



madriddigital

Agencia para la Administración Digital
de la Comunidad de Madrid

Transformación Digital en la Comunidad de Madrid: Innovación, Datos, IA y Ciberseguridad



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

15-11-2024

Consejería de Digitalización

CONSEJERO DE DIGITALIZACIÓN

VICECONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DIGITAL

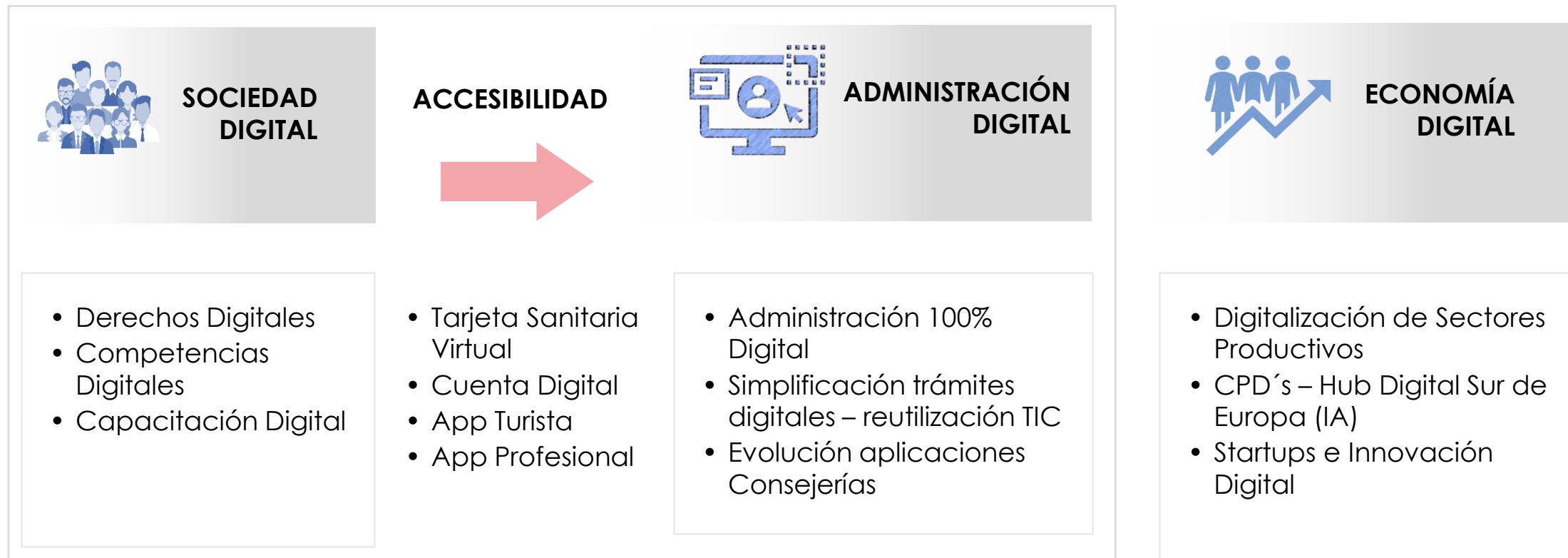
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

MADRID DIGITAL – AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

AGENCIA DE CIBERSEGURIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID

DIGITALIZA MADRID. Centro de Innovación y Consejo Asesor

LINEAS ESTRATÉGICAS



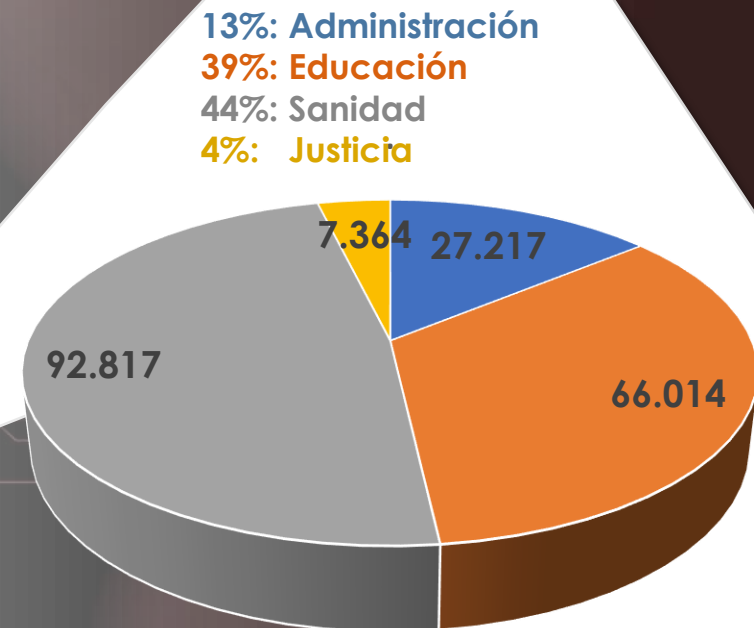
CIBERSEGURIDAD, CONECTIVIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Gobierno Regional



- Presidencia, Justicia y Administración Local
- Economía, Hacienda y Empleo
- Digitalización
- Educación, Ciencia y Universidades.
- Medio Ambiente, Agricultura e Interior
- Familia, Juventud y Asuntos Sociales
- Sanidad
- Vivienda, Transportes e Infraestructuras
- Cultura, Turismo y Deporte

+194.000 Empleados Públicos



MADRID DIGITAL EN CIFRAS



+216.000
Usuarios



+140.000
Puestos



+4.600
Sedes



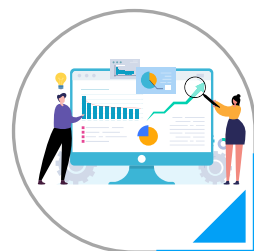
+20.000
Líneas móviles



+75.000
Líneas fijas



659
Empleados



+436 M €
Presupuesto 2024



+1.700
Apps y portales



+550
Contratos en 2023



+260
Proveedores

PLAN ESTRATÉGICO DE MADRID DIGITAL



La Comunidad de Madrid, en su Estrategia para la Recuperación, Transformación y Resiliencia, establece como uno de sus 12 retos para los próximos años:

Convertir a Madrid en la región más digitalizada de Europa

y para colaborar en la consecución de este reto, el PEMD 2022-26 se ha fijado como objetivo estratégico conseguir que:

La Administración de la Comunidad de Madrid sea un referente en la prestación de servicios públicos digitales en beneficio de la calidad de vida de todos los ciudadanos y empresas, y la prosperidad económica de la Comunidad de Madrid

Este objetivo global se concreta en los cinco siguientes:

1



Mejorar la experiencia del ciudadano y la empresa con la Administración

2



Incrementar la competitividad del empleado público de la Comunidad de Madrid

3



Modernizar las infraestructuras y arquitecturas de la Comunidad de Madrid

4



Hacer de la Comunidad de Madrid una Administración más segura, confiable y resiliente

5



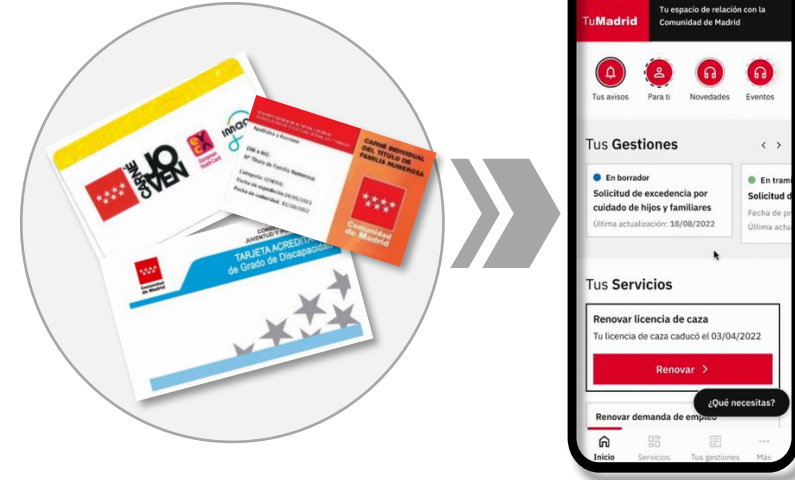
Transformar la gestión de Madrid Digital

INNOVACIÓN PARA UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

NUEVAS APLICACIONES PARA EL CIUDADANO

CUENTA DIGITAL

- 86 servicios adaptados acceso desde el móvil en Cuenta Digital
- 10 servicios 1-clic rediseñados
- Servicio “Tus Gestiones” y tarjetero
- Notificaciones y avisos personalizados
- Recomendaciones al ciudadano según preferencia
- ¿Qué necesitas?: buscador de trámites y enlace con 012



INNOVA – SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- Participación ciudadana
- Simplificación y Adaptación a Cuenta Digital de servicios (10/mes)
- Rediseño integro de servicios 1-clic (2 / mes)



ROBLE (+500.000 usuarios)

- Nueva versión – simplifica la usabilidad
- Mejora la comunicación entre centros educativos y padres, sistema de notificaciones



INNOVACIÓN PARA UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

HISTORIA SOCIAL ÚNICA y TELEASISTENCIA AVANZADA

- Piloto Asistente Virtual - Evolución.
- Portal Web de la Historia Social Única, Centro Virtual de Mayores
- Mapa/ Catálogo Interactivo de los Servicios Sociales
- Tarjeta Social Digital
- Plataforma Teleasistencia Avanzada



JUSTICIA DIGITAL



- Papel 0 en la Administración de Justicia- Eliminar 7,2 millones de archivos/año
- Escritorio Judicial – Jueces/letrados
- Automatizar procesos (RPA) – ahorro 22.000 horas – 12 personas a funciones + valor
- Proyecto Digitalización Registros Civiles
- Acceso al Expediente Judicial por los profesionales. Ahorro de 50.000 horas diarias de desplazamientos abogados y ciudadanos.

TURISMO, TRANSPORTE, EDUCACIÓN, MEDIO AMBIENTE, TRIBUTOS ...

- Integración oferta turística y cultural
- Nuevo Portal de Turismo
- Tarjeta Virtual transportes en el móvil (Multi)
- Evolución plataforma RAICES
- Ampliación conectividad 1.554 centros.
- Simplificación de Becas y Ayudas al estudio
- Evolución Plataforma Integral de Empleo
- Nuevos métodos de pago en Tributos
- Torretas de videovigilancia forestal



APP de Turismo



TTPV MULTI

INNOVACIÓN PARA UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA JUSTICIA: Buscador 360

“Hacer consultable y navegable la información desestructurada: documentos, audio y vídeo vinculados al expediente judicial”



FASE I : MÓDULO BASE

“Tú eres el que buscas”

- Búsqueda de términos, frases, sinónimos, proximidad, combinada, etc.
- Metadatos de negocio
- Navegación por los documentos ya sea texto, gráfico o audio/video
- Motor de recomendación
- Descubrimiento de áreas temáticas (topics)



FASES POSTERIORES: MÓDULOS AVANZADOS

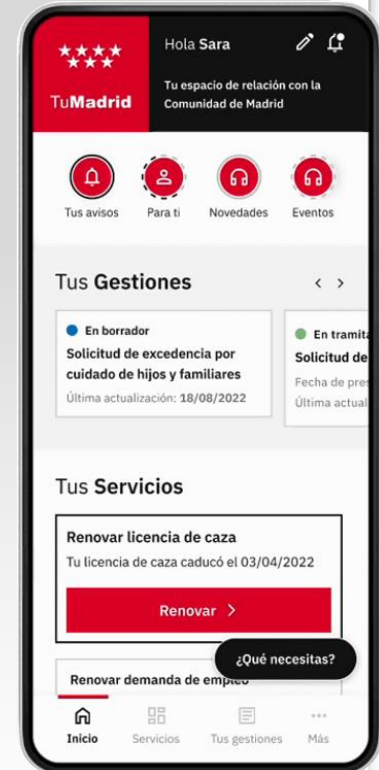
“La máquina busca por ti”

- Clasificación automática de documentos
- Detección de entidades relevantes (nombres, sociedades, lugares, etc.)
- Identificación de frases clave (propios del ámbito de negocio) y relaciones de entidades – acciones
- Relación de documentos a partir de entidades clave
- Etiquetado y descarga de imágenes y tablas

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN CUENTA DIGITAL: Personalización

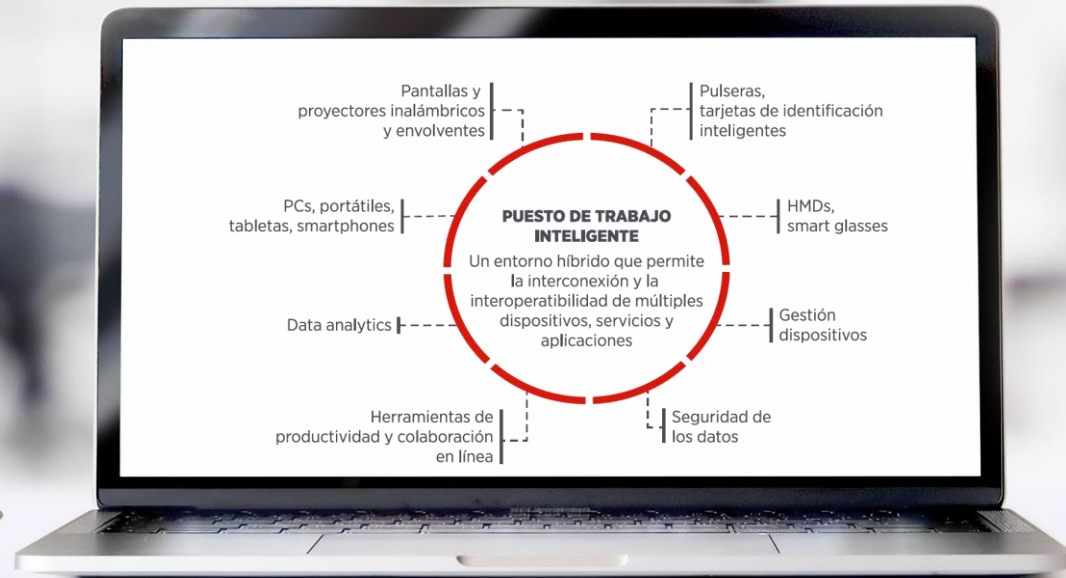
“Descubrir qué me ofrece la comunidad”

- Llevo mucho tiempo aportando datos y documentos a Comunidad de Madrid... posiblemente me conocen mejor que mis padres.
- Me gustaría saber a qué ayudas, subvenciones o becas puedo optar sin tener que buscarlas yo o conocer en qué departamento las dan.
- Me encantaría que me recordaran cuando algún carné o licencia se me va a caducar... y que en un solo clic lo pueda renovar, sin necesidad de aportar de nuevo todos mis datos.
- **Propuestas de servicios personalizadas: Preferencias y situación personal compartida.**
- **Buscador de trámites basado en IA.**



GESTOR Y EMPLEADO PÚBLICO DIGITAL

PUESTO DE TRABAJO DIGITAL



PLAN ESTRATÉGICO DE CAPACITACIÓN DIGITAL

Retos Transformacionales del Plan:

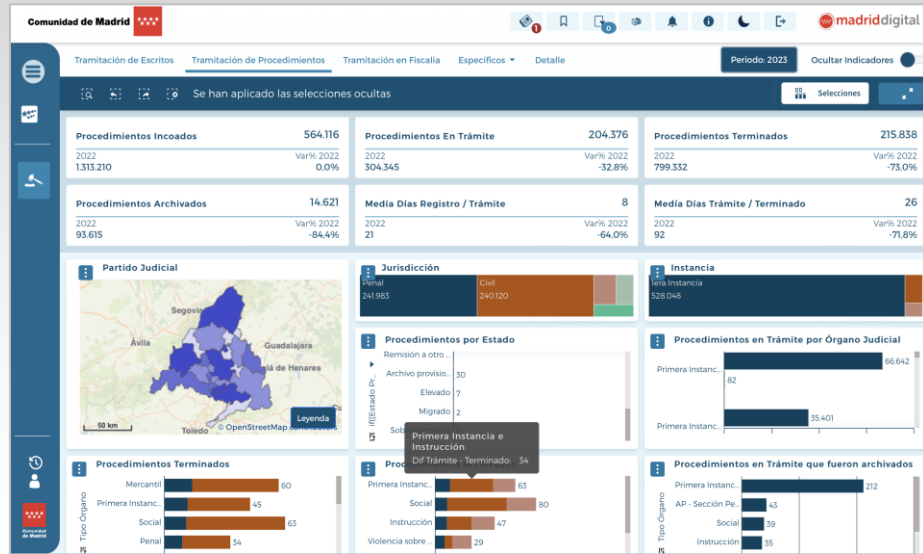


Productos del plan:



GOBIERNO DATA DRIVEN

- Cuadros de mando
- Analítica Predictiva



MODERNIZACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- Plan de Renovación tecnológica.
- Refactorización de SS.II.
- AM de Desarrollo, Mantenimiento y Evolución de Sistemas de Información
- Nueva plataforma Institucional de gestión de RR.HH. y Función Pública.
- MAGMA: Integración de los sistemas de gestión de RR.HH de Sanidad.
- NEXUS: Nuevas funcionalidades en entorno WEB
- Nueva gestión de fondos europeos en Nexus.
- Nueva Nómina de profesorado de Centros Concertados

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

APLICACIONES DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

- **OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS.** Extracción de información clave y clasificación documental en Empleo y en Tributos



HALLAZGOS

Administradores
Facultades y poderes
Objeto social
CNAE
Domicilio social
Apoderados
Fecha de escritura
Duración de la representación

- **PREDICCIÓN.**
 - Polen.
 - Gasto Farmacéutico.

IA GENERATIVA

- **Sistema de recomendación de Planes de Empleo Juvenil.**
 - Propuestas de planes a partir de la identificación de competencias y adecuación currículo – profesiones.
- **Asistente Virtual de la Comunidad de Madrid.**
 - Mejora de la experiencia de búsqueda de información con lenguaje natural.
 - Piloto con 25 agentes del centro de atención al ciudadano: +16.000 casos atendidos. 60% respuestas correctas. 20% de incremento en satisfacción del ciudadano.
- **Integración de Copilot en el Puesto de Trabajo Digital.**
 - Elaboración y revisión de documentación.
 - Análisis razonado y resumen de alternativas.
- **Optimización y revisión del desarrollo de código.**
 - Aceleración de resultados y reducción de errores.

AUTOMATIZACIÓN ROBÓTICA DE PROCESOS

AUTOMATIZACIÓN CON RPA

- Actualmente 10 operativos.
 - Consulta de periodos de cotización
 - Extracción de datos de vida
 - Automatización de trámites en Renta Mínima de Inserción.
 - Agilización de trámites de pensiones no contributivas.
 - Tramitación de decretos de admisión de Cláusulas Suelo en Justicia.
 - ...
- 30 en lanzamiento próximo.
 - Envío de recordatorios de valoración de dependencia.
 - Reclamación de deudas en Justicia.
 - ...

RPA – GOBIERNO Y FACTORÍA



CENTRO DE NORMALIZACIÓN Y GOBIERNO RPA

Gestión de oportunidades

Análisis

Gestión de cambios

Seguridad

Despliegue

Supervisión

Gestión Plataforma RPA

Consultoría Tecnológica

Gestión Operaciones

FACTORÍA RPA

Coordinación

Diseño

Implementación

Pruebas

Mantenimiento

Soporte

- Capacidad de implementar 60 RPA/año
- Priorización

INFRAESTRUCTURAS, SOLUCIONES Y ARQUITECTURAS

NUEVO GREEN DATA CENTER



ACUERDO MARCO CLOUD



- 1 Todas las nubes del mercado
- 2 Flexibilidad para crecer en productos
- 3 Cualquier producto como Servicio (XaaS)
- 4 Incorporación de productos innovadores
- 5 Gobernanza del modelo
- 6 Seguridad y protección de datos
- 7 Sostenibilidad

TRANSFORMACIÓN OPERACIÓN IT



SERVICIO DE TRANSFORMACIÓN DE LA OPERACIÓN IT

Eficacia y rapidez en la provisión de servicios de IT



Mejores prácticas en la operación IT: **Eficiencia, seguridad y disponibilidad.**



ARQUITECTURAS DIGITALES

- APIs y Microservicios
- Ejecución vía contenedores
- Arquitectura dirigida a Eventos
- IA Generativa aplicada al Ciclo de Vida de Soluciones
- Observabilidad. Trazabilidad extremo a extremo de soluciones.
- Soluciones adaptadas a Nube
- Renovación tecnológica de Aplicaciones

CIBERSEGURIDAD

CENTRO DE OPERACIONES DE CIBERSEGURIDAD SOC-MD 2.0

- Servicios Gestionados de Ciberseguridad (4 lotes) 2024-2029 :
 - Centro de Operaciones de Ciberseguridad 2.0
 - Supervisión y Control Protecciones
 - Servicio de REd Team (ciberseguridad ofensiva)
 - Oficina Técnica de seguimiento y control

PREVENCIÓN

DETECCIÓN

ANÁLISIS Y RESPUESTA

SOPORTE A LA GESTIÓN

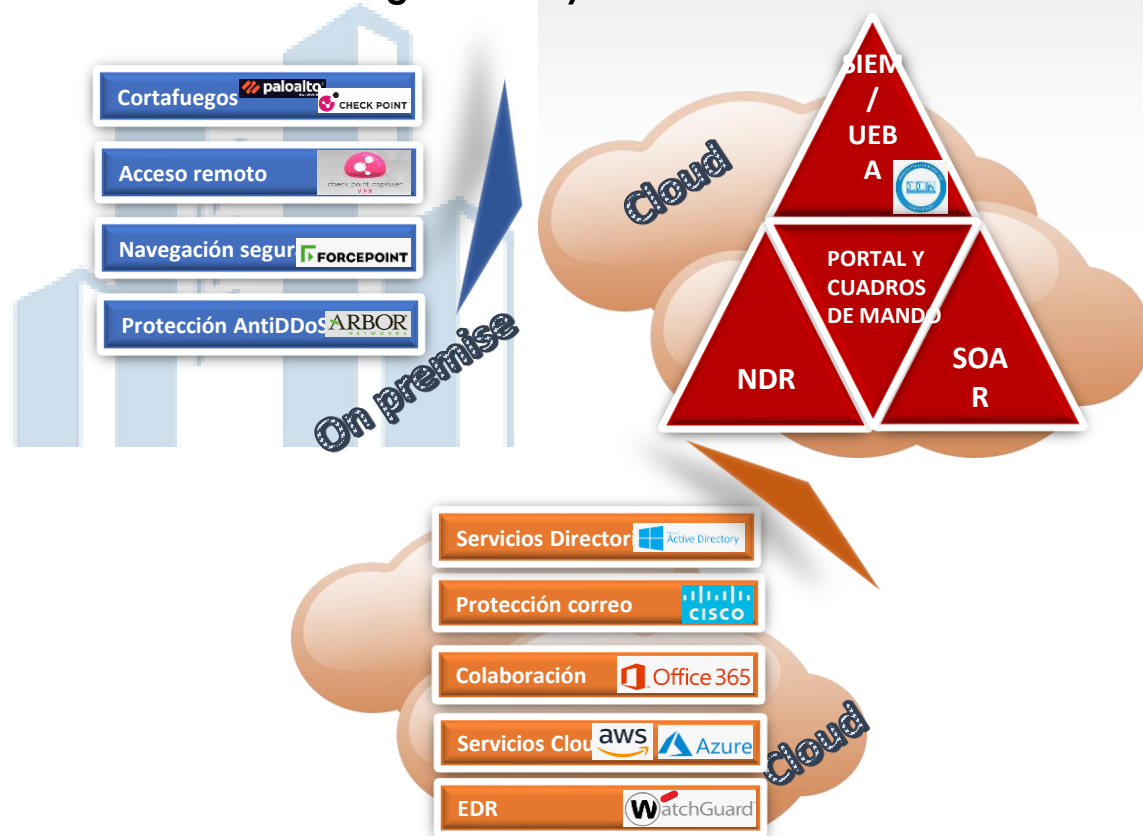


OFICINA DE GOBIERNO

- Servicio de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento en materia de ciberseguridad con capacidades de:
 - Normativa
 - Análisis de riesgos
 - Auditoría y certificación ENS
 - Planes de concienciación de empleados Comunidad de Madrid

CENTRO DE OPERACIONES DE CIBERSEGURIDAD SOC-MD 2.0

- Servicios Gestionados de Ciberseguridad (4 lotes) 2024-2029 :
 - Centro de Operaciones de Ciberseguridad 2.0
 - Supervisión y Control Protecciones
 - Servicio de REd Team (ciberseguridad ofensiva)
- Oficina Técnica de seguimiento y control



OFICINA DE GOBIERNO

- Servicio de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento en materia de ciberseguridad con capacidades de:
 - Normativa
 - Análisis de riesgos
 - Auditoría y certificación ENS
 - Planes de concienciación de empleados Comunidad de Madrid

GRACIAS

