INNOVACIÓN E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Estrategia, servicios públicos y transformación digital

SOCINFO digital
sociedad de la información



Comunidad de Madrid

5 NOV 2026

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

COMUNIDAD DE MADRID



8.030,88 km²
superficie total

179
municipios

75 municipios tienen <2.500 habitantes, representando el 41,9% del total y albergando solo el 1% de la población regional, pero ocupan casi el 42% del territorio

7.170.906
ciudadanos

+0,8%
Crecimiento respecto a 2025

>198.000
empleados públicos

513.575
empresas

€30.664 M
presupuesto

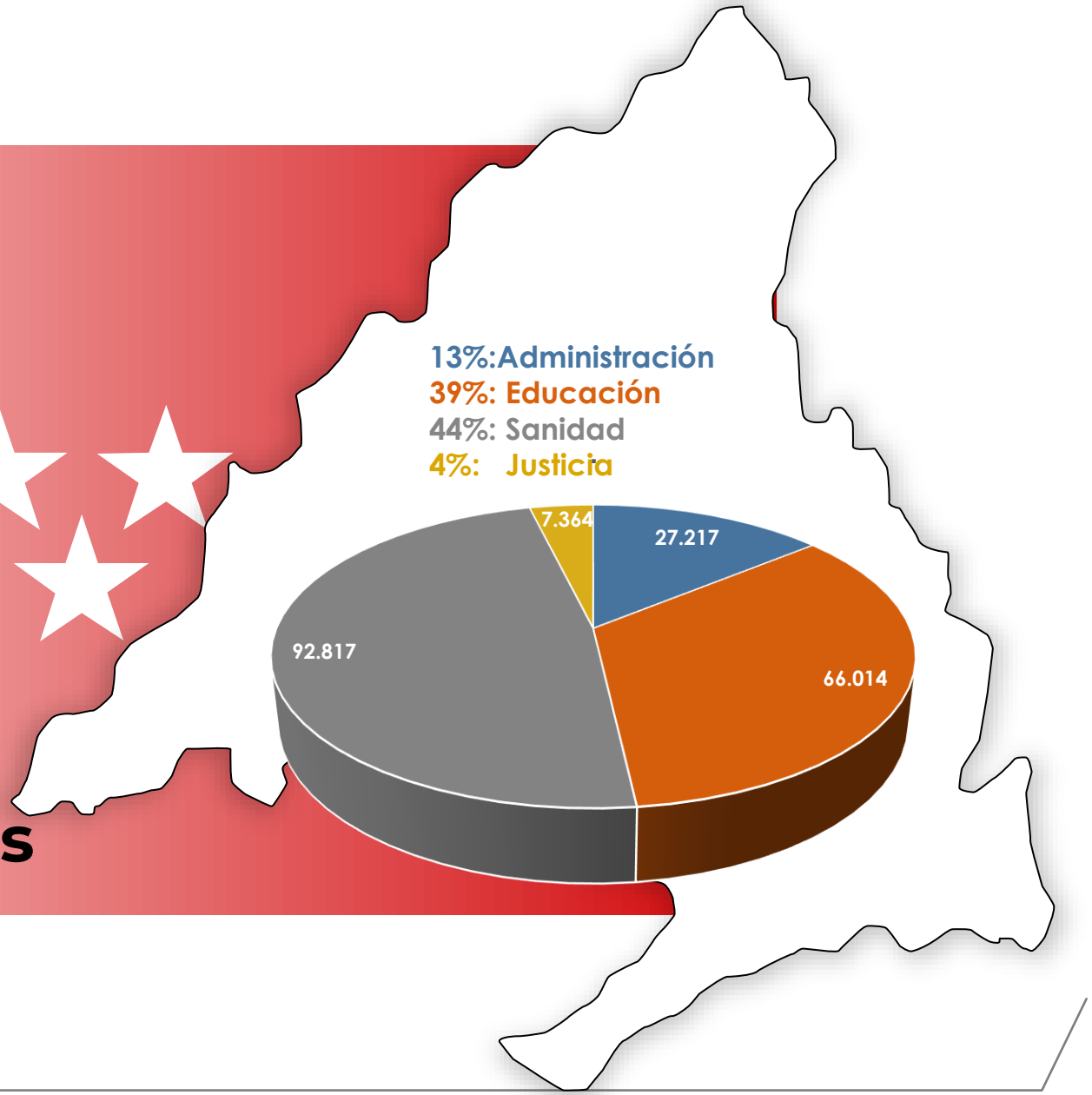
€336.489 M
PIB

La Comunidad de Madrid se constituyó oficialmente como comunidad autónoma el **1 de marzo de 1983**, tras la aprobación de su Estatuto de Autonomía mediante la **Ley Orgánica 3/1983, del 25 de febrero.**

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

+198.000 Empleados Públicos



CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN - LÍNEAS ESTRATÉGICAS



- Derechos Digitales
- Competencias Digitales
- Capacitación Digital

ACCESIBILIDAD

- Tarjeta Sanitaria Virtual
- Cuenta Digital



- Administración 100% Digital
- Simplificación trámites digitales – reutilización TIC
- Evolución aplicaciones Consejerías



- Digitalización de Sectores Productivos
- CPD´s – Hub Digital Sur de Europa (IA)
- Startups e Innovación Digital



CIBERSEGURIDAD, CONECTIVIDAD, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

MADRID DIGITAL



Impulsar la transformación digital de la Comunidad de Madrid y **prestar servicios, productos y plataformas** basados en tecnología que ayuden a la Comunidad de Madrid a resolver las necesidades de nuestros Ciudadanos, Empresas y Empleados, de manera sencilla, ágil y segura.

+192.000
Usuarios

+137.000
Puestos

+4.700
Sedes

+43.900
Puestos en movilidad

+78.000
Líneas fijas

727
Empleados

+397,6 M €
Presupuesto 2026

+2.000
Apps y portales

+550
Contratos en 2025

+330
Proveedores en 2025

* Datos 30 de junio de 2026

PLAN ESTRATÉGICO DE MADRID DIGITAL – PEMD 2022-2026 → 2028

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

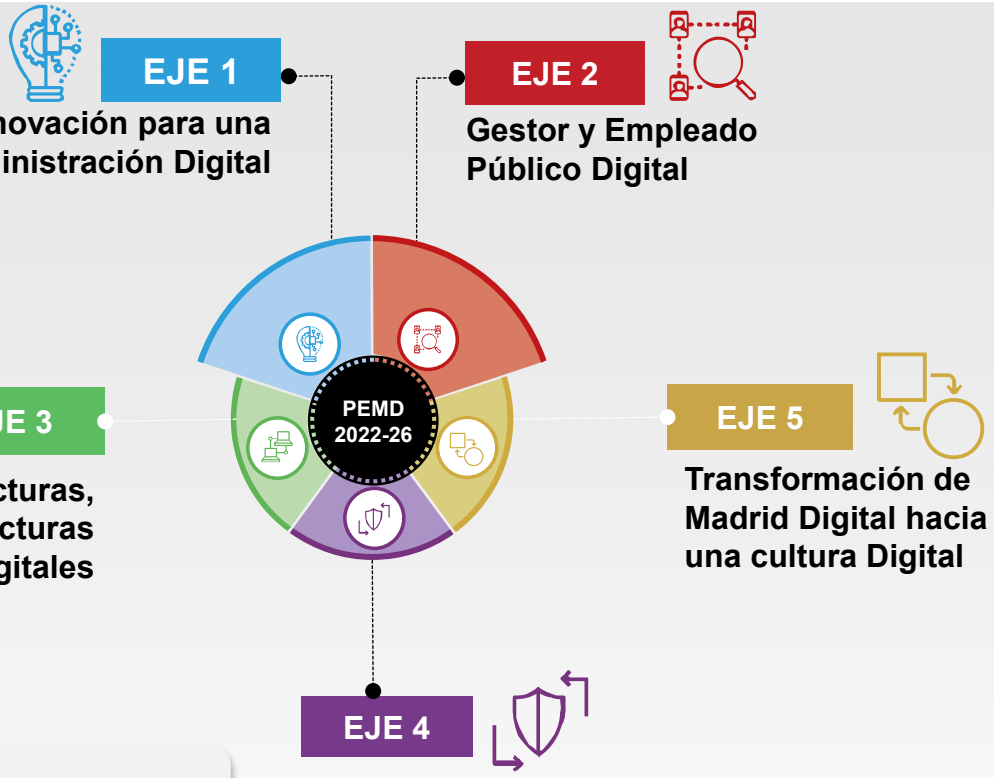


Hacer de la Comunidad de Madrid una Administración más segura, confiable y resiliente

5



Transformar la gestión de Madrid Digital



5 EJES
27 MEDIDAS

INICIATIVAS MADRID DIGITAL 2025 - 2026

INNOVACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL

- Justicia Digital
- Historia Social Única
- Sistema Integral de Gestión Educativa raíces
- Entidades Locales
- Tarjeta transporte
- Cuenta Digital
- Impulsando la gestión digital NNOVA
- Gestión de Residuos
- Ganadería Digital
- Datos e IA
- Cicerone

GESTOR Y EMPLEADO PÚBLICO DIGITAL

- Puesto de Trabajo Digital
- Automatización RPAs | IDP
- Vía Laboris
- Minería Procesos
- BPM IDP
- Sistema RR.HH
- Tributos

INFRAESTRUCTURAS, SOLUCIONES Y ARQUITECTURAS DIGITALES

- Nuevo CPD
- Cloud FinOps
- Gestión Operación
- IA Ciclo SW
- Telecomunicaciones
- Infraestructuras

CIBERSEGURIDAD

- Servicios Gestionados de Ciberseguridad
- Gestión del Riesgo

TRANSFORMACIÓN DE MADRID DIGITAL

- Programa de Transformación
- Acuerdo Marco Desarrollo
  Acuerdo Marco de Capacitación Digital

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID



MARCO NORMATIVO

IA Act (RIA)
Proyecto de Ley LADIA

Aprobación del Proyecto de Ley de Administración Digital e Inteligencia Artificial en septiembre 2026.



GOBERNANZA

Oficina técnica de Impulso a la Inteligencia Artificial

Creada y vinculada a la Consejería de Digitalización para centralizar y coordinar el uso de la IA en la Administración en 2024.



ESTRATEGIA DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Plan Regional de Inteligencia Artificial – MADRID4AI

Marco estratégico de referencia para orientar, priorizar y coordinar el despliegue de la IA en la Comunidad de Madrid.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Marco Normativo

La IA en la Comunidad de Madrid se apoya en un marco normativo vigente — europeo, nacional y autonómico— que garantiza una IA segura, ética, transparente y centrada en las personas.

EU Unión Europea

- **AI Act (RIA):** regulación de la IA basada en riesgos.
- **RGPD:** protección de datos personales.
- **DSA, DGA y Data Act:** normas para datos y servicios digitales.

ES España

- **Estrategia Nacional de IA (ENIA).**
- **Proyecto de Ley** para el buen uso y gobernanza de la IA.
- **AESIA** como autoridad supervisora.
- **ENS y ENI** como marcos de seguridad e interoperabilidad.

📍 Comunidad de Madrid

- **LADIA:** Ley de Administración Digital e IA como marco autonómico.
- Principios: transparencia, supervisión humana, seguridad, equidad y protección de derechos fundamentales.
- Modelo de gobernanza: OTIA, Consejo de IA, Comité de Ética y Centro de Excelencia (CoE).

📐 Estándares de referencia

- Principios de IA de la **OCDE**.
- **ISO/IEC 42001:** Gobierno de la IA.
- **ISO/IEC 23894:** Gestión de riesgos de IA.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Oficina técnica de impulso de la IA

Objetivos

- Centralizar el **impulso y coordinación de la IA** en la Comunidad de Madrid.
- Liderar la estrategia de inteligencia artificial de la Comunidad de Madrid.
- Establecer buenas prácticas y un modelo de gobernanza.
- Evitar la dispersión y duplicidad de iniciativas

Funciones

ESTRATEGIA DE IA

Preparar la aprobación de la Estrategia de IA de la Comunidad de Madrid.

CASOS DE USO Y PROYECTOS

Identificar casos de IA e IA generativa; catalogarlos e impulsar su desarrollo e implantación.

GOBIERNO DEL DATO

Implantar las directrices de la Oficina del Dato para la gestión y gobierno del dato en IA.

IA RESPONSABLE

Recomendar cumplimiento normativo y promover equidad, transparencia y explicabilidad.

COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Coordinar las iniciativas de IA de órganos y entidades de la Comunidad de Madrid.

ESTUDIOS Y EVALUACIÓN

Analizar la aplicación de la IA y su impacto en la Administración.

COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA

Colaborar con otras administraciones y entidades para fomentar el desarrollo y la utilización de la IA.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Plan Regional de Inteligencia Artificial

GOBERNANZA, ÉTICA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO



PERSONAS

- IA centrada en las personas y sus derechos.
- Supervisión humana.



ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DIGITALES

- Modernizar los servicios públicos con IA.
- Automatización.
- Ayuda a la toma de decisiones.
- Transparencia y explicabilidad.



INFRAESTRUCTURAS, DATOS Y TECNOLOGÍA

- Reforzar capacidades tecnológicas y gobierno del dato.
- Calidad y disponibilidad dato.
- Interoperabilidad.
- Ciberseguridad.



ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD

- Impulsar la innovación y la competitividad mediante IA.
- Generación de empleo cualificado.

IA E INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Tres ámbitos de aplicación para modernizar los servicios públicos

CIUDADANÍA

Mejorar la experiencia del ciudadano

Servicios más sencillos, proactivos y personalizados.

EFICIENCIA

Administración más eficiente

Procesos más ágiles, automatizados y orientados a resultados.

GESTIÓN DE LAS TIC

Eficiencia en la gestión IT

Gestión de la tecnología y su operación con capacidades de IA.

IA confiable y ética como principio transversal

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Atención al ciudadano y Servicios públicos digitales



IA en la Atención al ciudadano

- **Avatar SOL**. Atiende consultas de ciudadanos desde la web de Comunidad de Madrid y desde Cuenta Digital.
- **Buscador Inteligente integrado**. Aporta búsqueda inteligente en comunidad.madrid.
- **SABIA**. Base de conocimiento que integra fuentes oficiales, normativa, documentos públicos e información de sistemas internos.

  SABIA Combina información estructurada y no estructurada para elaborar respuestas claras y útiles.

+614.000
consultas respondidas por SOL

+32.000
por semana

2,4
preguntas por conversación

+1.000.000
búsquedas

+52.600
por semana

MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO

Cuenta Digital: servicios proactivos, personalizados y omnicanal

+400 servicios

80 % de la gestión

1,8 M usuarios

≈2,5 M gestiones

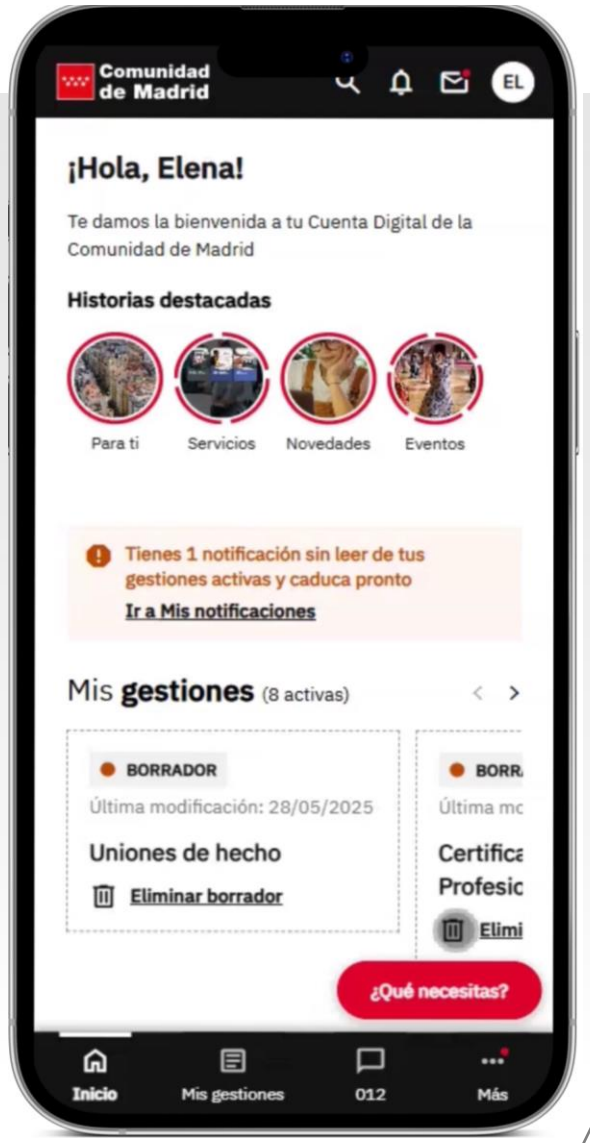
Relación fácil y sencilla

- Plataforma omnicanal que simplifica el acceso a servicios para ciudadanos y empresas.
- Servicios simplificados → 1- clic
- Datos autocompletados
- Borradores en servicios recurrentes
- Avisos y Notificaciones

IA integrada en la tramitación

- Recomendación proactiva de servicios.
- Buscador inteligente de trámites.
- Integración de SOL y asistencia durante la tramitación.

Próximamente: 30 agentes para ayudar en tramitaciones complejas.



ADMINISTRACIÓN MÁS EFICIENTE

Eficientar todos los ámbitos administrativos

PRODUCTIVIDAD DEL EMPLEADO PÚBLICO

IA en el Puesto de Trabajo Digital

- Herramientas que transforman el Puesto de Trabajo Digital
- Agentes que facilitan las tareas del empleado.

TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Transformar y automatizar los procesos con IA

- Simplificar, orientar al ciudadano y automatizar aplicando IA en los procesos de la Administración
- Digitalización 100%
- Máxima automatización
- Agentes complejos que realizan procesos de forma orquestada.

PRODUCTIVIDAD DEL EMPLEADO PÚBLICO

Asistentes para la productividad personal

117.000
usuarios con Copilot Chat

3,6
sesiones semanales por usuario

7.099
usuarios formados

2.744
usuarios que atienden eventos en línea

Integrado en el escritorio de trabajo

- Proporciona respuestas desde el navegador del escritorio de trabajo.
- Entorno seguro y confiable
- Modo interno. Acceso a documentación disponible para el usuario.
- Modo abierto. Acceso a fuentes de internet

Plan de Capacitación IA - Copilot

- Formación online con alta puntuación (4,7 / 5)
- Eventos en línea
- 5 Campañas de difusión
- Comunidades de aprendizaje
- Red de agentes de servicio en Consejerías

Desde mayo de 2025

PRODUCTIVIDAD DEL EMPLEADO PÚBLICO

Copilot Pro. Asistentes integrados en el puesto de trabajo digital

1.700
Copilot Pro

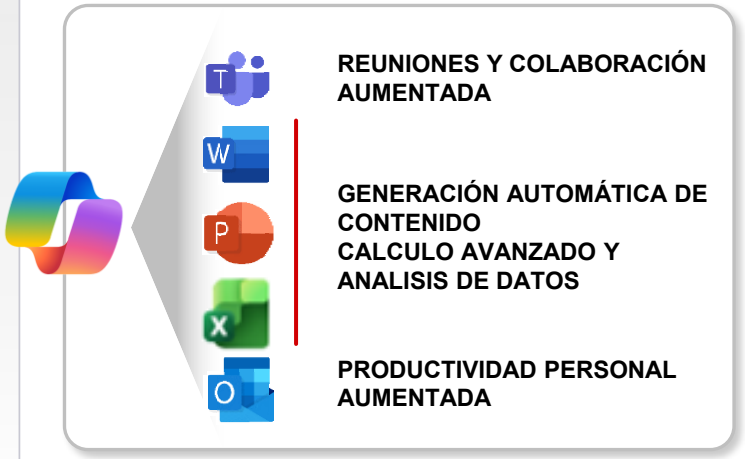
709.000
asistencias

71.400
horas ahorradas

78%
usuarios generan contenidos en Word

97% Copilot Chat
82% Copilot en Outlook
78% Copilot en Word
67% Copilot en Team

Asistente personal



Agentes avanzados

- **Investigador**. Funcionalidades de razonamiento profundo para analizar el contexto de trabajo y la web
- **Analista**. Tareas de análisis de datos complejas y ejecución de código en varios pasos sobre datos.

Formación y dinamización

- Sesiones despliegue y adopción
- Formación online con itinerario
- Comunidad en línea 95% cobertura.
- Acciones de dinamización y acompañamiento: retos, hackáthones, concursos de prompts, consultorios de dudas…

TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Programa EficiencIA: Administración más eficiente y mejor experiencia ciudadana



La **transformación integral** de la Administración

Administración invisible para el ciudadano

Administración eficiente en recursos e inversión

TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Programa EficiencIA: Simplificación y rediseño de servicios y procesos

CIUDADANÍA

- Reducción del tiempo dedicado a gestiones administrativas
- Simplificar solicitudes, anticipar documentación y evitar aportaciones repetidas

ADMINISTRACIÓN

- Menor carga operativa y reducción de tareas manuales y retrabajos
- Mayor capacidad y escalabilidad a través de la reutilización de soluciones para transformar más servicios

+100 servicios rediseñados

75 **Servicios 1 Clic** publicados



Cuenta Digital

- Tarjetero digital
- Pago online
- Multifirma
- Avisos y notificaciones
- Mis Gestiones

+1.8 M Usuarios

18,1 M Accesos a Cuenta Digital

403 Servicios

4 Canales web, app, presencial, telefónico

Ahorro

>300.000 *horas a los ciudadanos*

>64.000 *horas a la Administración*

~ 80 % de la tramitación ciudadana cubierta.

TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Programa EficiencIA: Automatización y digitalización de la operativa

INTELIGENCIA ARTIFICIAL



RPAS



IDP



MINERÍA PROCESOS



iBPM



219
RPA en funcionamiento

47
IDP en funcionamiento

33
Casos de uso IA en funcionamiento

+123.000
Horas de trabajo ahorradas en total

60%
Tiempo ahorrado operaciones manuales

+2,9 M
Transacciones*

+3,38 M€
Ahorro anual estimado

+237.000
Horas anuales ahorro estimado

TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Programa EficiencIA: Algunos casos de Inteligencia Artificial en funcionamiento

Experiencia Ciudadana

- **Avatar** SOL
- **Recomendador** de servicios en Cuenta Digital
- **Buscador** Inteligente de trámites
- **Recomendador** de planes de **empleo juvenil**
- Agentes conversacionales de gestión de citas sanitarias

Justicia Digital

- **Buscador 360**: búsqueda inteligente en cualquier tipo de documento del expediente judicial
- **Automatización** generación resoluciones judiciales y notificación electrónica
- **Automatización** Registro y Reparto
- **Anonimización** de documentos
- **Baremación** automatizada solicitudes procesos selectivos.
- **Clasificación** y reparto monitorios en Orden Civil

Eficiencia de la Administración

- **Extracción de información** en contratos de alquiler
- Extracción de información en documentación de ayudas al empleo
- **Identificación a automática** de deudores concursales
- Extracción de datos de padrón y bancarios en documentos administrativos
- **Clasificación Automática** de documentación en Tributos y en Medio Ambiente
- **Automatización** peticiones informes planeamiento urbanístico
- **Validación del cumplimiento normativo** de menús escolares
- **Predicción** del Gasto Farmacéutico
- **Predicción de Polen**

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN IT

Aplicamos Inteligencia Artificial en todo el ámbito de la operación y el desarrollo IT

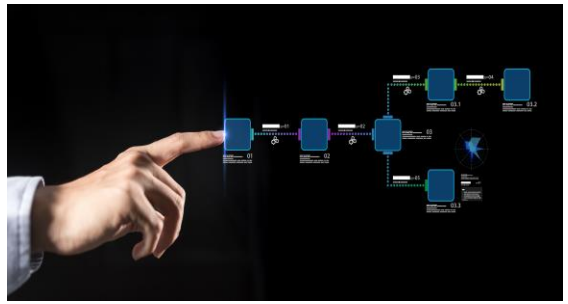
Infraestructuras, Sistemas y Comunicaciones

- Análisis para detección de incidentes.
- Automatización de la operación.
- Despliegue de infraestructuras de comunicaciones.



Ciclo de vida del Software

- Renovación y migración de aplicaciones obsoletas.
- Documentación de sistemas de información.
- Generación de casos de prueba.
- Certificación de accesibilidad.



Ciberseguridad

- Identificación, prevención y origen de incidentes.
- Auditorías especializadas.
- IA aplicada a seguridad ofensiva.



Capacitación en IA

- +60 cursos sobre IA y sus aplicaciones desde 2023 con 2.500 alumnos.
- Formación específica en herramientas de mercado y en ámbitos de negocio.
- 4 Actividades sobre IA Agéntica para 40 profesionales.

IA CONFIABLE Y ÉTICA

Ciclo de la IA en la Comunidad de Madrid



Aseguramos el cumplimiento de la normativa.

Aplicamos buenas prácticas en el desarrollo de casos de uso y agentes

Vigilamos el comportamiento, la fiabilidad y el cumplimiento a lo largo de su uso

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE DIGITALIZACIÓN

Comunidad de Madrid



CIUDADANOS

ADMINISTRACIÓN DIGITAL

ECONOMÍA DIGITAL

Inteligencia Artificial e Innovación en la Administración de la Comunidad de Madrid para mejorar los servicios a los ciudadanos y ser más eficiente



Comunidad de Madrid a la cabeza de la digitalización en Europa



Gracias

Elena Liria Fernández

Consejera Delegada de Madrid Digital

Comunidad de Madrid

madriddigital
Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid