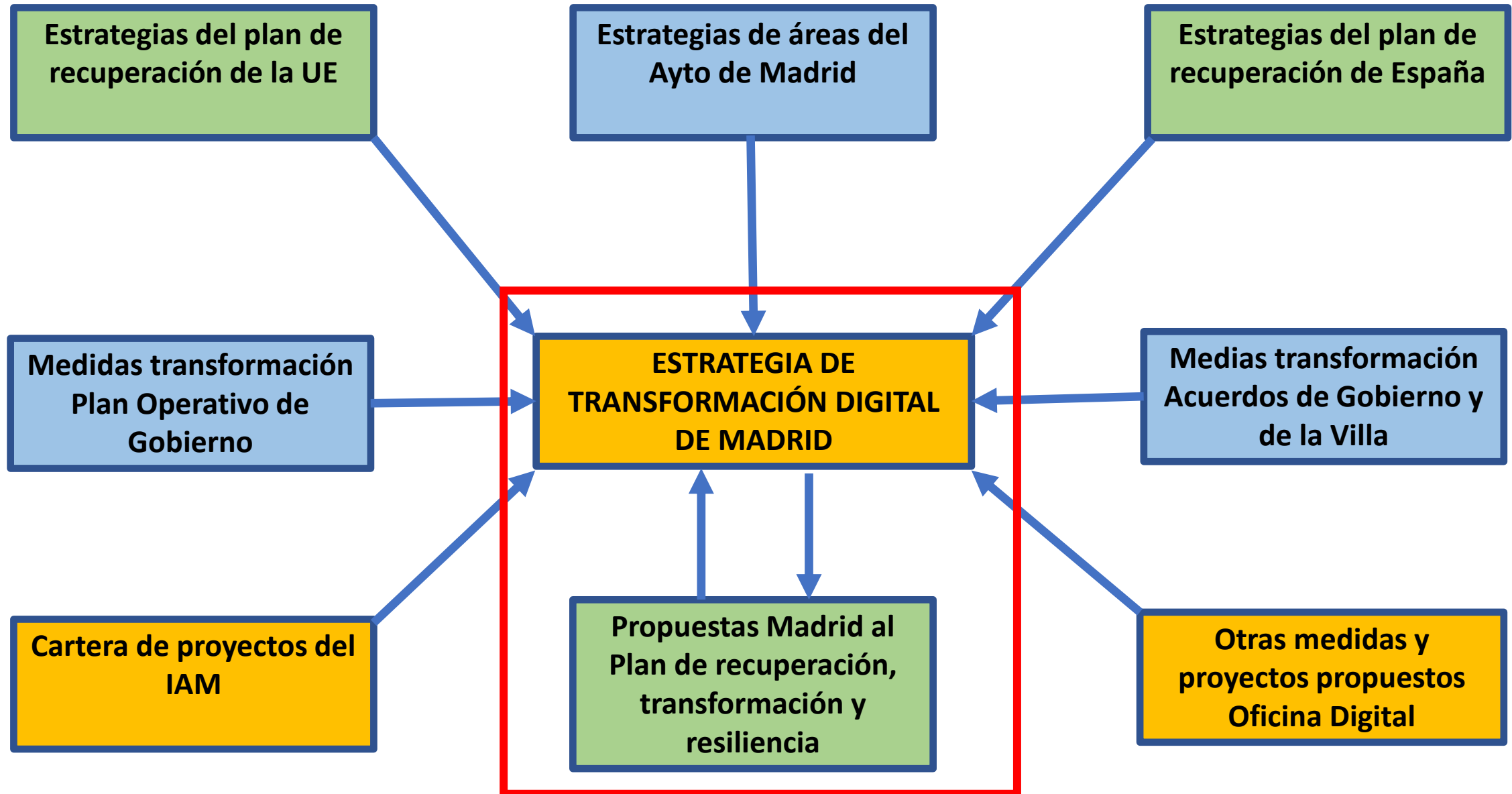
R.6. Promover e incrementar la capacitación digital de la ciudadanía, empresas, pymes y personal interno, garantizando la inclusión digital.

R.7. Desarrollar servicios digitales para todos, adaptados a las necesidades de cada grupo, más sencillos y proactivos que incrementen la productividad, y que sean inclusivos y accesibles.

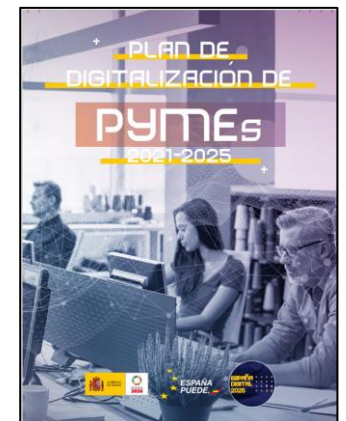
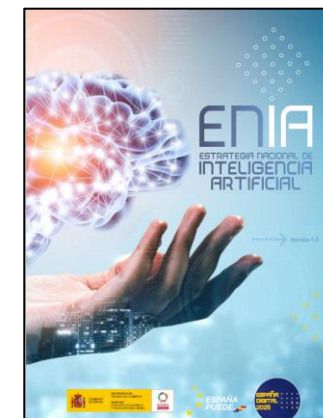
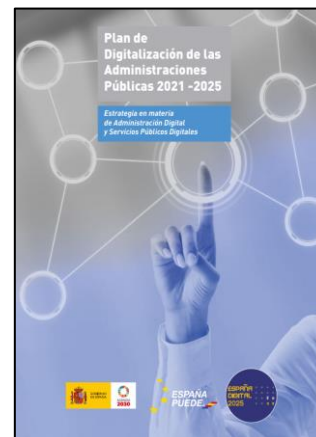
R.8. Incrementar y mejorar la gestión, utilización y apertura de los datos de forma eficiente, ética y con calidad, generando fiabilidad, confianza y ciberseguridad en el conjunto de la sociedad.



CONEXIÓN Y COORDINACIÓN CON OTROS PLANES



ALINEADO CON ESTRATEGIAS NACIONALES E INTERNACIONALES ESTRATEGIA EUROPEA DE RECUPERACIÓN



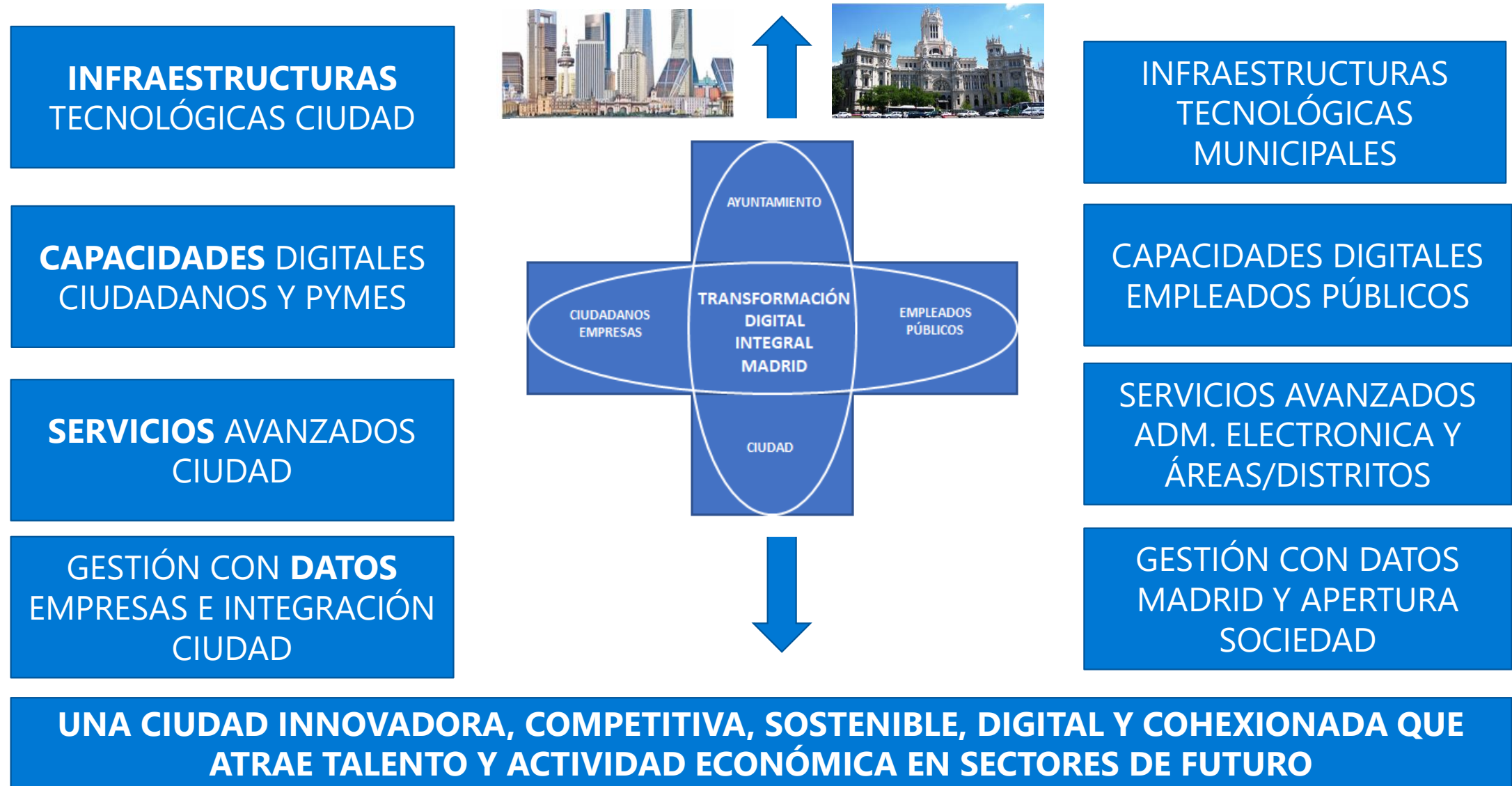
Planes de acción

En estas hojas de ruta se establece el marco de referencia para la definición, desarrollo e implantación de infraestructuras básicas y tecnologías facilitadoras



EJES ESTRATÉGICOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FONDOS NEXTGEN - SINERGIAS **CIUDAD - AYUNTAMIENTO**



PRINCIPALES PROYECTOS INTERNOS DE TRANSFORMACIÓN (EL IAM COMO PIEZA ESTRATÉGICA – POTENCIAR)

TRANSPARENCIA
PARTICIPACIÓN, COLABORACIÓN



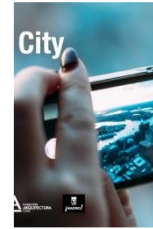
INFRAESTRUCTURA IT
SISTEMAS-COMUNICACIONES
CIBERSEGURIDAD – 5G



NUEVAS FORMAS Y PUESTO
DE TRABAJO COLABORATIVO-
REMOTO - TELETRABAJO



TRANSFORMACIÓN INTERNA
GESTIÓN INGRESOS
(ATM – PADRÓN – RRHH)



MADRID CIUDAD DIGITAL -
MADRID SMART CITY
(EXTENSIÓN PROYECTO)



PLATAFORMA INTEGRAL
ATENCIÓN CIUDADANA
(CANALES –ÁREAS-DISTRITOS)



ADMINISTRACIÓN DIGITAL
MÓVIL – (PLAN CHOQUE)
PLAN CAPACITACIÓN DIGITAL



DEFINICIÓN E IMPLANTACIÓN
ESTRATEGIA DEL DATO – IA
TODAS LAS ÁREAS



HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
INTERNA (TRAMITADOR DE
EXPEDIENTES) PLAN
SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA

OBJETIVOS ECONÓMICOS
SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

PRIORIZACIÓN DE ACTUACIONES TRANSVERSALES

RELACIÓN MULTICANAL CON CIUDADANOS-EMPRESAS



HERRAMIENTAS INTERNAS DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES



La **administración electrónica** (presentación, consulta, pago, notificación, etc.) y las **herramientas de gestión interna** (tramitadores, control) **son transversales a todas las áreas** y constituyen una prioridad porque **condicionan el trabajo de todos. MEJORA CALIDAD.**

OBJETIVOS DEL PLAN DE CHOQUE – ADMINISTRACIÓN DIGITAL

SERVICIO	2019	%	2018	%
Información general	2.499.268	33,21%	2.199.588	30,76%
Padrón municipal ²	1.275.174	16,94%	1.302.227	18,68%
Movilidad ³	1.027.457	13,65%	755.271	9,92%
Cita Previa	842.042	11,19%	979.822	13,70%
Tasas e impuestos	660.188	8,77%	665.577	9,31%
Registro	566.106	7,52%	621.002	8,68%
Avisos	474.682	6,31%	459.403	6,42%
Urbanismo ⁴	42.033	0,56%	46.166	0,64%
Servicios Sociales	37.550	0,50%	35.108	0,49%
Identificación electrónica	31.914	0,42%	28.948	0,40%

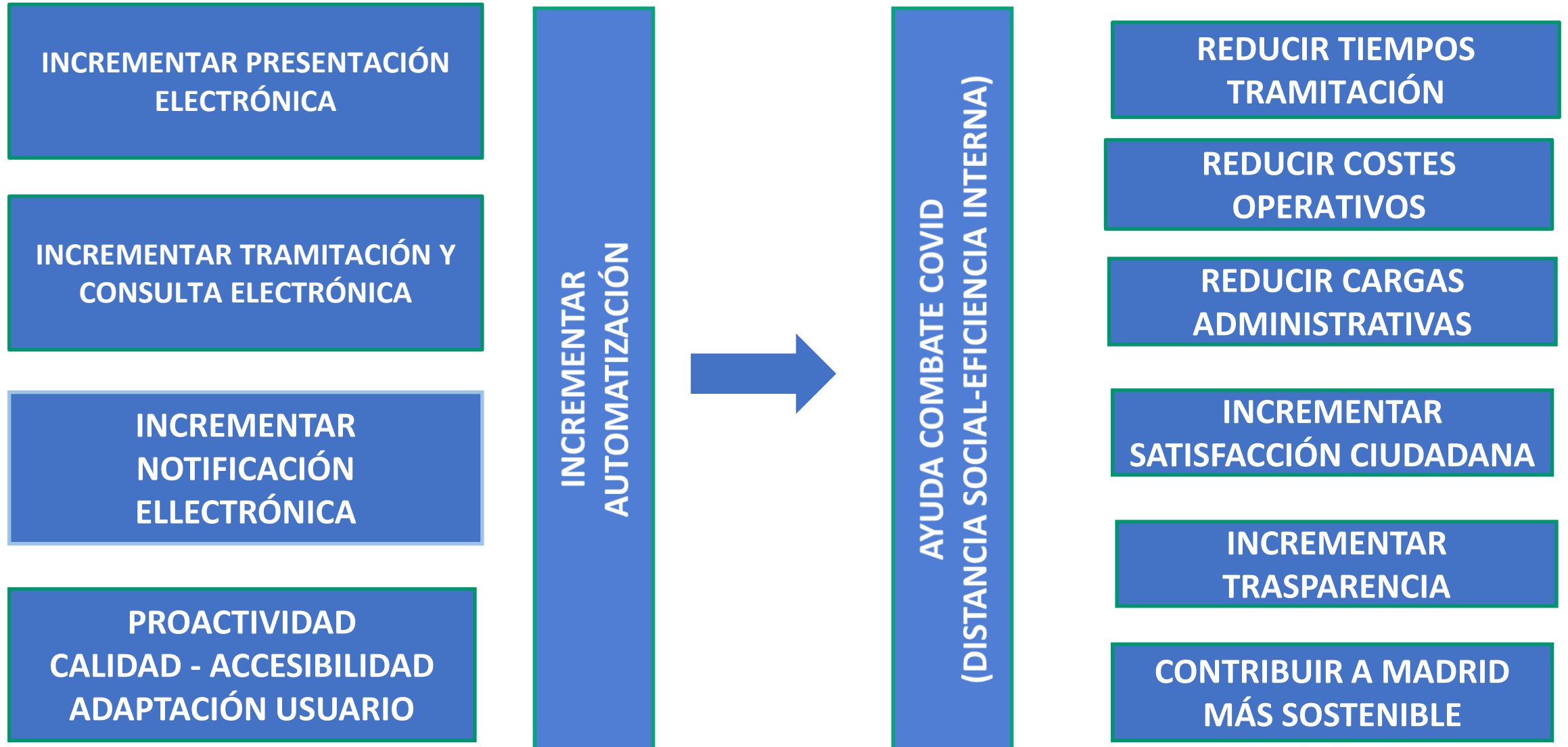
Adecuación normativa. Garantizar derechos en la práctica

Selección de la tramitación principal de LINEA MADRID. Dirigido a mayor tramitación electrónica.

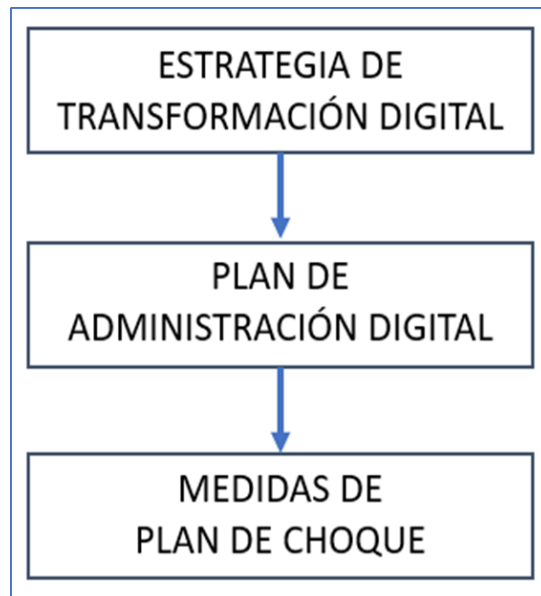
- **Incrementar el uso de la administración digital**, lo que redundará en incremento de eficiencia, reducción de costes y de actividad presencial y mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos.
- **Facilitar a los ciudadanos y empresas las gestiones administrativas, simplificando procesos**, evitando el aporte de información y reduciendo las cargas administrativas que han de soportar en su relación con el Ayuntamiento.
- **Reducir el número de notificaciones en papel**, mejorando costes, reduciendo plazos, mejorando la gestión recaudatoria y contribuyendo a la sostenibilidad medioambiental.
- **Reducir los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos del ayuntamiento**, un parámetro de calidad de los servicios que los ciudadanos valoran especialmente.
- **Impulsar la implantación de tecnologías emergentes** para mejorar los servicios públicos que se prestan.
- **Potenciar la capacitación** de los empleados del Ayto. en la tramitación electrónica para que sean catalizadores en el resto de la ciudad.

ASPECTOS BÁSICOS EN TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

IMPULSO RELACIÓN ELECTRÓNICA COMO FOCO



MEDIDAS DEL PLAN DE CHOQUE



1. Simplificación del acceso electrónico de ciudadanos y empresas.
2. Impulso de la notificación electrónica.
3. Desarrollo de actuación administrativa automatizada.
4. Automatización y extensión de la Plataforma de intermediación de datos.
5. Revisión y simplificación de procedimientos de alto impacto.
6. Reingeniería del padrón municipal.
7. Implantación de sistemas robotizados de tramitación (RPA).
8. Impulso de la tramitación por terceros.
9. Delegado digital. Mejoras en capacitación, comunicación, accesibilidad y usabilidad.
10. Puesta en marcha del observatorio de administración digital, para medir los avances.

BASES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIGITAL



COMUNICA INCIDENCIAS O SOLICITUDES

Comunica incidencias o solicitudes a través de este Portal.
Además dispones del canal telefónico en 915133033 (33033)

**Portal de
Incidencias y Solicitudes**

Nuevo



RECURSOS FORMATIVOS DE CAPACITACIÓN DIGITAL

Accede al espacio formativo del Plan de Capacitación Digital

**Espacio de
Capacitación Digital**



CONSOLA TÉCNICA

Acceso del personal técnico a la consola para la gestión de tickets.

Consola -Técnica

Qué es

easydro es el proyecto del Ayuntamiento de Madrid que tiene como objetivo transformar el entorno digital del empleado público para hacer su trabajo más ágil, eficiente y en movilidad.

BASES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIGITAL

Plan de Capacitación

Si lo que quieres es acceder de forma sencilla a los contenidos básicos del Plan de Adopción y obtener el certificado de aprovechamiento expedido por la EFAM, te preparamos un acceso directo a los mismos.



Recursos Formativos

Desde Recursos Formativos podrás acceder a los materiales de todas las herramientas del Proyecto Easydro. Los materiales del Plan y nuevos recursos como infografías, buenas prácticas, anexos y otra documentación de interés, estará aquí disponible.



Espacio de Capacitación Digital

Calendario

Conoce el Calendario mensual del Plan de Adopción y accede a las diferentes sesiones formativas desde aquí.



Test de la EFAM

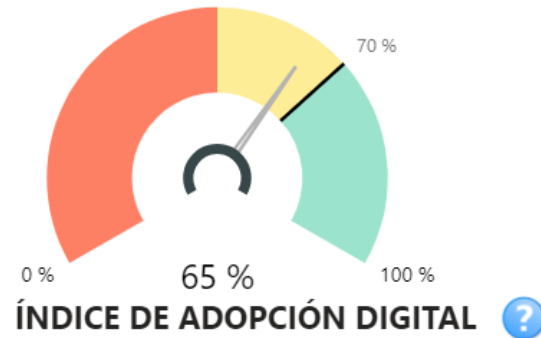
Superar los test de cada mes del Plan de Capacitación te permite obtener el certificado de aprovechamiento expedido por la EFAM. Estará disponible hasta Noviembre de 2021.



DIGITALIZACIÓN DE LAS FORMAS DE TRABAJO ?



easydro



Fecha seleccionada

Feb - 2022

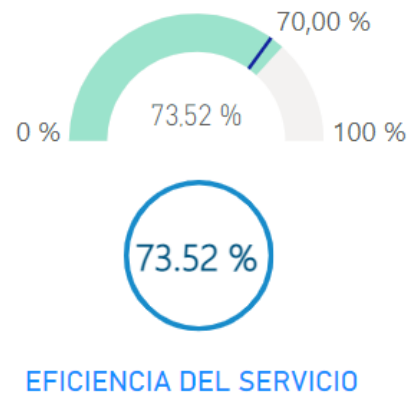
Fecha actualización

28/02/2022

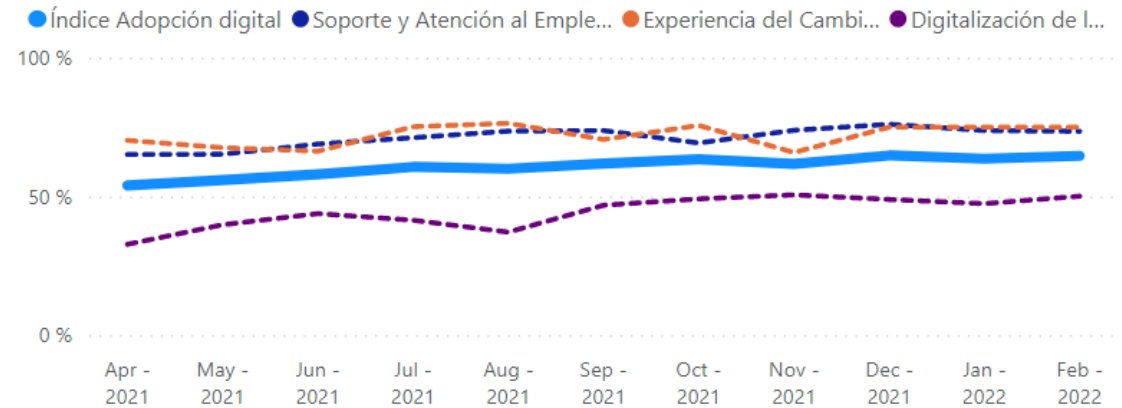
EXPERIENCIA DEL CAMBIO CULTURAL ?



SOPORTE Y ATENCIÓN A EMPLEADOS ?



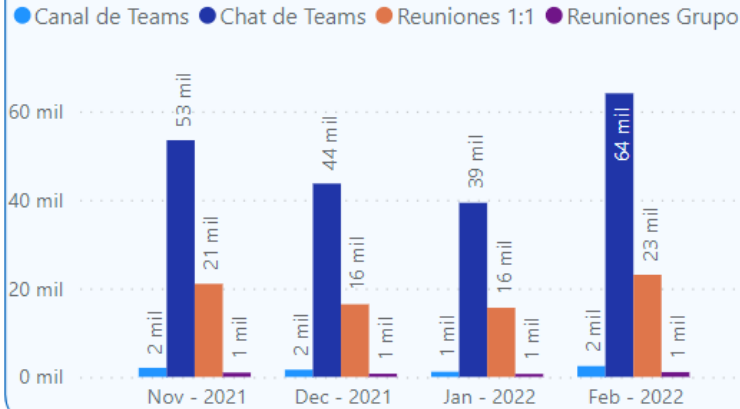
EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE ADOPCIÓN DIGITAL





DIGITALIZACIÓN DE LAS FORMAS DE TRABAJAR ?

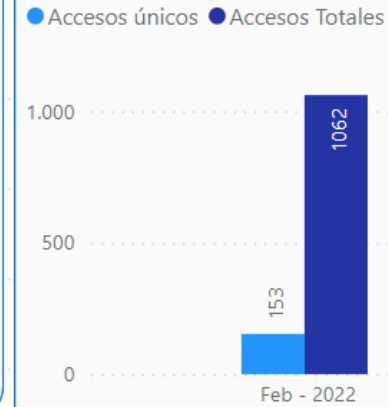
ACTIVIDAD TEAMS



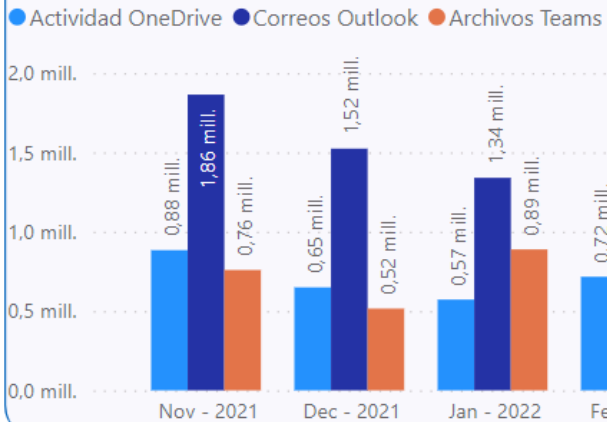
EVOLUCIÓN TEAMS



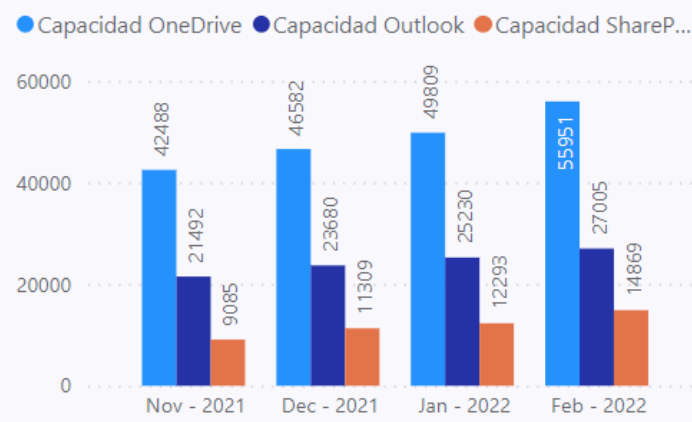
ACCESOS POWER BI



ACTIVIDAD EN LA NUBE



ALMACENAMIENTO EN LA NUBE ⓘ

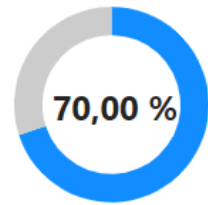


ACCESOS FORMS

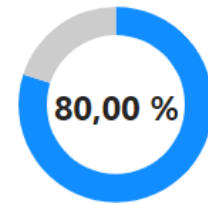
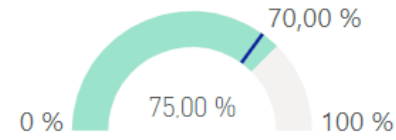




SATISFACCIÓN CON EL CAMBIO CULTURAL



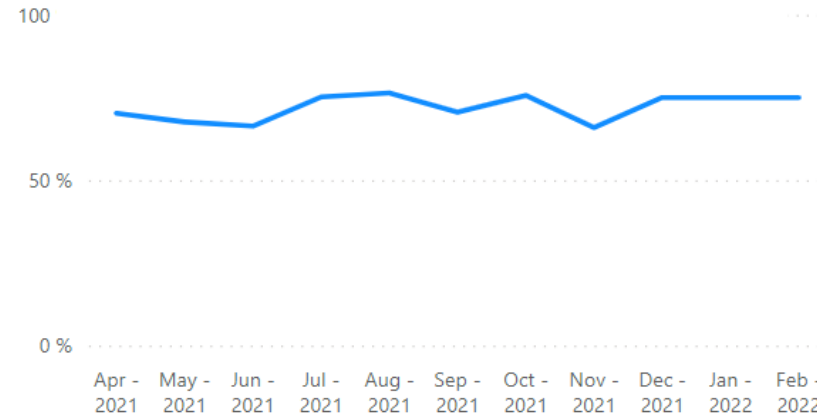
Satisfacción con los materiales



Preparación al cambio

EXPERIENCIA DEL CAMBIO CULTURAL ?

EVOLUCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL



Fecha seleccionada

Feb - 2022

OTROS INDICADORES

2

Número de respuestas

Tipo Licencia



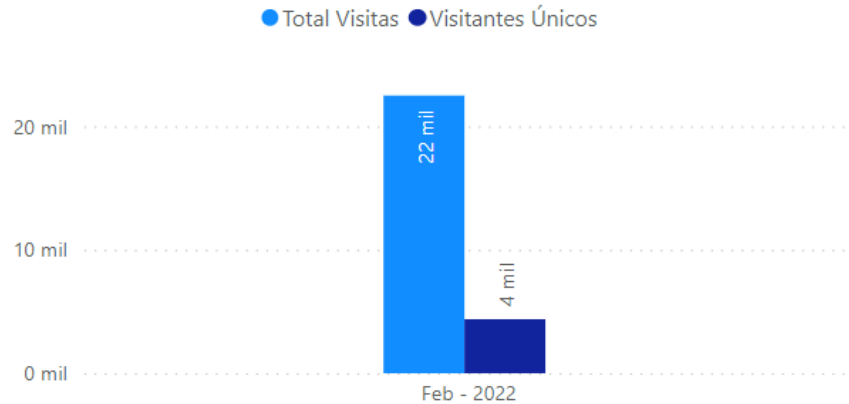
Área

- Seleccionar todo
- Ayuntamiento

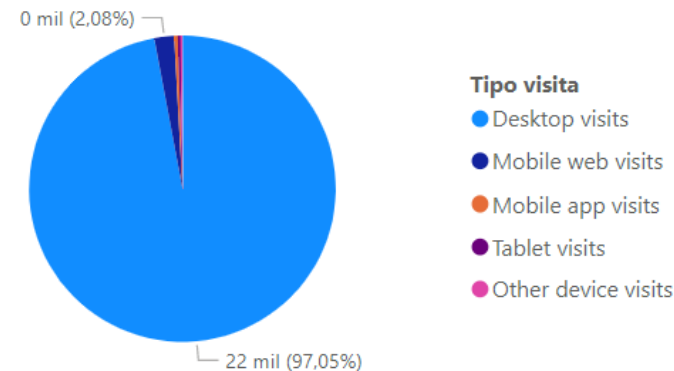
Herramienta

- Seleccionar todo
- Easydro

VISITAS AL ESPACIO CAPACITACIÓN



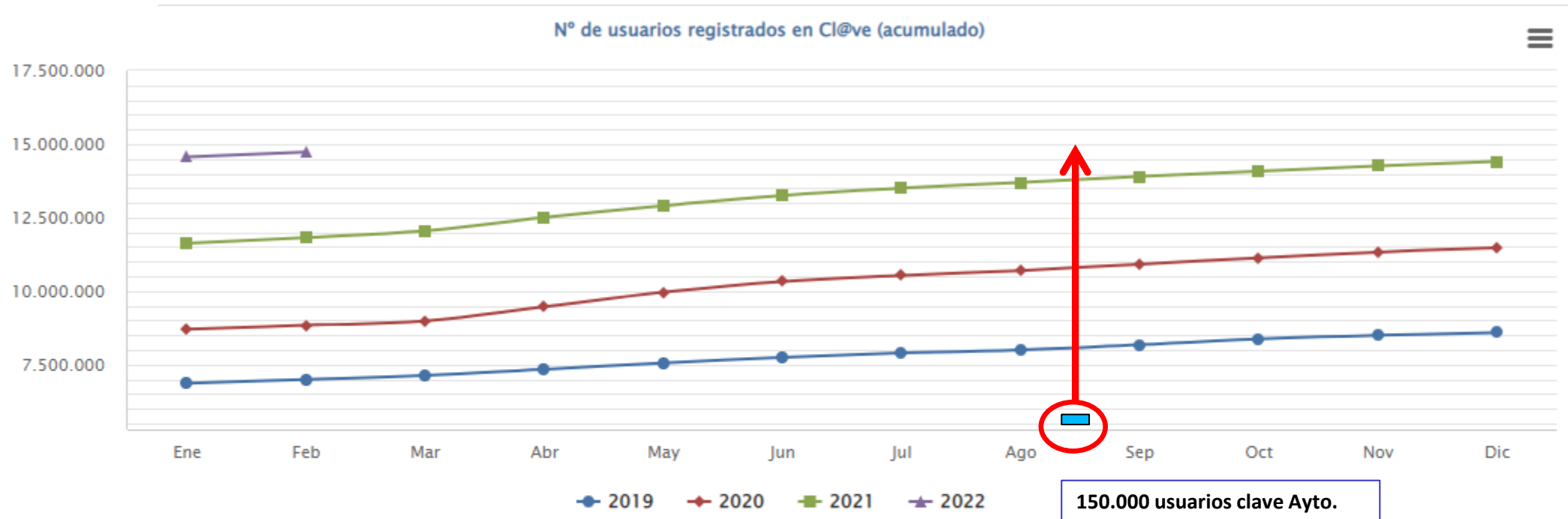
ACCESOS AL ESPACIO POR TIPO



RESULTADO DE AVANCE EN ADMINISTRACIÓN DIGITAL (principales datos - septiembre 2021)

- Estadísticas de Identidad Digital
- Aplicación de Registro
- Gestión de Notificaciones
- Uso interno del Portafirmas
- Sistemas de Identificación electrónica
- Pasarela de Intermediación de Datos (PID)
- Uso en móvil de piscinas y reservas
- Control de tiempos tramitación
- Otros ejemplos

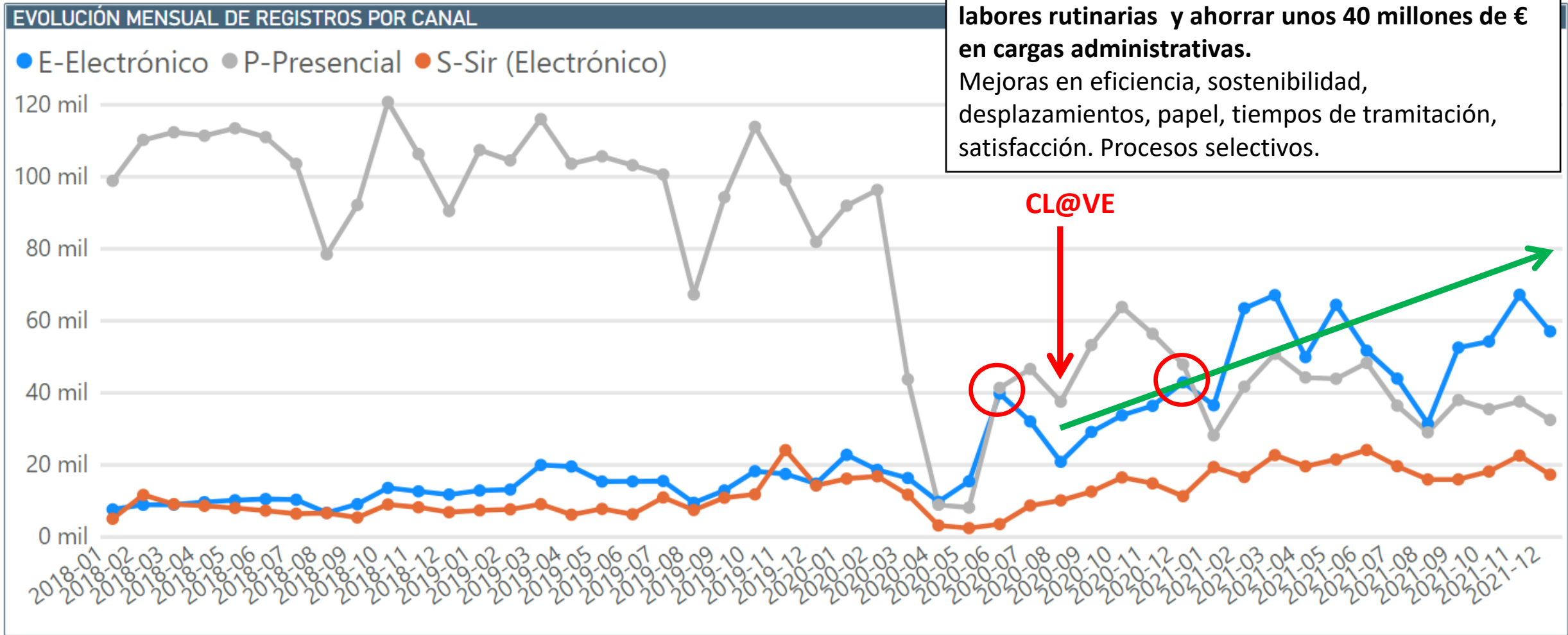
LA IDENTIDAD ELECTRÓNICA ES LA BARRERA MÁS IMPORTANTE ¿POR QUÉ LA ELECCIÓN CL@VE-PIN? 14,7 M DE CIUDADANOS – SINERGIAS CON TODAS LAS AAPP.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	6.862.301	6.986.706	7.125.021	7.338.527	7.548.749	7.738.209	7.889.574	7.993.336	8.171.891	8.371.394	8.490.654	8.588.701
2020	8.701.192	8.834.812	8.986.588	9.468.553	9.958.536	10.324.996	10.529.770	10.698.769	10.914.179	11.132.332	11.324.355	11.477.270
2021	11.628.139	11.816.518	12.051.036	12.502.959	12.900.510	13.253.021	13.502.087	13.692.106	13.895.833	14.082.829	14.257.164	14.406.976
2022	14.568.198	14.723.417	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

EVOLUCIÓN REGISTROS MENSUALES POR CANAL (ENTRADA Y SALIDA)

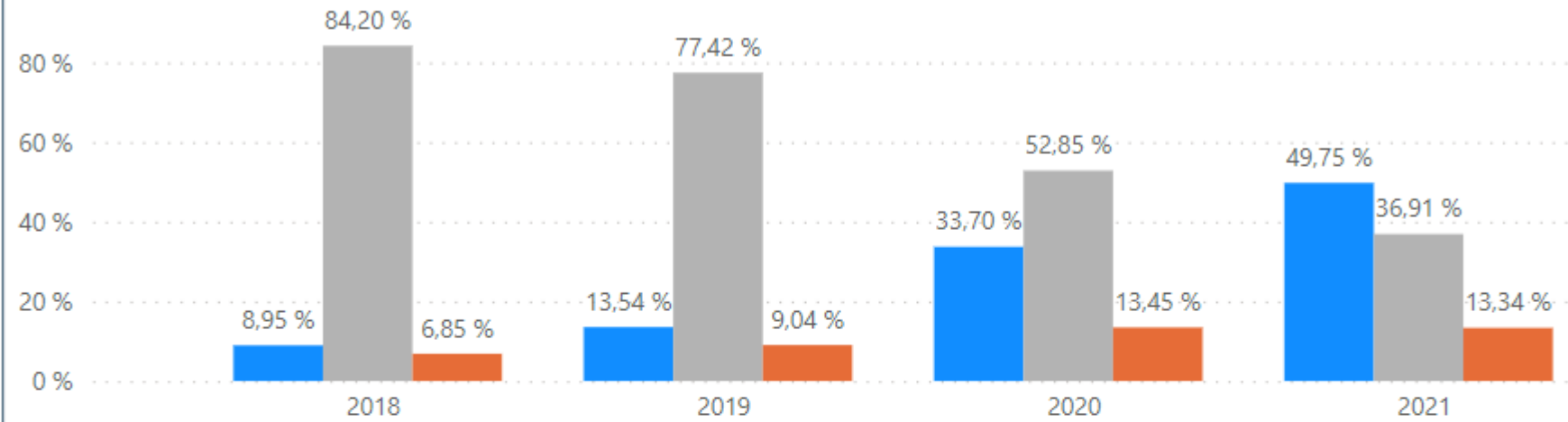
Incremento tramitación electrónica.
En 2021 se evitaron más de 700.000 actuaciones presenciales en registro sobre un año normal.
 Permite **liberar más de 100 empleados públicos de labores rutinarias y ahorrar unos 40 millones de € en cargas administrativas.**
 Mejoras en eficiencia, sostenibilidad, desplazamientos, papel, tiempos de tramitación, satisfacción. Procesos selectivos.



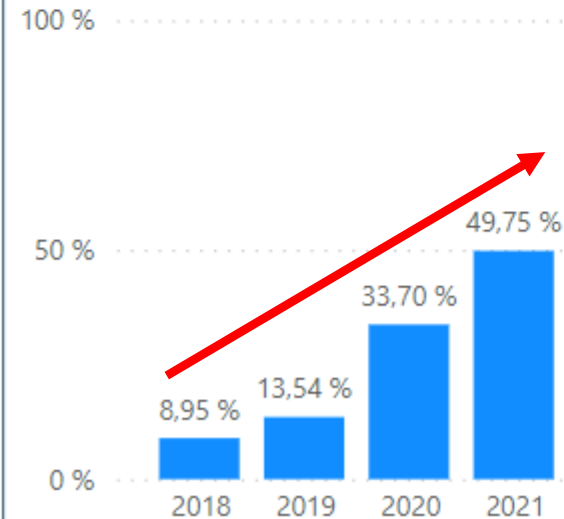
La tramitación presencial ha pasado del 84% en 2018 a menos de un 37% en 2021 (**objetivo 20% en 2023**).

EVOLUCIÓN ANUAL DEL PORCENTAJE DE REGISTROS DE ENTRADA POR CANAL

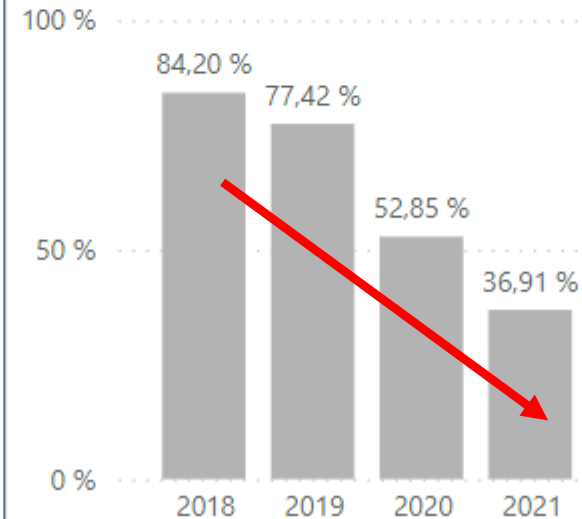
● % E-Electrónico ● % P-Presencial ● % S-SIR



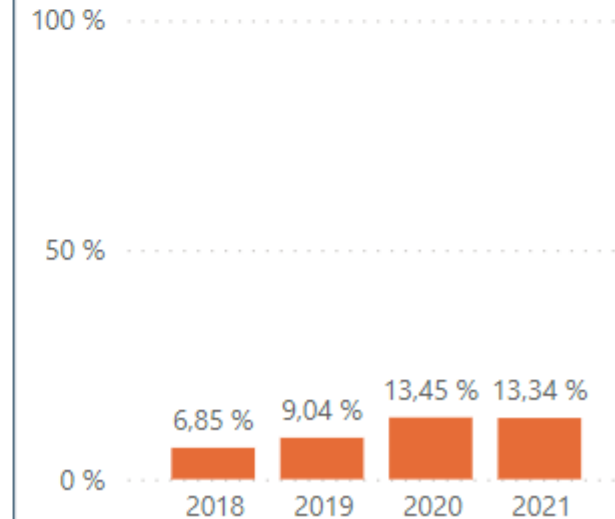
ELECTRÓNICO



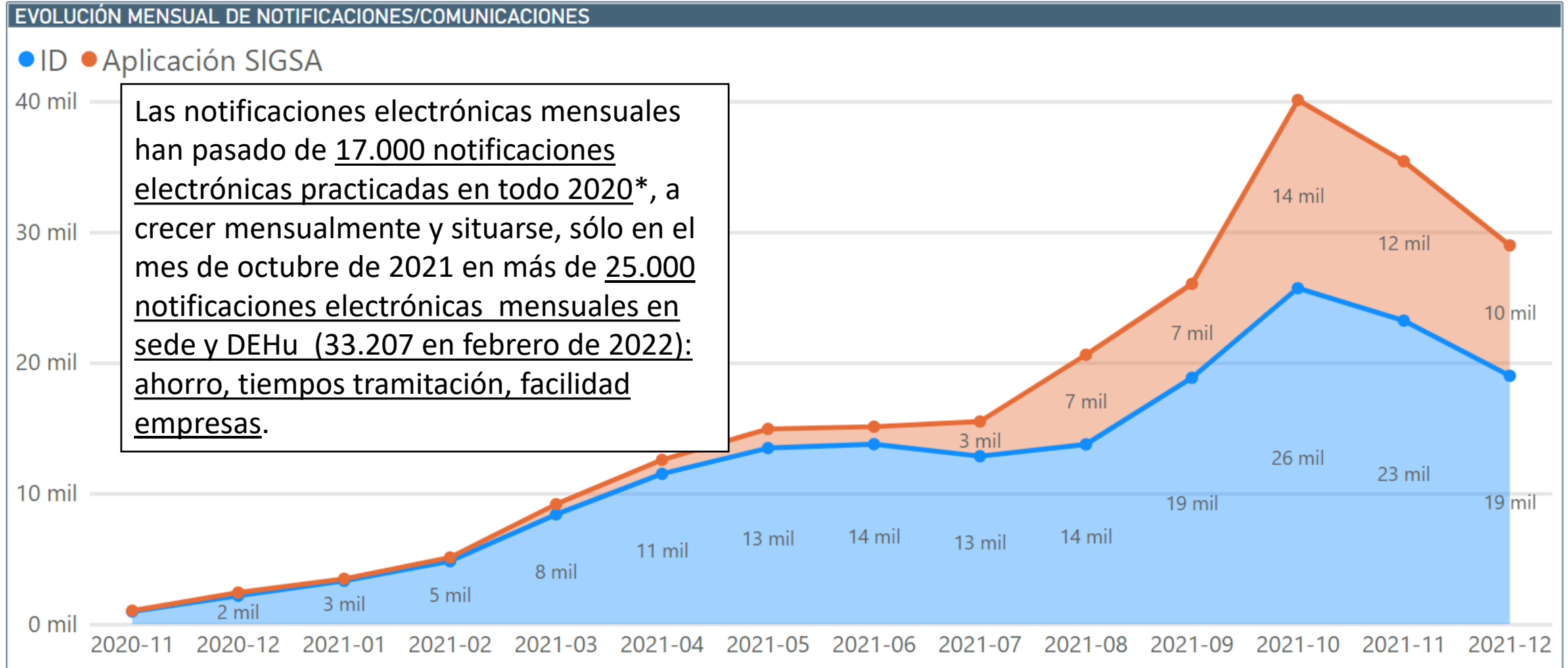
PRESENCIAL



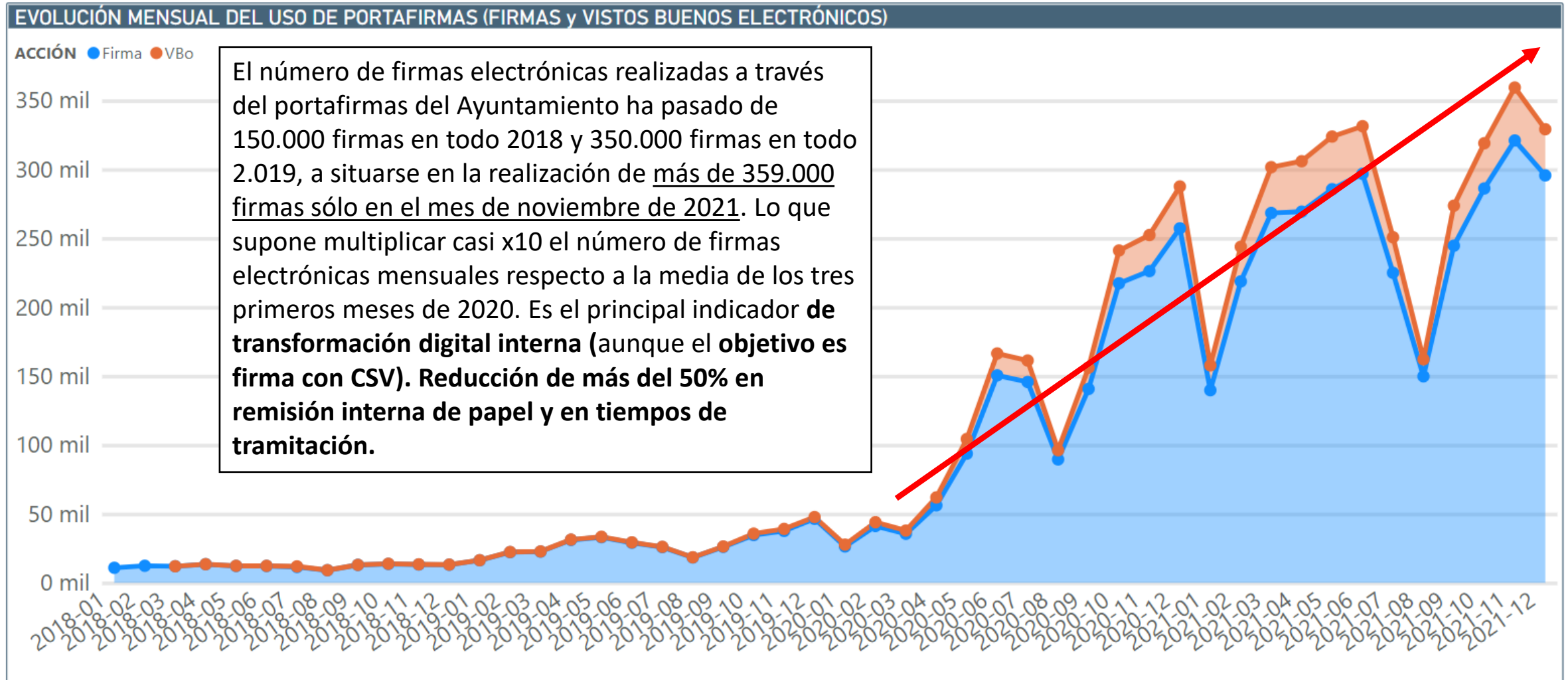
SIR



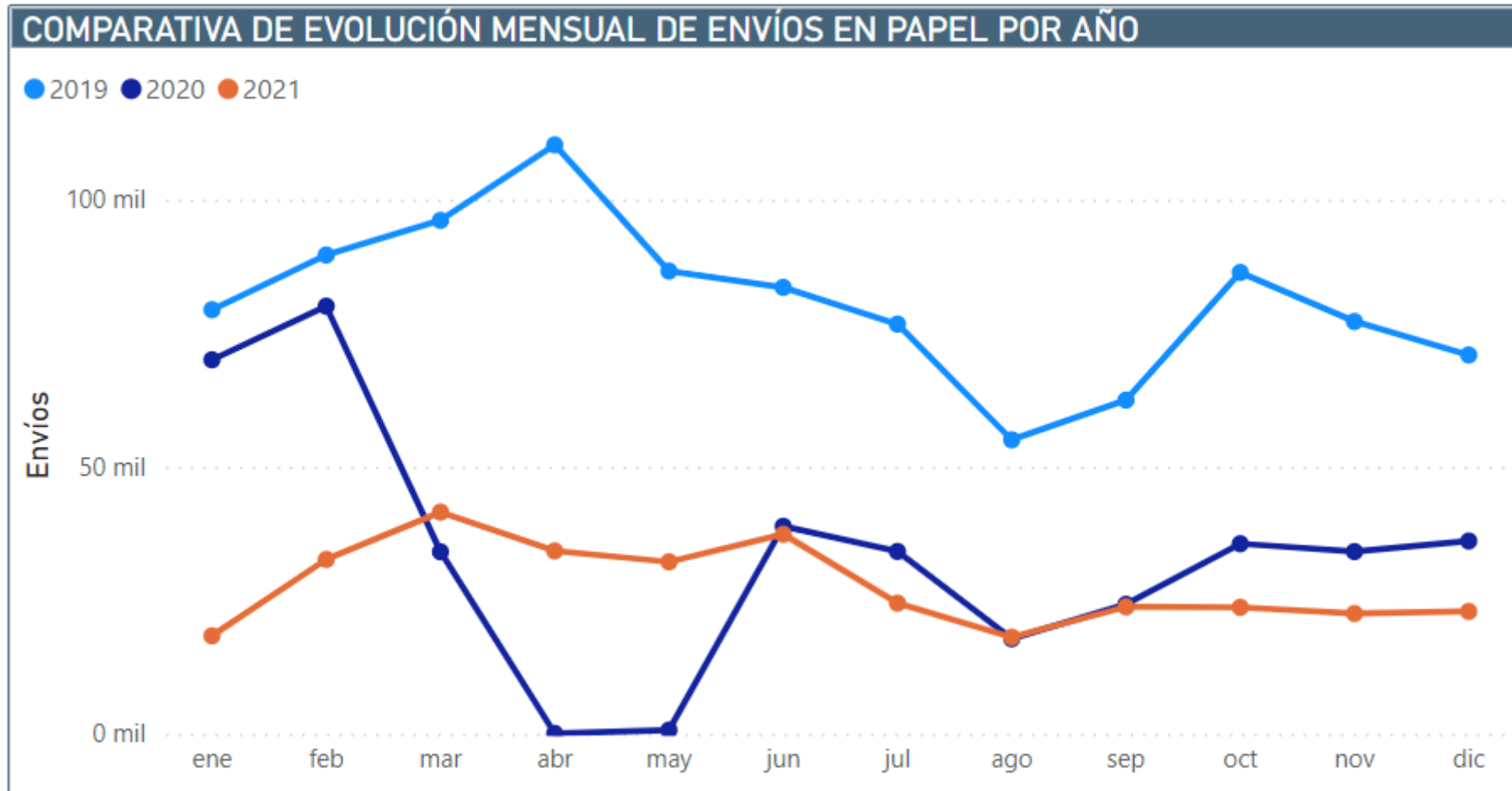
EVOLUCIÓN NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS MENSUALES



EVOLUCIÓN FIRMAS ELECTRÓNICAS MENSUALES - PORTAFIRMAS

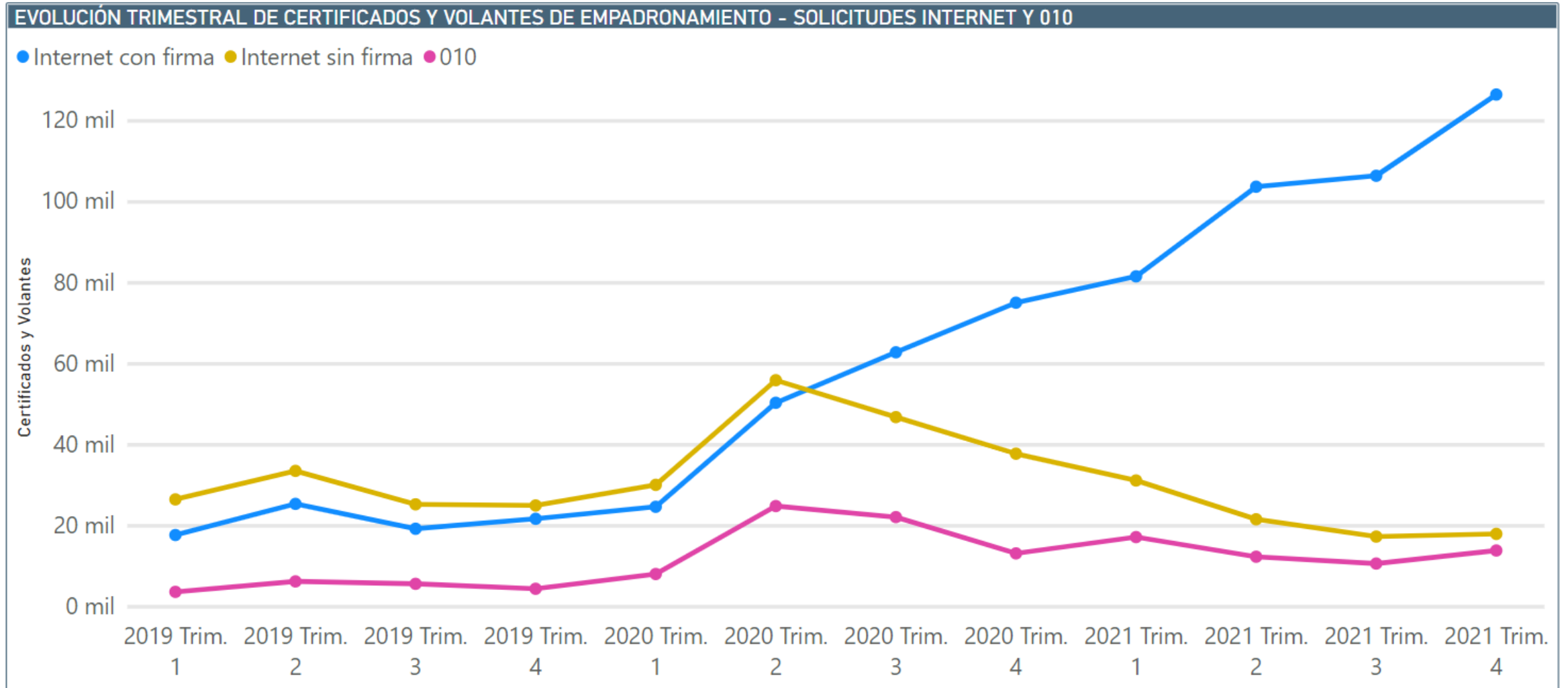


EXPEDIENTES EN PAPEL INTERCAMBIADOS ENTRE CENTROS DEL AYTO DE MADRID



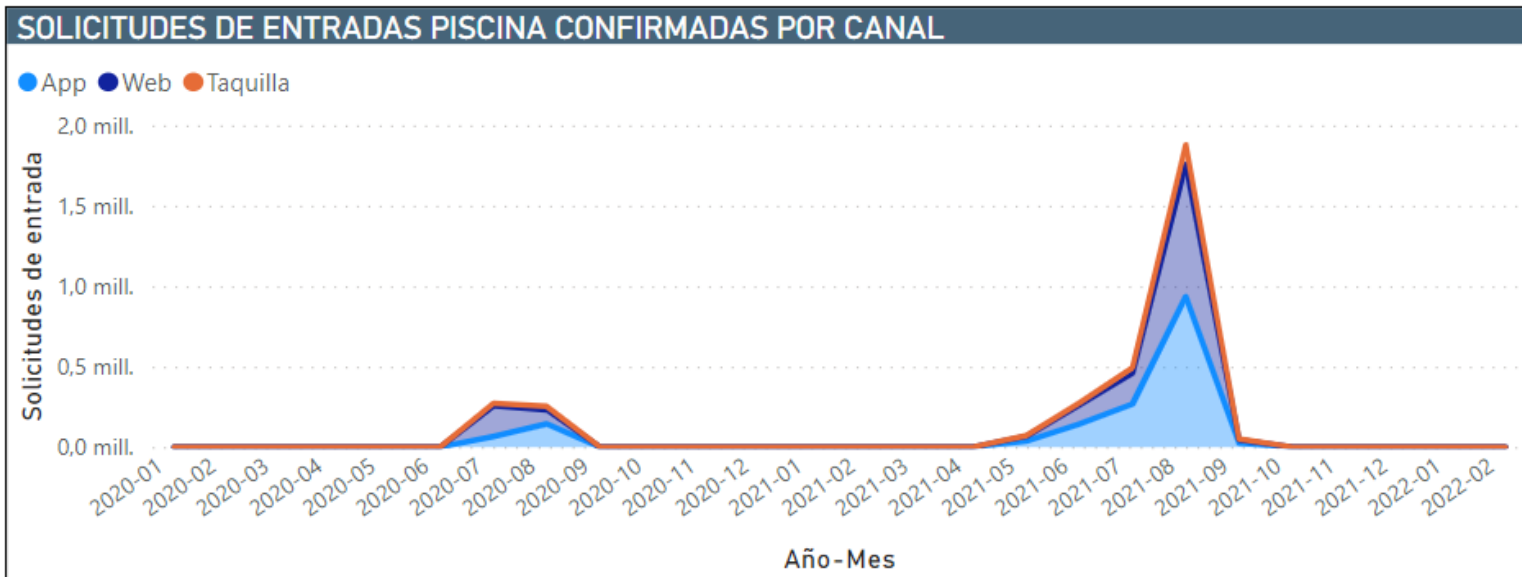
En 2021 se intercambiaron un 66% menos de expedientes en papel entre centros que durante el año 2019 (el último año “normal”). Cierre servicio diario furgonetas. **Política cero papel.**

EVOLUCIÓN CONSULTAS ON-LINE PADRÓN MUNICIPAL

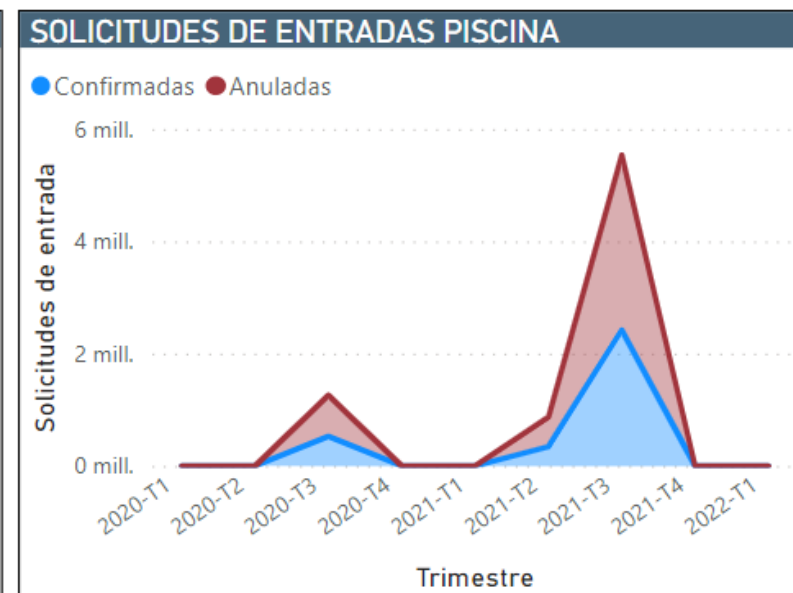


EVOLUCIÓN USO CANALES ELECTRÓNICOS PISCINAS

ENTRADAS PISCINAS CONFIRMADAS				
Año	App	Web	Taquilla	Total
2020	208.956	277.769	37.435	524.160
2021	1.405.298	1.183.066	178.254	2.766.618
2022	0	0	0	0
2022-T1	0	0	0	0
2022-01	0	0	0	0
2022-02	0	0	0	0
Total	1.614.254	1.460.835	215.689	3.290.778



SOLICITUDES DE ENTRADAS PISCINAS			
Año	Confirmadas	Anuladas	Totales
2020	524.160	732.935	1.257.095
2021	2.766.618	3.640.227	6.406.845
2022	0	0	0
2022-T1	0	0	0
2022-01	0	0	0
2022-02	0	0	0
Total	3.290.778	4.373.162	7.663.940



* Las solicitudes registradas en CRONOS pueden encontrarse en dos estados distintos:

- **Anuladas** incluye:

- 1) Servicios cancelados activamente por el usuario antes de confirmar el carrito. El usuario se arrepiente y cancela la venta.
- 2) Servicios expirados por el sistema antes de confirmar el carrito. El usuario ha tardado más tiempo del permitido y el sistema le expira el servicio.
- 3) Servicios anulados posteriormente a la confirmación:
 - 3.1) Servicios de coste 0 anulados desde Web o App.
 - 3.2) Servicios de coste 0 o con importe anulados desde taquilla en el mismo día de la venta. En algunas ocasiones DGD habilita a los centros anular algún servicio de otras fechas.

- **Confirmadas** incluye:

- 1) Servicios cobrados (su carrito se confirmó) que no han sido anulados posteriormente.

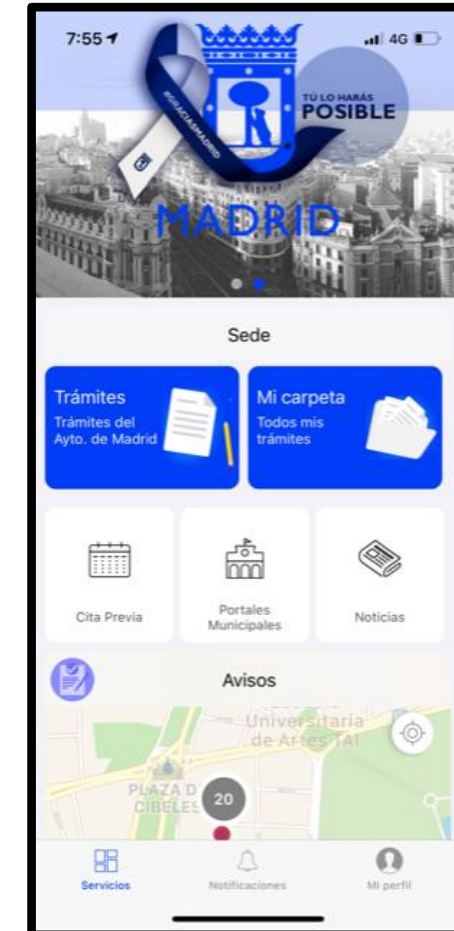
APPS EN MADRID – EJEMPLOS



Madrid Mobility 360



Madrid Te Acompaña



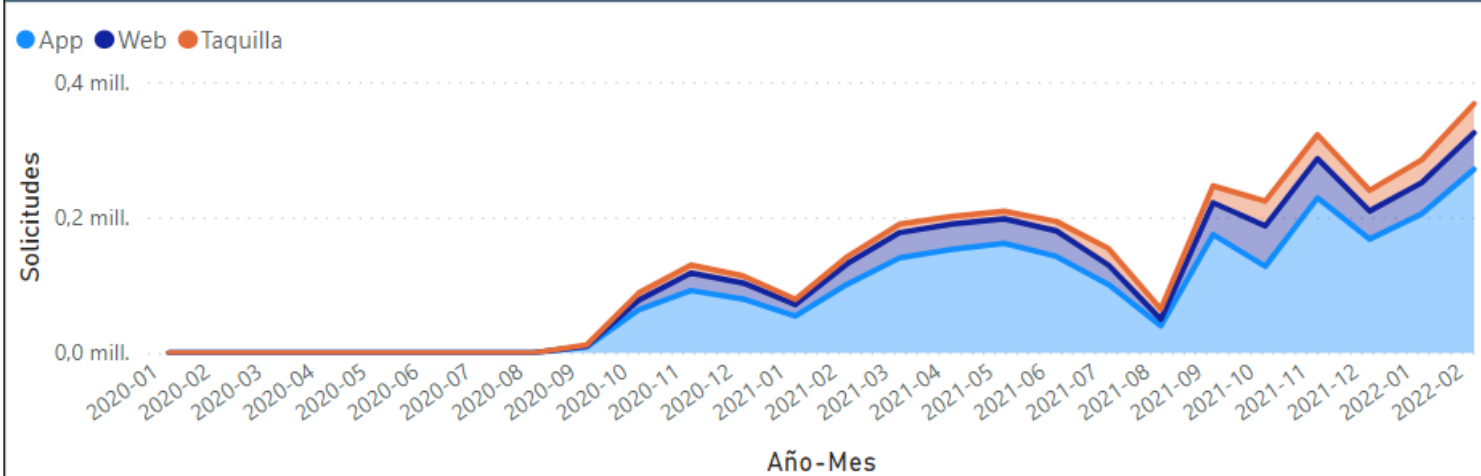
MADRID móvil

EVOLUCIÓN USO CANALES ELECTRÓNICOS – ACT DEPORTIVAS – CLASES ABIERTAS

CLASES ABIERTAS CONFIRMADAS

Año	App	Web	Taquilla	Total
2020	243.701	64.900	34.384	342.985
2021	1.592.038	440.480	234.795	2.267.313
2022	476.469	99.792	76.603	652.864
2022-T1	476.469	99.792	76.603	652.864
2022-01	205.331	45.923	33.817	285.071
2022-02	271.138	53.869	42.786	367.793
Total	2.312.208	605.172	345.782	3.263.162

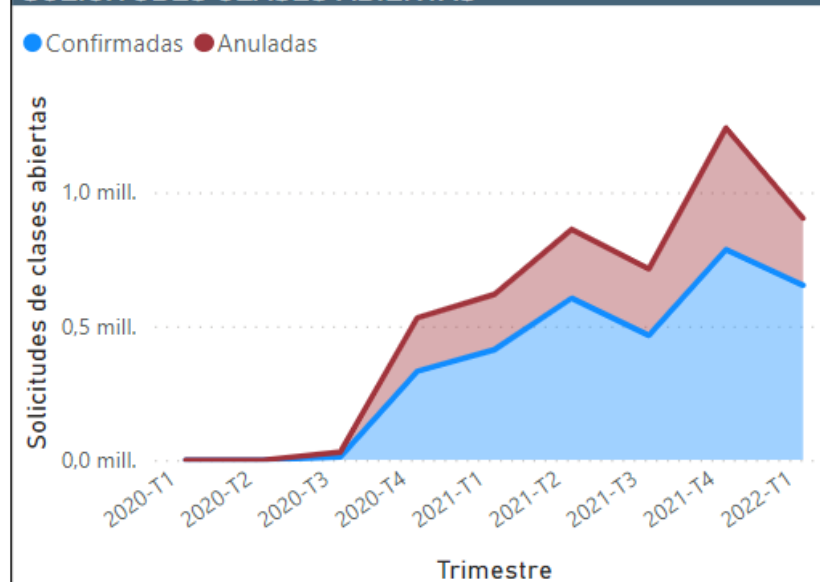
SOLICITUDES CLASES ABIERTAS CONFIRMADAS POR CANAL



SOLICITUDES CLASES ABIERTAS

Año	Confirmadas	Anuladas	Total
2020	342.985	216.588	559.573
2021	2.267.313	1.167.410	3.434.723
2022	652.864	250.216	903.080
2022-T1	652.864	250.216	903.080
2022-01	285.071	107.358	392.429
2022-02	367.793	142.858	510.651
Total	3.263.162	1.634.214	4.897.376

SOLICITUDES CLASES ABIERTAS



* Las solicitudes registradas en CRONOS pueden encontrarse en dos estados distintos:

- **Anuladas** incluye:

- 1) Servicios cancelados activamente por el usuario antes de confirmar el carrito. El usuario se arrepiente y cancela la venta.
- 2) Servicios expirados por el sistema antes de confirmar el carrito. El usuario ha tardado más tiempo del permitido y el sistema le expira el servicio.
- 3) Servicios anulados posteriormente a la confirmación:
 - 3.1) Servicios de coste 0 anulados desde Web o App.
 - 3.2) Servicios de coste 0 o con importe anulados desde taquilla en el mismo día de la venta. En algunas ocasiones DGD habilita a los centros anular algún servicio de otras fechas.

- **Confirmadas** incluye:

- 1) Servicios cobrados (su carrito se confirmó) que no han sido anulados posteriormente.

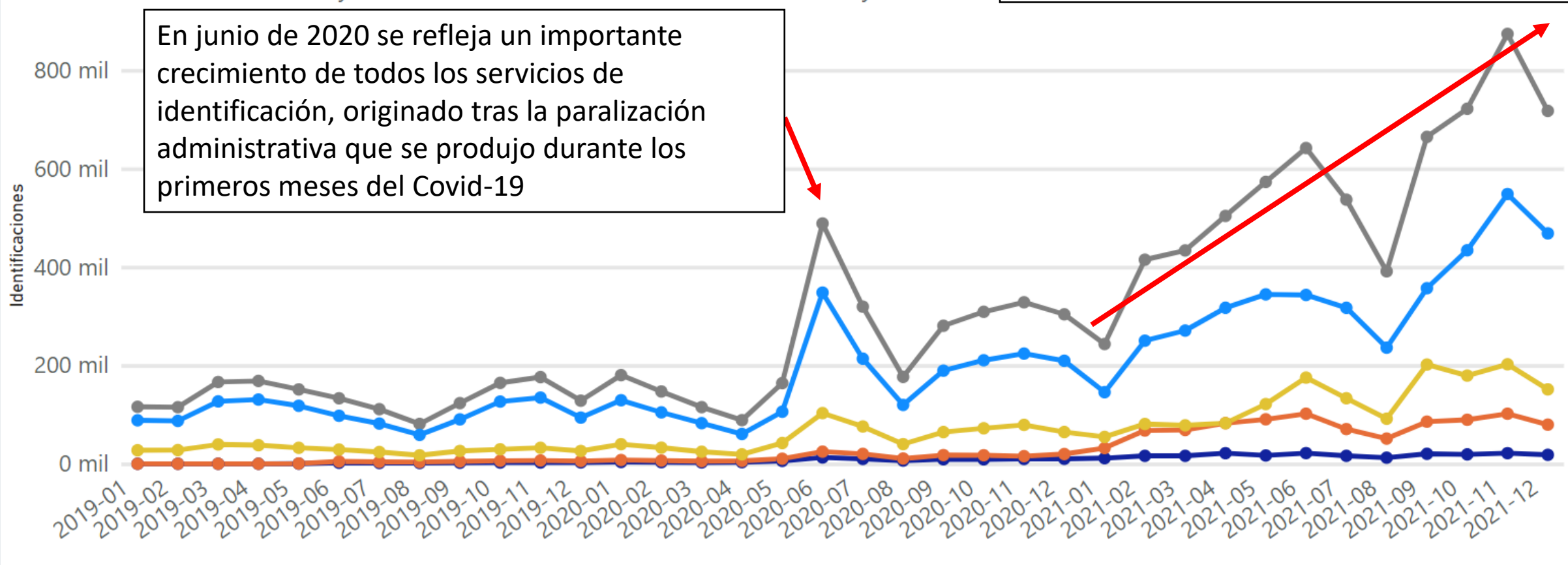
EVOLUCIÓN IDENTIFICACIONES MENSUALES EN SEDE

En 2021 se aprecia un importante crecimiento de las identificaciones, en particular del certificado electrónico y DNle y CI@ve PIN, frente a meses anteriores (vinculado con el incremento de los registros electrónicos de entrada)

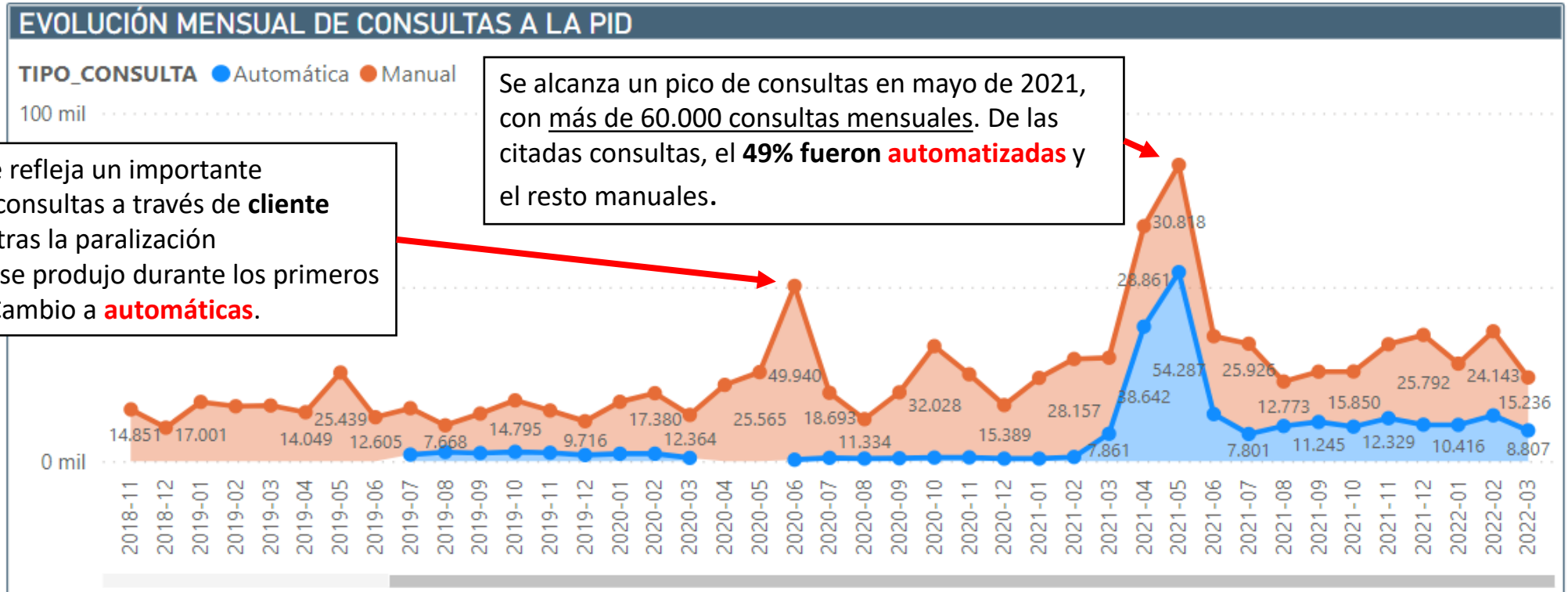
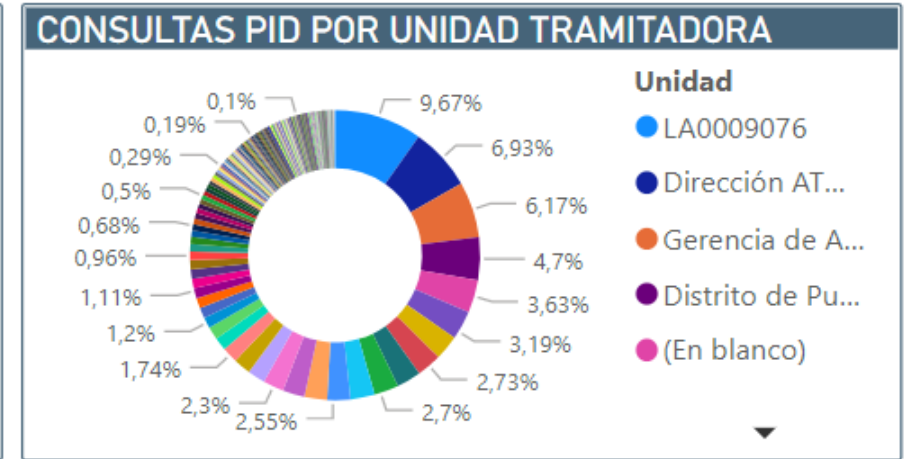
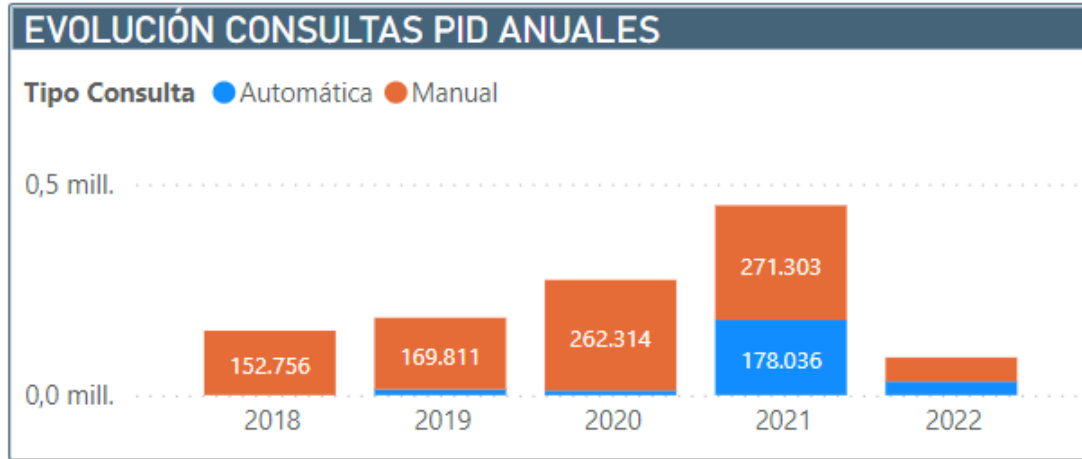
ACCESOS MENSUALES A LA SEDE POR TIPO DE IDENTIFICACIÓN

● Total ● Certificado electrónico y DNle ● CI@vePermanente ● CI@vePIN ● Usuario y contraseña

En junio de 2020 se refleja un importante crecimiento de todos los servicios de identificación, originado tras la paralización administrativa que se produjo durante los primeros meses del Covid-19



CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN (PID)



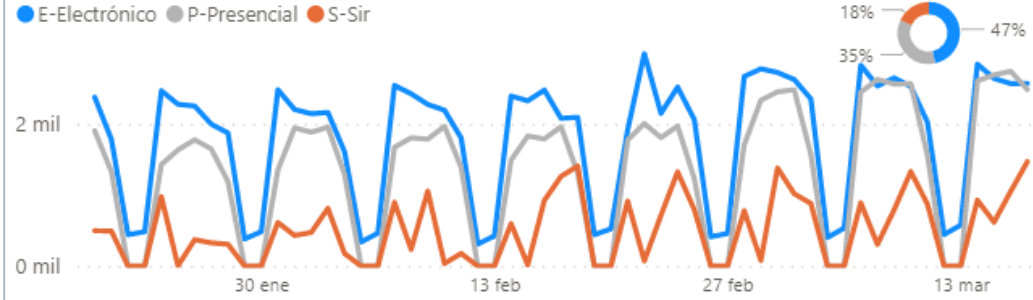
CUADRO DE MANDO INTEGRAL DE TRAMITACIÓN



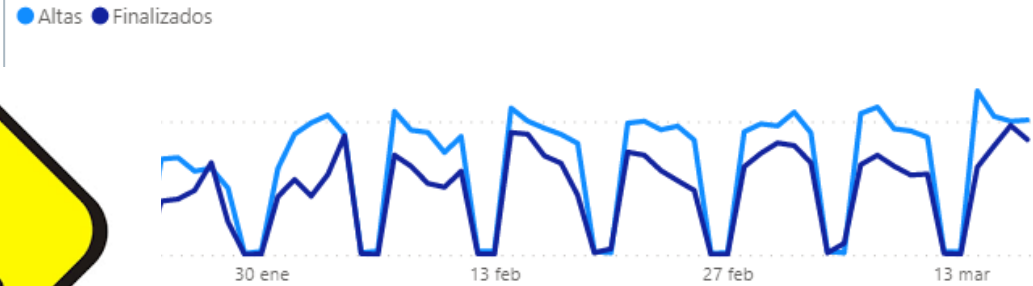
RESUMEN ADMINISTRACIÓN DIGITAL (ÚLTIMOS 60 DÍAS)



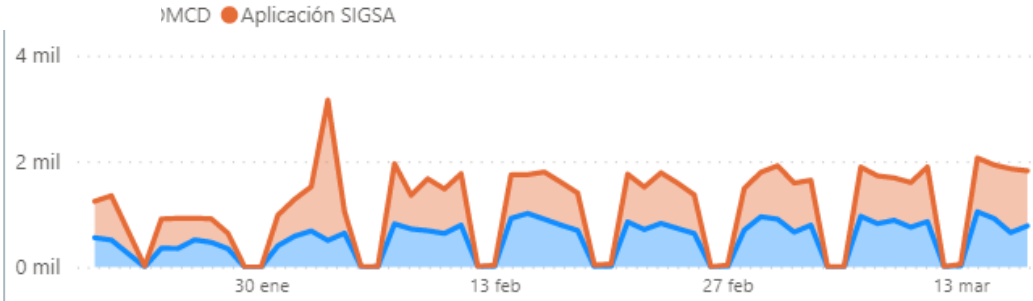
EVOLUCIÓN REGISTROS ENTRADA



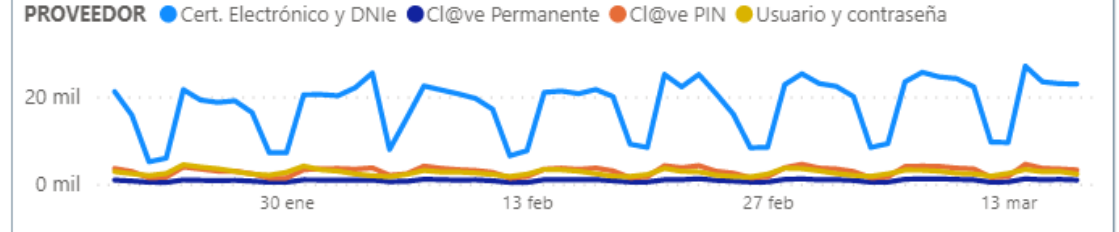
EVOLUCIÓN EXPEDIENTES SIGSA DADOS DE ALTA



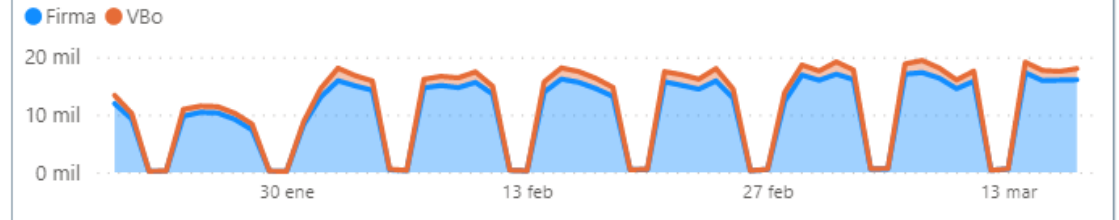
NOTIFICACIONES



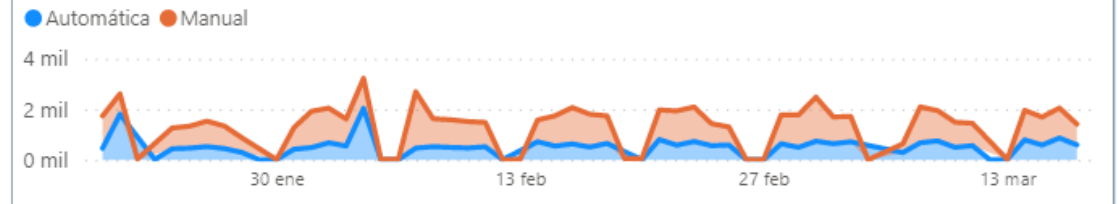
EVOLUCIÓN IDENTIFICACIONES (HUB IDENTIFICACIÓN)



EVOLUCIÓN USO PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)

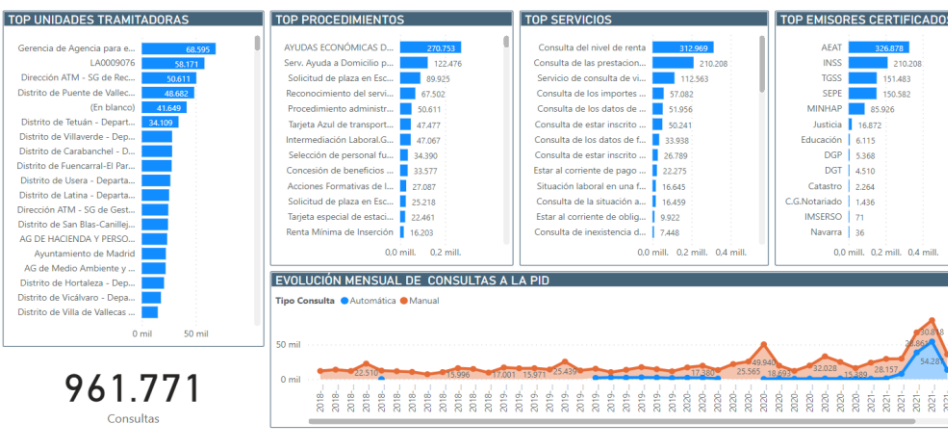
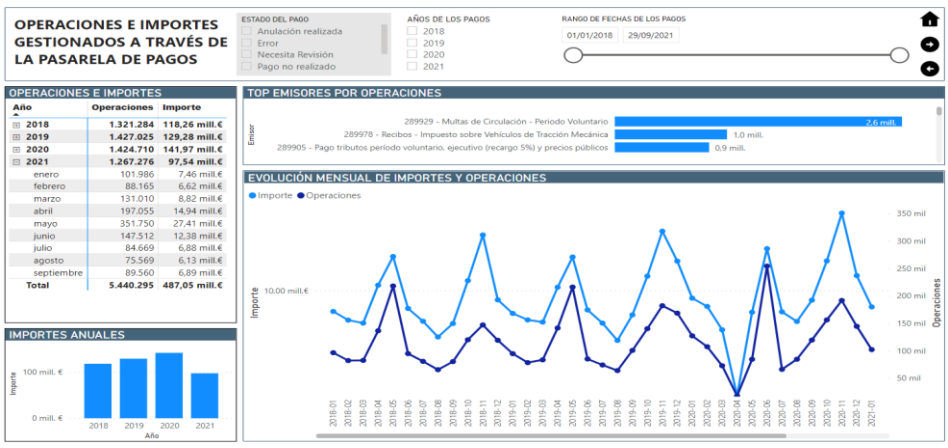


EVOLUCIÓN CONSULTAS PID (ESTADO TRAMITADO)

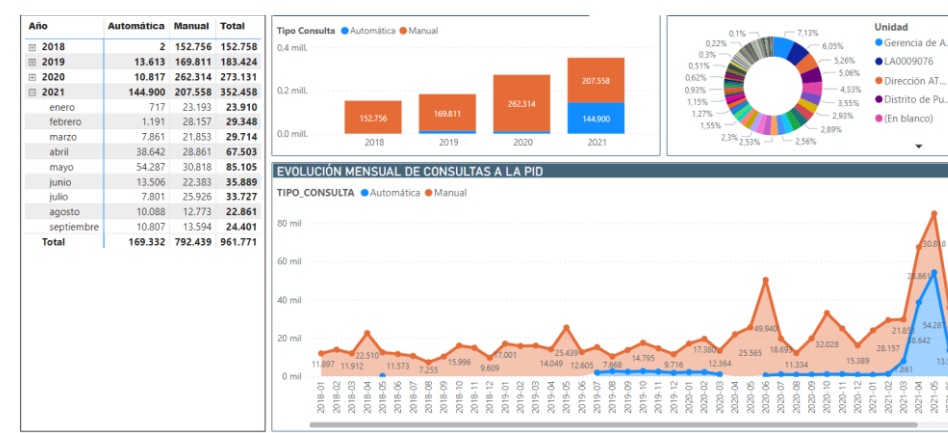


EVOLUCIÓN IMPORTES Y OPERACIONES PASARELA DE PAGOS (ESTADO REALIZADO)

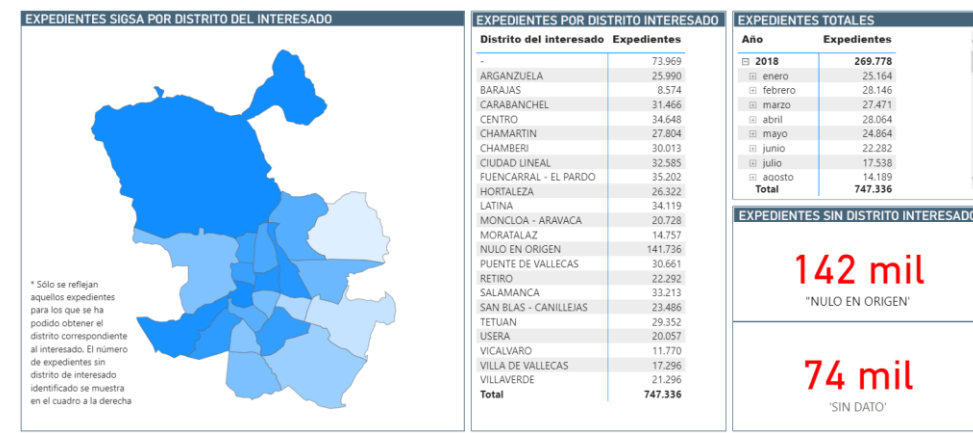
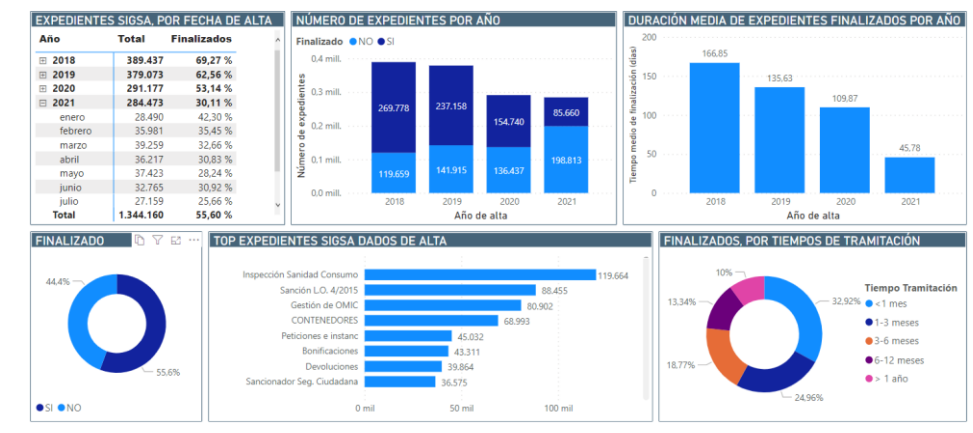
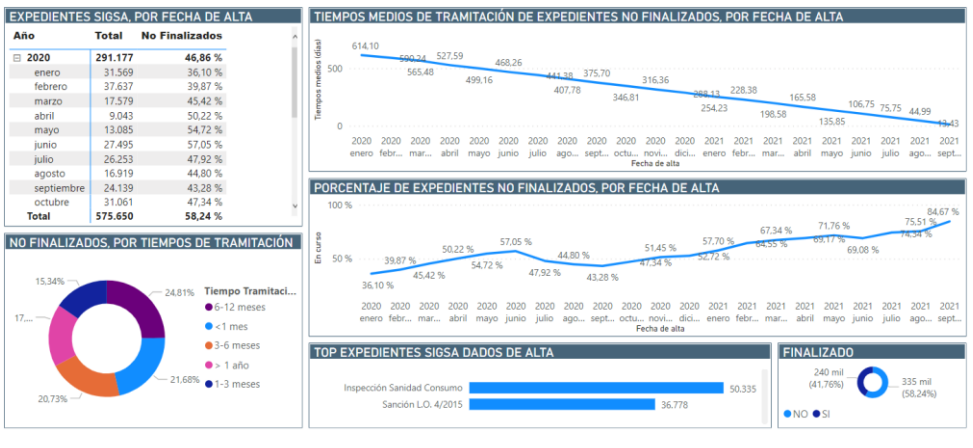




961.771
Consultas



IMPRESINDIBLE: MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA TRAMITACIÓN. EJEMPLO TIEMPOS DE TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS. COLABORACIÓN.



GRACIAS !!

