

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## ACUERDOS DE LA VILLA 2 DE JULIO 2020

### Digitalización Interna:

MEEyT.GT2.003/181

La digitalización del Ayuntamiento ha de ser una herramienta puesta a disposición de los trabajadores municipales para mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

### Digitalización Externa:

MEEyT.GT2.004/182

El objetivo es una transformación digital total del Ayuntamiento, orientada a las necesidades de la ciudadanía y no a sus propios servicios: qué necesitan, qué desean, a qué coste y qué aspectos precisan de mejora. Avanzaremos en la transformación de Madrid en una Ciudad Inteligente (Smart City), facilitando la relación entre el ciudadano y el Ayuntamiento.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

1. Durante el presente mandato, el Ayuntamiento de Madrid trabajará con el objetivo de conseguir que los **procesos internos sean digitales**.
2. **WIFI**
  - Objetivo 2021 – disponer de cobertura total de WiFi en 43 sedes.
  - Avance hasta la fecha de actualización: 349 antenas Wifi repartidas; 39 sedes; 406 Puntos de acceso WiFi.
3. **PROVISIÓN DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS AVANZADAS – IMPLANTACIÓN DE O365**
  - Se ha realizado el despliegue de O365 en la Corporación, lo que proporciona un entorno colaborativo avanzado para que los empleados municipales puedan realizar sus tareas de manera más ágil y eficaz. En particular se está llevando a cabo un proyecto de migración del almacenamiento en carpetas de red hacia los entornos colaborativos de O365. Para llevar a cabo esta tarea que debe acometer el propio usuario una vez que ha sido desplegado el entorno O365, se proporciona formación y servicios de consultoría en el ámbito del cambio cultural que acompaña el sistema de adopción de las herramientas.
    - **Implantación de O365:**
      - 28.170 usuarios con licencia.
      - 21.477 equipos con Office 365 de un total de 24.429 equipos corporativos.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 4. MEJORA DEL EQUIPAMIENTO DE PUESTO DE TRABAJO DEL EMPLEADO MUNICIPAL

Se han proporcionado el siguiente equipamiento del puesto de trabajo

- Entrega de portátiles 8.837 portátiles entregados
- Entrega de equipos diversos: webcams, antenas WiFi y dock stations: 5.912 elementos repartidos
- Instalación de puestos Multiusuario de equipos fijos: 2.500 puestos multiusuario fijos desplegados, unos 1.200 utilizados en últimos meses.
- Instalación de puestos multiusuario de equipos portátiles 3.546 puestos multiusuario portátiles desplegados.

#### 5. TELEFONÍA TEAMS

- Se ha realizado la migración de 12.000 extensiones telefónicas correspondientes a los usuarios nominativas
- Se están analizando los entornos singulares para proporcionar la mejor solución tecnológica (2.900 extensiones, así como las Oficinas de Atención a la Ciudadanía). Se prevé disponer del análisis detallado y del Plan de acción de migración en el último trimestre del 2021.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 6. IMPULSO DE TRÁMITES TELEMÁTICOS

Continúa el proceso de impulso de digitalización, habiéndose incrementado significativamente el proceso de tramitación electrónica. Destacar entre otros:

- PADRÓN: expediente adjudicado y proyecto iniciado 10/1/2022 actualmente en ejecución y fecha prevista fin ejecución 31/12/2022
- Se ha integrado el PADRÓN en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE, como cedente de datos a otras administraciones.
- Se ha desarrollado el Servicio de Comunicación Telemática de Cambio de Domicilio, validado la integración con el servicio de la AGE y está pendiente de implantar por el área competente.
- Se ha integrado la aplicación de PADRON con los servicios provinciales del INSS para la comprobación de datos de empadronamiento, con el fin de agilizar la tramitación del Ingreso Mínimo Vital.
- Sistema de Licencias Municipales (SLIM) nuevo sistema de presentación con utilidades para el solicitante y alta directa del expediente en el sistema de gestión (SIGSA) desde la presentación en Registro. En producción el Procedimiento Ordinario (Común y Abreviado), Comunicación Previa, Declaración responsable, Cambio de titularidad de licencias y el trámite de aporte de documentación. En desarrollo: Licencias de funcionamiento y primera ocupación.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 7. NOTIFICACIONES ELECTRONICAS: extensión e integración en la gestión electrónica.

- Se ha implantado la notificación por comparecencia en Sede electrónica conectado con la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú) nacional. Desde 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2021 se han realizado 168.552 notificaciones, frente a las sólo 17.000 notificaciones que se habían realizado en toda la historia del Ayuntamiento. Se prevé elevar el valor de notificaciones electrónicas anuales hasta las 500.000 en 2023.

#### 8. DIGITALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS PLENOS MUNICIPALES

- Se están celebrando desde hace más de un año los Plenos del Ayuntamiento y todas las Comisiones mediante asistencia a distancia a través de sistemas de videoconferencia, que se apoyan en Teams. Se celebran también las Juntas de Gobierno semanales, sus respectivas Ruedas de Prensa y multitud de eventos extraordinarios.
- Está prevista la incorporación de telepresencia mediante Teams en los Plenos de las Juntas Municipales de Distrito

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 9. HERRAMIENTA DE GESTIÓN

- Se ha desplegado un nuevo sistema de gestión para el cuerpo de agentes de movilidad, afectando a 700 agentes (50 en administración del sistema) con acceso en calle a las distintas funciones de gestión de turnos, vacaciones, partes, etc.
- Se ha desplegado un nuevo sistema de gestión de multas de circulación.
- En pruebas un nuevo tramitador GEDIE. Con 4 expedientes piloto para implantar ( expedientes de gestión de agua y alcantarillado).

#### 10. USO DE FIRMA ELECTRÓNICA Y SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DIGITALES

- Se ha multiplicado por 8 el uso del portafirmas electrónico, con más de tres millones de firmas y reduciéndose la tramitación interna en papel más de un 50% respecto al mismo periodo de 2019.
- Se han incorporado los sistemas de identificación de cl@ve y el sistema de firma sin certificado electrónico. El uso de Cl@ve en el acceso de los ciudadanos a la sede electrónica ha pasado de 160.992 identificaciones en 2020 a 921.205 en 2021

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

##### 11. PLAN DE CAPACITACIÓN DIGITAL

- Se ha puesto en marcha el Plan de Capacitación Digital para todos los empleados públicos del Ayuntamiento.
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas.

##### 12. CIBERSEGURIDAD

- Elaborada Estrategia de Ciberseguridad del Ayuntamiento.
- En proceso de actualización de la Política de Seguridad de la Información
- Creación del Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento para mejorar la protección ante amenazas al Ayto en general y los distritos en particular.
- Puesta en marcha de sala de control del Centro
  - Fase 1: Obras de adecuación en edificio IAM
  - Fase 2: Contratación de suministros, instalación y puesta en marcha.

##### 13. IMPLANTACION DE SISTEMAS PARA EL EMPLEADO MUNICIPAL

- Desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en la Portal de Formación a empleados municipales del Ayuntamiento de Madrid (PROFE)
- Se ha puesto en producción un nuevo canal para la tramitación de incidencias y solicitudes de los empleados

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (1)

- Se implantó la utilización del sistema Cl@ve como sistema de identificación y firma, convirtiendo a sus 14 millones de usuarios, en ciudadanos con acceso potencial a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- Se han integrado los sistemas no conectados a Cl@ve: se ha integrado el sistema SLIM para la presentación de la documentación de expedientes de licencias urbanísticas, la plataforma de Deportes y la plataforma de Talleres.
- Implantada en febrero de 2021 la posibilidad de que los ciudadanos puedan registrarse en Cl@ve en las oficinas de Línea Madrid.
- En 2021 se han realizado en las sedes del Ayuntamiento Madrid el alta de 21.000 ciudadanos para utilización del sistema.
- Cl@ve permanente: en abril de 2021 el hub de identificación de la Sede Electrónica incorpora en todos sus trámites cl@ve permanente con doble factor de autenticación, lo que permite la tramitación, ya que hasta ese momento únicamente era posible la consulta en carpeta ciudadana.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (2)

- En 2021 se inician los trabajos para volver a emitir certificados electrónicos de la FNMT a la ciudadanía en las oficinas de Línea Madrid: contrato con la FNMT, la constitución de la oficina central de registro en la DGOD y oficinas de registro, nombramiento y formación de registradores. La fecha prevista de inicio de acreditación para la emisión de los certificados de la FNMT en las oficinas de Línea Madrid es marzo de 2022.
- Se ha desarrollado una aplicación para la identificación telefónica de ciudadanos a través del servicio de Cl@ve PIN. Se está evaluando su uso por parte de Línea Madrid y la Agencia Tributaria de Madrid.
- Se ha determinado el sistema Cl@ve como sistema de identificación en las apps municipales.
- En paralelo, para facilitar el acceso a la ciudadanía se ha puesto en marcha una política de integración de las apps, estando integradas en una única, Madrid Móvil, el sistema de aviso, Deportes, Sede Electrónica y Carpeta Ciudadana.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (3)

- El 22/11/2021 se publicó en el BOAM el Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Política de Identificación y Firma Electrónicas del Ayuntamiento de Madrid y se modifican el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía y el Acuerdo de 25 de junio de 2020, por el que se aprueban las Directrices de Técnica Normativa y Administrativa del Ayuntamiento de Madrid.
- El 16 de diciembre se aprueba Resolución del DG de la Oficina Digital por la que se determinan las condiciones y fecha de eliminación del sistema de usuario y contraseña del Ayuntamiento de Madrid como sistema válido de identificación y firma
- El 20/12/2021 se remitió correo a más de 40.000 ciudadanos y el 13/01/2022 a 1.736 jubilados comunicándoles el cierre del sistema de usuario y contraseña para el día 1 de abril de 2022. Se informaba de la posibilidad de acceder a todos los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid con Cl@ve PIN, mediante carta de invitación en domicilio, videollamada, acudiendo a una oficina, con certificado electrónico, certificado electrónico, DNI electrónico o Cl@ve Permanente.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 15. ANALITICA Y GOBERNANZA DEL DATO

- Se ha elaborado el Marco de Referencia de la Gestión del Dato en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.
- Se ha desarrollado el Cuadro de Mando de la Administración Digital del Ayuntamiento.
- Se está trabajando en el desarrollo del Catálogo de Datos y en piloto de prueba de tecnología de Microsoft para gobierno de dato.
- Se ha contactado con las Áreas para la definición de indicadores del cuadro de mando y se está elaborando un catálogo de cuadros de mando existente en las distintas áreas.
- Se ha incrementado la compartición de datos con otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación
- Se ha finalizado el proyecto red.es sobre gobierno abierto y ciudades abiertas.
- Se ha iniciado el nuevo portal de datos abiertos "geográfico" (sectoriales).
- Se ha implantado la plataforma premium de Power BI y se están implantando dataflows para su uso en diversos cuadros de mando: administración digital, transparencia, nueva cita previa, etc.
- Se está fomentando la producción de datasets asociadas a los sistemas de información y el autoconsumo de dataflows por parte de los usuarios
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas.

## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 16. OTRAS ACTUACIONES

- Publicado Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices sobre actuación administrativa automatizada en el Ayuntamiento de Madrid y se modifica el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía.
- Publicado Acuerdo de la Junta de Gobierno del día 1/07/2021 por el que se aprueba el Plan de Choque de Racionalización y Simplificación de Procedimientos y de Impulso de la Administración Digital.
- Desarrollo y ejecución del Plan de Choque hasta 21/12/2022.
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.

## Descripción

### Digitalización externa

#### ACCIONES:

##### 1. ESCUELAS INFANTILES

- Desarrolladas las integraciones (Renta, vida laboral, Demandante empleo, Situación actual prestación desempleo, Familia numerosa y Discapacidad) con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para el proceso de admisión y valoración de solicitudes.

##### 2. SERVICIOS SOCIALES

- Se ha desarrollado la integración con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para la comprobación de datos de renta familiar sin aporte de documentos / Ordenanza. El sistema está pendiente de pruebas de usuario para su subida a producción. Se ha desplegado la versión 4 de CIVIS con una actualización tecnológica de la plataforma y un cambio en el núcleo de la gestión de servicios sociales, la agenda del trabajador social

##### 3. PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO

- Desplegada la nueva aplicación móvil. En desarrollo la nueva app móvil y nueva versión del portafirmas.

##### 4. SISTEMA DE COMUNICACIONES: Implantado.

##### 5. REGISTRO GENERAL

- Digitalización: suministrados nuevos escáneres a todas las oficinas de registro.

##### 6. EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS

- Se ha implantado un nuevo expediente electrónico sancionador de las infracciones de la Ley de Seguridad Ciudadana y los expedientes de responsabilidad patrimonial e instalación de contenedores en la vía pública.

## Descripción

### Digitalización externa

#### ACCIONES:

#### 7. PLATAFORMA INTEGRAL DE LA CIUDAD

Se han lanzado los siguientes proyectos.

- PR1508 Puesta en marcha recogida residuos, EN CURSO al 23% de ejecución.
- PR1369 PTVM, EN CURSO al 34% de ejecución.
- PR1405 Gestión Derribos y avisos de averías Tráfico (SAGA), EN CURSO al 69% de ejecución
- PR1677 Gestión Calidad Aire Inventario/actuaciones, EN CURSO al 13% de ejecución
- PR1517 Evolutivos módulo de Pavimentos, EN CURSO al 85% de ejecución
- PR1454 Actualización del sistema de Gestión de Obras en Vía Pública y Oficina de Coordinación de Obras, EN CURSO al 52% de ejecución
- PR1303 Gestión del Inventario de Zonas Verdes, FINALIZADO, EJECUTADO al 100%
- PR1552 Gestión de Viveros Municipales, EN CURSO al 65% de ejecución
- PR1303 Gestión del Riesgo de Arbolado, FINALIZADO, EJECUTADO al 100%
- PR1526 Gestión del Inventario de Parques, EN CURSO al 50% de ejecución
- PR1300 Evolutivos del Sistema de Inspecciones Zonas Verdes. 50% COMPLETADO
- PR1548 Proyecto Transversal para los servicios de Limpiezas, Equipamientos y Residuos. 60% COMPLETADO
- PR0227 Madrid Energía y Gestión del Agua (MEGA+).100% COMPLETADO
- PR1190 Evolutivos en sistema de gestión de Ocupaciones en Vía Pública. 100% COMPLETADO

## Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

### Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento

### Oficina Digital

- Creación de la Oficina Digital del Ayuntamiento de Madrid, que lleve a cabo la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid - Realizada
- Aprobación de la Estrategia Digital – En desarrollo
- Implantación del acceso a todos los servicios municipales desde el móvil "Madrid Móvil" - Realizada
- Implantación de una plataforma de transformación de la gestión interna– En desarrollo
- Implantación de una plataforma integral de gestión de la Ciudad– En desarrollo
- Digitalización de la actividad de los Plenos municipales - Realizada
- Diseño de la estrategia de marketing y comunicación digital
- Transformación del espacio de trabajo para el empleado digital - Realizada
- Despliegue tecnológico para la implantación del teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid - Realizada
- Plan de impulso, mejora y capacitación en la contratación digital
- Implantación de la administración electrónica en la gestión de todo tipo de garantías y depósitos: presentación telemática de avales, garantías en metálico, etc. – En desarrollo
- Implantación de la administración electrónica en los servicios básicos del Padrón: certificación, altas y cambios de domicilio e incorporación a la plataforma de intermediación de datos - Realizada
- Plan de mejora de la calidad y accesibilidad de la información estadística
- Intranet Municipal Ayre– En desarrollo

## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)