

## FICHA DE BUENA PRÁCTICA

Fecha: Abril

### TÍTULO

Programa Crisol para la digitalización de la Administración en la Comunidad de Madrid

### CRITERIOS GENERALES:

Accesibilidad de la Información:	Acciones premiadas
5	4
Adaptabilidad	Coste beneficio
5	4
Total	
18	

### LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Innovación administrativa

### GRUPO O ÁREA:

Administración digital

### RESUMEN

El Programa “Crisol” supone la ejecución de la hoja de ruta (Roadmap) para la digitalización de Madrid Digital, y de los servicios que Madrid Digital presta a la Comunidad de Madrid y sus ciudadanos.

La transición a este nuevo digital (Crisol) conlleva, no solo un fuerte proceso de transformación tecnológica, sino también hacer un importante foco en la gestión del cambio de la cultura organizativa, que debe acompañar al empleado de Madrid Digital.

*Consulte el análisis de esta experiencia en contenidos descargables.*

The “Crisol” Program entails the execution of the roadmap for the digitization of Madrid Digital, and the services that Madrid Digital provides to the Community of Madrid and its citizens.

The transition to this new digital (Crisol) carries, not only a strong process of

technological transformation, but also, making an important focus on the management of organizational culture change, which must accompany the Madrid Digital employee.

*Check the analysis of this experience in downloadable content.*

**CONTACTO:**

Ente Público Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid

Contacto: Elena Liria Fernández

Dirección: C/ Embajadores, 181.

Código Postal: 28045 (Madrid)

Teléfono: 91 580 50 00

Web: <https://www.comunidad.madrid/transparencia/unidad-organizativa-responsable/ente-publico-agencia-administracion-digital-comunidad-madrid>

Correo electrónico: cd\_madriddigital@madrid.org

**CRITERIOS ESPECÍFICOS:**

Nivel Territorial	Acciones premiadas
Regional	Si
Tiempo de implantación	
2015	

## BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### TÍTULO:

**Programa Crisol para la digitalización de la Administración en la Comunidad de Madrid**

### INFORMACIÓN INICIAL:

#### PROBLEMA:

En 2015 se crea la Dirección de Innovación y Transformación Digital de Servicios, encargada de liderar e impulsar el cambio digital en la Comunidad de Madrid.

En 2016 se elabora el Plan Estratégico para el Horizonte 2020, donde a través de la ejecución de programas estratégicos con alto componente de transformación digital, se facilita la adopción de las nuevas tecnologías y servicios innovadores, orientados a las necesidades de los ciudadanos.

En 2017 comienza el Proyecto “Dinamo”, donde se define el modelo de transformación digital de Madrid Digital, en base a las iniciativas que se están abordando en el mercado, y de una detección de las necesidades de la Comunidad de Madrid, en materia de transformación digital.

En 2018 se elabora un mapa de ruta que sirve como guía para la transformación digital de Madrid y para la evolución de los servicios que presta la comunidad a los ciudadanos, enfocado hacia los nuevos servicios digitales.

Ya en 2020, se difunde el Plan Estratégico de Madrid Digital 2020, así como el Proyecto Dinamo.

#### SOLUCIÓN GLOBAL:

A partir de la puesta en marcha de estos planes y proyectos se ha conseguido:

- Establecer un lenguaje común en el contexto de la transformación digital en la que vivimos y sus tendencias.
- Presentar los ámbitos del modelo de transformación digital y las pruebas de concepto desarrolladas como embrión de los nuevos servicios a proporcionar por Madrid Digital.
- Fomentar la utilización de metodologías innovadoras como *design thinking*, Agile, DevOps, etc., en proyectos estratégicos.
- Acciones de promoción, comunicación, capacitación, medición y refuerzo del Programa Adapta, para la construcción de un nuevo puesto de trabajo digital para el empleado público, puerta de entrada de

la transformación digital en la Comunidad de Madrid.

- Análisis del nivel de madurez digital de Madrid Digital y su grado de adherencia al cambio, con el fin de establecer un plan inicial de acciones, que faciliten la gestión del cambio para la transformación digital.
- Difusión de la hoja de ruta (Roadmap) para la transformación digital.

**Figura 1: Hoja de ruta**



*Fuente:* Informe XII Edición Premios @asLan – Proyectos de Transformación Digital en la Administración Pública.

**COSTE APROXIMADO:**

No se han especificado. Han sido sufragados por la propia organización.

**TERRITORIO:**

Comunidad de Madrid.

**PÚBLICO DESTINATARIO:**

Residentes en la Comunidad de Madrid.

**ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:**

Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid – Madrid Digital.

## **DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:**

Madrid Digital tiene como principal objetivo conseguir la transformación digital de su propia organización y de los servicios que presta a la Comunidad de Madrid, mediante soluciones tecnológicas robustas e innovadoras, que permitan la prestación de los nuevos servicios digitales a los ciudadanos, con eficiencia y confianza, bajo los principios de transparencia y buen gobierno.

Este objetivo permitirá la consecución de los siguientes retos:

- Alcanzar la madurez digital que debe aunar la visión que la tecnología, la organización y la gobernanza aportan al valor del servicio digital.
- Mejorar la capacidad competitiva, aumentando la productividad y el talento para la innovación.
- Implantar una serie de ámbitos de actuación para lograr la transformación digital de la organización y de los servicios.
- Abordar los estadios que irán consolidando el proceso de transformación de cada ámbito.
- Con una visión a medio largo plazo, definir y ejecutar un plan de acción para la adopción de las nuevas tecnologías, metodologías, capacidades y modelos de funcionamiento.

## **OBSTÁCULOS SUPERADOS:**

Desarrollo de nuevas capacidades, habilidades y destrezas digitales por parte de los empleados de Madrid Digital.

Implantación de una nueva cultura colaborativa y la canalización de la comunicación corporativa, en todos los niveles organizativos.

## **IMPACTO:**

*En la organización:*

- Mejoras en la eficiencia de los procesos operativos mediante la utilización de metodologías ágiles que permiten agilizar plazos de entrega y reducir errores.
- Capacitación de los empleados en las nuevas destrezas digitales.
- Fomento de la colaboración y la comunicación en la organización.
- Reducción de costes.

- Disminución de costes de implantación debido a la reducción de los plazos de desarrollo y puesta en producción, mediante la utilización de metodología DevOps y APIs.
- Se ha realizado una racionalización de las aplicaciones, eliminándose aquellas que pueden ser sustituidas por APIs, lo que ha simplificado el coste de mantenimiento de integraciones complejas.
- La reorganización y renovación de los sistemas, con el apoyo de las nuevas tecnologías, está reduciendo los costes de mantenimiento.

*Premios:*

- Reconocimiento en XII Convocatoria de Premios @aslan a Administraciones y Organismos Públicos: Por la categoría Planes Estratégicos e Impulso de la Transformación Digital: «Programa Crisol para la digitalización de Madrid Digital». Madrid Digital.

**CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:**

La implantación del proyecto se ha diseñado adoptando un enfoque por fases, que se desarrollan a continuación:

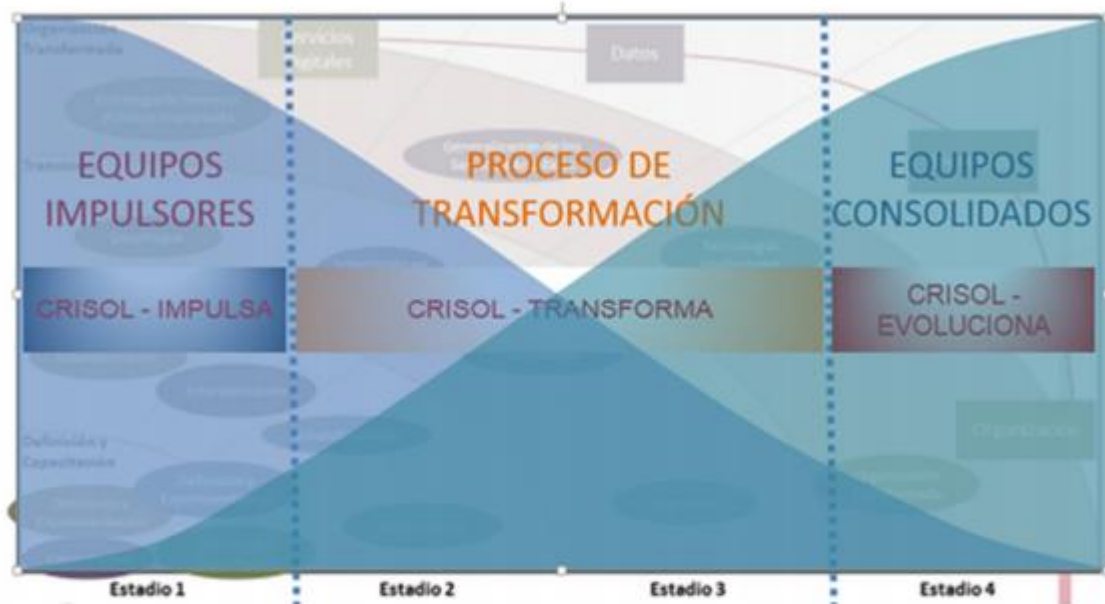
Fase preliminar: se llevó a cabo el análisis contextual, analizando las demandas y priorizando las necesidades identificadas.

Fase 1: Crisol Impulsa, mediante la capacitación y creación de equipos especializados, en las principales tecnologías y metodologías, para la ejecución de la hoja de ruta definida de Transformación Digital.

Fase 2. Crisol Transforma, mediante el desarrollo y extensión, a medio y largo plazo, del modelo de transformación digital en cada uno de los ámbitos de gestión de Madrid Digital.

Fase 3. Crisol Evoluciona, mediante la consolidación del camino emprendido.

**Figura 2: Calendario y referencia temporal**



Las fases del programa Crisol se planifican en el tiempo para ser realizadas en un plazo de 5 años:



Fuente: Informe XII Edición Premios @asLan – Proyectos de Transformación Digital en la Administración Pública.

**DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:**

[Informe ASLAN](#)