



Fotografía
Santiago Ojeda



Texto
Ambrosio Rodríguez

ELENA LIRIA, CONSEJERA DELEGADA DE MADRID DIGITAL

“La innovación y la mejora continua están en el centro de Madrid Digital”

« El 19 de noviembre se cumplen dos años desde que Elena Liria tomara las riendas de Madrid Digital en calidad de consejera delegada, después de ocupar la Dirección de Innovación y Transformación Digital desde 2015. “Me ilusionaba el reto de transformar digitalmente la Comunidad de Madrid y abordar un cambio organizativo que transformara Madrid Digital”. En marzo de 2020 sobrevino la covid y cambiaron sus prioridades: “Nos centramos en ayudar a salvar vidas, montar las infraestructuras de hospitales de campaña, hoteles medicalizados, IFEMA, colaborar en la gestión de la pandemia y garantizar los servicios críticos de la Comunidad de Madrid”.

¿Qué ha cambiado en Madrid Digital desde su incorporación como consejera delegada hace dos años?

Los primeros seis meses de mi gestión estuvieron centrados en la crisis de la covid. Por un lado, mediante la gestión de las nuevas infraestructuras hospitalarias que hubo que crear, infraestructuras de comunicaciones, puestos de trabajos digitales, tabletas para pacientes, etc. Y por otro lado, adoptar soluciones que había que poner en marcha de la noche a la mañana para garantizar los servicios críticos de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid: renta mínima de inserción, ley de dependencia, subvenciones a personas desfavorecidas, temas de empleo, los ERTE... Tuvimos que adquirir unos 5.000 portátiles y en menos de un mes en torno al 60% de los empleados públicos de la parte administrativa estaba teletrabajando.

¿Tenían las espaldas cubiertas a nivel tecnológico?

Sí, y debido a que, en 2018, se inició el programa ADAPTA -conjunto de proyectos para la transformación del puesto de trabajo del empleado público de la Comunidad de Madrid-, con el que preparamos el puesto de trabajo para el empleado público con herramientas colaborativas, Office 365 y videoconferencia -Teams, Zoom...-, y nos permitió en poco tiempo poner en marcha el teletrabajo para los servicios críticos. Realizamos mucha labor de capacitación digital y gestión del cambio de los empleados públicos, teníamos las herramientas, pero el grado de uso no era el esperado, algo que aceleró la pandemia.

¿Cuál fue el siguiente paso a partir de esa situación?

En plena pandemia abordé un cambio organiza-

tivo para hacer frente a la transformación digital, tanto de la Administración pública como de la propia organización. Era necesario. En estos dos años hemos trabajado la crisis sanitaria, un modelo organizativo más enfocado a la digitalización, estamos impulsando todo lo relativo a la transformación digital con refuerzo de recursos para la Agencia, y es que la presidenta de nuestro Gobierno apuesta firmemente por la digitalización, se ha creado una nueva Consejería de Administración Local y Digitalización -de la que depende Madrid Digital-, para ser la región mejor digitalizada de Europa. También hemos impulsado las nuevas formas de contratación, aprovechando las herramientas de Acuerdo Marco; hemos lanzado el de Puesto de Trabajo y para la digitalización el de Factoría Digital.

¿Considera que cuentan con el talento adecuado?

Talento interno hay, y mucho. El tema es que requerimos más talento interno para abordar la digitalización y perfiles más enfocados a la digitalización y de nueva creación, como en experiencia al ciudadano, simplificación de procesos o sobre tecnologías disruptivas, como blockchain, RPA o inteligencia artificial. Escasean tanto para las empresas privadas como para los organismos públicos.

¿Qué servicios tienen externalizados?

Con la volumetría que manejamos en Madrid Digital, que gestionamos todas las infraestructuras, comunicaciones y sistemas de información de la Comunidad de Madrid, proveemos de infraestructuras de comunicaciones a más de 4.600 sedes de la Comunidad de Madrid, damos servicio a más de 182.000 empleados públicos, disponemos de más de 94.000 de puestos fijos y más de 25.000

A portrait of Elena Liria, a woman with curly brown hair, wearing a white blazer, smiling and looking slightly to the right. The background is a blurred green outdoor setting.

Elena Liria nació en Bilbao. Es licenciada en Informática por la Universidad de Deusto y Máster ISIC (Ingénierie des Systèmes Informatiques Communicants) por la École National Supérieure des Télécommunications (ENST), Telecom Bretagne, Francia, donde estudió el último año de carrera.

Con más de 25 años de experiencia en gestión de empresa y proyectos TIC, desarrolló parte de su carrera profesional en el sector privado en consultoría, primero en Iecisa en 1997 y después incorporándose en 1998 a DMR Consulting -actual NTT Data-, donde llegó a ser gerente de Telecom y de Administraciones públicas.

En septiembre 2005 se incorporó a la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, donde desempeñó distintos puestos de responsabilidad gestionando proyectos estratégicos para varias consejerías de la Comunidad de Madrid.

En 2015 fue nombrada directora de Innovación y Transformación Digital de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, puesto perteneciente al Comité de Dirección, cargo que ha desempeñado hasta que el 19 de noviembre de 2019 fuera designada consejera delegada de Madrid Digital y miembro del Consejo de Administración. Recientemente, Elena Liria ha recibido el premio como Mejor Líder Digital España por parte de CIONET.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- Cuenta Digital del ciudadano para acceder a diferentes servicios de la Administración.
- Iniciativas tractoras de alto impacto en las Consejerías.
- Renovación de las infraestructuras de comunicaciones para dar soporte al trabajo híbrido -acaba de licitar el pliego de comunicaciones a toda la Comunidad de Madrid-.
- Plan de Acción 2025 para renovar con nuevas arquitecturas digitales las 1.500 aplicaciones con las que cuenta.
- Nuevas infraestructuras de sistemas, enfocadas a un modelo de servicio tipo cloud.
- Transformación de la Operación IT para incorporar la nube pública.
- Puesto de Trabajo Digital para el empleado público -un decreto permite teletrabajar en Madrid Digital hasta un máximo de 3 días-.
- Capacitación Digital del Empleado Público.
- Ciberseguridad.

portátiles. Tenemos más de 1.500 aplicaciones, es imposible gestionarlo todo con talento interno. Pero queremos contar con todas las empresas. Al reciente Acuerdo Marco de Factoría Digital de marzo se presentaron 214 proveedores: startups, pymes y grandes empresas. Fue un éxito de convocatoria. Han pasado el proceso unas 150 y pensamos cerrarlo a principios de 2022. Buscábamos diversidad de empresas y no queríamos perder ningún tipo de talento.

¿Considera que Madrid Digital es pionera en transformación digital?

El modelo organizativo de Madrid Digital desde 2015 incorpora una Dirección que se encarga de la Innovación, Datos y Transformación Digital, llevamos muchos años trabajando en ella. Nuestro modelo centralizado lo comparte también Galicia, Cataluña, y tienden a ello otras Comunidades: Andalucía, Murcia... Madrid siempre ha sido innovadora para contar con un organismo que centralice en el ámbito IT. Desde este punto de vista ya fue transformadora de su nacimiento.

¿Y dónde se encuentra la Comunidad de Madrid en digitalización?

Nuestras volumetrías son inmensas. Tenemos infraestructuras de comunicaciones de las más grandes de Europa, nuestro SAP, S4/HANA, es de las mayores implantaciones europeas. Eso quiere decir que siempre hemos trabajado en la mejora continua y en la innovación.

En innovación y servicios digitales España está en el número 7 de Europa según la OCDE en el Índice de Gobierno Digital; Madrid está en cabeza en el Observatorio de Datos de la Administración Electrónica. La prioridad es convertir Madrid en la región mejor digitalizada de Europa, algo muy ambicioso. Para ello, en la Consejería de Administración Local y Digitalización, existe una Dirección General de Política Digital que marca la estrategia en digitalización, capacitación digital a ciudadanos y pymes, transformación digital para las empresas y en definir las directrices de los servicios digitales que se ponen en marcha en la Administración. Desde Madrid Digital somos la ejecución de esa digitalización en la Administración.

¿Qué pasos estáis dando en cuanto a la implantación de tecnologías disruptivas?

Desde hace años, cuando lideraba la Dirección de Innovación, trabajábamos las tecnologías disruptivas... y eso nos ha permitido abordar casos de uso de inteligencia artificial que ya han pasado la fase piloto y que vamos a poder implantar a

finales de año en Justicia y Economía y Empleo. La inteligencia artificial ya es una realidad, empezamos en 2015 a trabajar en el ámbito de datos, big data y analítica avanzada. En blockchain, desde la Consejería, vamos a firmar un convenio con Alastria; en RPA trabajamos en Economía y Empleo y pensamos extender esta tecnología a todas las consejerías, será una realidad el año que viene; y en Factoría Digital hay un Lote para el desarrollo de tecnologías disruptivas.

¿Qué tipos de proyectos son los que persigue ejecutar la Agencia?

Ya durante la pandemia lanzamos la iniciativa Oficina 360, que vamos a implantar en todas las oficinas de atención al ciudadano para que se pueda elegir atención online y presencial. También anunciamos en 2020 el Centro de Innovación Digital, 'Digitaliza Madrid', con un consejo asesor con la mayor parte de las empresas del Ibex35 y grandes empresas líderes en digitalización. Madrid Digital formará parte del consejo asesor y utilizaremos el Centro de Innovación Digital para crear nuevos servicios digitales para el ciudadano. El objetivo del Centro es promover la transformación digital y la innovación en la región. El brazo ejecutor para la Administración es Madrid Digital con su Acuerdo Marco de Factoría Digital.

¿Puede mencionar las partidas presupuestarias con las que cuenta?

El presupuesto de Madrid Digital, como punto de partida, era de 194 millones de euros, pero con el impulso que se está dando, hemos tenido un incremento presupuestario y vamos a cerrar en 229 millones de euros en 2021, que será similar para el próximo año. Con el impulso que estamos acometiendo en digitalización, Madrid Digital tiene que incrementar sus recursos, económicos y de personal.

¿Cuenta la Agencia con un Plan Estratégico de Innovación y Transformación Digital?

En 2021 iniciamos un nuevo Plan Estratégico con 5 ejes definidos: Modernización de las infraestructuras digitales de la Comunidad de Madrid y transformar su operación; Plan de capacitación Digital para el empleado público; Renovación tecnológica de los equipos y sistemas, con una nueva arquitectura digital; Impulsar la colaboración público-privada con distintas medidas y Ciberseguridad.

¿Cuáles son los proyectos en el ámbito de la ciberseguridad?



Seguir trabajando para aumentar las medidas de protección, prevención, detección y respuesta de la Comunidad de Madrid, y trabajar mucho en la concienciación y formación de los empleados públicos.

¿Tiene en su programa una estrategia centrada en torno al dato?

El dato es algo que me apasiona. Desde nuestra Dirección de innovación, Datos y Transformación Digital impulsamos la estrategia del dato. Se trabaja en la estrategia y gobierno del dato, en nuevos cuadros de mando para los gestores, en analítica avanzada para la transformación digital de la administración y en la gestión de datos abiertos. El reto sería que los servicios públicos digitales tuviesen la inteligencia incorporada, con algoritmos de inteligencia artificial que los hagan más eficientes, proactivos y más cercanos a los ciudadanos.

¿Cómo evolucionan los procedimientos que se ofrecen a los ciudadanos?

La Administración es muy garantista y la normativa de la Administración marca un proceso muy estricto, que es proteccionista con los datos de los ciudadanos y así debe seguir siendo. Creo que la transformación digital de la Administración viene por un cambio de enfoque más centrado en el ciudadano, en su experiencia al interactuar con la administración y no tanto alrededor del procedimiento y expediente administrativo, que tiene que seguir estando, pero tiene que ser más fácil y ágil. Para ello, los servicios digitales deben ser proactivos, simples, que se pueda acceder a ellos a través de todos los canales digitales y presenciales y sobre todo que faciliten la vida a los ciudadanos, que tengan una buena experiencia con la Administración. ■