

# Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2015-2019

Ayuntamiento de Madrid,  
un compromiso con la CALIDAD +

## Dirección

Pablo Soto Bravo. Concejal del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto  
Javier Moscoso del Prado Herrera. Director General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

## Coordinación y supervisión

Marta Mérida Ramos. Subdirectora General de Calidad y Evaluación  
María Villanueva Cabrer. Jefa de Servicio de Calidad

## Equipo de trabajo

Luisa Ana Blanco Losada. Subdirectora General de Administración Electrónica  
Joaquín Meseguer Yebra. Subdirector General de Transparencia  
José Antonio Antona Montoro. Subdirector General de Sugerencias y Reclamaciones  
M<sup>a</sup> Angeles Castrillo Ortiz. Subdirectora General de Atención a la Ciudadanía  
Carmen Cuartero Gutiérrez. Jefa de Servicio de Evaluación  
Esperanza García de Paso Gómez. Jefa de Servicio de Coordinación de la intranet  
Delia Dominguez Alvarez. Jefa de Departamento de Organización  
Carmen Fernández Hijón. Jefa de Departamento de Modelos de Calidad

## Colaboración y traducción

Daniela Estevez Chavez. Alumna en prácticas del Master en Democracia y Gobierno de la Universidad Autónoma de Madrid

© 2017 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Ayuntamiento de Madrid

Reservados todos los derechos

# Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2015-2019

## Índice

Presentación

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

Antecedentes

Objetivos

Competencias

Bases o principios

Contenido -> Proyectos de Calidad:

Atención Integral a la Ciudadanía

Administración Electrónica

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Cartas de Servicios

Modelos de Excelencia CAF y EFQM

Normas ISO, EN y UNE

Percepción Ciudadana

Sugerencias y Reclamaciones

Observatorio de la Ciudad

Transparencia

Datos Abiertos

Protección de Datos

Gestión por Procesos

Intranet municipal ayre

Formación en Calidad

Intercambio de Experiencias

y Buenas Prácticas

Comunicación Clara

Gobierno  
Abierto

Gestión del  
Conocimiento

# Presentación

Hacer de **Madrid una ciudad de calidad** para vivir, trabajar y visitar, y ofrecer unos **servicios municipales excelentes** es la prioridad del Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Una Ciudad de Calidad es aquella

- ✓ que toma como referente a la ciudadanía, solidaria e inclusiva;
- ✓ que tiene como prioridad facilitar el desarrollo de las personas y la mejora del bienestar colectivo por ser cercana, cohesionada y habitable;
- ✓ y que cuenta con una Administración Pública cuyo fin último es ■ acercarse a la ciudadanía, ■ avanzar hacia la excelencia en la prestación de los servicios públicos, ■ incorporar la tecnologías de la información y la comunicaciones e ■ implantar una cultura de gestión cada vez más eficaz, transparente y abierta, en la que la participación ciudadana se incluya en la toma de decisiones y exista una verdadera correlación entre lo que los usuarios esperan y lo que la institución municipal proporciona.

Para ello, el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha y desarrolla un conjunto de proyectos, estrategias y sistemas de gestión que se enmarcan bajo el paraguas de una herramienta integradora de todos ellos, el **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**, cuya definición, actuaciones, responsabilidades, objetivos e indicadores para el periodo **2015 -2019** se recogen en el presente documento.



# Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

**Es el marco común de referencia** que guía y aúna, con criterios de actuación basados en la mejora continua, todas las iniciativas que desde las distintas unidades de la organización municipal se desarrollan en materia de calidad, mejora e innovación, para potenciar la mejora de los servicios municipales y lograr la satisfacción de la ciudadanía.

**En el se recogen los fundamentos, pautas y criterios** que deben orientar a todas las unidades administrativas municipales para el logro de la excelencia en la prestación de los servicios públicos, así como para alcanzar una gestión pública eficaz, transparente y abierta, teniendo en cuenta que ...

La calidad es un cambio cultural que avanza decididamente en las Administraciones Públicas

Medir la calidad requiere conocer la percepción de la ciudadanía a través de espacios de consulta y participación

Conocer que es aquello que necesita y espera la ciudadanía es siempre el primer paso hacia la calidad

La calidad es fruto del compromiso y la participación activa de todas las personas de la organización

La calidad demanda de todos un esfuerzo para superar las expectativas ciudadanas

La calidad ha de formar parte del modo de trabajo habitual de todas las personas

La calidad presupone un interés compartido: crear valor

La calidad ha de ocupar un lugar prioritario en el sistema de gestión, como lo ocupa ya el presupuesto

La dirección ha de promover y liderar el cambio de valores explicitando, desde el primer momento, su compromiso con la calidad

La calidad es un cambio desde unas formas de trabajo reactivas ante los problemas, a un nuevo modelo orientado a la anticipación, la innovación y la implicación

Según la OCDE, las condiciones que caracterizan a las organizaciones públicas con un buen desempeño son: una fuerte orientación hacia el ciudadano, un liderazgo participativo, un estilo de trabajo innovador y la implicación del personal

# Antecedentes del Plan de Calidad 2015-2019

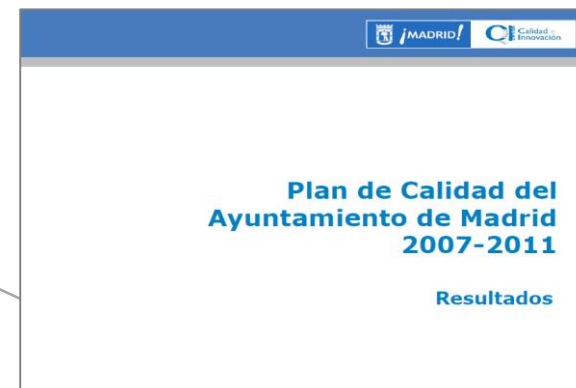
## 2003 – 2007

En cumplimiento del compromiso asumido con la ciudadanía madrileña, a partir de 2003 se **empiezan** a diseñar, aprobar y poner en marcha un conjunto de proyectos de calidad. Además se procede a la redacción (en 2006) y **edición** (en 2007) de la publicación **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**, y a la recopilación y publicación de los resultados de cada uno de los **16 proyectos** implantados (actividades desarrolladas y datos de sus principales indicadores).



## 2007 – 2011

Se **consolidan** los proyectos puestos en marcha en la etapa anterior y se define y pone en marcha un **proyecto nuevo**: el Plan Operativo de Gobierno. Al finalizar en 2011, se recopilan y publican los **resultados** alcanzados.



## 2011 – 2015

Se mantiene el objetivo de **seguir desplegando** los proyectos de calidad aprobados y se define y empieza a implementar un **proyecto nuevo**: Gobierno Abierto, en el que se integran 3 diferentes líneas de actuación ■ Transparencia, ■ Datos Abiertos y ■ Participación Ciudadana. Se **evalúa** el grado de conocimiento del Plan de Calidad (46%) y de los principales proyectos que lo integran.



## Plan de Calidad 2015-2019

Se realiza una nueva edición del Plan de Calidad que, no sólo **actualiza** los contenidos generales y los relativos a los 16 proyectos incluidos en la anterior, sino que además recoge los proyectos incorporados desde entonces, añade un proyecto nuevo (Comunicación Clara) y, por primera vez, hace una **previsión de los resultados** que se quieren alcanzar para cada uno de los proyectos, estableciéndose además como objetivo común a todos ellos incrementar su conocimiento por las unidades del Ayuntamiento.

# Objetivos

El **objetivo general** del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid es garantizar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y su mejora continua, logrando la satisfacción de la ciudadanía y alcanzando una gestión pública cada vez más eficaz y eficiente, participativa y transparente.

## Sus objetivos específicos son:

- Facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios municipales y a toda la información a ellos referida.
- Prestar unos servicios públicos de calidad, garantizando su adecuación a las necesidades y expectativas de quienes los utilizan y de la sociedad en general.
- Gestionar los servicios municipales con eficacia y eficiencia, de forma ágil, participativa y transparente, mejorando de forma continua y rindiendo cuentas a la ciudadanía.
- Lograr el compromiso de toda la organización con la calidad, la participación y la transparencia.

Además de estos objetivos genéricos del Plan de Calidad como instrumento integrado, se establecen para cada Proyecto de Calidad individualmente considerado los objetivos que se pretende alcanzar con su desarrollo e implantación, y un sistema que permite evaluar los resultados alcanzados, a través de indicadores con sus respectivas metas.

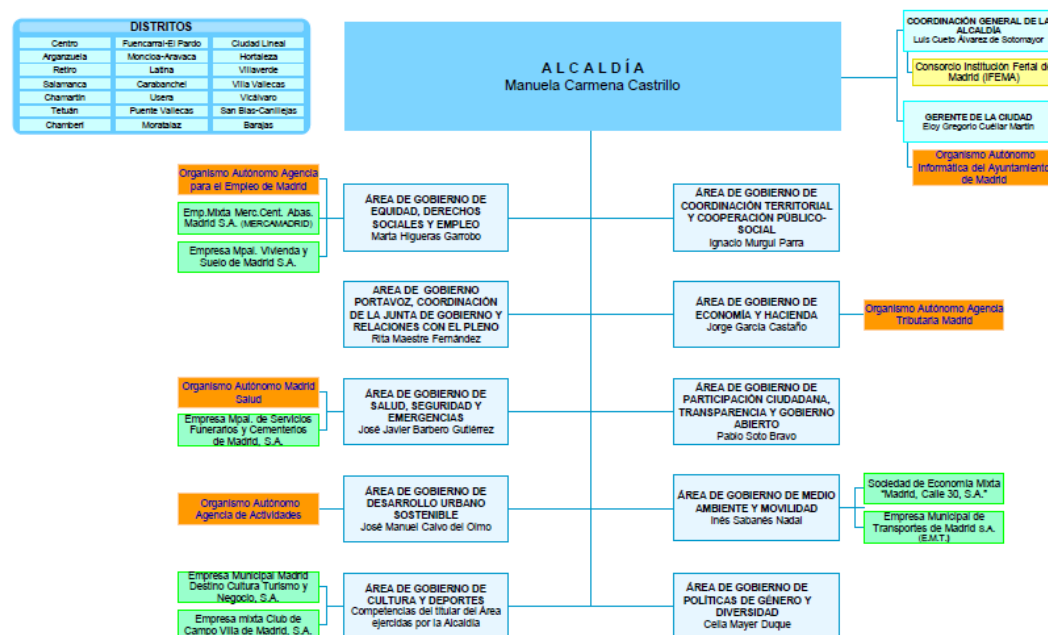
# Competencias

Conscientes de la importancia de contar en la organización con una unidad de coordinación e impulso de la calidad, en 2003 el Ayuntamiento de Madrid crea una unidad para promover el avance hacia la calidad, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, denominada desde 2015 **Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía**.

Los distintos Decretos de competencias aprobados desde entonces le han atribuido la competencia de **elaboración, coordinación y difusión del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**, así como competencias de coordinación, impulso, asesoramiento y apoyo técnico, organización y gestión, informe previo,... de varios de los proyectos que lo integran.

No hay que olvidar, sin embargo, que la implantación de los proyectos que integran Plan de Calidad es, en la mayoría de los casos, responsabilidad de **todas y cada una de las Unidades del Ayuntamiento**.

Por último comentar que esta Dirección General promueve el uso de herramientas de calidad (grupos de mejora, análisis DAFO, tormenta de ideas, herramientas ágiles,... ) y presta a las Unidades que así lo soliciten, el apoyo técnico necesario.



# Bases o principios del Plan de Calidad

Las bases o principios de todo sistema de calidad y, en consecuencia, del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid son:

## 1. Orientación a la ciudadanía

La calidad de los servicios se alcanza cuando se logra la satisfacción de la ciudadanía, para lo cual hay que dar respuesta a sus necesidades no de cualquier manera, sino conforme a las expectativas que trae consigo cuando solicita la prestación del servicio.

Necesidad/  
Expectativa - Percepción = Satisfacción de  
la ciudadanía

## 2. Compromiso de la Dirección (liderazgo)

La calidad exige un impulso continuo por parte de la dirección, que ■ ha de actuar como un verdadero motor que promueva el cambio de valores; ■ ha de manifestar su compromiso con la calidad; ■ debe participar en la definición de los objetivos de calidad, tanto generales como específicos, así como en su seguimiento y evaluación.



La gestión de calidad es una exigencia para todo el que pertenecen al Ayuntamiento de Madrid, asegurando que su actuación conjunta tenga el mismo objetivo.



## 3. Implicación y participación activa del personal

La calidad supone participar y confiar en la capacidad de las personas, tanto a nivel personal, como de grupo o equipo, y sentir satisfacción con el trabajo bien hecho. Instrumentos para sensibilizar al personal e implicarle en la mejora continua: ■ la formación, como una herramienta de cambio, ■ la comunicación, ■ la divulgación de experiencias positivas, ■ la participación, ■ el trabajo en equipo, ■ un clima organizacional favorable, ■ la asunción de responsabilidad, colaboración en la toma de decisiones y autonomía.

#### 4. Gestión eficaz, eficiente y responsable

La calidad exige una gestión

- **eficaz**, es decir, alcanzando los objetivos propuestos. El objetivo general del Ayuntamiento es producir con su gestión un impacto positivo en la población a la que se dirige, siendo sus objetivos específicos prestar servicios esenciales, velar por el interés general, distribuir equitativamente, proteger a los más débiles, ser un árbitro justo en las lógicas diferencias que conviven en toda sociedad,...
- **eficiente**, con el menor esfuerzo posible: menos tiempo, menos recursos materiales y humanos, con la calidad propuesta,...). Los recursos públicos necesariamente deben ser bien administrados.
- **y responsable** económica, social y medioambientalmente.

#### 5. Mejora continua

La calidad exige y facilita hacer las cosas cada vez mejor y obtener mejores resultados de forma sostenible. Para ello se deben implantar mejoras de forma continua.

La mejora continua ■ debe ser vista como una actividad continuada y regular. ■ Debe basarse en el Ciclo PDCA o ciclo de Deming y sus 4 pasos: Plan (Planificar), Do (Hacer), Check (Controlar o Verificar) y Act (Actuar). ■ Exige medir (lo que no se mide, no se puede mejorar) y controlar de forma continua el adecuado desarrollo de los procesos de trabajo.

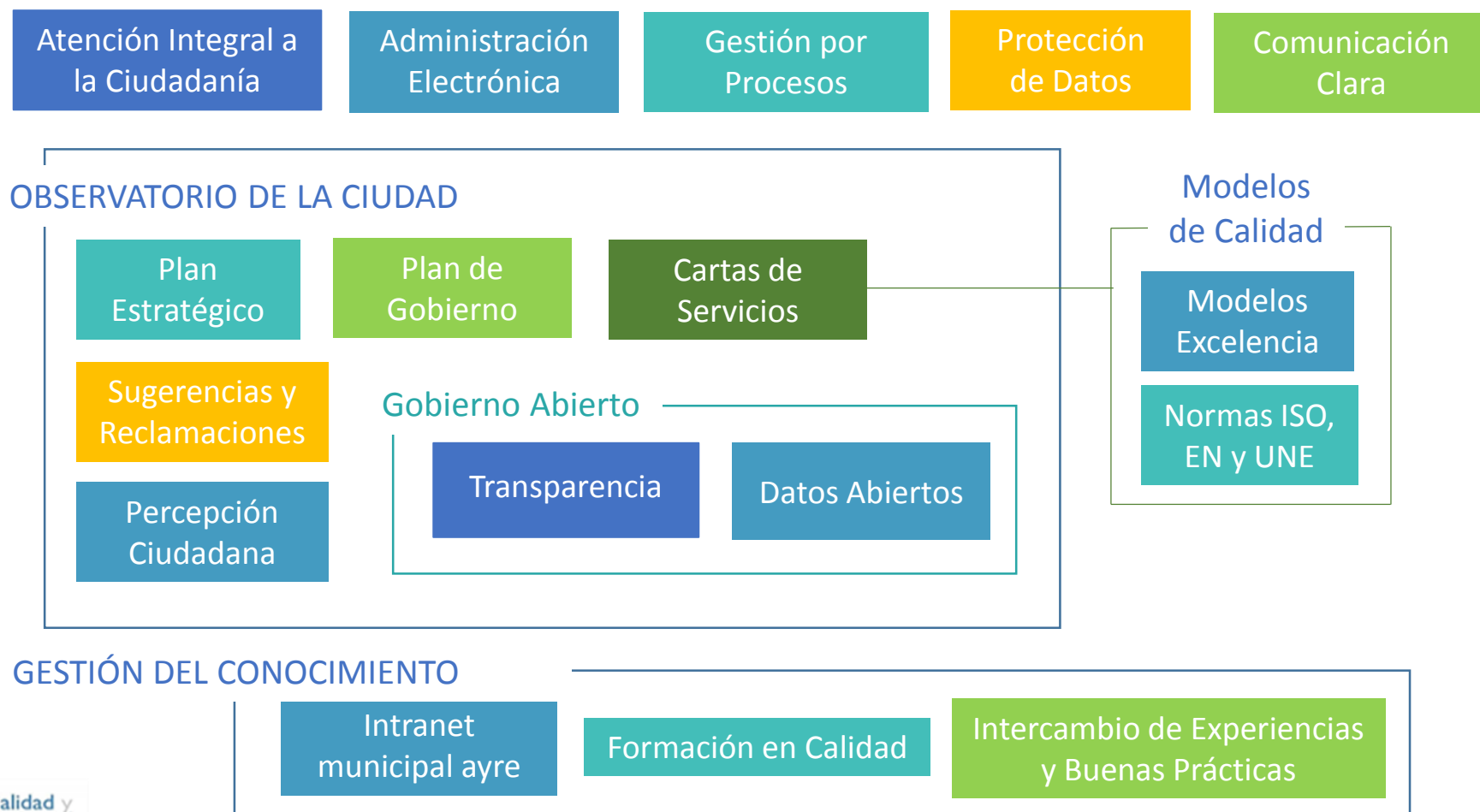
Según la OCDE, las condiciones que caracterizan a las organizaciones públicas con un buen desempeño son:

- ✓ Su fuerte orientación hacia el ciudadano
- ✓ Su liderazgo participativo
- ✓ Su estilo de trabajo innovador
- ✓ La implicación de su personal



# Contenido

Integran el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid los siguientes **Proyectos de Calidad**, instrumentos, actuaciones y medidas que se adoptan para potenciar la mejora de la organización y de los servicios prestados, logrando la satisfacción de la ciudadanía y alcanzando una gestión pública cada vez más eficaz y eficiente, participativa y transparente



# Contenido -> Proyectos de Calidad

A continuación van a describirse todos ellos; se recoge su ■ normativa reguladora,

- objetivos,
- destinatarios/as,
- ventajas,
- responsabilidades,
- descripción,
- indicadores para su seguimiento y evaluación, con las metas previstas para el mandato 2015-2019.

Todos los Proyectos de Calidad se asocian al mismo Eje Estratégico:

**UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE y EFICAZ**

Y al Objetivo Estratégico:

**Gestionar de forma racional, justa y transparente el Ayuntamiento de Madrid**

## **Eje Estratégico :**

**UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ**

## **Objetivos Estratégicos asociados al Eje Estratégico:**

Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa

Gestionar de forma racional, justa y transparente el Ayuntamiento de Madrid

Integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal

Garantizar el cumplimiento de las obligaciones internacionales y europeas en Derechos Humanos, impulsando un enfoque transversal en todo el ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid

# Atención Integral a la Ciudadanía



Canales presencial, telefónico y telemático



Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs)



Teléfono 010



Portal web  
madrid.es



Redes sociales



Ap. móviles



**Información y + servicios:** registro, cita previa, gestiones, participación ciudadana, sugerencias y reclamaciones, avisos,...

*Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid*

*Decreto de 14 de junio de 2012 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción relativa a la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes y medios sociales*

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo

Facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, ampliando y mejorando los canales de atención que se ponen a su disposición, de forma que, sea cual sea el canal utilizado por aquella, en función de sus necesidades y disponibilidades, se garantiza un servicio homogéneo y con la misma calidad de respuesta

## Destinatarias/os

**CIUDADANÍA**,  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de los  
servicios municipales

*Nuestra razón de ser*

**Unidades de la Organización  
Municipal** de las Áreas de  
Gobierno, Distritos,  
Organismos Autónomos y  
Empresas

**Personal  
municipal**

## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Atención a la Ciudadanía, es la encargada de **impulsar, dirigir, coordinar, planificar y supervisar** los servicios, políticas y acciones relacionadas con la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Así mismo, **gestiona** el teléfono 010, las OACs y madrid.es, determina el catálogo de servicios de Línea Madrid y realiza evaluaciones periódicas

Cada unidad del Ayuntamiento es **responsable** de la información proporcionada y de los servicios y gestiones realizadas a través de los distintos canales de atención

## Ventajas

Acerca el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía

Proporciona ■ información completa, veraz y actualizada sobre el Ayuntamiento de Madrid y ■ servicios, gestiones y procedimientos, a través de los distintos canales de atención

Evita desplazamientos innecesarios de la ciudadanía en la petición de información y la realización de gestiones municipales

Adecúa la Organización Municipal a las crecientes necesidades y demandas de las personas usuarias de los canales de atención, dando en todo momento respuestas finalistas

Consolida al Ayuntamiento de Madrid como una Administración cercana, ágil y eficaz

Dota de una imagen corporativa integral y homogénea, identificadora de la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid



## Descripción



La Atención Integral a la Ciudadanía a través de Línea Madrid implica:

- Respuestas únicas
- Gestor común de contenidos
- Integración de aplicaciones corporativas
- CRM único
- Amplios horarios
- Cita previa y gestión de esperas
- Personal polivalente
- Dependencia orgánica única
- Formación continua
- Identidad Corporativa
- Accesibilidad
- Compromiso con la calidad: Cartas de Servicios y Modelo de Excelencia
- Evaluación de la satisfacción



## Canales presencial, telefónico y telemático

### Canal presencial → Oficinas de Atención a la Ciudadanía 23 + 3 Oficinas Auxiliares

- Accesibilidad
- Horario de 8:30 a 17:00 horas (viernes y agosto, hasta las 14:00h)
- Cita previa
- Atención en idiomas: además de español, inglés, francés y otros, dependiendo de la Oficina
- Lenguaje de signos en todas las Oficinas
- Digitalización de la documentación presentada en las oficinas y con destino al propio Ayuntamiento de Madrid

### Canal telefónico → Teléfono 010

- Teléfono único de atención con coste de llamada local
- 24 x 7 x 365
  - Atención en idiomas: además de español, inglés y francés
  - Accesible para personas con discapacidad auditiva





## Descripción

### Canal telemático -> Portal web madrid.es

Portal institucional del Ayuntamiento de Madrid ■ Plataforma única de gestión de contenidos ■ Asistente virtual ■ Usabilidad y accesibilidad: web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C) ■ Sede electrónica y registro electrónico (Ver proyecto Administración Electrónica)

### -> Redes Sociales



## Descripción



A través de los canales presencial, telefónico y telemático se ofrecen:

**1. Información:** sobre  
■ todo lo relacionado con el Ayuntamiento (organización, servicios que presta, dependencias, normativa, etc.), ■ la ciudad de Madrid (instalaciones, agenda cultural, eventos, infraestructuras, transportes, etc.) y  
■ dependencias de otras administraciones y gestiones básicas no municipales

**2. Gestiones:** relacionadas con padrón (altas, bajas, modificaciones, volantes y certificados,...), impuestos y tasas (pago, duplicados de recibos, domiciliaciones), cultura (inscripción, domiciliación y pago de talleres), participación ciudadana (propuestas y consultas ciudadanas), movilidad (SER, APR, multas,...), servicios sociales (tarjeta Madridmayor, teleasistencia, censo de ayuda a refugiados,...), vía pública y medio ambiente (avisos y peticiones -cubos, papeleras, limpieza de pintadas, reparación de mobiliario,...-), ...

**Cita Previa:**  
concertación de cita previa con los servicios municipales. Servicio de confirmación de la cita por correo electrónico o SMS y servicio de recordatorio de cita por el 010

**Registro:** documentos dirigidos al Ayuntamiento o a otras Administraciones Públicas y consulta de la Dependencia municipal en la que se encuentran. Es un Sistema Único (2005) con 47 Oficinas de Registro, distribuidas geográficamente por toda la ciudad más el Registro electrónico en la Sede electrónica (<https://sede.madrid.es>). Tras la integración en SIR (Sistema Intercomunicado de Registros entre Administraciones Públicas), se implantó la digitalización de la documentación presentada con firma electrónica



Descripción



Canales presencial, telefónico y telemático



1. Información
2. Gestiones
3. Cita Previa
4. Registro
5. SyR

	Información	Gestiones	Cita Previa	Registro	SyR
OACs	✓	✓	✓	✓	✓
010	✓	✓	✓	-	✓
madrid.es	✓	✓	✓	✓	✓
Twitter	✓	✓	-	-	✓
Facebook	✓	-	-	-	-

Datos  
Indicadores

+

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

	2008 (*)		2011		2015		2016
<b>Servicios Prestados</b> (OACs, 010 y web)	5.917.952		7.057.374		9.080.210		9.573.318
<b>Satisfacción con los servicios de Línea Madrid (IE)</b>	8,05		8,17		8,65		8,5

Metas mayo  
2019



---



7

\*Es el primer año con indicadores integrados de los 3 canales

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

Proyectos / Actuaciones		Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Mejora de la red de atención a la ciudadanía	Impulso de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	01/06/2015	30/06/2019
	Nuevo sistema de gestión de espera en las OACs: información en tiempo real	01/04/2016	31/03/2019
Personalización y proactividad de los servicios	"Ciudadano 360º": mayor personalización y proactividad de los servicios de atención a la ciudadanía = "mimadrid.es"	01/06/2015	31/03/2019
	"Gestor Personal Línea Madrid"	01/11/2015	30/06/2019

# Administración Electrónica



Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid MADRID

Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Contacto Idioma

## GESTIONES Y TRÁMITES

Ciudadanía Empresas Conozca la Sede Mi Carpeta Publicaciones Oficiales

Lo más visto ⓘ Padrón Municipal. Alta y cambio ... / Multas de circulación. Infraccio... / Solicitud de admisión a pruebas ...

Sede electrónica > Ciudadanía

Trámites

<https://sede.madrid.es>  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)

A UN CLIC

Tramitar en línea

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

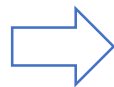
Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

- *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas*
- *Decreto de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se crean la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid*



Objetivo



Impulsar el funcionamiento electrónico en el Ayuntamiento de Madrid a través de la definición, desarrollo e implantación de los servicios básicos en los que se debe apoyar la administración electrónica del Ayuntamiento de Madrid.

Destinatarios/os



**CIUDADANÍA ,**  
personas físicas, jurídicas y demás organizaciones  
destinatarias de los servicios municipales

**Unidades de la Organización Municipal**  
de las Áreas de Gobierno, Distritos,  
Organismos Autónomos y Empresas

**Otras Administraciones Públicas**

**Personal municipal**

## Responsabilidades

Cada unidad del Ayuntamiento es **responsable** de la información proporcionada y de los trámites y gestiones incorporados a la sede electrónica

La DGTyAC, SG de Administración Electrónica **define, coordina, impulsa y gestiona** el desarrollo de la administración electrónica y el acceso electrónico de la ciudadanía al Ayuntamiento de Madrid; los procesos para la simplificación y normalización administrativa; y la implantación de la firma electrónica en el Ayuntamiento y en sus relaciones con la ciudadanía.

El Proyecto se desarrolla **en colaboración** con Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) organismo autónomo competente en materia de tecnología y comunicaciones y responsable de la infraestructura tecnológica de soporte.

## Ventajas

Refuerza la proximidad de la Administración Municipal con la ciudadanía través de la mejora de los canales y servicios del Ayuntamiento

Incrementa la agilidad y la eficacia en la tramitación de los procedimientos.

Mejora el intercambio de información interno, entre los diferentes órganos del Ayuntamiento, así como externo, con el resto de las Administraciones Públicas, facilitando, de este modo, la tramitación de los procedimientos administrativos

Da mayor comodidad a las/los usuarias/os, al poder realizar gestiones sin necesidad de trasladarse físicamente a unas dependencias concretas

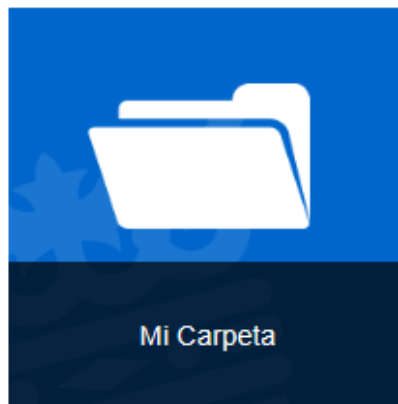
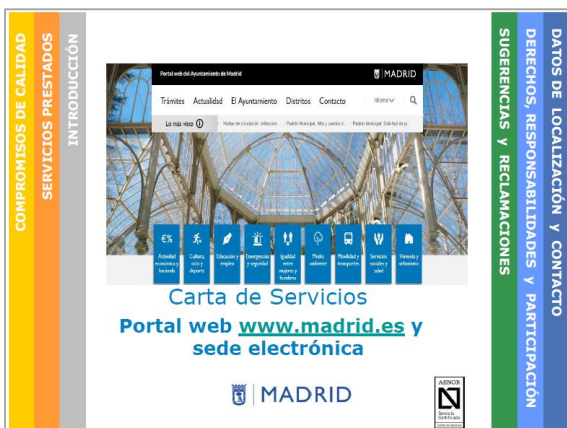
Impulsa la modernización de la Administración Municipal aprovechando las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

## Descripción

Con este proyecto se hace efectivo el **derecho de la ciudadanía** a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, con plenitud de garantías y seguridad jurídica. Los instrumentos necesarios para que la ciudadanía puedan ejercer este derecho son la Sede Electrónica y el Registro Electrónico. Su adecuado funcionamiento requiere:

La **normalización** y elaboración de documentos administrativos vinculados a los expedientes informatizados que reproduzcan las distintas fases de la tramitación administrativa → iniciación, instrucción, terminación

La **informatización** de la gestión administrativa, ya sea rediseñando, mejorando o adaptando las aplicaciones existentes, o desarrollando nuevas aplicaciones. Para la correcta informatización es necesario el previo análisis y **simplificación** de los procedimientos administrativos.



Mi Carpeta



Registro electrónico

## Descripción

## Tramitar



En línea

**1. Sede Electrónica:** es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias. A través de la sede, la ciudadanía accederá a la información, a los servicios y trámites electrónicos.

▫ Al acceder a cada trámite se informa de la disponibilidad de tramitarlo en línea. En cada **ficha**, se informa tanto de la tramitación en línea como de la tramitación presencial y se ponen a disposición de la ciudadanía los modelos de formularios.

▫ Los trámites se clasifican en dos grandes grupos: Ciudadanía y Empresas, y se catalogan por temas, necesidades y colectivos.

▫ El Ayuntamiento de Madrid admite dos modalidades para la identificación y firma electrónicas: Certificados electrónicos - Usuario y contraseña

La Sede Electrónica del Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía un entorno personalizado que le permite consultar de forma privada y segura sus datos y realizar gestiones y trámites diversos: **Mi Carpeta**. Permite:

- Consultar con toda seguridad y privacidad la información de la relación particular con el Ayuntamiento.
- Realizar la tramitación electrónica específica que se desee a partir de esos datos personalizados.

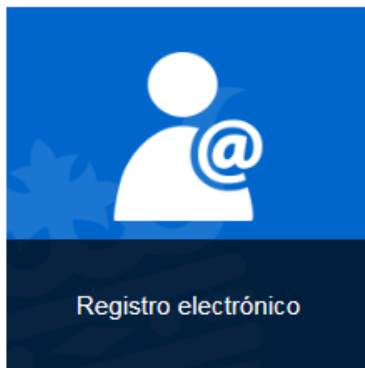
**Acceso a Mi carpeta**  
Es necesario usar una de las formas de identificación electrónica admitidas

 <b>Certificado electrónico</b>  Es necesario tener previamente cargado en el navegador el certificado electrónico.  <a href="#">Acceder con certificado</a>	 <b>Usuario y contraseña</b>  Correo electrónico <input type="text"/>  Contraseña <input type="password"/>  <a href="#">Acceder</a>
---	--

Certificados electrónicos admitidos Cómo registrarse | Olvidé mi contraseña



## Descripción



**2. Registro Electrónico:** es el canal electrónico del Registro General del Ayuntamiento; facilita la presentación electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los trámites municipales.

- Su uso es alternativo a la presentación en las Oficinas de Registro.
- Este servicio está operativo las 24 horas del día, durante todos los días del año, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.
- El acceso al servicio se ofrece directamente desde las fichas de trámites que contemplan esta posibilidad de tramitación en línea.



▪ **Requisitos para el uso:** °Disponer de alguno de los certificados electrónicos admitidos por el Ayuntamiento. °Estar registrado en el sistema de identificación con clave de usuario y contraseña que ofrece. °Posibilidad de utilizar la firma electrónica temporal con obtención de un PIN de firma. °Cumplir con los requisitos técnicos especificados en la información de ayuda accesible desde cada ficha de trámite.



▪ El servicio de **Consulta del Registro** permite consultar las anotaciones de entrada que haya realizado en el Registro del Ayuntamiento de Madrid a través de sus canales (presencial o electrónico). También se ofrece el acceso a la solicitud presentada, documentación y justificante o recibo de la anotación.



En línea



En línea



En línea



En línea

## Datos Indicadores

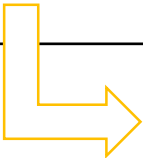
	2007		2011		2015		
Porcentaje de personas que envían formularios cumplimentados a las administraciones públicas por internet	---		En la aplicación solo constan 2013: 38% 2014: 47%		---		
Disponibilidad de servicios en línea (gestiones municipales que es posible tramitar en línea)	---		87		379		
Uso del registro electrónico (desde 2011)	---		3.106		15.020		
Gestión electrónica de procedimientos (procesos o procedimientos administrativos que pueden realizarse con medios telemáticos)	85		888		1.007		
Gestiones realizadas a través del portal web madrid.es	1.447.631		1.216.225		2.018.545		
Pagos tramitados a través del portal web madrid.es	327.680		864.594		1.153.415		

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Acercamiento de la administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios

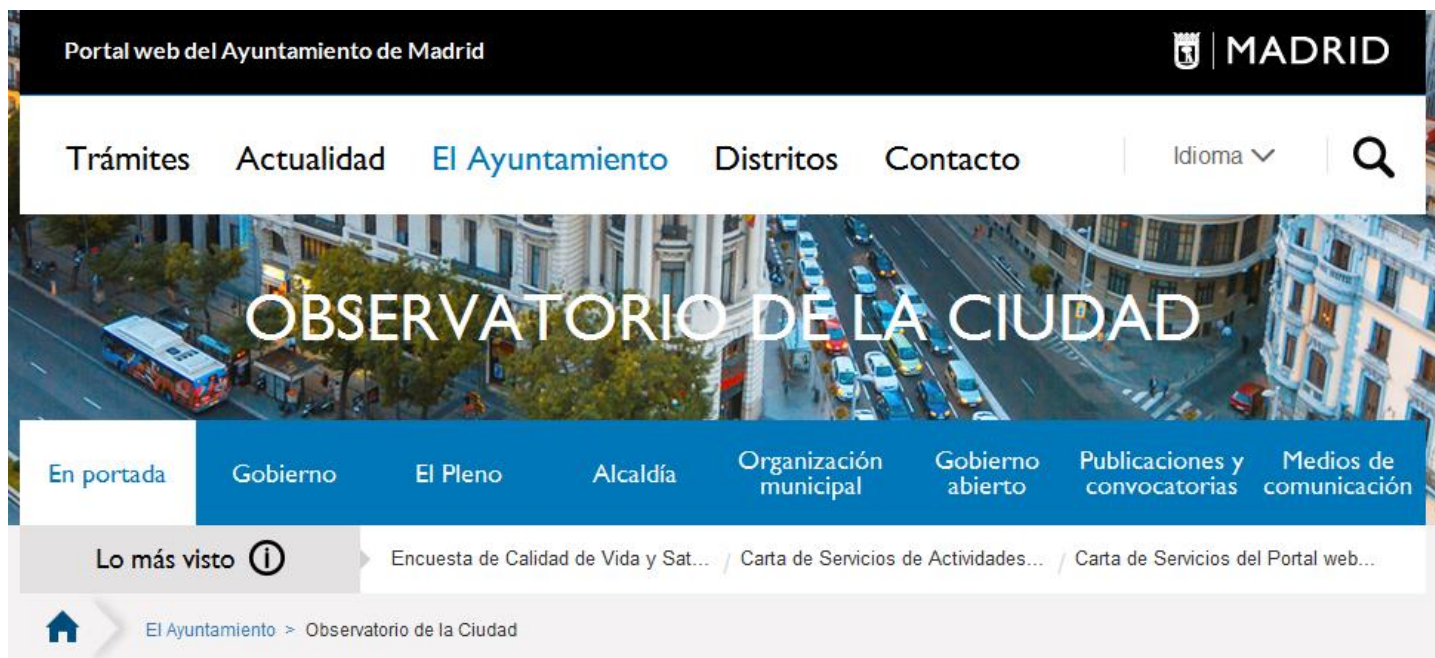
**Estrategia:** Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

Actuación	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Declaración Responsable (DR) Telemática O.A Agencia de Actividades	23/11/2015	31/03/2017
Implantación progresiva de la tramitación urbanística con expediente electrónico D.G de Planeamiento y Gestión Urbanística	01/10/2015	31/12/2019
Sistema de Registro y Gestión de Avisos Multicanal de Acceso a la Ciudadanía (SRGSA)	01/10/2015	31/03/2019
Transformación digital de la administración	01/10/2016	31/03/2019



- Plan de adaptación a las nuevas normas de procedimiento administrativo.
- Nueva sede electrónica
- Nuevo registro
- Mejoras en el gestor de expedientes interno.
- Notificaciones electrónicas.
- Carpeta ciudadana y carpeta de empresa, etc.

# Observatorio de la Ciudad



## Observatorio de la Ciudad

← Volver



*Reglamento Orgánico  
de Participación  
Ciudadana*

- Creación del Observatorio de la Ciudad: julio 2006

bservatorio

Observatorio de la Ciudad

Instrumento establecido por el Ayuntamiento de Madrid para la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de sus resultados, haciendo efectivos los principios de calidad, transparencia y rendición de cuentas; responde a una doble finalidad ■ **externa**, difundir los resultados de la evaluación y la transparencia, informando de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios prestados; ■ **interna**, promover e impulsar la evaluación de la gestión municipal y la efectividad del principio de transparencia, proporcionando a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión.

Así y para dar respuesta al **derecho de la ciudadanía** a ser informada de la gestión municipal, el Observatorio de la Ciudad **reúne** la información resultante de los siguientes sistemas ■ Plan Estratégico ■ Plan de Gobierno ■ Presupuestos ■ Evaluación ■ Cartas de Servicios ■ Percepción Ciudadana ■ Sugerencias y Reclamaciones y ■ Gobierno Abierto; **y la pone a disposición** de la ciudadanía a través de su página web tanto en madrid.es como en el Portal de Transparencia.





# Plan Estratégico

Observatorio

Plan Estratégico ¿Qué Ciudad queremos?

Mapa Estratégico

## UNA CIUDAD CERCANA, COHESIONADA Y HABITABLE

- Promover la cohesión y el reequilibrio territorial
- Regenerar y recuperar el espacio urbano y el patrimonio
- Establecer políticas de ecología urbana que mejoren la calidad de vida y la sostenibilidad de la ciudad
- Desarrollar una política de movilidad eficiente y sostenible
- Desarrollar estrategias de actuación urbana frente al Cambio Climático
- Asegurar un planeamiento basado en el interés general

## UNA CIUDAD CENTRADA EN LAS PERSONAS, SOLIDARIA E INCLUSIVA

- Garantizar la equidad social reconociendo la diversidad de la población de Madrid
- Luchar contra la pobreza y la exclusión social
- Garantizar el acceso a una vivienda digna
- Favorecer una ciudad activa y saludable
- Proporcionar una respuesta eficaz y coordinada a las situaciones de emergencia
- Hacer de Madrid una ciudad con un ambiente seguro para vivir, trabajar y visitar, donde la ciudadanía se sienta integrada y sea corresponsable en el mantenimiento de la seguridad
- Promover Madrid como ciudad contra las violencias, por la paz y que fomenta la solidaridad y la cooperación internacional para el desarrollo
- Promover el acceso de la ciudadanía a la cultura como bien común y como espacio de producción
- Garantizar el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en una ciudad libre de violencia de género
- Promover el desarrollo integral de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la ciudad luchando contra la desigualdad y potenciando su autonomía y visibilidad

## UNA ECONOMÍA SOSTENIBLE Y CON EMPLEO DE CALIDAD

- Desarrollar líneas estratégicas para el cambio de modelo económico
- Fomentar los sectores orientados al desarrollo económico sostenible
- Apoyar la economía social, el trabajo autónomo y las pequeñas empresas
- Fomentar empleo estable, digno y equitativo
- Mejorar la posición de Madrid entre las grandes ciudades globales
- Promover la innovación en la ciudad de Madrid para su desarrollo

## UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

- Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones
- Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa
- Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local
- Integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones internacionales y europeas en Derechos Humanos, impulsando un enfoque transversal en todo el ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid



Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo



Definir la estrategia del Gobierno de la Ciudad y establecer su seguimiento y evaluación.

Cada nuevo Mandato, el Equipo de Gobierno define qué Ciudad quiere, cuáles son sus objetivos de mandato y cuáles son los indicadores para su seguimiento y evaluación.

## Ventajas



- Unifica y armoniza la actuación municipal, dirigiéndola a metas y objetivos concretos.
- Fomenta una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía.
- Permite conocer con claridad qué esperar del Ayuntamiento y cómo evaluarlo.

## Destinatarias/os



**CIUDADANÍA** ,  
personas físicas, jurídicas y  
demás organizaciones  
destinatarias de los servicios  
municipales

**Personal  
municipal**

**Unidades de la Organización  
Municipal** de las Áreas de  
Gobierno, Distritos, Organismos  
Autónomos y Empresas

**Otras  
Administraciones  
Públicas**

## Responsabilidades

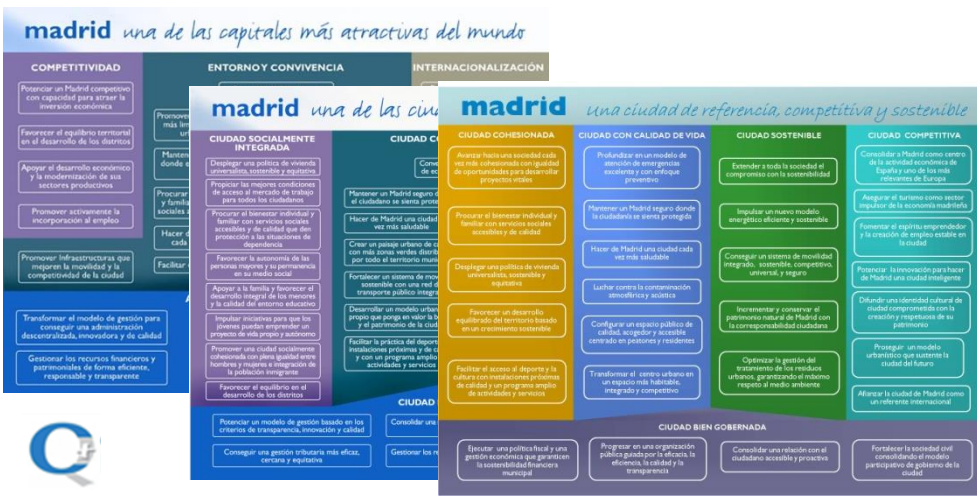
## Descripción

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, **coordina e impulsa** la definición de la estrategia municipal y su seguimiento y evaluación final, estableciendo la correspondiente metodología.

Corresponde al Equipo de Gobierno municipal el **establecimiento de la estrategia** municipal para cada mandato.  
Cada unidad municipal es **responsable** de identificar sus objetivos e indicadores estratégicos y de su consecución.

El Plan Estratégico es el instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la **Estrategia** municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad para cada mandato.

Para comunicar a la ciudadanía de una forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid, la estrategia se representa gráficamente a través del **Mapa Estratégico** en el que los objetivos e indicadores estratégicos se agrupan en ejes.



## Mapas Estratégicos del Ayuntamiento de Madrid

- 2003 - 2007
- 2007-2011
- 2011-2015



## MAPA ESTRATEGICO 2015-2019



## EJES ESTRATÉGICOS

- Una ciudad cercana, cohesionada y habitable
- Una ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva
- Una economía sostenible y con empleo de calidad
- Un gobierno democrático, transparente y eficaz

Estos ejes vertebran el Mapa Estratégico de la Ciudad de Madrid incorporando un total de **27 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**

Los **3 ejes verticales** integran los objetivos estratégicos dirigidos a conseguir resultados para la ciudad y sus habitantes: el primero se centra en el espacio público y la ecología urbana; el segundo en la solidaridad y los derechos sociales; y el tercero se orienta al desarrollo económico sostenible y al empleo de calidad.

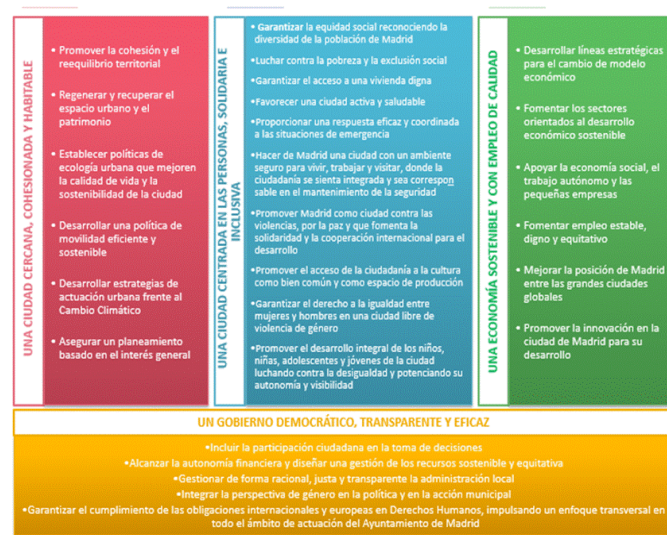
Estos 3 ejes, se sustentan en un cuarto **eje horizontal** que aporta el soporte para la consecución de los objetivos incluidos en los anteriores: la participación ciudadana, la autonomía financiera, la gestión justa, la perspectiva de género y el cumplimiento de las obligaciones internacionales en Derechos Humanos.

## Datos Indicadores

	Mapa 2003- 2007	Mapa 2007-2011	Mapa 2011-2015	Mapa 2015-2019
<b>Ejes</b>	4	4	5	4
<b>Objetivos estratégicos</b>	28	33	27	27
<b>Indicadores estratégicos</b>	66	76	99	

madrid una de las capitales más atractivas del mundo

madrid una de las ciudades más atractivas del mundo



# Plan de Gobierno

 Observatorio



Portal web del Ayuntamiento de Madrid

Trámites Actualidad **El Ayuntamiento** Distritos Contacto Idioma

## OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

En portada Gobierno El Pleno Alcaldía Organización municipal Gobierno abierto Publicaciones y convocatorias Medios de comunicación

Lo más visto ⓘ Encuesta de Calidad de Vida y Sat... / Carta de Servicios del Portal web... / Carta de Servicios de Actividades...

El Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad > Plan de Gobierno

### Plan de Gobierno

← Volver

Portada

Organización y funcionamiento

Plan Estratégico

**Plan de Gobierno**

El Plan de Gobierno 2015-2019 recoge el conjunto estructurado de objetivos políticos que ha establecido el Gobierno de la Ciudad de Madrid para el presente mandato, planificando la est... fijada hasta el nivel de actuaciones concretas y permitiendo la evaluación de la acción municipi todos sus ámbitos de actuación

Total: **2**

Objetivos

Destinatarios/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo



Planificar y establecer el seguimiento y evaluación de las acciones a desarrollar a lo largo del mandato, para dar respuesta a la estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.

Plan Estratégico

¿Qué Ciudad queremos?

Plan de Gobierno

¿Cómo lo vamos a hacer?

## Destinatarias/os



**CIUDADANÍA**,  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de los  
servicios municipales

**Unidades de la  
Organización Municipal**  
de las Áreas de  
Gobierno, Distritos,  
Organismos Autónomos  
y Empresas

**Personal  
Municipal**

## Ventajas



Permite conocer con claridad qué actuaciones va a realizar el Ayuntamiento, sus responsables, fases de realización e instrumentos de evaluación

Permite una rendición de cuentas a la ciudadanía y a la propia organización municipal

Sirve de instrumento de planificación, evaluación y rendición de cuentas a la ciudadanía de los resultados alcanzados

Fomenta una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía



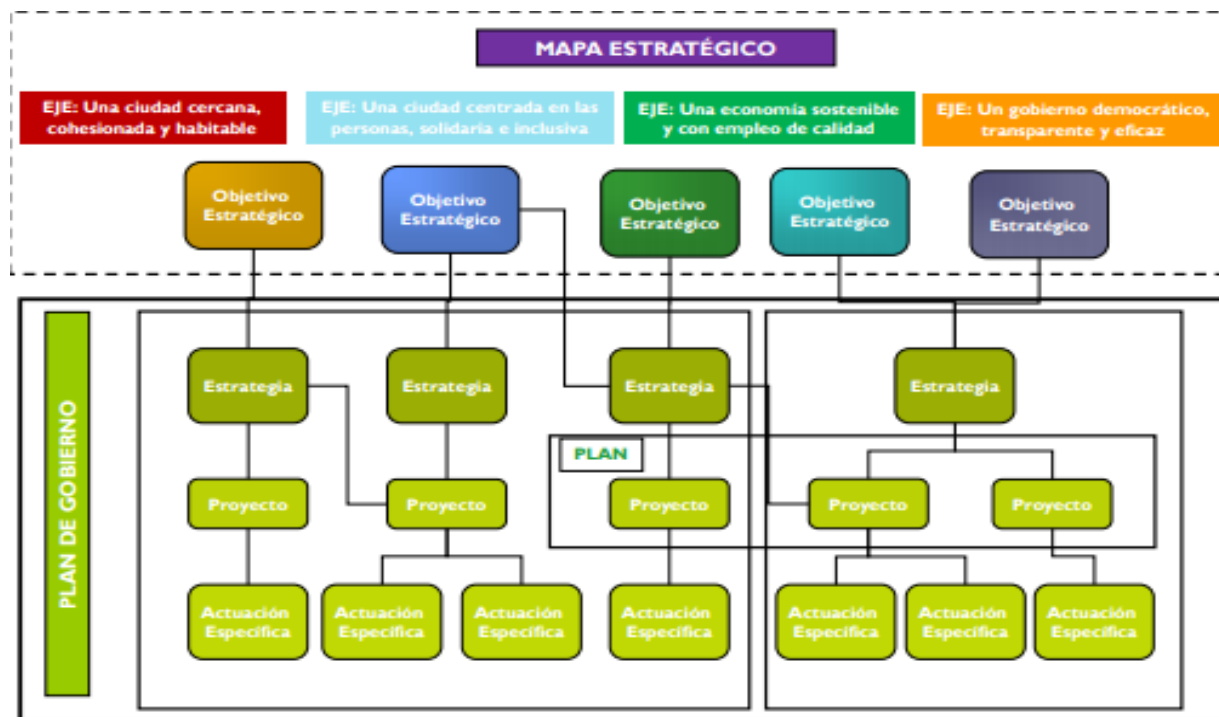
## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, es la encargada de **promover, coordinar y supervisar** el Plan de Gobierno.

Cada unidad municipal es responsable de **establecer y cumplir** las acciones correspondientes a sus competencias conforme a los plazos e hitos determinados.

## Descripción

El **Plan de Gobierno** recoge las iniciativas que el Gobierno de la Ciudad establece en cada mandato, con la misión de desplegar la estrategia establecida y de servir de instrumento de planificación, evaluación y rendición de cuentas a la ciudadanía de los resultados obtenidos.



## Descripción

El Plan de Gobierno desarrolla los objetivos integrados en los ejes del Mapa Estratégico a través de un **sistema jerárquico con varios niveles**:

- **Estrategias**: fines propuestos a medio plazo que contribuyen a conseguir el logro de los objetivos estratégicos.
- **Proyectos**: elementos vertebradores de un conjunto de actuaciones que responden a un propósito común y específico; están orientados a la consecución de una o varias estrategias.
- **Actuaciones**: elemento nuclear del sistema, son la base para el seguimiento y la evaluación del Plan de Gobierno -> acciones a realizar para hacer realidad el objetivo estratégico.





Plan de Gobierno

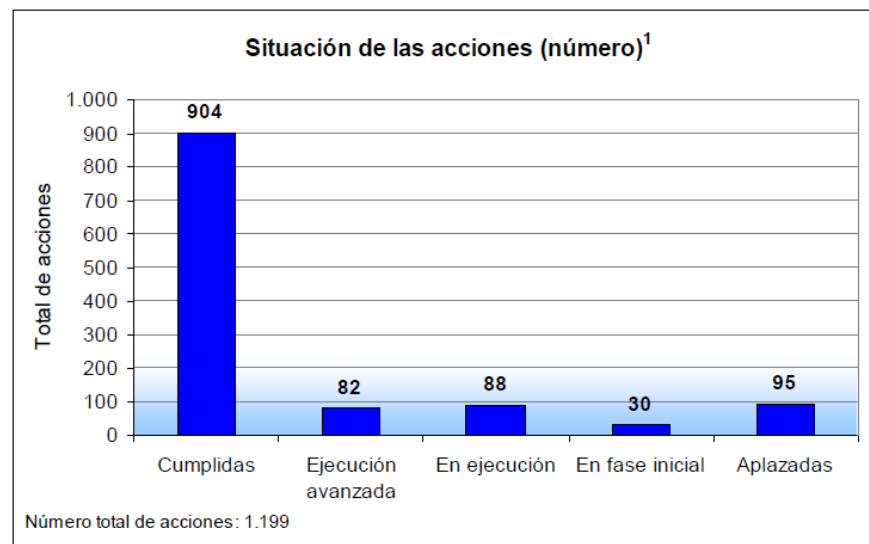
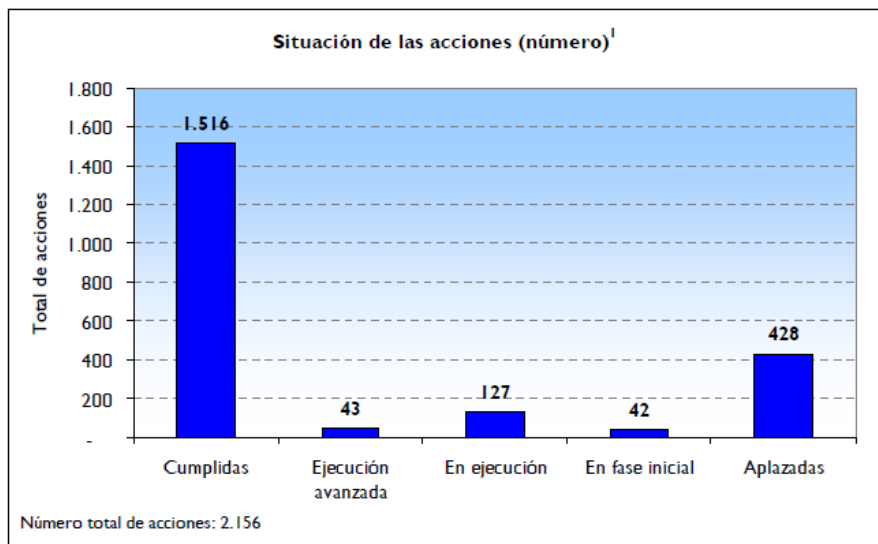
El Plan de Gobierno dispone para su seguimiento y evaluación de la misma aplicación informática que el Plan Estratégico. Puede accederse a ella desde el sitio Web del Observatorio de la Ciudad en [madrid.es](http://madrid.es)

Su seguimiento puede realizarse a través de **fases/hitos** cuyas fechas de inicio y de fin se planifican a priori estableciéndose para cada una de ellas su peso (%) en la consecución de la Actuación; o a través de **indicadores** para los que se determina una meta fin de mandato

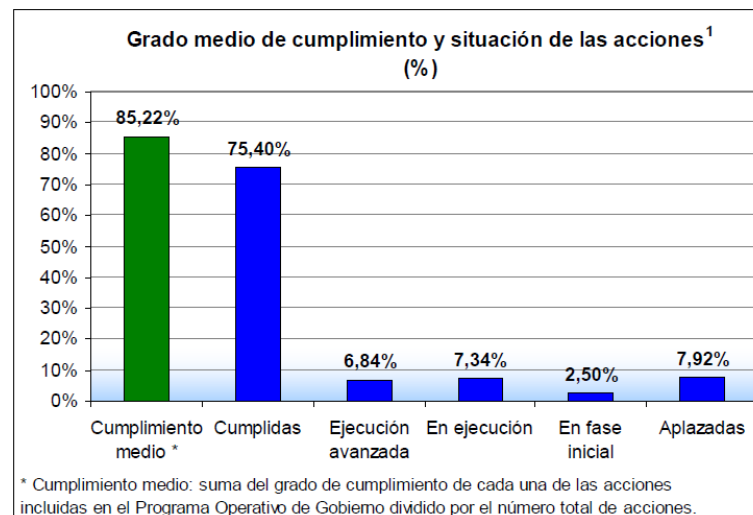
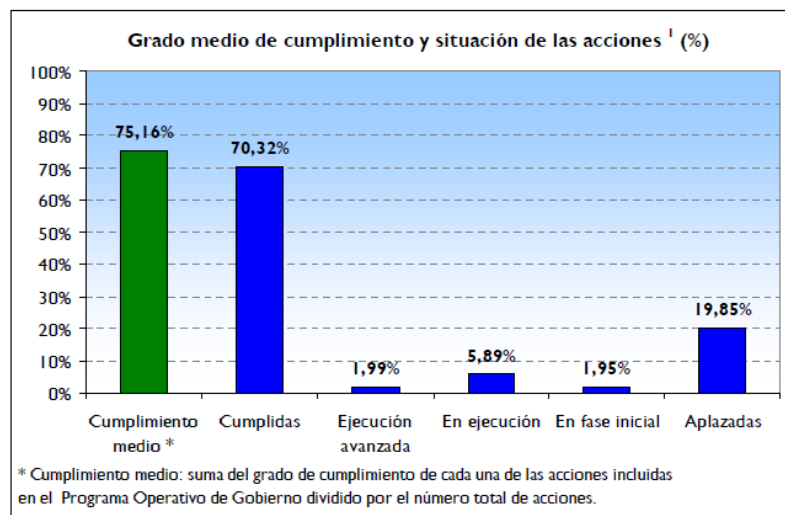
Durante el mandato se va evaluando en qué medida se están llevando a cabo las acciones del Plan de Gobierno y al finalizar se elabora un **Informe final** en el que se identifican las acciones cumplidas, las acciones en ejecución (avanzada > 75%, en ejecución 20-75%, en fase inicial < 20%) y las acciones aplazadas.

## Datos Indicadores

	Plan de Gobierno 2007-2011	Plan de Gobierno 2011-2015	Plan de Gobierno 2015-2019
Áreas de Acción	19	18	15
Objetivos operativos/Estrategias	125	108	87
Acciones/Actuaciones	2.156	1.199	812
Situación			En desarrollo



	Plan de Gobierno 2007-2011	Plan de Gobierno 2011-2015	Plan de Gobierno 2015-2019
Grado de Cumplimiento			



## Metas / Resultados 2015-2019

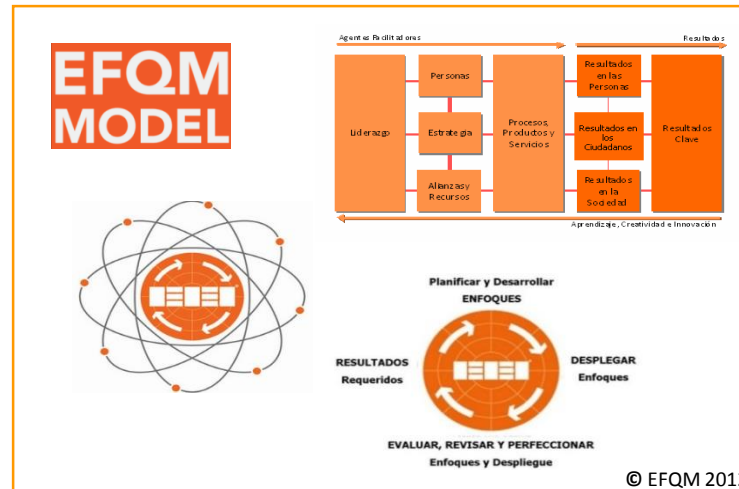
Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Elaboración del Plan de Gobierno de la Ciudad de Madrid 2015 2019	15/01/2016	15/07/2017
Seguimiento y evaluación del Plan de Gobierno de la Ciudad de Madrid 2015 2019	30/06/2017	30/03/2019



# Modelos de Calidad

El Ayuntamiento de Madrid tiene implantados los Modelos de Calidad más utilizados en el ámbito de las Administraciones Públicas europeas:

las Cartas de Servicios (CS)  
los Modelos de Excelencia  
y las Normas ISO, EU y UNE



# Cartas de Servicios (CS)

*"Las Cartas de Servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de ciudadanos y usuarios y a la demanda de transparencia en la actividad pública"*

*Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones públicas españolas  
Red Interadministrativa de Calidad en los Servicios Públicos*



- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

## Observatorio

Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

## Objetivo

- ✓ Servir de motor de cambio y de mejora de la propia organización, gestión municipal, y de la calidad de los servicios que se prestan.
- ✓ Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.

Las **FINALIDADES** de las CS son:



Mejorar la calidad de los servicios que se prestan, así como la propia organización y gestión municipal

Establecer el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los servicios prestados, acorde al principio de servicio a la ciudadanía.

Las CS tienen una doble vertiente:



**Externa:** las CS permiten acercar la Administración a la ciudadanía puesto que exigen una mayor transparencia en la toma de decisiones y la participación en el desarrollo de las Cartas, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y permitiéndoles comparar lo que pueden esperar con lo que realmente reciben



**Interna:** las CS constituyen una herramientas de gestión de calidad que favorece ■ la mejora continua de los servicios mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos y de las mejoras implantadas y ■ la coordinación y colaboración entre las unidades que prestan los servicios.

## Destinatarios

**CIUDADANÍA**,  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de los  
servicios municipales

**Unidades de la  
Organización  
Municipal** de las  
Áreas de Gobierno,  
Distritos, Organismos  
Autónomos y  
Empresas

**Personal municipal**

## Impulsores y Responsables

Corresponde a la DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, la coordinación e impulso del Sistema de CS, presta apoyo técnico y asesoramiento a las unidades municipales que elaboran y aprueban CS, realiza el informe previo a su aprobación y el Informe anual de seguimiento del Sistema

Aprobación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

Responsabilidad: ■ Órgano directivo responsable de los servicios objeto de la Carta.

- Coordinador de la CS: persona encargada de su gestión, conocedora directa de los servicios y compromisos en ella recogidos, responsable de su elaboración y, una vez aprobada, de su seguimiento continuo y evaluación.
- Grupo de Redacción y Gestión: es el equipo de trabajo constituido para elaborar y realizar el seguimiento y evaluación de la CS.

Derogación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

## Ventajas

Ampliar el conocimiento que la ciudadanía tienen de los servicios municipales y de los niveles de calidad con los que la Organización se compromete a prestarlos.

Incrementar la participación ciudadana en la mejora de la gestión y de los servicios municipales.

Aumentar el valor añadido de las unidades del Ayuntamiento de Madrid, en la medida en que las Cartas son un instrumento de comunicación para el ciudadano.

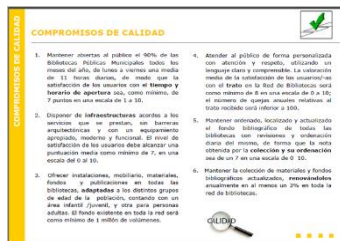
Disponer de información objetiva para evaluar eficientemente la calidad de los servicios prestados.

Desarrollar una Administración Municipal sensible y receptiva, que garantiza la máxima calidad de los servicios prestados.

Fomentar el compromiso de los empleados municipales con una cultura de orientación a la ciudadanía y de mejora continua.



## Descripción



**Las CS** son documentos públicos, instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.

Por ser un Sistema de Calidad, las CS son:

**DOCUMENTOS PÚBLICOS:** se asumen compromisos de calidad

**MODELO de CALIDAD:** un sistema de mejora continua

**HERRAMIENTA de COMUNICACIÓN, de TRANSPARENCIA y de PARTICIPACIÓN**

Se informa a la ciudadanía sobre qué servicios se prestan y cómo se prestan

**Las CS CONTIENEN** de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía:

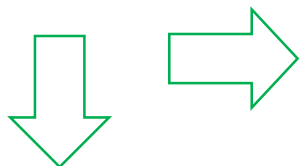


- El **compromiso** institucional con la **calidad** y el propósito de la Carta.
- Los **datos** identificativos del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
- Los **derechos** de la ciudadanía en relación con los servicios objeto de la Carta y sus **responsabilidades**.
- Los mecanismos y modalidades de **participación** de los ciudadanos, entre los que destacará el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones".
- Una referencia actualizada de la **normativa** reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
- Los **servicios** objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.
- Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se **compromete** a prestar esos servicios.
- Los **datos** de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.



## Descripción

Las CS se pueden **CLASIFICAR** según dos criterios:



**A. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS:** según el contenido de cada Carta estas se clasifican por Áreas de Acción municipal, ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación de servicios dispensados por el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía:

- Cohesión Social y Servicios Sociales ■ Cultura
- Deporte ■ Desarrollo Económico y Tecnológico
- Empleo ■ Espacios Públicos ■ Medio Ambiente
- Movilidad y Transporte ■ Relación con la Ciudadanía ■ Salud ■ Seguridad y Emergencias
- Turismo ■ Urbanismo ■ Vivienda
- Administración de la Ciudad

## B. DESTINATARIOS:

- 1. Externas:** aquellas en las que la ciudadanía es la destinataria de los servicios objeto de la Carta.
- 2. Internas:** aquellas en las que son las unidades y/o personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la Carta (ejemplo: CS Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo).
- 3. Mixtas:** aquellas en las que los destinatarios de los servicios objeto de la Carta son tanto la ciudadanía como las unidades y/o personal del Ayuntamiento.



## Descripción

El **CICLO DE VIDA** de las CS comprende todas las actividades que se realizan desde su inicio y aprobación:

La **elaboración y aprobación** constituye un riguroso, sistemático y exigente proceso que no finaliza con la aprobación de la Carta: las CS son documentos vivos que deben estar en continuo seguimiento, actualización y evaluación.

Las Cartas se aprueban por la Junta de Gobierno previo informe de la DGTyAC.



El **seguimiento** de las CS conlleva la verificación continua de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos asumidos, de manera que si se producen desviaciones negativas de estos indicadores, se adopten las medidas correctivas oportunas. También se realiza el seguimiento continuo de las acciones de mejora aprobadas.





## Descripción

La **evaluación** de la CS, a través del Informe de Evaluación, muestra tanto la vigencia del contenido de la Carta, el grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad, así como el grado de implantación de las acciones de mejora.

Finalizado el año y recopilados los datos correspondientes, en el 1er trimestre del año siguiente se evalúan todas las Cartas aprobadas antes del 30 de junio del año anterior.



La **actualización** de las CS debe ser permanente, adaptándose a los cambios que se produzcan. Es el órgano directivo el responsable y el Coordinador de la Carta quien comunicará la DGTyAC los cambios acontecidos y las actualizaciones que en consecuencia se deban realizar, tanto en el texto de la Carta como en el folleto divulgativo. La DGTyAC publica los cambios pertinentes en la aplicación del Observatorio de la Ciudad, en la web municipal y en la intranet municipal ayre, quedando así actualizada la Carta, con su fecha de aprobación, fecha de la última evaluación y fecha de actualización.

La **certificación** de las CS conforme a la Norma UNE 93200 prevé la realización de inspecciones de cliente misterioso que validen la prestación del servicio desde el punto de vista de la ciudadanía y la auditoría externa del cumplimiento de los requisitos de la Norma, obteniéndose el correspondiente Certificado, con una vigencia de tres años. Desde 2014, el Ayuntamiento tiene certificado el Sistema de CS y sus CS (las que tengan mas de un año de vigencia y, por lo menos, una evaluación realizada).



Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Calidad y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión.

**Actuación:** IMPULSO DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS. Refuerzo de la implantación de CS en todas las unidades con impacto directo en la ciudadanía y en la ciudad.

**Indicadores asociados**  
Meta mayo 2019

	2007		2011		2015		
CS aprobadas	16		39		59		
CS aprobadas en el mandato	2003-2007 15		2007-2011 23		2011-2015 18		
CS vigentes	16		39		56		
CS evaluadas / evaluables	11 / 11		38 / 38		50 / 50		
CS certificadas (desde 2014)	---		---		35		
Compromisos	> 300		440		494		
Grado de cumplimiento	93,85		87,29		80,73		
Áreas de Mejora implantadas (desde 2012)	---		---		157		



77



18



---



65



60



---



90% (\*)



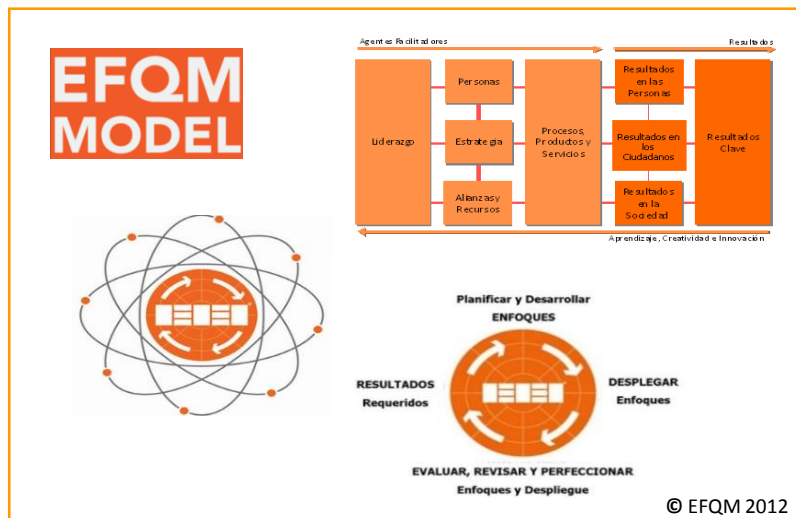
---

# Modelos de Excelencia

## Caf y EFQM



Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación



Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

Autoevaluación

Plan de Mejora

Reconocimiento y  
Certificación



## Objetivos

Avanzar de forma continuada hacia la calidad total.

Identificar **puntos fuertes** y de **áreas de mejora**, cuyo desarrollo permitirá mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de la ciudadanía, elaborando e implantando un Plan de Mejora.

Proporcionar un modelo de referencia relacionado con la excelencia en la gestión, que permita la comparación con las mejores organizaciones.

Conocer la posición relativa de la unidad en relación a otras organizaciones equivalentes.

## Destinatarios



**CIUDADANÍA**: todos los destinatarios de los servicios municipales



**Unidades de la Organización Municipal**, de las Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Empresas Municipales.

Posibilitar un avance progresivo, en razón de las posibilidades de cada unidad, hacia un horizonte de calidad total.

Facilitar una autoevaluación en base a hechos, lo cual permite concretar las acciones de mejora que se deben llevar a cabo.

## Ventajas

Obtener reconocimiento en relación al nivel de calidad alcanzado

Impulsores y Responsables



**Impulsores:**  
DGTyAC

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, **promociona** y presta **apoyo** técnico y asesoramiento a las unidades municipales que emplean los Modelos de Excelencia. También **acredita** el correcto desarrollo de los procesos de autoevaluación.

**Responsables:**  
Cada unidad municipal

Las unidades del Ayuntamiento de Madrid que deciden aplicar los Modelos de Excelencia son los responsables de su cumplimiento.

Las entidades autorizadas en España para certificar conforme a los Modelos de Excelencia son:



### Dirección General de Gobernanza Pública

Para el Modelo CAF: ostenta la corresponsalía oficial de CAF en España y la representación española en la Red Europea de Administraciones Públicas (EUPAM), en el Instituto Europeo de Administración Pública (IEAP) y en el Grupo de Servicios Públicos Innovadores (IPSG)



Para el Modelo EFQM: El Club Excelencia en Gestión tiene la representación en España de la European Foundation for Quality Management (EFQM)

## Descripción

El **Modelo CAF (Marco Común de Evaluación)** está especialmente diseñado para el sector público; contempla aspectos como el liderazgo político y la ciudadanía. Impulsado por la Comisión Europea, se diseñó para que las organizaciones públicas comenzasen a utilizar técnicas de gestión de calidad para mejorar su rendimiento y pudiesen compararse.

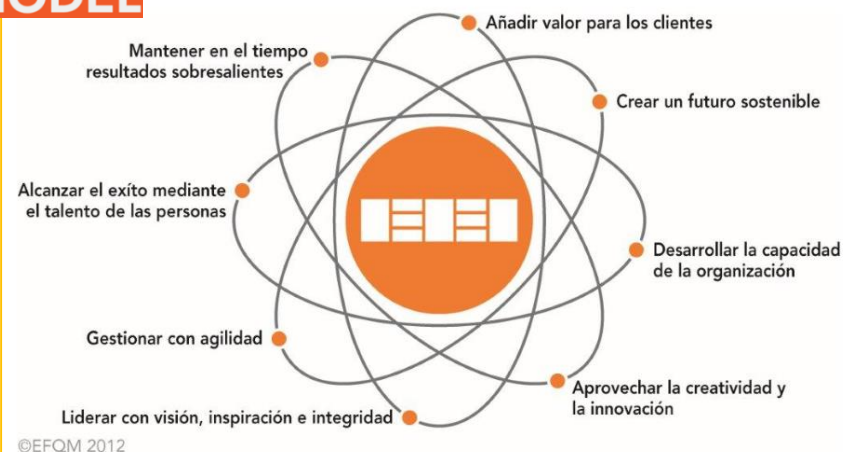
El **Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de Calidad)** impulsa y estimula la mejora continua y permite realizar un rápido diagnóstico de las organizaciones para elaborar un plan de acción con el objetivo de lograr organizaciones excelentes.

Los Modelos de Excelencia están integrados por **3 elementos**:

**1. Conceptos fundamentales:** principios / valores básicos que constituyen los cimientos esenciales para que cualquier organización alcance una excelencia sostenida.

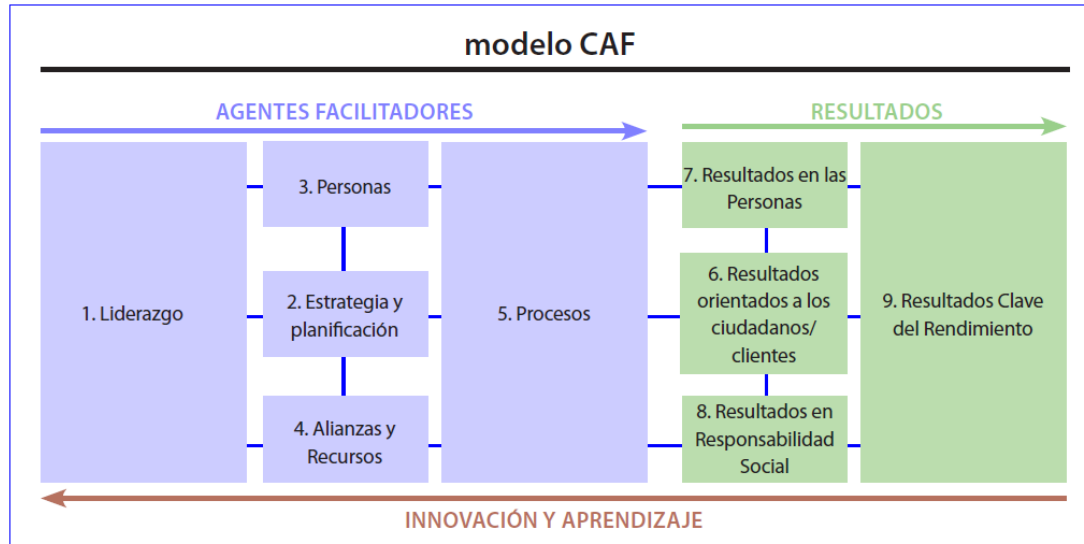


## Valores de la Excelencia

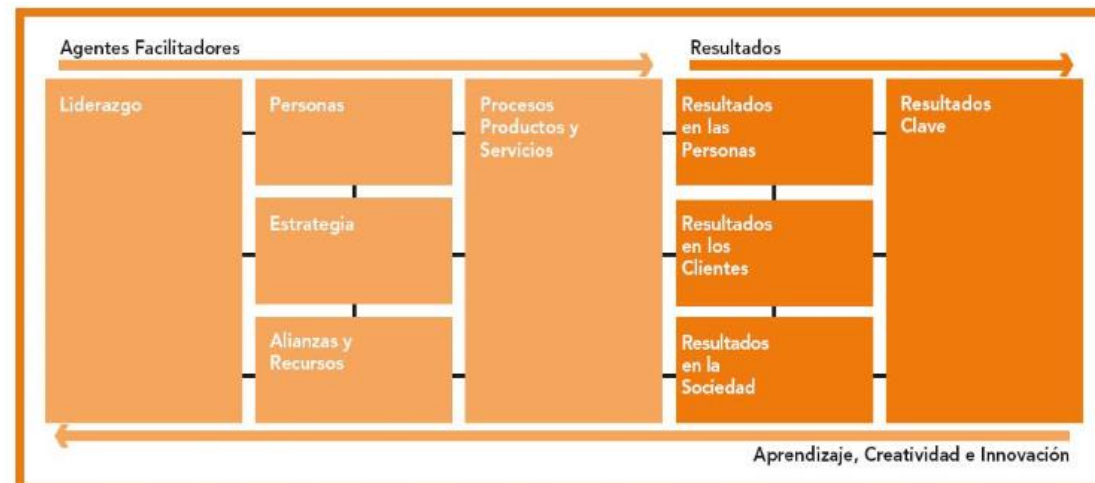


## Descripción

**2. Estructura – Criterios Agentes y Resultados:** los Modelos Caf y EFQM permiten comprender las relaciones causa – efecto que existen entre lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados).



**EFQM  
MODEL**





## Descripción

**3. Esquema** para analizar el rendimiento y medir la madurez de la gestión de una organización.

El Modelo CAF utiliza el **Ciclo PDCA** o ciclo de mejora continua; toda actividad, para poder detectar sus posibilidades de mejora, debe dividirse en las siguientes acciones:



(P)lanificar

(D)esarrollar la planificación

(C)ontrolar el desarrollo de lo planificado y la consecución de los objetivos planteados

(A)nalizar los resultados obtenidos y modificar la planificaciones futuras para la mejora

El Modelo EFQM utiliza el **esquema lógico REDER**, según el cual toda organización necesita:



Establecer los **RESULTADOS** que quiere lograr como parte de su estrategia

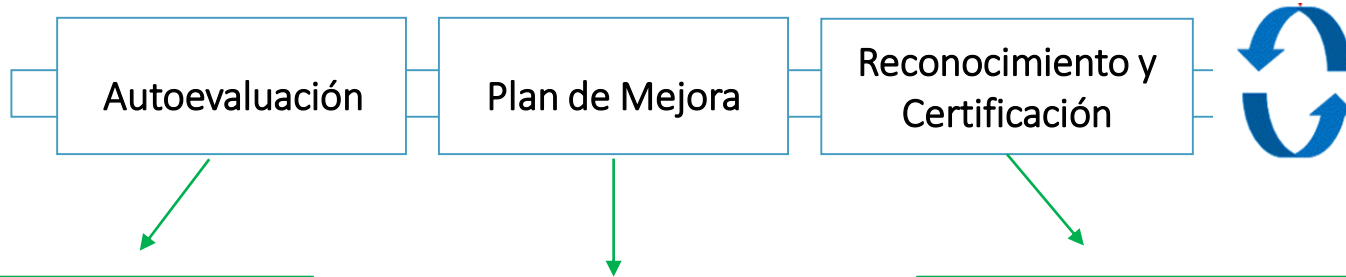
Planificar y desarrollar una serie de **ENFOQUES** fundamentados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro

**DESPLEGAR** los enfoques de manera sistemática para asegurar su implantación

**EVALUAR, REVISAR** y perfeccionar los enfoques desplegados basándose en el seguimiento y análisis de resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje

## Descripción

El **proceso** de los Modelos de Excelencia conlleva :



La **Autoevaluación** implica un examen y diagnóstico global, sistemático y periódico, de las actividades y resultados de una organización utilizando como modelo de referencia CAF o EFQM.

El **Plan de Mejora** comprende el detalle de la implementación de las mejoras a realizar y la forma en que serán comunicadas.

Las unidades municipales pueden acudir de manera voluntaria ante los organismos internos o externos respectivos para obtener el **reconocimiento** y las distintas **certificaciones**. En el caso del Modelo CAF la duración de cada certificación es de tres años, y con el Modelo EFQM, dos años.

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Calidad y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión.

**Actuación:** IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE CALIDAD: CAF y EFQM. Continuar implantando sistemas de gestión de calidad CAF y EFQM en unidades municipales.

**Indicadores asociados**  
Meta mayo 2019

	2007		2011		2015		
Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM	2		7		7		
Unidades con planes de mejora derivados de la aplicación de los Modelos CAF o EFQM	2		7		7		

9

9

## Datos Indicadores

Unidad	Fecha de inicio de uso de Modelos	Certificación Fecha de la última concesión (vigencia)
Madrid Salud (AG de Salud, Seguridad y Emergencias)	2011	CAF 500+ 16 febrero 2015 (3 años)
Línea Madrid (AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto)	2010	EFQM 500+ 23 marzo 2015 (3 años)
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) (AG de Salud, Seguridad y Emergencias)	2009	EFQM 300+ 14 mayo 2014 (3 años)
Agentes de Movilidad (AG de Medio Ambiente y Movilidad)	2009	CAF 400+ 15 septiembre 2016 (3 años)
SAMUR- Protección Civil (AG de Salud, Seguridad y Emergencias)	2009	EFQM 500+ 30 julio 2014 (2 años)
Policía Municipal (AG de Salud, Seguridad y Emergencias)	2006	EFQM 400+ 5 diciembre 2013 (3 años)
Agencia para el Empleo (AG Equidad, Derechos Sociales y Empleo)	2006	EFQM 400+ 26 noviembre 2015 (3 años)

# Normas ISO, EN y UNE



**Normas ISO:** normas técnicas internacionales redactadas y aprobadas por la **Organización Internacional de Estandarización (ISO)**.



**Normas EN:** normas técnicas europeas aprobadas por el **Comité Europeo de Normalización (CEN)**, organismo que promueve la armonización técnica en Europa.



**Normas UNE:** normas técnicas creadas por la **Asociación Española de Normalización (UNE\*)**, organismo de normalización en España; organismo español en el Comité Europeo de Normalización, CEN, y en la Organización Internacional de Normalización, ISO.

**Normas UNE EN:** versión oficial en español de las normas europeas.

**Normas UNE EN ISO:** normas que incorporan los procesos de los tres organismos ISO, CEN y UNE en una sola.

Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

(\*) En 2017 la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) constituida en 1986 se desdobra en dos organizaciones: la Asociación Española de Normalización (UNE), que desarrolla trabajos de normalización y cooperación, y AENOR, entidad mercantil, que trabaja en los ámbitos de la evaluación de la conformidad y otros relacionados.

## Destinatarios

**CIUDADANÍA:**  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de  
los servicios  
municipales

Unidades de la  
Organización  
Municipal de las  
Áreas de Gobierno,  
Distritos,  
Organismos  
Autónomos y  
Empresas  
Municipales

Disponer de una certificación, otorgada por una entidad acreditada e independiente, que reconoce que el sistema de gestión de calidad implantado cumple con todas las condiciones de la Normas ISO.



## Ventajas

Facilitar la identificación y mejora de los procesos de trabajo.

Mejorar el prestigio tanto externo como interno de la unidad certificada.

Objetivar las responsabilidades, medir los trabajos y tomar decisiones basadas en datos y no en simples apreciaciones subjetivas.

Incorporar una nueva dinámica de trabajo: análisis de la satisfacción de la ciudadanía; elaboración de planes de mejora; control mediante auditorías externas, etc.

Garantizar la calidad frente a terceros, por cuanto se asegura que la unidad certificada dispone de la capacidad para cumplir con los requisitos establecidos.

## Impulsores y Responsables

### RESPONSABLE:

cada unidad municipal que decida implementarlas

### IMPULSOR:

DGTyAC

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, se encarga de **recopilar y difundir** información sobre qué unidades del Ayuntamiento de Madrid han implementado las Normas ISO y obtenido la correspondiente certificación.

## Organismo de normalización



Normalización Española



## Descripción



Una **Norma** es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que otorga un marco común para su uso repetido, reglas, directrices o características de las actividades o sus resultados, orientados a la consecución del grado óptimo de orden en un contexto dado.

Las normas son documentos de uso **voluntario** por aquellas organizaciones que están interesadas en su aplicabilidad, es por ello que cualquier unidad municipal puede optar acogerse a un modelo de gestión de calidad internacionalmente reconocido.

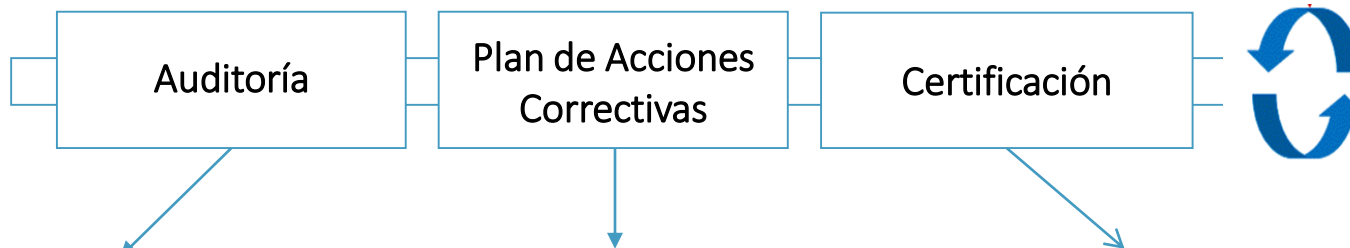
La **normalización** es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

**Normas principalmente utilizadas** en el Ayuntamiento:

- Calidad -> UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Medioambiental -> UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental ■ UNE EN ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía
- Otras ■ UNE 93200 de Cartas de Servicios ■ EMAS: normativa voluntaria de la Unión Europea que reconoce a las organizaciones que han implantado un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) ■ UNE 14785 de oficinas de turismo ■ UNE 170001-2 de accesibilidad universal y ■ 139803 de accesibilidad web

## Descripción

El **proceso** de uso de las Normas conlleva :



La **Auditoría** consiste en una visita física del organismo de evaluación a la unidad municipal donde verifican y confirman que se hayan cumplido los procesos y requisitos establecidos por la norma correspondiente. Al final, se elabora un **Informe de Auditoría** donde se indican todas las observaciones y las no conformidades que hayan detectado los evaluadores.

El **Plan de Acciones Correctivas** es un documento que redacta la unidad municipal en respuesta al Informa de Auditoría. En él, se especifican las acciones concretas que implementará la unidad para dar solución a las no conformidades que hayan identificado los evaluadores.

La **certificación** es el procedimiento mediante el cual un organismo de evaluación de la conformidad da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio es conforme con los requisitos especificados en una norma. Cada certificación tiene una vigencia de tres años. Las certificaciones se conceden por un plazo de 3 años, pero se renuevan anualmente.

El organismo de evaluación, una vez emitida la certificación y para las que tienen una vigencia superior a un año, realiza una **Auditoría de Seguimiento Anual** a la unidad para constatar que se hayan implementado el Plan de Acciones Correctivas.

Datos

	2007		2011		2015		
Certificaciones con Normas:	2		14		38		
▪ Calidad	2		6		7		
▪ Medioambiental	-		6		11		
▪ Otras	-		2		20		

Sistema y Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid Norma UNE 93200	Servicio de Inspección de Consumo Instituto Municipal de Consumo Norma UNE EN ISO 9001	Madrid Salud Norma UNE EN ISO 14001
SAMUR – Protección Civil Norma UNE EN ISO 9001 - 14001 y EMAS	Laboratorio de Salud Pública Madrid Salud Norma UNE EN ISO / IEC 17025 ENAC 215_LE 1915	Calidad del aire Norma UNE EN ISO 9001 - 14001 y EMAS
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias Norma UNE EN ISO 9001	Parque Tecnológico Valdemingómez. Planta de tratamiento de Las Dehesas Norma UNE EN ISO 14001 y EMAS	Línea Madrid: <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> y sede electrónica Norma UNE 139803
Oficinas de Turismo Norma UNE 14785 y 170001-2	Policía Municipal Norma UNE EN ISO 14001 Norma ISO 50001	Palacio de Cibeles Norma UNE EN ISO 14001 y EMAS
EMT Norma UNE EN ISO 9001-14001	Agencia Tributaria Madrid Norma UNE EN ISO 14001 y 50001	Bibliotecas Públicas Norma UNE EN ISO 50001

# Percepción Ciudadana

 Observatorio



## Percepción Ciudadana

[← Volver](#)

- *Decreto de 21 de diciembre de 2011 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba la Instrucción y los Criterios de Orientación para la Realización de Encuestas de Satisfacción con los Servicios Municipales.*

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo

Conocer a través de los estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento, la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por el Ayuntamiento, con el fin de impulsar una política de gestión municipal receptiva, participativa y de mejora continua.

## Ventajas

## Destinatarios/os

**CIUDADANÍA,**  
personas  
físicas, jurídicas  
y demás  
organizaciones  
destinatarias  
de los servicios  
municipales

**Unidades de la  
Organización  
Municipal** de  
las Áreas de  
Gobierno,  
Distritos,  
Organismos  
Autónomos y  
Empresas

**Personal  
municipal**

- ✓ Permite disponer de un elemento de participación que recoge el nivel de satisfacción pública con los servicios
- ✓ Muestra las líneas de avance en la mejora de los servicios públicos que prefiere la ciudadanía
- ✓ Proporciona un medio para valorar la calidad de vida en la ciudad percibida por sus habitantes
- ✓ Armoniza las actuaciones de las diferentes unidades municipales para conocer y evaluar la percepción ciudadana de los servicios municipales
- ✓ Permite conocer qué investigaciones se están desarrollando a este respecto, aportando información útil para la mejora de la gestión y la adaptación de los servicios a las prioridades y preferencias de la ciudadanía y las personas usuarias
- ✓ Optimiza el desarrollo de futuros estudios, evitando duplicidades y ofreciendo una guía para la investigación
- ✓ Proporciona un catálogo que permita la consulta de datos de manera rápida y completa.

## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación **coordina e impulsa** el proyecto, establece los criterios necesarios a efectos de homogeneizar la metodología y calidad técnica de los estudios realizados y prest apoyo técnico y asesoramiento a las unidades del Ayuntamiento de Madrid en su realización

■ La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación **realiza** el estudio general de opinión sobre la gestión y los servicios municipales, denominada Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid

■ Las unidades municipales son las responsables de **elaborar y enviar** al Observatorio de la Ciudad, la documentación sobre los los estudios sectoriales

## Descripción

El sistema de Percepción Ciudadana comprende la realización de **estudios** promovidos por los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, **dirigidos a** conocer las necesidades de los ciudadanos, evaluar la satisfacción ciudadana de los servicios y obtener información para el diagnóstico de la situación, al tiempo que promueven la participación ciudadana. Estos estudios se realizan con el objetivo final de recoger información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales.

Todos ellos se integran en el **Banco de Estudios de Percepción Ciudadana**, al que se accede desde [madrid.es/observatoriodelaciudad](http://madrid.es/observatoriodelaciudad).

De cada uno de los estudios se publica:



la ficha técnica  
el cuestionario  
el Informe de resultados

## Descripción

Los estudios que se integran al **Banco de Estudios de Percepción Ciudadana** son de dos tipos:

**1. Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales:** dirigidos a conocer la percepción que tiene la ciudadanía en general respecto a las políticas municipales, su valoración sobre la suficiencia de los recursos y equipamientos municipales y su satisfacción con el conjunto de servicios dispensados por el Ayuntamiento (sean o no usuarias/os de los servicios).

**2. Estudios sectoriales:** son estudios que promueven los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las/os usuarias/os de los servicios y obtener información que permita mejorar los servicios y actuaciones municipales. Pueden ser de 3 tipos: ▪ Estudios de satisfacción de usuarias/os ▪ Estudios para el análisis de situación y necesidades ▪ Consultas ciudadanas.

**Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid** ■ Encuesta a personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses. ■ La muestra de entrevistadas/os depende de su carácter general (2.500 personas) o distrital (8.500 personas). ■ Se realiza a través de un cuestionario administrado personalmente en el domicilio del informante y recogido en soporte electrónico. ■ En las últimas ediciones se realiza una comparativa con otras ciudades europeas y españolas.

### Ediciones

2006 – 2007 – 2008 – 2009  
2012 – 2014 – 2016 – 2017

Inicialmente esta Encuesta se realizaba con carácter anual; en 2010 se decidió que fuera bienal, retomando su carácter anual en 2016.



## Descripción

Los **Estudios Sectoriales** se clasifican en:

**Estudios de satisfacción de usuarias/os (ESU):** dirigidos a evaluar la satisfacción de los usuarias/os con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas. Se realizan siguiendo una **metodología** rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados, enfocados a la detección de oportunidades de mejora. Son muchos los elaborados anualmente por los distintos servicios municipales.

**Estudios para el análisis de situación y necesidades (ASN):** tienen por finalidad analizar las necesidades de los usuarias/os potenciales de los servicios o establecer un diagnóstico de la situación que permita un abordaje más adecuado en las actuaciones municipales. Son estudios que se basan en datos recogidos mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, obteniendo datos primarios o extrayéndolos de fuentes secundarias. Destacan en el Ayuntamiento el Barómetro de Economía y el Barómetro de Empleo.

**Sondeos de Opinión Ciudadana a través del 010:** sondeos puestos en marcha a través de la plataforma del Teléfono 010 Línea Madrid, a petición de los servicios municipales responsables, y diseñados para testear de manera ágil la opinión de la ciudadanía sobre cuestiones concretas.

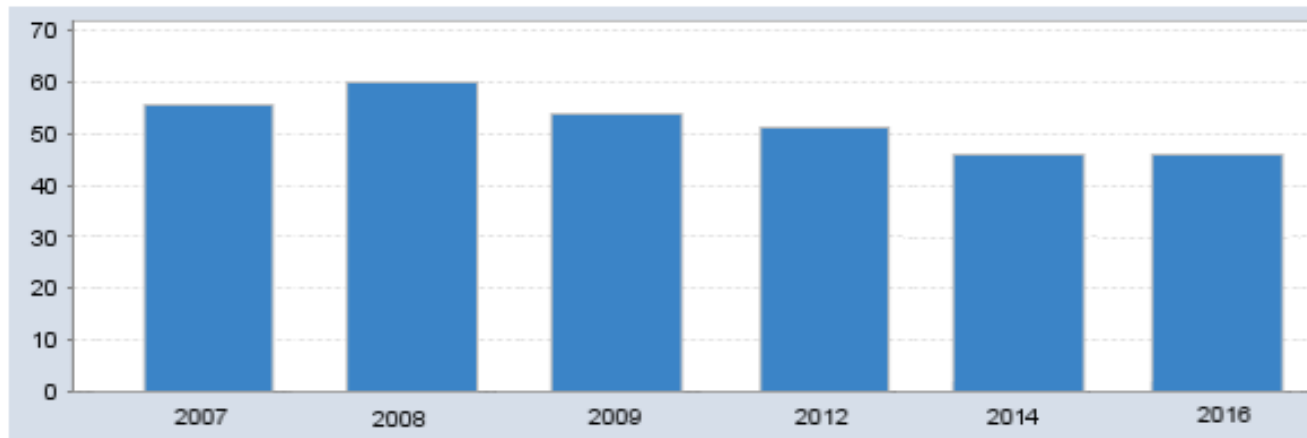


**Criterios de orientación para la realización de Encuestas de satisfacción del Ayuntamiento de Madrid**

Metodología aprobada por decreto de 21 de diciembre de 2011 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

## Datos Indicadores

Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid (IE)



Tipo y Unidad de medida: Índice de valoración en una escala de 0 a 100.

	2007	2008	2009	2012	2014	2016
<b>Madrid</b>	55,70	60	53,80	51,30	48,70	53,90

Evolución de los principales problemas de la ciudad

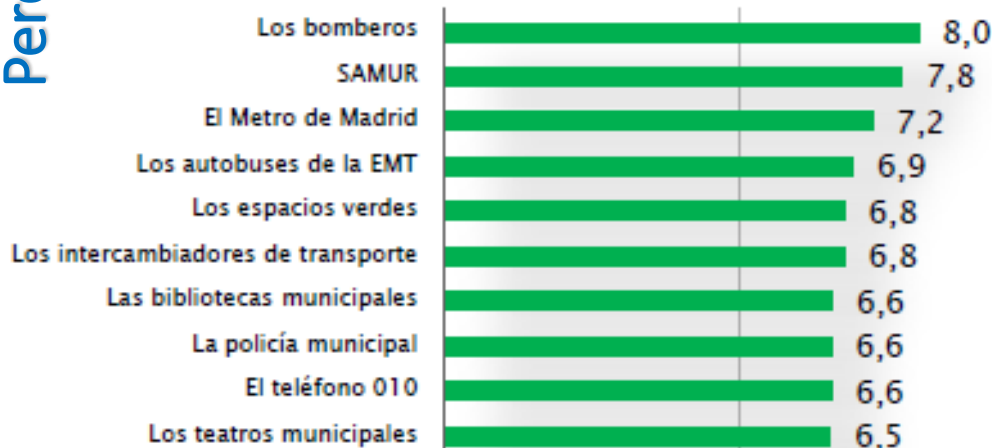


## Datos Indicadores

### Satisfacción con los servicios públicos

Valoración otorgada  
(10 servicios mejor valorados)

2014



SAMUR Protección civil

Bomberos

Metro de Madrid

Autobuses de la EMT

Recogida de basuras

Actuación singular de Madrid Río

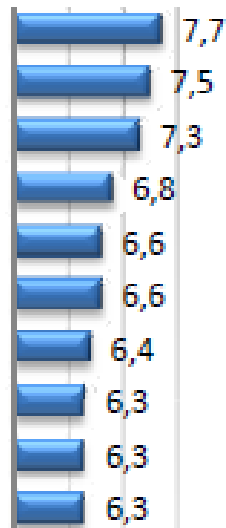
Alumbrado público

Policia municipal

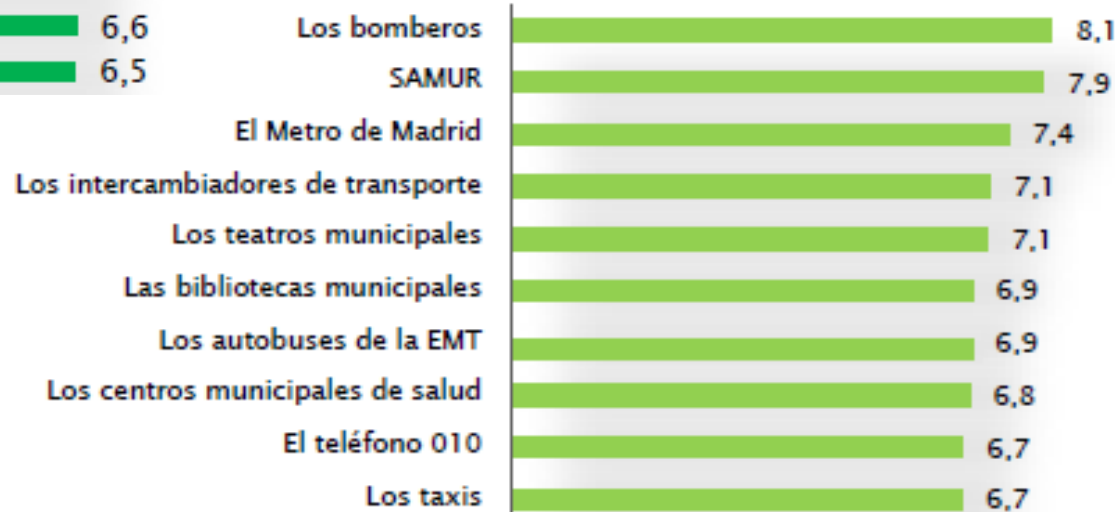
Conservacion de monumentos

Telefono 010

2012



2016



## Estudios sectoriales publicados en el Banco de Estudios de Percepción Ciudadana

		2003 -2007		2007-2011		2011-2015	
1	Cohesión Social y Servicios Sociales	10		34		36	
2	Cultura	-		6		9	
3	Deporte	1		10		19	
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	9		17		16	
5	Empleo	1		1		9	
6	Espacios Públicos abiertos	-		-		-	
7	Medio Ambiente	2		2		2	
8	Movilidad y Transportes	-		5		4	
9	Relación con la Ciudadanía	23		27		20	
10	Salud	6		49		36	
11	Seguridad y Emergencias	6		6		9	
12	Turismo	-		1		1	
13	Urbanismo	4		8		2	
14	Vivienda	2		4		-	
15	Administración de la Ciudad	2		2		-	
	TOTAL	64		175		163	

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** gestionar de forma racional, justa y transparente el Ayuntamiento de Madrid

**Actuación:** Impulso de estudios de opinión y percepción ciudadana

Fases / Hitos		Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Realización de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid	2016	01/04/2016	01/04/2016
	2017	01/09/2017	02/12/2017
	2018	01/09/2018	02/12/2018

	2003-2007		2007-2011		2011-2015		
Encuesta General realizada	2		3		2		
Estudios obtenidos de la Encuesta General	2		5		21		
Estudios sectoriales publicados en el Banco de Estudios	64		175		163		

# Sugerencias y reclamaciones

## + Felicitaciones



## Observatorio

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

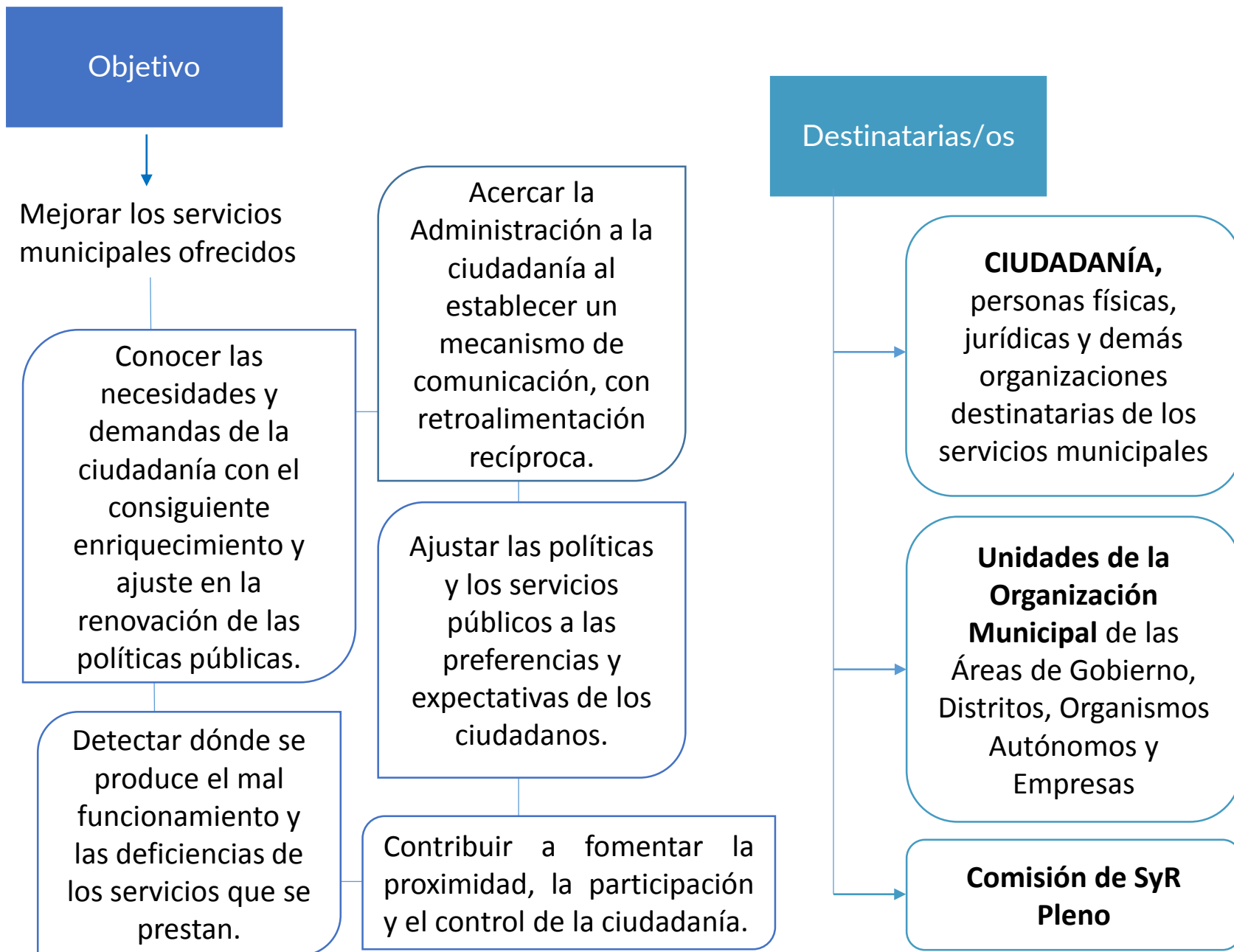
Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

*Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.*

### Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

*Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local*





## Ventajas

Desarrolla una cultura para la participación de la ciudadanía que amplíe su visión e intervención en los asuntos municipales

Permite conocer la opinión ciudadana sobre los servicios prestados, ajustando las políticas públicas a las preferencias y demandas ciudadanas

Identifica las áreas de mejora y aspectos de la Administración municipal que, en opinión de la ciudadanía, presentan un funcionamiento deficiente

Fomenta la comunicación entre la ciudadanía y la Organización Municipal, garantizando a éstos una respuesta rápida, personalizada y adecuada a sus demandas

Promueve una imagen de Administración Municipal cercana y a la escucha de las necesidades y expectativas ciudadanas, dispuesta a mejorar en aquellos aspectos que éstos consideren necesarios

## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Sugerencias y Reclamaciones, como unidad supervisora se encarga de la **coordinación, evaluación y seguimiento** del sistema de s y r (generales y tributarias), explotación estadística y resolución de incidencias; como unidad **receptora**, posteriormente a su recepción, las redirecciona a las unidades responsables de los servicios objeto de SyR para su tramitación y contestación. La DGTyAC da cuenta del desarrollo del Sistema a la Comisión Especial de SyR y al Pleno.

Cada unidad municipal cuyos servicios son objeto de la sugerencia, reclamación y felicitación es responsable de su **tramitación y contestación**. En el ámbito tributario, esta responsabilidad recae en la DGTyAC, SG de Sugerencias y Reclamaciones.

## Descripción

Portal web del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

Trámites

Actualidad

El Ayuntamiento

Distritos

Contacto

Idioma



¿Quién puede sugerir, reclamar, felicitar?

Toda la ciudadanía, sean o no vecinos de Madrid y sean o no usuarios/os de los servicios sobre los que reclama.

¿Sobre qué?

Sobre todos los servicios prestados por el Ayuntamiento.

¿Cómo?

A través de múltiples canales:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar) e Internet móvil
- Teléfono 010
- OACs
- Oficinas de Atención Integral al Contribuyente
- Oficinas de Registro
- Dependencias municipales (correo postal o electrónico).

¿Para qué?

Contestarlas y, lo más importante, analizarlas para detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios y poner en marcha acciones de mejora.

## Descripción

**1. SYR General:** hacen referencia a todos los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, salvo los servicios tributarios y los prestados por las Empresas municipales.

**2. SYR Tributario:** hace referencia a los servicios tributarios prestados por el Ayuntamiento. En este caso, no es la Agencia Tributaria Madrid (unidad responsable de los servicios objeto de la SyR) la responsable de su tramitación y contestación, lo es la SG de Sugerencias y Reclamaciones, dependiente de la DGTyAC.

## Sugiera o reclame

**3. SYR de Empresas Municipales:** las empresas municipales están obligadas a poner a disposición de los usuarios/os de los servicios que prestan un sistema de syr, aunque no las tramitan conforme al procedimiento general, ni con la misma aplicación informática. Las Empresas municipales también elaboran informes anuales de gestión de sus SYR, que se unen a los informes general y tributario y se presentan a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno.

## Contacto

Las syr y felicitaciones son clasificadas según las **materias** que tratan. Estas materias se corresponden con las Áreas de Acción municipal: cultura, deporte, espacios públicos, salud, turismo, etc. Todas ellas se desagregan en las denominadas **submaterias**, referidas a servicios públicos concretos del AA

SYR General, establece como 2do criterio de análisis los **motivos**, referidos a los distintos atributos de calidad de los servicios: instalaciones, equipamientos, personal, capacidad de respuesta, fiabilidad,

Datos  
Indicadores

	2007		2011		2015		
SYR General	26.374		37.675		53.696		
SYR Tributarias	2.694		3.898		4.968		
SYR Empresas Municipales	18.088		13.317		13.919		
<b>TOTAL</b>	<b>47.716</b>		<b>54.890</b>		<b>72.583</b>		

Sugerencias y  
reclamaciones



De carácter  
general



De carácter  
tributario



Estado de  
tramitación



Materias			2007		2011		2015		
1	Cohesión Social y Servicios Sociales	Cohesión Social	---		0,00		3,93		
		Servicios Sociales	1,20		2,93				
		Educación y Juventud	1,02		0,44				
2	Cultura		2,53		2,94		5,01		
3	Deporte		5,24		7,04		5,95		
4	Desarrollo Económico y Tecnológico		0,59		0,37		0,70		
5	Empleo		0,02		0,25		0,13		
6	Espacios Públicos		12,68		9,42		21,40		
	<i>Arbolado. Zonas verdes. Limpieza. Agua</i>		13,31		23,13				
7	Medio Ambiente								
8	Movilidad y Transportes		36,07		31,87		37,31		
9	Relación Ciudadanía		2,32		2,67		3,75		
10	Salud		1,51		1,24		1,75		
11	Seguridad y Emergencias		4,46		5,41		3,15		
12	Turismo		0,07		0,23		0,05		
13	Urbanismo		2,82		2,88		2,34		
14	Vivienda		4,67		0,94		0,23		
15	Administración de la Ciudad		8,52		7,76		7,30		
	Internacionalización		0		0,01				

Datos  
Indicadores

SYR General	2007		2011		2015		
Recibidas	26.374		37.675		53.696		
Contestadas	21.942		35.078		43.347		
% contestadas / recibidas	83,20%		93,1%		80,73%		
Tiempo medio de respuesta	31		29		38		
Archivadas sin Respuesta	3.693		1.693		3.412		
SYRG tramitadas en 20 días naturales	---		29,06%		23,27%		
SYRG tramitadas en 45 días naturales	---		67,1%		48,27%		

**Metas mayo  
2019**

⇒ Tiempo de  
contestación  
de la syr + f :  
**35 días  
hábiles**

\*A partir del 2012, a este indicador se agregaron las que no fueron contestadas en el plazo de 3 meses (antes, 6 meses)

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

**Actuación:** Mejora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Fases/Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Diseño y comienzo de remisión del informe semanal de seguimiento a la Junta de Gobierno	01/06/2015	30/09/2015
Publicación de la información de Sugerencias y Reclamaciones en el Portal de Datos Abiertos	01/03/2016	30/05/2016
Diseño y comienzo de remisión del informe periódico de seguimiento a la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones	01/09/2016	30/09/2016
Definición requerimientos del nuevo sistema de información de la gestión de Sugerencias y reclamaciones dentro del proyecto MiNT	01/11/2016	31/01/2017
Implantación nuevo sistema de información de la gestión de Sugerencias y Reclamaciones dentro del proyecto MiNT	01/01/2017	30/06/2017



# Gobierno Abierto

El Gobierno Abierto tiene como objetivo que las personas colaboren en la creación y mejora de los servicios públicos y en el robustecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Se fundamenta en 3 ejes:

## Transparencia

### Transparencia

Obtén cualquier información sobre el Ayuntamiento de Madrid.

## Participación Ciudadana

### Participación

Decide cómo debe ser la ciudad de Madrid que quieres.

## Datos Abiertos

### Datos Abiertos

Todos los datos del Ayuntamiento son tuyos.

## Gobierno abierto



### Transparencia

Accede a la información pública municipal



### Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras



### Datos abiertos

Accede al portal de datos abiertos municipal

# Transparencia

## Observatorio



Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

- *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.*
- *Acuerdo de 2 de julio de 2015 de la Junta de Gobierno por el que se determina la publicación de las agendas de los Concejales con responsabilidades de gobierno.*

## Objetivo

Poner a disposición de las personas toda la información que el Ayuntamiento genera dando cumplimiento a las obligaciones actuales de publicidad activa, y posibilitando el ejercicio del derecho de acceso a la información pública por cualquier persona, garantizando una sociedad mejor informada, más responsable y solidaria, capacitada para exigir una rendición de cuentas adecuada y una Administración más eficiente e innovadora.

## Destinatarias/os



**PERSONAS** físicas, jurídicas y demás organizaciones destinatarias de los servicios municipales

**Unidades de la Organización Municipal** de las Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Empresas

**Otras Administraciones Públicas**

**Personal municipal**

¿Qué es transparencia?

Consulta la implantación de las obligaciones de transparencia del Ayuntamiento



## Responsabilidades

La DGTyAC, Subdirección General de Transparencia, **define, planifica y coordina** las actuaciones en materia de transparencia del Ayuntamiento (publicidad activa y derecho a la información pública), **gestiona** el Portal de Transparencia y presta **asesoramiento técnico-jurídico** a todas las unidades del Ayuntamiento en esta materia.

Cada unidad del Ayuntamiento es responsable de la preparación, suministro, calidad y actualización de la información publicada en el Portal de Transparencia, relativa a los servicios de su competencia. Así mismo, es la encargada de tramitar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública recibidas (competencia por razón de la materia de la información solicitada).

## Ventajas

- Las personas pueden formarse una opinión objetiva sobre el Ayuntamiento de Madrid y su gestión
- Permite a las personas y las organizaciones sociales hacer valer sus derechos
- Aumenta la calidad de los procesos de decisión política
- Incrementa la eficiencia de la organización municipal permitiendo una correcta rendición de cuentas
- Evita la corrupción
- Hace crecer la confianza en los procesos de gobierno
- Aumenta la eficacia en la administración municipal, y por tanto, su competitividad, legitimando la acción de los que la gestionan

## Descripción

El **Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid** se puso en marcha a finales de 2012, cuando la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, era todavía un proyecto. Desde entonces y ya con un marco normativo claro, la *Ordenanza de Transparencia*, el Portal se consolida como el espacio idóneo para la puesta a disposición de la ciudadanía de toda la información municipal.

Adicionalmente, el Portal de Transparencia contiene la información relativa a las competencias del Ayuntamiento de Madrid, su estructura organizativa, entidades de derecho público dependientes y sociedades mercantiles municipales por Área de Gobierno y, en su caso, las normas fundacionales o estatutarias que rigen su funcionamiento cuando proceda.

Las obligaciones en **publicidad activa** que dispone la *Ordenanza de Transparencia* contempla la publicación de información relevante sobre los siguientes bloques de contenido:

- Información institucional y corporativa
- Planes y programas
- Información de relevancia jurídica
- Información económica, presupuestaria y estadística
- Recursos humanos
- Información sobre atención y participación ciudadana
- Información medioambiental
- Información urbanística
- Movilidad



## Descripción

La Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid prevé la elaboración de un catálogo en el que se identifiquen los órganos o unidades municipales responsables de la preparación, suministro, calidad y actualización de cada uno de los contenidos e informaciones de las obligaciones de publicidad activa.

Este catálogo, aprobado por *Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 3 de marzo de 2017*, presenta la siguiente información:

- Tipo de información: epígrafes de agrupación en la OTCM
  - Artículo de la OTMC: apartado y párrafo
  - Contenido genérico: concepto bajo el que se publica en el Portal de Transparencia
  - Contenido: descripción según la obligación recogida en la OTCM
  - Estructura orgánica superior: órgano o unidad administrativa superior responsable del contenido.
  - Responsable del contenido: órgano o unidad administrativa responsable de la preparación, suministro, calidad y actualización de la información.
  - Frecuencia de actualización: periodicidad de revisión del contenido.
  - Observaciones para la publicación: información adicional sobre su publicación.
- En el Portal de Transparencia se puede descargar el fichero en formato Excel.

## Descripción

El proceso de **solicitud de acceso a la información** a través del Portal de Transparencia, garantiza el derecho de acceso a la información de la ciudadanía reconocido en el ámbito internacional como un derecho fundamental inherente y esencial para la libertad de expresión

Cualquier persona física o jurídica puede solicitar el acceso a la información pública.



**Se considera información pública** los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones y del resto de los sujetos obligados por las leyes de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Gran parte de esta información está ya publicada en el Portal de Transparencia.

El proceso de solicitud de información comprende:

1. **Solicitud de información:** puede realizarse en línea a través del Portal de Transparencia o presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Esta debe contener la identificación, nombre, apellido y domicilio del solicitante. Si no desea facilitar estos datos, deberá indicar en todo caso un correo electrónico, que será suficiente en caso de que la norma citada manifieste lo contrario.
2. **Resolución:** la solicitud será resuelta por la persona titular del órgano o entidad que sea competente por razón de la materia de la información solicitada. La resolución y su notificación se efectuará en el plazo máximo de un mes.
3. **Notificación:** se remitirá a la persona solicitante y a terceras personas interesadas que hayan intervenido en el procedimiento, y en ella se informará de los recursos y reclamaciones que procedan contra la resolución.



## Datos Indicadores

	2008	2009	2010	2012	2014	2017
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos (ITA)	76,9	91,3	91,3	96,3	92,5	100

	2007	2008	2009	2012	2014	2016
Percepción ciudadana de la transparencia del gobierno municipal - Encuesta Gral	---	---	---	---	23,10%	38,4%

	2014	2015	2016
Datos de uso del Portal de Transparencia (desde 2014)	40.117	55.999	128.818
Valoración global del Portal (desde 2017)	---	---	---
Solicitudes de acceso a la información pública	El procedimiento de acceso a la información pública se pone en marcha en diciembre del 2015		723
Expedientes resueltos			651
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública estimadas			68,6
Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de acceso a la información			---
Porcentaje de solicitudes de información pública resueltas en plazo (IE)			67
Valoración global del acceso a la información pública (desde 2017)	---		---

\*Datos hasta el 30 de abril del 2017, posteriormente se medirá este dato con una nueva forma de cálculo. Los datos sobre resoluciones en plazo se calculan con respecto a la fecha de resolución. En cuanto a porcentaje de estimadas, hay que tener en cuenta que las no estimadas,

Metas / Resultados  
2015-2019

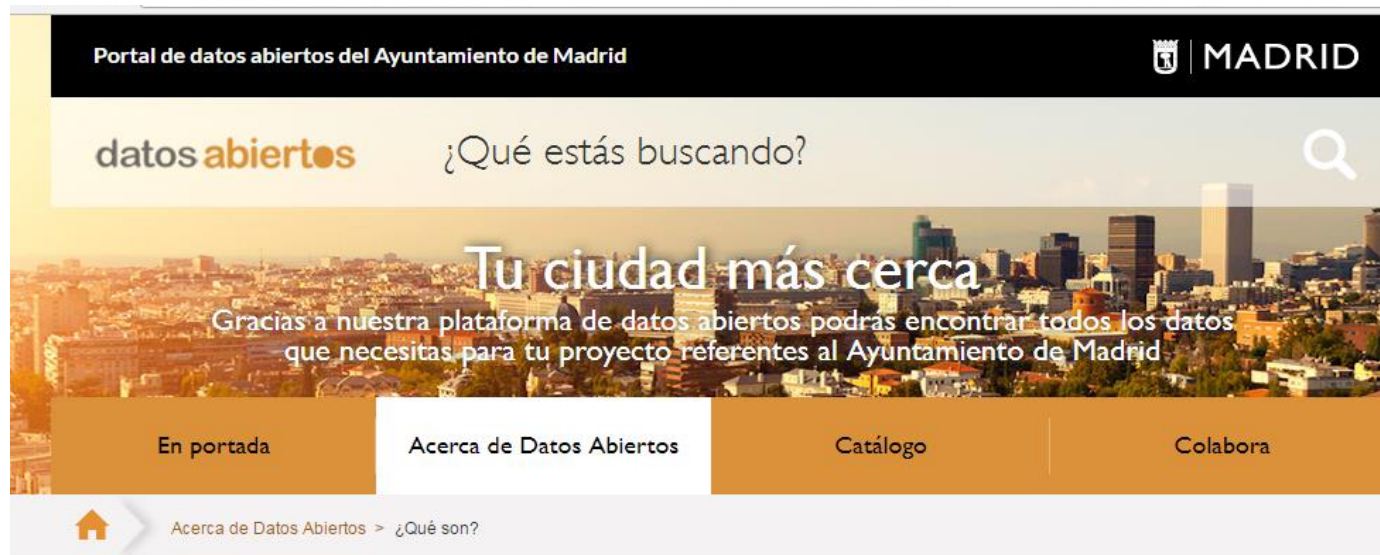
**Estrategia:** Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

**Proyecto:** Transparencia

Actuaciones	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Aprobación de una ordenanza de transparencia	01/07/2015	15/09/2016
Creación de un registro de lobbies	01/09/2016	31/07/2017
Impulso y mejora del Portal de Transparencia	01/07/2015	31/03/2019
Publicación de las agendas de los concejales, directivos y personal eventual de gabinete	01/07/2015	31/12/2017
Transparencia y mejora en las solicitudes de acceso a la información	01/09/2015	31/03/2019



# Datos Abiertos



- *Ley 37/2007 de 16 de noviembre sobre reutilización de la información del sector público (modificada por Ley 18/2015, de 9 de julio)*
- *Acuerdo de la Junta de Gobierno de 14 de enero de 2010 que establece los criterios de la reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)*
- *Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público*

## Observatorio

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo

- ✓ Promover el acceso a los datos del gobierno municipal e impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a las personas de Madrid
- ✓ Servir a personas interesadas individuales y a empresas, para que puedan utilizar la información pública
- ✓ Dotar de mayor transparencia al conjunto de las Administraciones Públicas
- ✓ Aumentar la coordinación e intercambio de información dentro del Ayuntamiento

## Destinatarias/os



**PERSONAS** físicas, jurídicas y demás organizaciones destinatarias de los servicios municipales

**Unidades de la Organización Municipal** de las Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Empresas

**Otras Administraciones Públicas**

**Personal municipal**

datos abiertos

Portal de datos  
abiertos

## Ventajas

Permite que los datos y la información que posee el Ayuntamiento se publiquen para que sea reutilizable para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control

Genera confianza en la Administración municipal, porque muestra el trabajo que se realiza en sus unidades y cómo se gestionan e invierten los recursos públicos

Ayuda al desarrollo económico general y a la generación de nuevos sectores y nuevos servicios para las personas

Aumenta la calidad interna de la información

## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Transparencia, se encarga de **impulsar y coordinar** la publicación de datos en el Portal de Datos Abiertos y de **velar por** que la información que se publique sea exacta, precisa y completa, y que se actualice periódicamente para que los interesados puedan reutilizarla

Cada unidad municipal es **responsable de publicar** en el Portal de Datos Abiertos los conjuntos de datos que gestiona y de los que es competente, y de mantenerlos constantemente actualizados

El acceso al Portal de Datos Abiertos y el uso de la información que contiene son de la exclusiva **responsabilidad** de la persona u organización que la utiliza.

## Descripción



El proyecto de **Datos Abiertos** (open data en inglés) es una iniciativa global, ligada a las políticas de Gobierno Abierto, que persigue que los datos y la información, se publiquen de forma abierta, regular y reutilizable, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control. La filosofía origen de estas iniciativas es desarrollo económico, la eficiencia, la participación ciudadana y el fomentar la transparencia.

El **Portal de Datos Abiertos** del Ayuntamiento de Madrid (en marcha desde marzo de 2014 y actualmente regulado en la *Ordenanza de Transparencia*) está dedicado a promover el acceso a los datos del gobierno municipal e impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía de Madrid.

En este Portal se publican los **conjuntos de datos (dataset)** que el Ayuntamiento de Madrid tiene y los pone a disposición de las personas en formato abierto.

Pueden descargarse en diversos formatos como CSV, XML, XLS, RDF, etc.

Desde el Portal de Datos Abiertos se puede **solicitar la publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos** relativos a servicios del Ayuntamiento de Madrid.

The screenshot shows the Madrid Open Data Portal interface. At the top, there's a search bar with the text "¿Qué estás buscando?". Below it, a banner reads "Tu ciudad más cerca" and "Gracias a nuestra plataforma de datos abiertos podrás encontrar todos los datos que necesitas para tu proyecto referentes al Ayuntamiento de Madrid". A navigation menu includes "En portada", "Acerca de Datos Abiertos", "Catálogo", and "Colabora". The main content area is titled "Conjuntos de datos" and contains a list of datasets with filters and sorting options.

## Descripción

La información publicada en el Portal de Datos abiertos permite su **reutilización** para fines comerciales y no comerciales. Se entiende por reutilización el uso de documentos que obran en poder del Ayuntamiento de Madrid, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública.

La **estructura general de cada ficha de datos** contiene:

- Nombre/Título del dataset
- Descripción
- Fecha de incorporación al catálogo
- Última actualización de los metadatos
- Publicación de los datos en el portal
- Descargas: ficheros a descargar, y los formatos en los que se presenta
- Sector

Ciencia y tecnología

Comercio

Cultura y ocio

Demografía

Deporte

Economía

Educación

Empleo

Energía

Hacienda

Industria

Legislación y justicia

Medio ambiente

Medio rural y pesca

Salud

Sector público

Seguridad

Sociedad y bienestar

Transporte

Turismo

Urbanismo e infraestructuras

Vivienda

El **Decálogo de Datos Abiertos** permite que exista una armonización entre todas las Administraciones. Todas las iniciativas de datos abiertos deben compartir los mismos principios y definiciones que se listan en el decálogo. Este punto es básico para la interoperabilidad y el aprovechamiento eficiente de las sinergias llevadas a cabo por todos los actores y usuarios



Madrid es la primera ciudad europea que se adhiere a la **Carta Internacional de Datos Abiertos**, formalmente adoptada por diecisiete gobiernos de países, estados y ciudades en la Cumbre Global de la Alianza para el Gobierno Abierto en México en octubre 2015.





	2014 (*)	2015	2016
Datasets disponibles en el Portal de Datos Abiertos	143	209	238
Descargas de datasets realizadas	261.145	793.683	1.834.494
Recursos descargables del Portal	585	1064	1450
Reutilizadores registrados	----	13	40
Valoración global de las personas usuarias del nuevo portal (Desde 2017)	---	---	---
Solicitudes realizadas de publicación de nuevos datasets	---	---	40
Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de nuevos dataset	---	---	3

(\*) Desde la puesta en marcha del Portal de Datos Abiertos en marzo de 2014

Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización

**Actuación:** Impulso y mejora del Portal de Datos Abiertos

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Definición del Plan de Impulso de Datos abiertos	01/01/2017	30/06/2017
Elaboración del inventario de datos del Ayuntamiento de Madrid	01/02/2016	30/06/2018
Fomento de iniciativas de participación y colaboración	01/04/2016	31/03/2019
Puesta en marcha del Plan de Impulso de Datos Abiertos: evolución del portal (catálogo y funcionalidades) y modelo de gestión de datos abiertos	01/07/2017	31/03/2019

Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

 | MADRID

# Protección de Datos



a+ a-

## Protección de datos

← Volver

- *Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*
- *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos*

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo



Garantizar la confidencialidad de la información de carácter personal de la que dispone el Ayuntamiento, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa aplicable en todas las actuaciones municipales, y el ejercicio del derecho fundamental a la protección de datos.

## Destinatarios/os



**CIUDADANÍA**,  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de los  
servicios  
municipales

**Unidades de la Organización  
Municipal** de las Áreas de  
Gobierno, Distritos, Organismos  
Autónomos y Empresas

**Personal municipal**

## Ventajas



Aumenta la seguridad en el tratamiento de los datos personales de los ciudadanos, constituyéndose como un atributo de calidad de los servicios.

Interioriza procedimientos de protección de datos en el quehacer diario de las gestiones del Ayuntamiento de Madrid, con un impacto mínimo en la productividad y eficacia de los servicios.

Establece una gestión continua de la información para la protección de la información.

## Responsabilidades



La DGTyAC, SG de Administración Electrónica, es la encargada de la **coordinación e impulso** del proyecto, de elaborar, dirigir y promover el plan de protección de datos del Ayuntamiento de Madrid. Establece e implementa los criterios para dar cumplimiento a la normativa de protección de datos y brinda **asesoramiento** a los interlocutores de cada unidad municipal para su gestión. Planifica y realiza las **auditorías** de las medidas de seguridad previstas reglamentariamente en los ficheros y tratamientos de datos de carácter personal a los que les sea de aplicación.

Cada unidad municipal es **responsable** de llevar a cabo las directrices establecidas sobre protección de datos a través de los interlocutores designados.

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), es el **órgano de control** en la materia de protección de datos al Ayuntamiento de Madrid. Se encarga de verificar el cumplimiento de la normativa correspondiente, con competencias sancionatorias y de inspección.

## Descripción



Este proyecto se implementa en el año 2005 con la aprobación del **Plan de Protección de Datos del Ayuntamiento de Madrid** que define las líneas de actuación en esta materia:

**1. Estructura organizativa:** determinación de los responsables de las actuaciones -> las unidades responsables (DG y unidades asimiladas) y los interlocutores.

## Descripción



### 2. Formación y difusión: impartición de cursos

■ generales dirigidos a todos los empleados municipales, ■ especializados para los interlocutores y ■ específicos para determinados colectivos (personal 010, atención a mayores, etc.). Como principal medida de difusión, se crea un espacio en la intranet ayre, que reúne toda la información en esta materia, existiendo además un canal de consultas a la unidad de protección de datos.

### 3. Elementos de seguridad:

homogéneos en toda la organización, con una visión amplia que integra ■ Elementos de Seguridad Informática, ■ Elementos de Seguridad Física y ■ Elementos de Seguridad Funcional, entre ellos las auditorías.

**4. Normalización de procedimientos:** definición de los procedimientos para la gestión de la protección de datos para su implantación en toda la estructura organizativa. Por ejemplo: Proceso de Declaración de Ficheros Protegidos, leyenda informativa del artículo 5 de la Ley 15/1999, común para todos los formularios e impresos de recogida de datos e impreso único para el ejercicio de los derechos de acceso, cancelación o modificación de datos

**5. Aprobación:** de instrucciones y de toda la normativa interna necesaria y vinculante en esta materia.

**6. Actualización:** todas las actuaciones en protección de datos del Ayuntamiento están siendo revisadas y actualizadas para su adaptación a la nueva reglamentación europea y a la futura nueva ley de protección de datos

Datos  
Indicadores



	2007		2011		2015		
Ficheros declarados a la APD	---		30		395		
Responsables de Ficheros	---		11		72		
Interlocutores y personal de apoyo	---		19		143		
Auditorías realizadas	---		19		13		
Informes emitidos a consultas y resolución de dudas planteadas	---		182		241		
Análisis de leyenda informativa de impresos	---		---		131		
Informes sobre contratos que impliquen tratamiento de datos	---		26		421		
Acciones formativas	---		11		7		
Instrucciones	---		1		0		



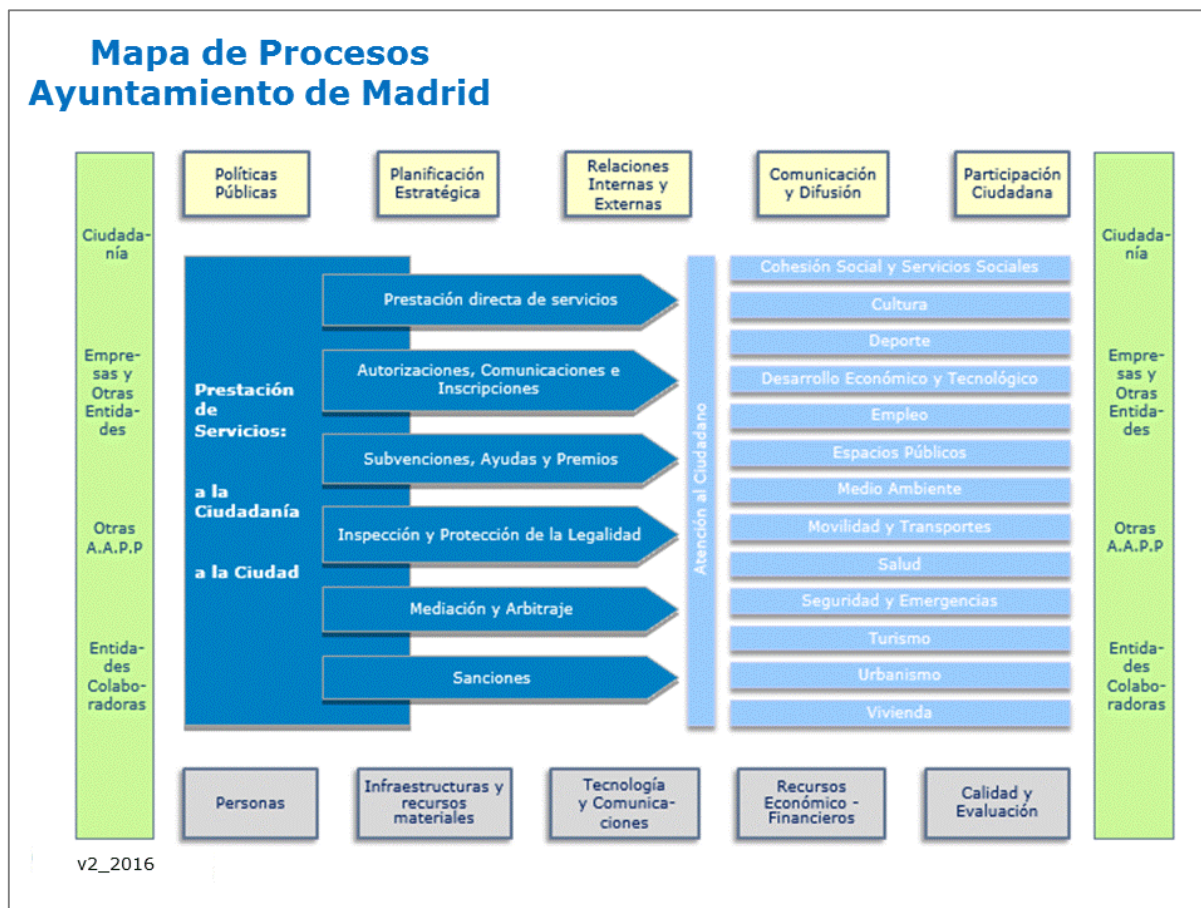
Metas / Resultados  
2015-2019

**Estrategia:** Transparencia, gobierno abierto, apertura de datos y reutilización.

**Actuación:** Plan de protección de datos personales.

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Plan de seguridad	01/01/2017	31/01/2018
Adaptación al Reglamento Europeo	01/01/2017	30/04/2018
Adecuación registral de ficheros	01/10/2016	31/03/2019
Informes de contratación	01/10/2016	31/03/2019
Consultoría	01/10/2016	31/03/2019
Formación	01/10/2016	31/03/2019

# Gestión por Procesos



Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivos



Organizar y gestionar el trabajo como un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, transformando elementos de entrada (solicitudes /necesidades de la ciudadanía) en resultados (necesidades satisfechas), con el fin de mejorar los servicios prestados.

## Destinatarias/os



**CIUDADANÍA**,  
personas físicas,  
jurídicas y demás  
organizaciones  
destinatarias de  
los servicios  
municipales

**Unidades de la Organización  
Municipal** de las Áreas de  
Gobierno, Distritos,  
Organismos Autónomos y  
Empresas

**Personal municipal**

## Ventajas



- Orienta las actividades hacia la plena satisfacción de la ciudadanía y de sus necesidades.
- Identifica los procesos de cada unidad y su interrelación entre ellos y con los de otras unidades.
- Mide los procesos a través de indicadores, lo que permite evaluarlos y mejorarlos de forma continua.

## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación es la encargada de **promover** la gestión por procesos y su mejora, presta **apoyo** técnico y asesoramiento a las unidades municipales que los precisen y define los **criterios** y realizar estudios y análisis de procesos para la simplificación y normalización.

Cada unidad municipal es **responsable** de cumplir los procesos establecidos según sus competencias, evaluarlos e identificar áreas de mejoras para garantizar un mejor servicio a la ciudadanía



Entrada

PROCESO

Salida

Valor  
añadido



## Descripción

Este proyecto pretende la mejora de la calidad de los servicios municipales. Ha elaborado y actualizado el Mapa de Procesos del Ayuntamiento de Madrid, desarrollando la gestión por procesos de ciertas unidades, principalmente las que utilizan los modelos de calidad Cartas de Servicios, Modelos CAF y EFQM y Normas ISO, UE y UNE.

Los procesos:

- Se inician a partir de un suceso que constituye su **entrada**, y que puede ser una necesidad, requerimiento, solicitud, denuncia, ... ciudadana.
- Se despliegan en una secuencia temporal de **actividades** interrelacionadas entre sí.
- Tienen unos **límites** que son las actividades que marcan el alcance del proceso, su inicio y su final.
- Se realiza mediante una **serie de procedimientos** y con unos determinados recursos: humanos (personas), materiales (económicos, instalaciones, equipos, sistemas de información,...), técnicos y métodos.
- Se realizan para alcanzar un **objetivo**, que es el resultado o salida del proceso.

## Descripción

En cualquiera de los procesos que se realizan cada día, se encuentran varios componentes:

**¿Qué hacemos?** es decir, las **actividades** que realizamos en el curso del proceso para producir su resultado.

**¿Quiénes lo hacemos?**, es decir, los recursos humanos, las **personas** que ejecutan las actividades de los procesos, con su grado de implicación, motivación, competencia para realizarlas, grado de control sobre el curso del proceso, feedback que reciben de su ejecución, etc.

**¿Con qué lo hacemos?**, es decir, los **recursos** materiales, tecnológicos y financieros que utilizamos para realizar las actividades

**¿Para qué lo hacemos?**, es decir, los **objetivos** del proceso, en términos de resultados deseados y alcanzados que son los propios del servicio que prestamos.

**¿Para quién lo hacemos?**, es decir, los **destinatarios** del proceso.

**¿Cómo lo hacemos?**, es decir, los **procedimientos y normas** que se aplican para la realización de las actividades, el curso y la secuencia que éstas siguen

**¿Cuánto tiempo invertimos en hacerlo?**, es decir, el **tiempo** que transcurre entre una actividad y otra o en la realización de las actividades desde el principio hasta el final.



## Descripción

Según la función que los procesos desempeñan en el funcionamiento general de la organización, se clasifican en tres tipos:



■ **Procesos estratégicos:** son los procesos que tienen lugar en los niveles directivos y de planificación de la organización y proporcionan el marco de referencia para los procesos operativos y de apoyo. Como por ejemplo: los procesos de planificación estratégica con el establecimiento de objetivos para toda la organización, los implicados en la implantación de planes de calidad, en la comunicación interna y externa, en el establecimiento de los presupuestos, alianzas, etc.

■ **Procesos operativos:** son los que se realizan para producir y ofrecer los servicios que se prestan a la ciudadanía. En general, son los procesos que ocupan la mayor parte del tiempo de la organización y los que consumen más recursos. SON los procesos correspondientes a los servicios prestados por la unidad y, en consecuencia, distintos para cada una de ellas.

■ **Procesos de soporte o de apoyo:** aportan los recursos necesarios para que puedan realizarse los demás procesos. Como por ejemplo: los procesos implicados en un sistema de información, en la gestión de los recursos humanos, en la gestión económico-financiera, en la gestión administrativa, en tecnologías de la información y comunicación, en el mantenimiento de las instalaciones, etc.

Para cada una de estas categorías pueden identificarse los **PROCESOS CLAVE**, aquellos que contribuyen eficazmente al cumplimiento de la misión y de la estrategia de la organización. En buena medida coinciden con los procesos operativos, pero pueden serlo también los estratégicos o de apoyo.

Datos  
Indicadores

	2007		2011		2015		
<b>Unidades que tienen implantada la gestión por procesos</b>	16		39		59		
<b>Porcentaje de Procesos actualizados</b>	---						

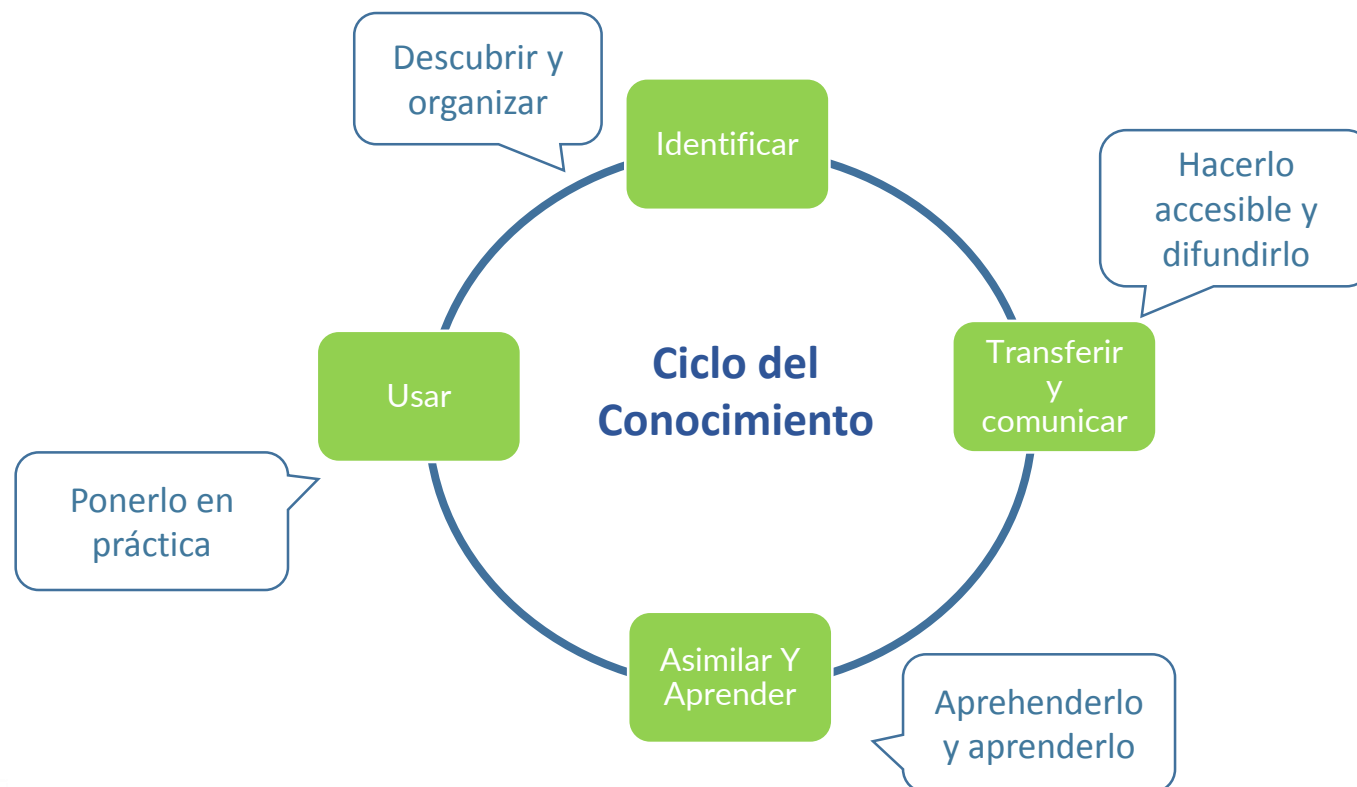




# Gestión del Conocimiento

Dirección planificada y continua de procesos y actividades para potenciar el conocimiento e incrementar la competitividad a través del mejor uso y creación de recursos del conocimiento individual y colectivo.

- Intranet municipal AYRE
- Formación en Calidad
- Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas



# Intranet municipal “ayre”

ayre

AYRE

AYuntamiento en REd

The screenshot shows the homepage of the Ayuntamiento de Madrid intranet. At the top, there is a navigation bar with the Madrid coat of arms, the 'ayre' logo, and a 'Inicio' button. Below this, there are tabs for 'ayre general', 'ayre sectorial', and 'a mi ayre'. A search bar with a 'Buscar' button is also present. The main content area is divided into several sections: 'Novedades' (News) featuring a 'Manual de elaboración del Presupuesto General 2018' and a 'Curso de Dirección y Gestión de Instalaciones Deportivas Públicas'; 'Avisos' (Announcements) listing events like 'Orgullo Mundial 2017' and 'Exposición de pintura y artes plásticas'; a 'resumen de prensa' (press summary) section; a 'TABLÓN DE ANUNCIOS' (noticeboard) with 'BUSCO', 'COMPRO', 'VENDO', and 'COMPARTO' categories; a '¿Qué puedes hacer desde ayre?' section; and a 'Soporte informático' (IT support) section. At the bottom, there is a '¡participa!' (participate!) button and a section for 'Actualidad en Madrid.es' (News in Madrid.es) with the headline 'La ética de los cuidados, principio rector de la política del Ayuntamiento'.

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

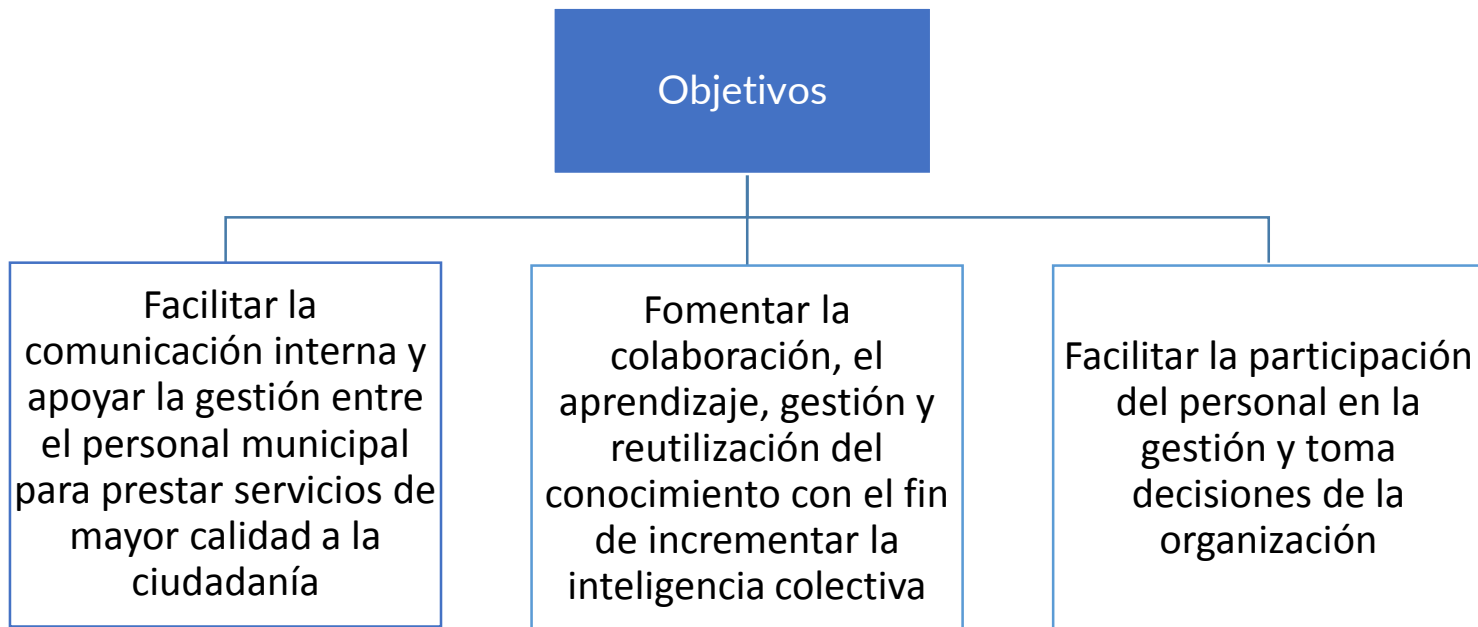
Responsabilidades

Descripción

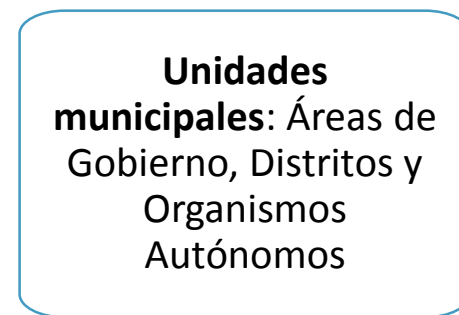
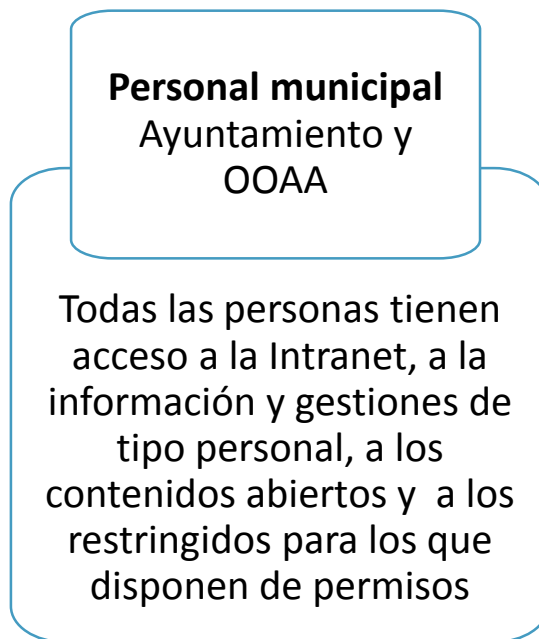
Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

*Decreto del Concejal del 16 de noviembre de 2006 sobre el Modelo de Gestión del Portal WEB Municipal (munimadrid), y de la Intranet del Ayuntamiento de Madrid (ayre)*



Destinatarias/os





## Responsabilidades

La DGTyAC, SG de Calidad y Evaluación, planifica, define, coordina y realiza el seguimiento de la Intranet municipal, ejerciendo las funciones de Unidad Coordinadora ayre.

Cada unidad gestora es **responsable** de los contenidos de su ámbito competencial que publica en ayre

## Ventajas

Proporciona un entorno de trabajo común para acceder a las gestiones, información, aplicaciones y otras utilidades que el personal necesita en su trabajo.



Es un instrumento de apoyo a los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid



Refuerza la interacción y vinculación entre el Ayuntamiento y las personas que forman parte de él

Favorece la eficacia y eficiencia en las procedimientos internos



Racionaliza la existencia de circuitos de información múltiples y dispersos



Autonomía y corresponsabilidad de los servicios en su comunicación y gestión de la información



Apoya al personal con información y gestiones para su desarrollo profesional

## Descripción

La Intranet "ayre" (ayuntamiento en red) es un portal integrador y participativo que engloba a todas las personas de la organización y a todas las unidades. Su modelo de gestión es desconcentrado: **56** unidades gestoras.



## Información y gestiones institucionales

- Organización
- Planificación
- Identidad corporativa
- Gobierno abierto
- Normativa...

## Para la gestión: Información, trámites y aplicaciones

- Presupuestos
- Compras
- Seguridad
- Movilidad
- Protección de datos...

## Para las personas: Información, trámites y aplicaciones

- Acción social
- Formación
- Control de presencia
- Provisión de puestos
- Relaciones laborales...

## Colaboración, participación y vinculación

- Encuestas, Foros
- Gestión de ideas
- Proyecto "Nos conoces", Concursos...

Tiene una implantación de un 73% entre su audiencia y es el principal canal para la comunicación interna, la participación, la colaboración y transferencia de conocimiento en la organización

## Opina sobre Lenguaje Claro

Fecha prevista de finalización: 25/07/2017

Han respondido a la

1 ¿Estás familiarizada/o con el concepto de lenguaje claro?

Sí 52,8% (596)

No 47,2% (533)

2 ¿Conoces el Manual de Lenguaje Administrativo del Ayuntamiento de Madrid?

Sí 37,1% (419)

No 62,9%

## Descripción



ayre social

Red social del Ayuntamiento de Madrid que permite intercambiar información y compartir tareas dentro de un equipo de trabajo de manera eficaz, simple y privada.

- Destinatarios/as: Personal del Ayuntamiento y sus Organismos Autónomos

**Objetivos:**

- Aplicar los principios de gobierno abierto internamente (transparencia, participación y conocimiento abierto)
- Mejorar la colaboración y coordinación de equipos de trabajo
- Mejorar la comunicación interna y la participación
- **Impulsar el conocimiento mutuo entre el personal facilitando su diálogo**

- Comunidades de proyecto departamentales y sociales. Abiertas y privadas.
- Perfiles profesionales

Mostrar:  [Crear Comunidad](#)

Comunidades encontradas: 15

 Agentes de igualdad	 Autoevaluación CAF Madrid Salud	 ayre	 Calidad	 Comisión de Terrazas
 Gestores y usuarios de ayre...	 Investigación de Madrid Salud	 Justificación Electrónica I...	 Ordenanza Terrazas	 Portales web y gestión de c...



### Autoevaluación CAF Madrid Salud

29 Miembros	6.087 Visitas	562 Actividades
----------------	------------------	--------------------

Sub  
comunidad

Documentos

Blog

Foro

Calendario

Wiki

Fotos, vídeos,  
podcasts

Ideas

## Datos Indicadores

	2007		2011		2015	
Visitas*	---		4.746.843		6.512.102	
Páginas vistas/ solicitadas en la Intranet**	---		42.806.894		30.042.644	
Usuarios únicos en la Intranet*	16.516		19.723		19.735	
Sectoriales AYRE	---		10		16	
Ayre social: comunidades implantadas	---		---		---	

\*Las métricas de audiencia están directamente relacionadas con la audiencia potencial (personal municipal) y ha oscilan de forma significativa en los últimos años

\*\* La disminución de páginas vistas a partir de 2015 con respecto a años anteriores es debida a un cambio en la forma de de medición de la herramienta de auditoría.



## Metas / Resultados 2015-2019

**Estrategia:** Desarrollo del liderazgo de los responsables y del potencial de los empleados públicos



**Actuación:** ayre social, implantación de una red social interna de colaboración y participación para los empleados.



Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada
Definición de la Estrategia y modelo de Gobierno de ayre social	01/02/2016	30/06/2016
Implantación comunidades 2017	01/01/2017	31/12/2017
Implantación comunidades 2018	01/01/2018	31/12/2018



ayre social

# Formación en Calidad

**BOAM**

**Boletín Oficial del  
Ayuntamiento de Madrid**

Plan de formación



**Plan de Formación en Calidad**



*Resolución ... del Director General de Organización, Régimen Jurídico y Formación, por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid ...*

Objetivos

Destinatarios/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo

### Formación, una herramienta de cambio

Este proyecto se plantea con un **doble objetivo**, por una parte, proporcionar al personal municipal los conocimientos, técnicas y habilidades necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad desarrollando con éxito los proyectos de calidad implantados en el Ayuntamiento

y por otra, potenciar sus capacidades individuales, generando un efecto dinamizador dentro de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid, mejorando el clima de trabajo y aumentando la motivación de sus profesionales.

## Destinatarias/os

**Personal municipal**

**Unidades de la Organización Municipal** de las Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos

## Responsabilidades

La DGTyAC coordina, elabora y realiza el seguimiento de un plan de formación en materia de calidad dirigido a toda la organización municipal, en coordinación con

la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, unidad municipal competente encargada de planificar y ejecutar las políticas de formación para el personal municipal. Organiza eventos formativos, coordina la gestión del plan de formación y colabora con distintas instituciones para contribuir a las actividades de formación del personal municipal.

## Ventajas

Transmitir los conocimientos necesarios para afrontar la implantación de los nuevos proyectos de calidad en el Ayuntamiento de Madrid, haciendo partícipe al personal en el proceso de consolidación de la nueva Cultura de Gestión de la Organización.



Adecuar los perfiles personales y profesionales de los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid a los perfiles profesionales y técnicos requeridos para la realización de las actuaciones planificadas en materia de calidad.



Crear una cultura compartida (principios, valores, comportamientos y actitudes) y un lenguaje común en toda la Organización.



Motivar, comprometer e integrar de forma conjunta a todos los empleados del Ayuntamiento, garantizando su implicación y participación en el proceso de mejora de la gestión municipal.

PLAN DE FORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2017

### GESTIÓN PÚBLICA Y DE RECURSOS HUMANOS

#### CURSOS

#### FORMACIÓN TRANSVERSAL VIRTUAL

TA-05-2099-V Introducción a la Calidad

## Descripción

Escuela Virtual  
Ayuntamiento  
de Madrid

Las acciones formativas que integran el **Plan de Formación en Calidad** forman parte del Plan de Formación de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos que cada año elabora y gestiona la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid. Estas acciones formativas se dirigen al personal de todas las unidades municipales y se destinan a adquirir conocimientos en las técnicas y herramientas necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad.

Las acciones formativas se agrupan y gestionan según sus contenidos y van cambiando según las necesidades formativas de cada momento. En la mayoría de los casos son actividades abiertas a todo el personal municipal pero hay supuestos restringidos, así por ejemplo, las previstas exclusivamente para el personal de Línea Madrid:

**Atención a la Ciudadanía:** ■ Elaboración normalizada de impresos municipales ■ Redes sociales en la Administración 2.0 ■ Registro General ■ Cita previa ■ Gestión de actividades y eventos en madrid.es ■ Gestión de formularios electrónicos ■ Gestión del SER ■ Gestión de tarjeta azul ■ Webtrends analytics ■ CRM ■ Sistemas de avisos ■ Atención al ciudadano con discapacidad ■ Atención al ciudadano inmigrante ■ Atención Presencial en Línea Madrid ■ Tributos municipales ■ Lengua de Signos ■ Gestión y calidad de la información ■ Gestión positiva de las emociones en atención presencial ■ Coaching para una Atención de Calidad en Línea Madrid ■ Gestión de la Violencia en las OACs

## Descripción

**COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**CURSOS**FORMACIÓN TRANSVERSAL PRESENCIAL**

TA-04-2785-V Calidad y Atención a la Ciudadanía

**Administración Electrónica:** ■ Acceso Electrónico de la Ciudadanía a los Servicios Públicos ■ SIGSA ■ Gestión de trámites de la Sede Electrónica del Ayto ■ Gestión de Formularios Electrónicos ■ Operaciones de registro para la acreditación, emisión y gestión de certificados electrónicos de empleado público.

**Transparencia:** ■ Transparencia y Datos Abiertos en la Gestión Municipal ■ Gobierno Abierto ■ Normativa Municipal en Materia de Transparencia ■ Procedimiento de acceso.

**Protección de Datos:** ■ Protección de Datos y Legislación para Personal Municipal ■ Interlocutores de Protección de Datos.

**Calidad y Evaluación:** ■ Introducción a la Calidad ■ Modelos de Excelencia CAF y EFQM ■ Metodología de Cartas de Servicio ■ Instrumentos de Planificación y Evaluación ■ Evaluación de Planes, Programas y Proyectos ■ Herramientas de Gestión de Calidad ■ Organización y Funcionamiento de los Grupos de Mejora ■ Metodología de Evaluación de Necesidades y Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios ■ Calidad y Atención a la Ciudadanía ■ Comunicación Interna como Estrategia de Gestión en las Organizaciones ■ Gestión básica de contenidos para el Portal de Intranet ■ La intranet del Ayto. de Madrid.

**Sugerencias y Reclamaciones:** ■ Sugerencias y Reclamaciones de la Ciudadanía ■ Gestión de sugerencias y reclamaciones en PLATEA y obtención de informes en BI.

# Datos Indicadores

Indicadores				2007			2011			2015				
		A	E		A	E		A	E					
Acciones Formativas	Atención a la Ciudadanía	2	5		10	23		24	34					
	Administración Electrónica	---	---		2	9		5	13					
	Transparencia	---	---		---	---		1	3					
	Calidad y Evaluación	6	22		11	11		15	26					
	Protección de Datos	2	16		2	11		2	7					
	Sugerencias y Reclamaciones	---	---		1	4		2	3					
	Total	10	43		26	58		51	92					
Satisfacción Alumnas/os	Atención a la Ciudadanía	---			4,14			4,40						
	Administración Electrónica	---			4,05			4,80						
	Transparencia	---			---			3,99						
	Calidad y Evaluación	---			4,16			4,10						
	Protección de Datos	---			4,36			4,72						
	Sugerencias y Reclamaciones	---			4,18			4,06						
A: acciones formativas // E: ediciones														



# Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas

Organización y participación en foros, jornadas, congresos y seminarios



Miembro corporativo de Organizaciones



club excelencia en gestión



Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana

Colaboración con Organizaciones públicas y privadas

Publicaciones

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

## Objetivo

Compartir el conocimiento en las materias objeto de los distintos proyectos que integran el Plan de Calidad, enriqueciendo a la Organización tanto de las buenas prácticas y experiencias internas como de las de otras Organizaciones.

Se trata de:

- identificar y compartir buenas prácticas y experiencias de calidad;
- adquirir metodologías que permitan conocer cómo se han desarrollado buenas prácticas, de tal manera que cualquier unidad pueda ponerlas en práctica adaptándolas a sus circunstancias concretas;
- crear una Administración innovadora, pendiente de los cambios que se producen en su entorno y capaz de adaptarse a los nuevos retos aplicando soluciones dinámicas.



## Destinatarias/os

**Personal municipal**

**CIUDADANÍA ,**  
personas físicas, jurídicas y  
demás organizaciones  
destinatarias de los servicios  
municipales

**Otras organizaciones públicas y privadas** involucradas en temas  
de calidad

**Unidades de la Organización Municipal** de las  
Áreas de Gobierno,  
Distritos,  
Organismos Autónomos y  
Empresas

## Ventajas

Conocer las acciones e iniciativas de calidad emprendidas por otras unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid o de otras organizaciones para, en caso de decidir implantarlas, adaptarlas a las circunstancias concretas de la unidad que las implanta.

Adquirir metodologías que permiten describir de forma concreta y sistemática planes de actuación que se han seguido en la implantación de buenas prácticas, de tal manera que cualquier unidad pueda ponerlo en práctica y adaptarlo a su situación particular.

Crear una Administración innovadora, pendiente de los cambios que sufre su entorno, y capaz de adaptarse a los nuevos retos aplicando soluciones dinámicas.

Aumentar la motivación del personal de aquellas unidades que, ante los resultados obtenidos, ven recompensados los esfuerzos realizados por la mejora de la gestión municipal.

## Responsabilidades



La DGTyAC y las unidades que la integran, en relación a sus respectivos ámbitos competenciales, son las encargadas de **promover y coordinar** las actividades a través de las cuales se favorece el intercambio de experiencias y buenas prácticas, tanto interna como externamente.

## Descripción



Para poder identificar y compartir buenas prácticas y experiencias de calidad, el Ayuntamiento de Madrid realiza las siguientes acciones:

**Organización y participación en jornadas, foros, congresos y seminarios** tanto internos como externos, nacionales como internacionales, en temas de calidad, atención a la ciudadanía, evaluación, transparencia, protección de datos, etc.



**Participación en asociaciones y redes** de calidad y transparencia y en los **grupos de trabajo** en ellas constituidos.



Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana

Foro de Excelencia en las AAPP



Evento Europeo de Usuarios del



**X ANIVERSARIO**  
SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS  
AYUNTAMIENTO DE MADRID  
2005 - 2015



## Descripción



Ayuntamiento  
de Málaga



UCCI  
UNIÓN DE CIUDADES  
CAPITALES IBEROAMERICANAS  
UNIÃO DE CIDADES  
CAPITAIS IBERO-AMERICANAS



TRANSPARENCY  
INTERNATIONAL



**Colaboración** con otras organizaciones, públicas o privadas, nacionales e internacionales:

- Administración General del Estado: M<sup>º</sup> de Hacienda y Función Pública, DG de Tráfico, DG del Catastro, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, ...
- Comunidades Autónomas: Madrid, Castilla León, Generalitat Valenciana, ...
- Ayuntamientos: Alcobendas, Barcelona, Calviá, Málaga, ...
- Universidades: Complutense, Rey Juan Carlos, Autónoma, Carlos III, Oberta de Cataluña, ...
- Otras Organizaciones públicas: Federación Española de Municipios y Provincias –FEMP–, Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas – UCCI –
- Y privadas: Transparencia Internacional, Merco Ciudad, ...

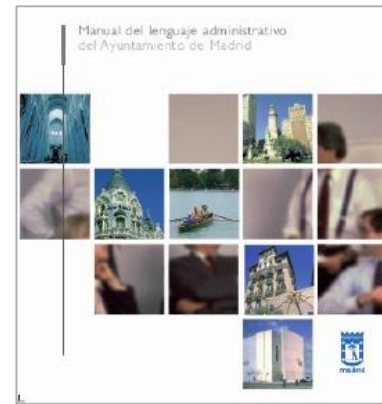
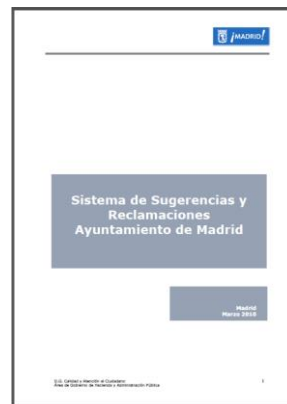


## Descripción



**Elaboración de publicaciones** donde se recogen metodologías de trabajo, herramientas de calidad y mejora de la Organización. Se publican en ayre para su conocimiento por toda la organización. Inicialmente todas ellas se realizaban en formato papel pero actualmente se realizan publicaciones digitales y se utilizan otros formatos (eje. video).

- Inventario de procedimientos del Ayuntamiento de Madrid.
- Manuales de gestión de Administración Electrónica, de gestión de Certificados Electrónicos, de gestión de trámites y para la elaboración de formularios electrónicos.
- Metodología de Cartas de Servicios.
- Metodología de autoevaluación, mejora y certificación con los Modelos CAF y EFQM.
- Guía para la realización de encuestas.
- Guía metodológica para la elaboración y seguimiento del Mapa Estratégico y del Programa de Gobierno.
- Manual de Sugerencias y Reclamaciones.
- Fichas formativas e informativas del Servicio de Protección de Datos .



## Manuales de portales y gestión de contenidos



En esta sección se recogen **tutoriales, manuales, instrucciones, recomendaciones y buenas prácticas** relacionadas con la gestión de portales y contenidos.





# Comunicación Clara



Compromiso con el  
derecho a entender

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

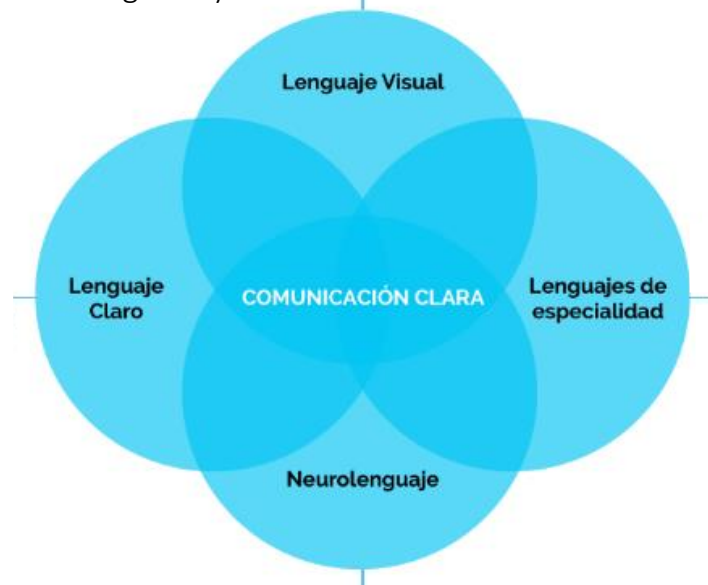
Responsabilidades

Descripción

Datos  
Indicadores

Metas / Resultados  
2015-2019

Combinación de textos,  
imágenes y formas



Área que afecta a los  
textos, el vocabulario y  
la gramática

Cada ámbito de  
conocimiento tiene sus  
propias tradiciones  
discursivas

Investiga los mecanismos mentales de  
procesamiento informativo



## Objetivo

Porque la ciudadanía demanda que la información que le llega o se le comunica por cualquiera de los medios actualmente disponibles sea comprensible, directa y ajustada a sus necesidades.



Comunicar de forma fácil, directa, transparente, sencilla y eficaz información relevante para la ciudadanía.

Una lectura fácil permite eliminar barreras para la comprensión, el aprendizaje y la participación. Pretende que el personal municipal del Ayuntamiento tenga una herramienta práctica para la utilización de un lenguaje que, sin dejar de tener los rasgos propios del “subsistema” lenguaje administrativo local, evite las incorrecciones innecesarias, se acerque más al uso normativo de la lengua española y se haga asequible a la ciudadanía..

## Destinatarias/os

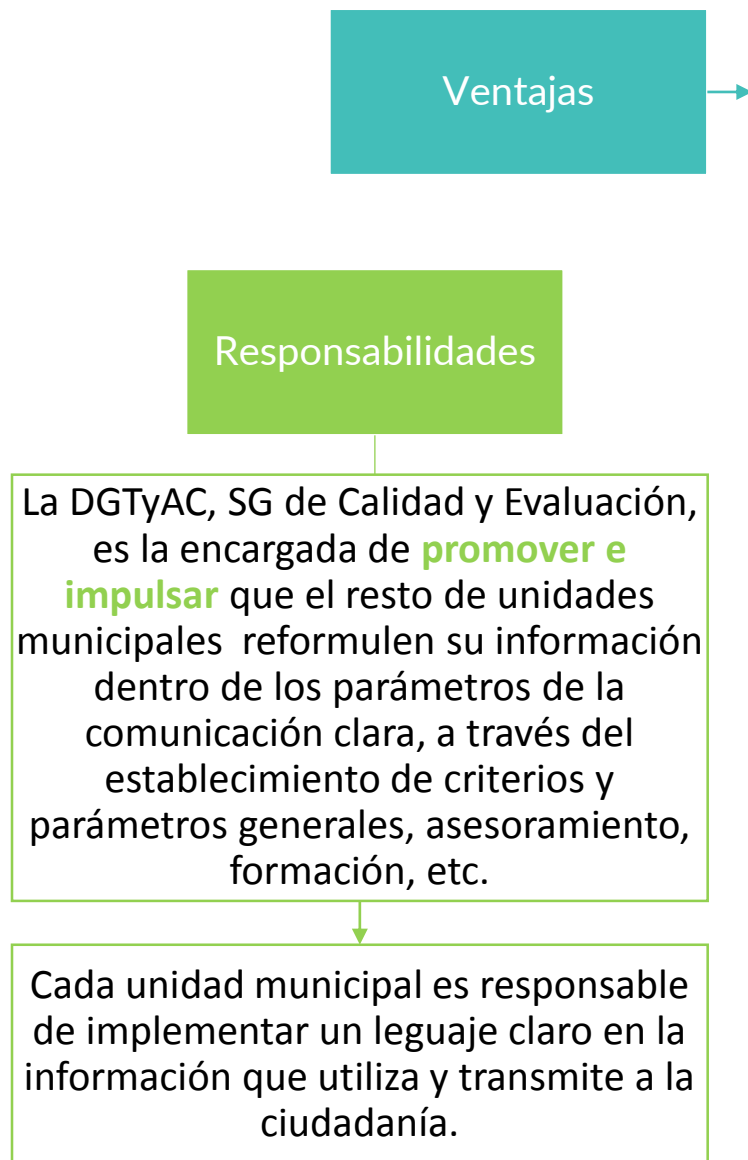


**Unidades de la Organización Municipal**  
de las Áreas de Gobierno,  
Distritos, Organismos  
Autónomos y Empresas

**CIUDADANÍA ,**  
personas físicas, jurídicas  
y demás organizaciones  
destinatarias de los  
servicios municipales

**Personal  
municipal**

**Otras  
Administraciones  
Públicas**

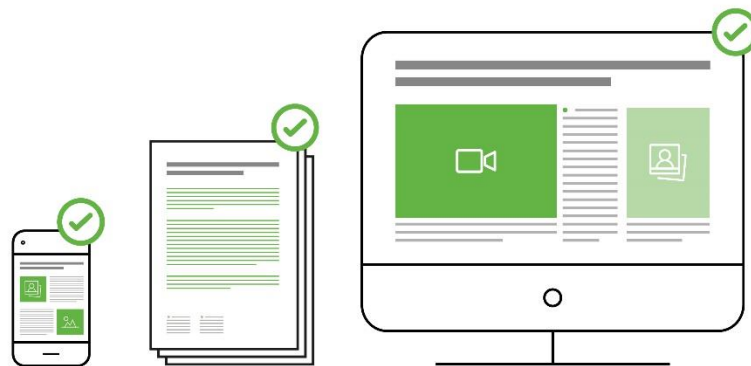


- ✓ Efectividad, impacto del mensaje y accesibilidad: si se utiliza un lenguaje claro, el mensaje llegará a su destinatario y éste lo comprenderá; su impacto será mayor y resultará más accesible.
- ✓ Transparencia y credibilidad: la comunicación clara reduce la discrecionalidad, impulsa la transparencia y refuerza la democracia al facilitar el acceso a la información y hacerla más creíble; con ello se impulsa el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- ✓ Generación de confianza: el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas es consecuencia directa de la generación de confianza en las instituciones.
- ✓ Seguridad frente a ambigüedad: hay seguridad en la comprensión cuando no hay varias posibles interpretaciones, en especial, malas interpretaciones que induzcan a error.
- ✓ Localización de la información: en un enunciado claro debe poder identificarse con claridad el mensaje, y dentro de él, la idea principal de la secundaria.
- ✓ Reducción de tiempo y costes evitando conflictos: si el mensaje es claro, no se necesita dedicar otros recursos a explicar lo que no se entiende.
- ✓ Disminución de la insatisfacción y de la sensación de falta de transparencia de la ciudadanía.



## Descripción

Buscar el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permita a la ciudadanía concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la Institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La simplificación del lenguaje administrativo en toda comunicación municipal, ya sea oral o escrita, fomenta la **transparencia** y la **eficacia** de sus organismos.



Comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma clara, directa y sencilla implica usar una estructura gramatical correcta y las palabras apropiadas.

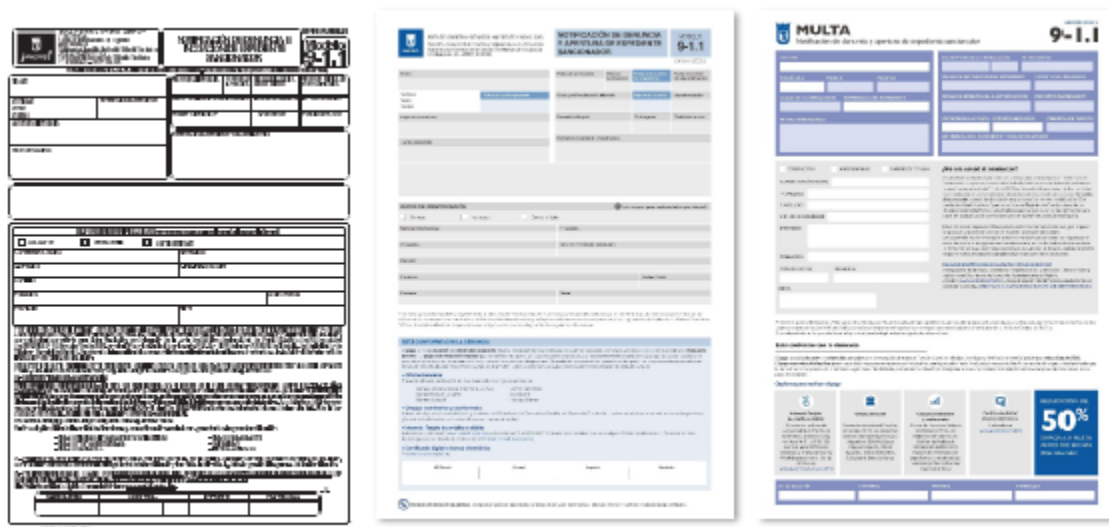
La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga, sin especiales dificultades, la información que necesita.

Para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que las entienda

## Descripción

El Ayuntamiento de Madrid pone en marcha el Proyecto Comunicación Clara en junio de 2017. Para ello planifica y realiza las siguientes acciones:

## 1.- Redactar los primeros documentos en Lenguaje Claro del Ayuntamiento de Madrid



## 2.- Elaborar un documento sobre cómo redactar en lenguaje claro (Recomendaciones, Instrucciones, Guía, Manual,...):

- Reglas gramaticales
- Herramientas
- Recursos “creativos”
- Normalización de documentos o parte de documentos
- Pruebas de validación

## Descripción

El Ayuntamiento de Madrid pone en marcha el Proyecto Comunicación Clara en junio de 2017, realizando las siguientes acciones

- 3.-** Poner en marcha y organizar un **Grupo de trabajo** de Comunicación Clara para el análisis y redacción de documentos complejos

Proceso de trabajo: Identificación del documento -> Reelaboración en lenguaje claro  
-> Revisión externa -> Validación jurídica

- 4.-** Adoptar un **símbolo** de Lenguaje Claro

- 5.-** Crear un **espacio** en ayre y en madrid.es



- 6.-** Poner en marcha una **campaña de sensibilización / concienciación:**

Jornada desde/con Alcaldía – Nota de prensa – Videos – Rueda de Prensa – Medios – Aviso en ayre y noticia en madrid.es – RRSS

- 7.-** Organizar **sesiones formativas** con el documento de recomendaciones elaborado y ejemplos propios

- 9.-** Crear un **repositorio de documentos y buenas prácticas**

ANTES – AHORA

- 10.-** **Evaluar** los resultados 2017 para seguir avanzando

2017



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional.

Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía

Área de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Ayuntamiento de Madrid