# Estrategia de Transformación Digital 2023-2027

*Porque lo Digital es Capital*

*Madrid, Capital Digital*

Capital Digital

MADRID

Noviembre 2022

# Madrid, punto de partida y medidas adoptadas

Al comienzo de este mandato Madrid era una administración fundamentalmente presencial y en papel. Se ha hecho un gran esfuerzo en avanzar en la transformación digital y en la relación con nuestros ciudadanos

## Comienzos 2019

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Elevada | obsolescencia infraestructuras tecnológicas | Baja | notificación electrónica | Alto | registro general presencial | Bajo | uso firma electrónica |

Hemos puesto en marcha mas de 40 medidas que han permitido convertirnos en una administración esencialmente electrónica

### Tecnológicas

- Plan de consolidación tecnológica del IAM
- Plan de choque de Administración Digital
- Desarrollo normativo de Administración Digital
- Centro de respaldo
- Implantación del puesto de trabajo unificado
- Desarrollo de un paquete de Estrategias tecnológicas habilitadoras

### Organizativas

- Creación de la Oficina Digital
- Creación del Centro de Ciberseguridad
- Creación de los Delegados Digitales por áreas y distritos
- Plan de Capacitación Digital a más de 27.000 empleados públicos
- Lanzamiento del Laboratorio IoT
- Creación del Foro 5G

### Procesos y Servicios

- Digitalización del Padrón municipal
- Robotización de procesos con los tribunales de Justicia
- Transformación tributaria digital
- Refuerzo de la Plataforma Inteligente de Ciudad
- Tramitación en el móvil
- Fortalecimiento intercambio datos con AAPP

# 1.º Madrid, referente digital que persigue la excelencia

La Ciudad ya es digital, avanzando hacia su plena inclusión y cohesión para que nadie se quede atrás. La estrategia persigue alcanzar la excelencia digital de ciudad.

**3.3** millones de empadronados *(2ª ciudad de Europa)*

**5** millones de personas a las que atender a diario

**500.000** empresas

**10** millones de turistas

## Posicionamiento digital de Madrid

### Polo de atracción de talento digital

**1.756** Empresas TIC

**+1.000** Startups

**+33,5%** del Empleo TIC de España

**64%** de la inversión TIC de España

**+6.000M €** de inversión en centros de datos

### Ciudadanía acostumbrada a lo digital

**83%** usan diariamente Internet

**94,5%** de hogares con internet

**87,8%** de hogares con PC

**99%** de hogares con teléfono móvil

**98,7%** de empresas con ordenadores

### Servicios y equipamientos digitalizados

**+1M** llamadas de teleasistencia anuales

**+6M** de trámites electrónicos en la Agencia Tributaria

**81%** de reservas de pistas deportivas por móvil y web

**7,8** índice de satisfacción sobre la web y Sede Electrónica (máximo histórico)

# 2.º Es una estrategia global
# Madrid en Europa, Europa en Madrid

Una estrategia coherente con el contexto europeo, nacional y local, y que se alinea con los planes de ciudad de las diferentes áreas municipales.

Brújula Digital 2030 de la UE

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la ciudad de Madrid

Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital

España Digital 2026 y planes

Acuerdos de la Villa

Estrategias y Planes de las Áreas de Gobierno

Estrategia de transformación digital de Madrid 2023-2027

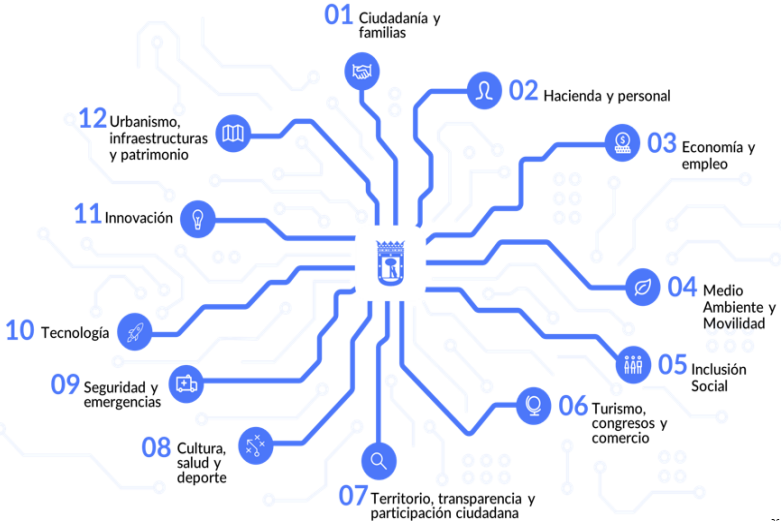
# 3.º Es una estrategia transversal
# Para todos y para todo

Responde a las necesidades y expectativas de las personas, empresas, áreas de gobierno y distritos de Madrid. Abierta y flexible a incorporar propuestas de los procesos de reflexión.

## Personas y empresas

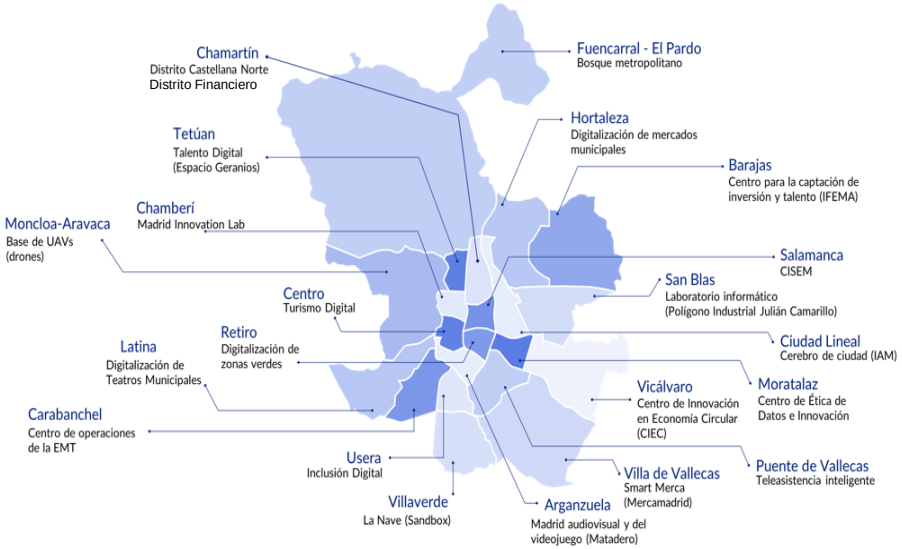
Todas las personas y empresas **participan y se aprovechan de la digitalización**

## Ayuntamiento




**Políticas y servicios municipales mejorados** a través de los medios digitales.

## Territorio




Fomento del **bienestar de los distritos y crecimiento económico** a través de lo digital.

# Se configura sobre 3 objetivos estratégicos

Estos objetivos representan el fin último del proceso de transformación de Madrid, y vertebran la estrategia.

## Servicios Digitales para las personas
Digital services for everyone

Facilitar el día a día de todos los ciudadanos de Madrid a través de la excelencia en los SERVICIOS DIGITALES.

## Inteligencia de Ciudad
City intelligence

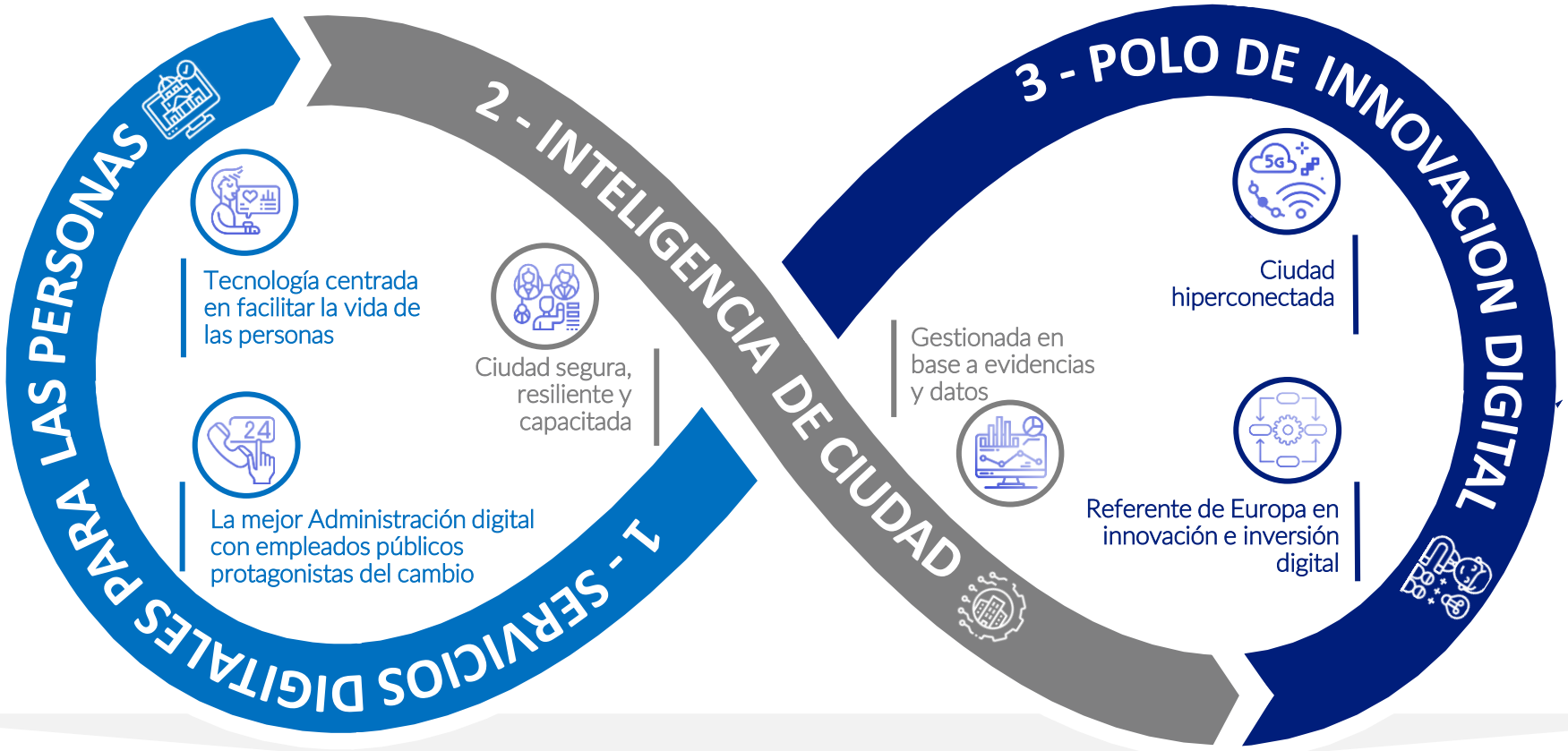
Conseguir una gestión más eficiente y sostenible de la ciudad mediante la GESTIÓN BASADA EN DATOS

## Polo de Innovación Digital
Digital Innovation Hub

Convertir a Madrid en el destino preferente de innovación, inversión y talento del sector digital creando un ECOSISTEMA ATRACTIVO.

# Promueve la digitalización en Madrid

Sobre cada uno de los objetivos estratégicos se configuran dos ejes estratégicos, que se perfilan como herramienta para la **definición del alcance y ámbito de actuación** del objetivo.




**3 objetivos**

**6 ejes**

**3 destinatarios**

**Personas y empresas**

**Ayuntamiento**

**Territorio**

Inversión total

+1.000M€

# Servicios Digitales para las personas

Más de **398 millones de euros** para digitalizar los servicios públicos municipales con 28 proyectos, entre los que destacamos:

- WALLET CIUDADANOS. Madrid en EL MÓVIL
- GESTIÓN INTELIGENTE DE PROCESOS
- EASYDRO PUESTO DE TRABAJO DIGITAL

*Servicios digitales **centrados en las personas** con los mejores empleados públicos digitales.*

*OBJETIVO ESTRATÉGICO 1*

***#usercentricity***
***#citizenfirst***
***#Madridinclusion***

# Inteligencia de Ciudad

Más de **388 millones de euros** para incrementar la inteligencia en la **gestión de la ciudad, basada en el dato**, con 30 proyectos, entre los que destacamos:

- CEREBRO DIGITAL
- METAMADRID_GEMELO DIGITAL
- MADRID DATA LAKE
- CIBERSEGURIDAD SMARTCITY

*Una gestión **basada en datos** que permite la operación de la ciudad en **tiempo real** para **actuar de forma ágil y efectiva.***

*OBJETIVO ESTRATÉGICO 2*

***#connectedness***
***#citizencentric***
***#datadriven***
***#smartmobility***

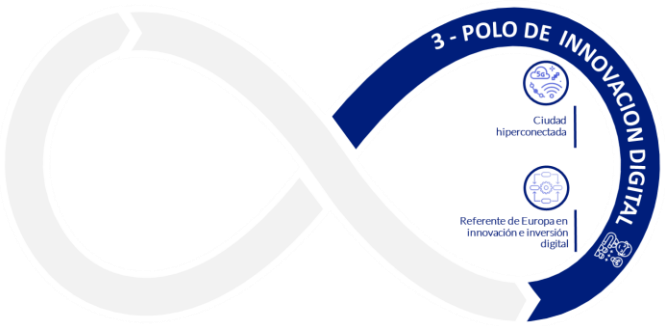
# Polo de Innovación Digital

Más de **223 millones de euros** para tener un ecosistema de innovación y **reforzar a Madrid como Hub Digital, con 15 proyectos entre los que destacamos :**

- MADRID GOVTECH
- MADRID 5G
- COMPETENCIAS DIGITALES PARA TODOS

*Generación de riqueza.* ***Capital de referencia para empresas y startups tecnológicas,*** *potenciando a* ***Madrid como Embajadora Digital*** *en redes y foros nacionales e internacionales.*

*OBJETIVO ESTRATÉGICO 3*




**#Madriddigitalhub**
**#hyperconnectivity**
**#digitalinnovation**
**#Madridis5G**

# Una estrategia ambiciosa y, a su vez, realista

La Estrategia se apoya e integra en los planes de acción diseñados para incorporar tecnologías emergentes que facilitan y aceleran digitalización de los servicios municipales y de ciudad.

Estrategia de Transformación Digital 2023-2027

Plan de Choque de racionalización y simplificación

Estrategia de Inteligencia Artificial y Robotización

Estrategia en materia de Apps móviles

Estrategia de Ciberseguridad

Programa Madrid GovTech

Plan de Administración Digital

Agenda 5G

Estrategia Multicloud

Estrategia del Dato

Plan de Capacitación Digital

# Una Estrategia con compromisos exigentes, pero realistas con Madrid hasta 2027

La Estrategia, más allá de los proyectos y programas que desencadenará, adquiere un grupo de 10 compromisos a lograr durante su vigencia.

1. Invertir, al menos, 1.000 millones € en la digitalización de Madrid
2. Cumplir en 2027 los objetivos de la Brújula Digital Europea para 2030
3. Reducir los tiempos medios de tramitación en un 50%
4. Reducir el papel en un 90% en la gestión administrativa municipal
5. Reducir la tramitación presencial al 20%
6. Conseguir el 50% de notificaciones electrónicas
7. Incorporar la automatización e inteligencia artificial en los procesos clave para una gestión proactiva
8. Digitalización para 2023 de los impuestos ICIO, IVTM, IAE, tasas y resto de ingresos
9. Ampliar un 35% la aplicación de sensores, para conseguir una mayor eficiencia energética
10. Gobernanza abierta: Consejo Asesor Digital Externo y Comité Ejecutivo

# Con una Gobernanza abierta al cambio, transparente y participativa

La Estrategia no se conforma con sentar una base teórica de actuación, sino que persigue el principio de mejora continua, sosteniéndose sobre unos pilares de progreso que dan lugar a una Estrategia abierta.

La estrategia incorpora un mecanismo para incorporar aportaciones y se actualizará de forma periódica, con el objetivo de adaptarse a:

- Las **necesidades** de los destinatarios.
- Las **prioridades** de las Áreas de Gobierno Municipales.
- Las **tendencias** tecnológicas y **buenas prácticas** que se identifiquen.

Es una estrategia dinámica y viva durante su vigencia. Durante la vigencia de la estrategia, se realizará una revisión anual.

Los mecanismos formales de participación y mejora continua para la materialización de una Estrategia Abierta son los siguientes:

- Consejo Asesor Digital
- Comité Ejecutivo
  - Cuadro de Mando con indicadores
  - Actualización Estrategia
- Memoria anual

# Estrategia de Transformación Digital

*Porque lo Digital es Capital*

*Madrid, Capital Digital*

Capital Digital

MADRID

# MADRID

## Capital Digital