



# Observatorio

## Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2011 – 2015

## Resultados

madrid <i>una ciudad de referencia, competitiva y sostenible</i>			
<b>CIUDAD CONECTADA</b> Avanzar hacia una sociedad cada vez más conectada de los barrios en oportunidades para compartir, proyectos y redes.  Presionar el desarrollo urbano y la fuerza de los servicios locales, ciudades y de calidad.  Desarrollar una política de vivienda, infraestructuras, transporte y servicios.  Incrementar el desarrollo, equilibrio del territorio basados en una movilidad sostenible.  Presionar el control de la gestión y cultura con instituciones privadas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios.	<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b> Profundizar en un modelo de desarrollo de una gestión eficiente y con enfoque preventivo.  Presionar al desarrollo urbano y la fuerza de los servicios locales, ciudades y de calidad.  Hacer de Madrid una ciudad más verde y más saludable.  Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica.  Configurar un espacio público de calidad, saludable y preventivo, centrado en personas y espacios.  Transformar el centro urbano en un espacio más saludable, integrado y competitivo.	<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b> Responder a toda la sociedad al comprometerse con la sostenibilidad.  Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible.  Conseguir un sistema de movilidad integrada, sostenible, competitiva, universal y seguro.  Incrementar y optimizar el patrimonio natural de Madrid con la sostenibilidad económica.  Optimizar la gestión del patrimonio de los edificios urbanos, garantizando al máximo el respeto al medio ambiente.	<b>CIUDAD COMPETITIVA</b> Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y del mundo.  Atracción de talento como sector impulsor de la economía local.  Presionar al sector empresarial y la creación de empleo estable en la ciudad.  Presionar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente.  Fomentar una identidad cultural de calidad competitiva con la creación y recuperación de los espacios y recuperación de los espacios.  Presionar un modelo urbano que refuerce la calidad de la vida.  Atracción de talento de Madrid como un referente internacional.
<b>CIUDAD BIEN GOVERNADA</b>			
Definir una política fiscal y una política económica que generen la sostenibilidad financiera municipal.	Presionar en una organización pública guiada por la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia.	Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva.	Presionar la actividad económica y la innovación y la calidad de la gestión de la ciudad.



<b>Calidad en el Ayuntamiento de Madrid</b>	<b>3</b>
<b>Plan de Calidad del Ayuntamiento: ■ competencia ■ bases o principios</b>	<b>5</b>
<b>■ contenido y modelo</b>	<b>6</b>
<b>Proyectos del Plan de Calidad</b>	<b>7</b>
Atención integral a la Ciudadanía . . . . .	8
Administración Electrónica	27
Observatorio de la Ciudad . . . . .	36
Gestión Estratégica	40
Gestión Operativa . . . . .	42
Gestión Presupuestaria	45
Cartas de Servicios . . . . .	49
Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	54
Sistema de Sugerencias y Reclamaciones . . . . .	65
Gobierno Abierto: Transparencia - Datos Abiertos - Participación	70
Innovación . . . . .	75
Protección de Datos	76
Modelos de Calidad: Excelencia CAF y EFQM - Normas ISO . . . . .	78
Mejora de Procesos	81
Gestión del Conocimiento: intranet (ayre) . . . . .	82
Formación en Calidad	86
Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas . . . . .	90
<b>Próximos pasos . . . . .</b>	<b>93</b>

## Calidad en el Ayuntamiento de Madrid

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

## Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

### 2003 – 2007

Puesta en marcha de los proyectos  
Edición: marzo 2007

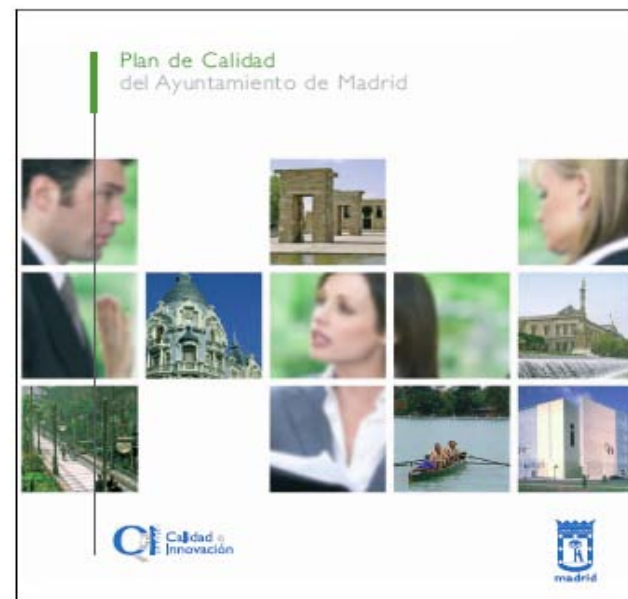
### 2007 – 2011

Consolidación de los proyectos  
Previsión de resultados  
Un proyecto nuevo: Programa Operativo de Gobierno (POG)

### 2011 – 2015

Proyectos nuevos: ■ Gobierno Abierto -> Transparencia, Datos Abiertos y Participación ■ Innovación

Nuevo enfoque a la actuación y gestión de la Administración municipal para hacerla más transparente, accesible y cercana, valores que nos exige la ciudadanía





El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid **es el marco de referencia** en el que se integran y sobre el que se organizan y determinan aquellas **actuaciones y medidas de mejora** que las distintas unidades administrativas que componen el Ayuntamiento de Madrid consideran idóneas para potenciar la mejora de los servicios municipales y lograr la satisfacción de la ciudadanía.

En el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid se **recogen los fundamentos, las 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 más eficaz y eficiente.

## Competencia. Bases o principios

Su elaboración, coordinación y difusión es **competencia** de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

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

- Orientación a la ciudadanía
- Compromiso por parte de la dirección (liderazgo)
- Implicación y participación activa del personal
- Gestión eficaz y eficiente
- Mejora continua

*"Queremos hacer de la calidad un factor distintivo de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid y un elemento identificador de todos sus empleados, de tal forma que los madrileños se sientan cada vez más orgullosos de su ciudad y de las personas que la gestionan".*

Marzo 2007

## Contenido y modelo

Para una eficaz consecución de los objetivos se determinan una serie de **proyectos** que en su conjunto configura el **contenido** sustantivo del Plan de Calidad.

El Plan integra y da coherencia a todas las iniciativas de innovación y mejora que se desarrollan en el Ayuntamiento de Madrid. Para ello, se configura un **modelo mixto** en el que conviven

- **Proyectos institucionales:** afectan al conjunto de la organización municipal promovidos desde la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
- **Proyectos sectoriales:** desarrollados a iniciativa de algunas áreas municipales especialmente sensibilizadas con la mejora de la calidad de sus servicios



**TURISMO**

Seguridad  
Emergencias  
Movilidad



## Contenido

### Proyectos del Plan de Calidad

Atención integral a la Ciudadanía

Administración Electrónica

Observatorio de la Ciudad

- Gestión Estratégica

- Gestión Operativa

- Gestión Presupuestaria

- Cartas de Servicios

- Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana

- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Gobierno Abierto: Transparencia - Datos Abiertos - Participación

Innovación

Protección de Datos

Modelos de Calidad: Excelencia CAF y EFQM - Normas ISO

Mejora de Procesos

Gestión del Conocimiento: intranet AYRE

- Formación en Calidad

- Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas

← **Interrelación**

←

## Líneamadrid

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

**Atención integral:** servicio homogéneo teniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de los canales utilizados (presencial, telefónico o telemático)

Identidad Corporativa



Atención en Internet



Teléfono 010



Oficinas de Atención al Ciudadano



**Redes sociales**  
(Desde 2012)



**Ap. móviles**  
(Desde 2014)

Base de datos única

Integración de aplicaciones corporativas: Información, SyR, Registro, Padrón, Tributos, Servicios Sociales, ... Cita previa (2008)

Personal polivalente. Formación continua. Dependencia orgánica completa de Línea Madrid



## Líneamadrid

Cliente interno: aumento de la demanda y financiación (2014 -> 15 general; 40 UUGG Web; 8 cita previa)

Satisfacción de los servicios de Línea Madrid (desde 2008)

Contrato único para 010 y apoyo a las OACs (desde 2009) con acuerdos de nivel de servicio (ANSs) cuantitativos y cualitativos. CRM único

+ servicios: multas, teleasistencia, revisión catastral, centros abiertos, tarjeta madridmaryor.es, BiciMAD, ...

+ Accesibilidad y disponibilidad

COMPROMISO CON LA CALIDAD: CS (desde 2006 -> en 2014, 5CS), EFQM (desde 2009, 500+ desde 2012), Cuadro de Mando, SyR, certificación accesibilidad UNE 139803 madrid.es (desde 2011) ...

Plan estratégico de comunicación de Línea Madrid 2011-2015



## Indicador : Servicios telemáticos, presenciales y telefónicos realizados por LíneaMadrid

« volver

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Total de personas atendidas.

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	7.057.374	6.957.349	7.441.110	8.009.400

### Indicador Estratégico

Mide el número de **servicios prestados** por Línea Madrid, ya sea presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano, telefónicamente a través del Teléfono 010 o a través de la web municipal.

## Indicador : Satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al ciudadano de LíneaMadrid.

« volver

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Puntuación media en escala de 0 a 10 puntos

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	8,17	7,69	7,81	8,72

### Indicador Estratégico

Expresa el **grado de satisfacción** con los servicios presenciales (Oficinas de Atención al Ciudadano), telefónico (Teléfono 010) y telemáticos (madrid.es) de Línea Madrid, obtenido a través de encuestas a los usuarios

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Total de personas atendidas.

Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	26.874	24.428	23.506	26.638

Indicador de Acción

Mide la accesibilidad al servicio de Línea Madrid para personas extranjeras ofreciendo atención en diferentes **idiomas**, en las Oficinas de Atención al Ciudadano y en el Teléfono 010.

## Líneamadridoficinas

23 Oficinas y 3 Oficinas Auxiliares (2012)

En todas las Oficinas: español, inglés, francés y lenguaje de signos. En algunas oficinas además otros idiomas

**Horario** hasta las 17:00 horas, de lunes a jueves (2005)  
Ampliación del horario -> adelanto a 8:30 (2013)

**Cita previa** desde 2008: disminución radical de tiempos medios de espera

**Fotografía digital** desde 2013

2000	2
2003	13
2007	21
2011	23+1
2015	23+3

24 de mayo de 2007  
Evaluaciones anuales



**Información y + servicios:** ■ Registro, Padrón, Tributos, SER, Permiso Circulación y Conducción, Información Urbanística, Certificado digital, Cita previa, Tarjeta Azul, Sugerencias y Reclamaciones, Avisos o incidencias ■ Actividades e instalaciones de la Ciudad de Madrid

**Accesibilidad:** premio PRODIS 2011 CERMI Comunidad de Madrid

	2007		2011	2012	2013	2014
Atenciones en OACs (I.A.)	2.562.720		2.361.920	2.281.734	2.476,286	2.465.423
Tiempo medio de espera	10 m 42 s		3m 32s	3m 50s	4m 54s	5m 32s
Porcentaje de ciudadanos atendidos en 10 m. o menos (I.A.)	94,26		90,39	88,70	81,96	76,22
Tiempo medio de atención	3 m 56 s		4m 33s	4m 21s	6m 27s	8m 1s
Gestiones realizadas en menos de 5 minutos	81,22%		69,09	71,75	79,77	73,09
Satisfacción global de los usuarios (I.A.)	7,94		8,99	8,72	8,81	8,72
Impacto = % población que obtiene información (I.A.)	24,5%		---	31,90	---	22,60

## 010Líneamadrid

Teléfono **único** de atención con coste de llamada local  
Emisión, grabación y devolución de llamadas

Plataforma: 103 puestos de agente y supervisor  
Pago por llamada, pago por servicio

Servicio 24 x 7 x 365

Atención en inglés y francés

**Accesibilidad:** atención para personas con discapacidad auditiva ([www.telesor.es](http://www.telesor.es)) desde 2012

Platinum Contact Center **Award** 2012 ->  
mejor servicio de asistencia al ciudadano



18 de mayo de 2006  
Evaluaciones anuales



**Información** del Ayuntamiento, trámites y gestiones -> **+ servicios:** Padrón, Tributarios, Teleasistencia y ayuda a domicilio, Reclamaciones de consumo, Avisos o incidencias, Cita previa, SER, Tarjeta Azul, Sugerencias y Reclamaciones

Nuevo servicio 2010: "Campaña llamadas salientes"

Actividades y directorio de instalaciones de la Ciudad de Madrid

	2007		2011	2012	2013	2014
Llamadas recibidas (I.A.)	2.695.589		2.772.090	2.454.286	2.390.852	2.774.093
Capacidad respuesta (I.A.) % llamadas atendidas	88,70		80,92	94,84	96,90	94,45
Llamadas atendidas (I.A.)	2.373.368		2.547.693	2.327.635	2.315.834	2.620.151
Llamadas emitidas	-		14.373	7.392	160.452	224.968
Atenciones	2.373.368		2.547.693	2.335.027	2.476.286	2.845.139
Satisfacción global de los usuarios	---		8,45	7,95	7,81	8,20
% de respuestas con valorac positiva (I.A.)	95		95,50	93,60	93,10	96,50
Impacto = % población que obtiene información (I.A.)	25,6%		---	42,50%	---	38,60%





Lo más visto ⓘ

Trámites

Actualidad

El Ayuntamiento

Contacto



Accesibilidad

Mis suscripciones



Mi carpeta

Multas de circulación. Infraccio... / Padrón Municipal. Solicitud de j... / Impuesto sobre Vehículos de Trac...



Consumo y  
comercio



Cultura y  
ocio



Deportes



Economía



Educación



Emergencias  
y seguridad



Hacienda



Medio  
ambiente

madrid.es

## madrid.es

Nueva Web municipal -> 2007 y 2015  
Plataforma única de gestión de contenidos.

Información del Ayuntamiento, información de la Ciudad

Gestiones -> **+ servicios:** SER, servicios tributarios, permiso de circulación

Nueva sede electrónica y registro electrónico (2010)(Ver proyecto Admon Electrónica)

9 de septiembre de 2010  
Evaluaciones anuales

Asistente virtual (2014) Paloma e Isidro

**Usabilidad y accesibilidad:** web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C) con el fin de alcanzar el grado de cumplimiento AA.



Web accesible "AA". **Certificación en accesibilidad** TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, "Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web" (desde 2011)



**madrid.es**

	2007		2011	2012	2013	2014
Consultas a servicios de información (I.A.)	DND		51.855,62	46.475,07	47.269,63	51.559,93
Gestiones realizadas a través del portal (I.A.)	DND		1.148.176	1.216.261	1.630.439	1.749.522
Satisfacción de los usuarios	6,89		7,08	6,40	6,82	6,13
% usuarios satisfechos	DND		79,80	70,30	72,70	68,30
Impacto = % población que obtiene información (I.A.)	25,5		---	32,90	---	31,60





 Actualidad > Redes Sociales

 a+ a- 

## Redes Sociales

[← Volver](#)

### Portada

- Por temática
- Por tipo de red social
- Guías y políticas de uso
- Normativa aplicable

### El Ayuntamiento en las redes sociales

Consulta la amplia presencia en redes sociales y blogs del Ayuntamiento de Madrid bien **por temática** o bien por **tipo de red social**.  
Para informarte de las últimas noticias o realizar alguna consulta de información accede desde la sección el **"Ayuntamiento en Twitter"** a los perfiles de esta red social.



#### Por temática

Perfiles en redes sociales clasificados por temática



#### Por tipo de red social

Perfiles en redes sociales clasificados por tipo de red



#### Guías y políticas de uso



#### Normativa aplicable

*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 4/2012 relativa a la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes y medios sociales.*



## Redes Sociales

	2013	2014
Respuestas tweets	778	6.846
Seguidores	3.312	7.209
Favoritos	629	1.616
Menciones	2.142	10.683
Retweets	2.136	2.014
Tweets informativos	2.276	3.013

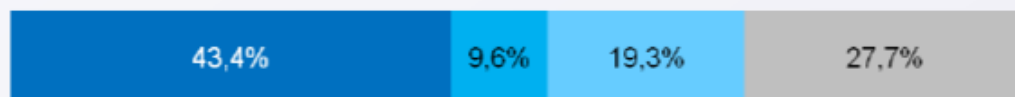
## Estudio de satisfacción 2014

Utilidad de la información  
ofrecida en nuestros tweets



**Media: 6,26**  
**Base: 83**  
**personas**

La respuesta facilitada por  
@lineamadrid



**Media: 6,96**  
**Base: 60**  
**personas**

■ Muy Satisfecho ■ Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho ■ Nada Satisfecho ■ Ns/Nc



## Cita Previa

*Decreto de 8 de mayo de 2013 ...  
por el que se aprueba la Instrucción 6/2013 sobre Cita Previa*

Todos los servicios que se prestan con cita previa tienen que incorporarse al sistema antes del 30 de junio de 2014

Servicio de confirmación de la cita por correo electrónico o SMS  
Servicio de recordatorio de cita por 010 (2013)

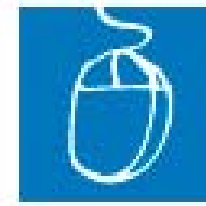
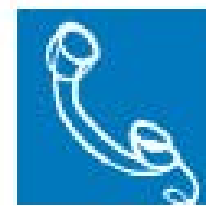
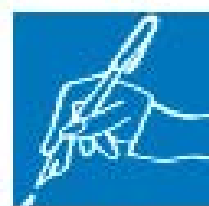
### Canales:

- **Telemático** -> internet y móvil
- **Telefónico** -> Teléfono 010
- **Presencial** -> las unidades de atención presencial de Cita Previa

29 de mayo de 2014  
Evaluaciones anuales



Cita Previa		2007		2011	2012	2013	2014
Citas asignadas		---		894.721	801.365	815.934	877.447
Unidades de atención presencial de Cita Previa		---		6	6	8	64
% citas asignadas	madrid.es	---		18,34	21,68	23,8	24,6%
	Cita movil	---		---	1,67	3,1	4,3%
	010	---		34,5	32,85	30,8	32,2%
	OACs	---		40,73	40,04	38,5	31,6
	Otras	---		6,35	3,75	3,7	7,3
Absentismo		---		24,65%	23,11%	23,4%	24,8%



## Registro

### Sistema Único (2005)

47 Oficinas de Registro, distribuidas geográficamente por toda la ciudad  
+ Registro electrónico en la Sede electrónica (<https://sede.madrid.es>) (ver Proyecto Administración Electrónica)

### Proyecto ORVE/SIR y digitalización (2012)

Integración en el **Sistema Intercomunicado de Registros entre Administraciones Públicas (SIR)** (diciembre 2012)

Este proceso supone que, en la propia ventanilla de registro y en presencia del ciudadano/a, se escanea y firma electrónicamente la documentación presentada – siempre que su formato así lo permita- de modo que la entrada en el Ayuntamiento se produce exclusivamente en formato digital y puede remitirse en ese mismo formato, y de modo prácticamente inmediato, a la oficina destinataria de la entrada.

Tras la integración en SIR, se implantó la **digitalización** de la documentación presentada por los ciudadanos en las oficinas de registro y con destino al propio Ayuntamiento de Madrid.




	Destinatario	2012	2013	2014
<b>Entradas Registros OACs LM</b> * No incluye datos ni de Registro Telemático ni de Registro ORVE/SIR	Ayto	491.155	489.497	564.163
	CM	23.748	16.922	9.351
	AGE	9.323	8.776	8.422
	Otras CCAA	835	1.836	5.251
	Admon Local	2.470	6.098	17.181
	Total	<b>527.531</b>	<b>523.129</b>	<b>606.382</b>
<b>Entradas otros Registros</b> * No incluye datos ni de Registro Telemático ni de Registro SIR	Ayto	683.708	669.595	599.469
	CM	2.873	2.360	1.479
	AGE	6.662	5.349	3.505
	Otras CCAA	681	1.972	1.190
	Admon Local	5.967	9.166	6.460
	Total	<b>699.891</b>	<b>688.442</b>	<b>612.103</b>
<b>Registro Telemático (I.E.)</b>		6.584	7.536	20.007
Entradas <b>ORVE/SIR</b> (Escritos presentados en Registros Ayto y remitidos a otras AAPP a través de ORVE/SIR)	Registros LM		13.159	30.841
	Otros Registros		4.556	9.701
	Total		<b>17.715</b>	<b>40.542</b>
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto a través de ORVE/SIR)	Registros LM		554	991
	Otros Registros		7.293	15.900
	Total		<b>7.847</b>	<b>16.891</b>
<b>Entradas digitalizadas</b>	Registros LM		68.754	376.636
	Otros Registros		38.776	153.659
	Total		<b>107.530</b>	<b>530.295</b>

		2012	2013	2014
Salidas	Registros OACs LM	17.338	21.856	22.257
	Otros Registros	99.708	102.366	107.102
	Total	117.046	124.222	129.359

29 de mayo de 2014  
Evaluaciones anuales






[Trámites](#)[Actualidad](#)[El Ayuntamiento](#)[Contacto](#)

[Accesibilidad](#)[Mis suscripciones](#)[Mi carpeta](#)

[Ciudadanos](#)[Empresas](#)[Conozca la Sede](#)[Mi Carpeta](#)

Lo más visto ⓘ

Impuesto sobre Vehículos de Trac... / Multas de circulación. Infraccio... / Padrón Municipal. Solicitud de j...


 Sede electrónica > Ciudadanos


a+ a- 


COMPARTIR ESTA PÁGINA


 En Facebook

 En Twitter

 En Google +

 En Tuenti

 En LinkedIn

 Por correo

Trámites para el ciudadano


A continuación se muestran todos los trámites y gestiones relacionados con los ciudadanos. Pulse en el que necesita para obtener todos los detalles.

Buscar trámite o servicio que necesitas...


Buscar 

Trámites destacados

■ Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica. Pago en periodo voluntario (recibo)

 en línea

■ Tasa por Pasos de Vehículos (TPV). Pago en periodo voluntario (documento de pago: recibo)

 en línea

**La Sede Electrónica es** la dirección electrónica disponible para los ciudadanos cuya titularidad, gestión y administración corresponden al Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus competencias.

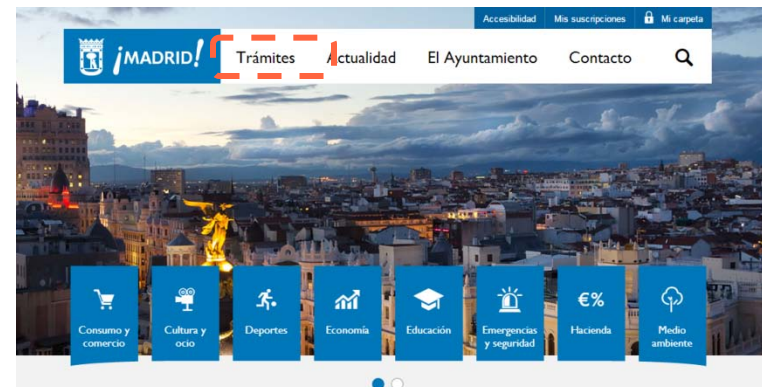
*Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*

*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*

**Acceso:**

<https://sede.madrid.es>

[www.madrid.es](http://www.madrid.es) (Trámites)



Ampliar servicios

Facilitar el acceso



Movilidad



Trámites en línea

Versión PC



Versión móvil Tableta



Versión móvil Smartphone



Elemento fundamental: **Ficha informativa de trámite** -> se accede a los elementos necesarios para la tramitación, fundamentalmente:

- Aplicaciones de Administración Electrónica
- Impresos para tramitación presencial

2 aplicaciones de Administración Electrónica transversales y esenciales: Carpeta del Ciudadano (Mi Carpeta) y Registro Electrónico



Información personalizada de las principales áreas de relación de los ciudadanos con el Ayuntamiento, permite realizar en línea gestiones sobre:

- Padrón
- Multas
- Censo
- Tributos
- Consulta de registro
- Mis expedientes



Canal electrónico del Registro General del Ayuntamiento -> presentación electrónica de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los trámites municipales. Uso alternativo a la presentación en Oficinas Municipales de Registro.

Servicio 24 x 7 x 365 (excepto interrupciones necesarias por razones técnicas)

## Indicador : Disponibilidad de servicios en línea.

« volver

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Total de gestiones.

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	87	95	117	329

### Indicador Estratégico

**Gestiones** municipales que es posible tramitar **en línea** (registro electrónico, formularios web, correo electrónico, aplicaciones informáticas u otras vías similares).

Se entiende por gestiones las acciones que puede realizar el ciudadano en relación con procedimientos administrativos o servicios municipales (una solicitud, unas alegaciones, un recurso, un pago, una consulta, etc.)



## Indicador : Incremento de trámites tributarios telemáticos.

« volver

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Incremento porcentual.

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	17,71	6,31	42,64	84,12

### Indicador Estratégico

**Incremento** de los **trámites y gestiones** en materia **tributaria** realizados anualmente por los contribuyentes a través del Portal Web del Contribuyente, la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid y la Carpeta del Ciudadano. El indicador se calcula con base a los datos de 2010.



## Indicador : Uso del registro electrónico.

« volver

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Total de anotaciones.

**Anual 2011:** El resultado se refiere al número de entradas en el Registro Electrónico.

Indicador Estratégico  
Impresos que los ciudadanos han solicitado registrar con éxito al Registro del Ayuntamiento de Madrid, utilizando para ello el denominado **Registro Electrónico**, a lo largo de un año

	2011	2012	2013	2014
	3.106	7.374	7.536	9.946

	2007		2011	2012	2013	2014
Gestión electrónica de procedimientos (I.A.)	---		888	895	902	---
Procesos o procedimientos admvos que pueden realizarse con medios telemáticos						
Gestiones realizadas a través del portal (I.A.)	---		1.148.176	1.216.261	1.630.439	1.749.522
Gestiones tributarias realizadas a través de la web (I.A.)	---		1.302.927	1.176.796	1.578.836	2.038.004
Pagos tramitados a través del portal (I.A.)	---		864.594	914.496	996.145	1.072.154
Recaudación en €	17.837.830		41.959.082	40.693.021	43.623.222	46.240.615
Trámites que se pueden realizar a través del Registro Electrónico	---		42	69	83	223

## Otras actuaciones:

### Impulso de la informatización de la gestión administrativa:

■ análisis, desarrollo e implantación de nuevos sistemas informáticos para su integración en el Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo (SIGSA); ■ rediseño, mejora y adaptación de las aplicaciones existentes; ■ normalización y elaboración de documentos administrativos vinculados a los expedientes informatizados que reproducen las distintas fases de la tramitación administrativa (iniciación, instrucción, terminación).

### Registro electrónico del Pleno

### BOAM

### Tablón de Edictos Electrónico

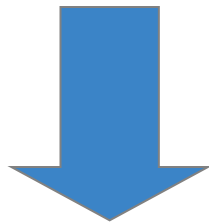
### Firma electrónica

### Firma de empleado público

		2007		2011	2012	2013	2014
Firma electrónica	Interna			1.466	1.335	1.482	1.465
	Externa			9.295	9.319	11.528	13.320
Expedientes tramitados en SIGSA		>327.000		381.508	294.721	326.440	334.773

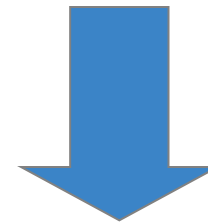


## Funciones del Observatorio de la Ciudad



### **Interna**

Proporcionar a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios



### **Externa**

Informar a los ciudadanos de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que le presta el Ayuntamiento

Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (art. 7)  
(Boletín Ayuntamiento de Madrid, 29 de julio de 2004)

✓ El Ayuntamiento definirá un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente

✓ El Ayuntamiento creará un Observatorio de la Gestión Municipal



Creación del Observatorio de la Ciudad por *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*

Órgano colegiado – Composición – Reuniones – Memoria



# OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

[En portada](#)[Gobierno](#)[El Pleno](#)[La Alcaldesa](#)[Organización municipal](#)[Gobierno abierto](#)[Publicaciones y convocatorias](#)[Medios](#)[El Ayuntamiento](#) > [Observatorio de la Ciudad](#)[a+](#) [a-](#)

## Observatorio de la Ciudad

[Volver](#)[Portada](#)[Organización y funcionamiento](#)[Sistema de Gestión](#)[Sistema de Gestión Estratégica](#)[Sistema de Gestión Operativa](#)[Sistema de Cartas de Servicios](#)[Sistema de Gestión de Percepción Ciudadana](#)



# Observatorio

*madrid se ve mejor*

## SISTEMAS de INFORMACIÓN



**Adecuación a las necesidades de la ciudadanía**

## SISTEMA de GESTIÓN ESTRATÉGICA (SIGE)



### Mapa Estratégico 2011-2015

- 5 ejes estratégicos que orientan la política municipal
- 27 objetivos estratégicos
- 99 Indicadores para evaluar los objetivos estratégicos

*Decreto del Alcalde, de 24 de julio de 2006*

**Función interna:** disponer de un conjunto de indicadores que por su importancia para la ciudadanía y por su interés para el seguimiento de la acción municipal resultan **claves para la toma de decisiones**

**Función externa:** disponer de un medio que permita **comunicar a la ciudadanía** de una forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid

Ejes	Nº de Objetivos	Nº de Indicadores
Ciudad cohesionada	5	17
Ciudad con calidad de vida	6	22
Ciudad sostenible	5	18
Ciudad competitiva	7	24
Ciudad bien gobernada	4	18
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>99</b>



### CIUDAD COHESIONADA

Avanzar hacia una sociedad cada vez más cohesionada con igualdad de oportunidades para desarrollar proyectos vitales

Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad

Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Favorecer un desarrollo equilibrado del territorio basado en un crecimiento sostenible

Facilitar el acceso al deporte y la cultura con instalaciones próximas de calidad y un programa amplio de actividades y servicios

### CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

Profundizar en un modelo de atención de emergencias excelente y con enfoque preventivo

Mantener un Madrid seguro donde la ciudadanía se sienta protegida

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Luchar contra la contaminación atmosférica y acústica

Configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes

Transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo

### CIUDAD SOSTENIBLE

Extender a toda la sociedad el compromiso con la sostenibilidad

Impulsar un nuevo modelo energético eficiente y sostenible

Conseguir un sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal, y seguro

Incrementar y conservar el patrimonio natural de Madrid con la corresponsabilidad ciudadana

Optimizar la gestión del tratamiento de los residuos urbanos, garantizando el máximo respeto al medio ambiente

### CIUDAD COMPETITIVA

Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y uno de los más relevantes de Europa

Asegurar el turismo como sector impulsor de la economía madrileña

Fomentar el espíritu emprendedor y la creación de empleo estable en la ciudad

Potenciar la innovación para hacer de Madrid una ciudad inteligente

Difundir una identidad cultural de ciudad comprometida con la creación y respetuosa de su patrimonio

Proseguir un modelo urbanístico que sustente la ciudad del futuro

Afianzar la ciudad de Madrid como un referente internacional

### CIUDAD BIEN GOBERNADA

Ejecutar una política fiscal y una gestión económica que garanticen la sostenibilidad financiera municipal

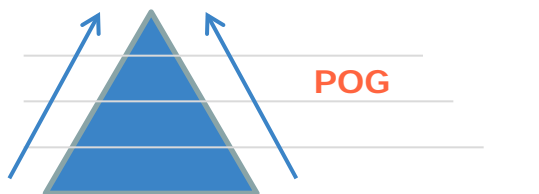
Progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la calidad y la transparencia

Consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva

Fortalecer la sociedad civil consolidando el modelo participativo de gobierno de la ciudad

## SISTEMA de GESTIÓN OPERATIVA (POG)

Planificar las acciones que han de llevarse a cabo a lo largo de los 4 años de mandato para desplegar la estrategia (SIGE) y desarrollar las iniciativas del gobierno de la ciudad y facilitar su seguimiento y evaluación



Se desarrolla a través del **Programa Operativo de Gobierno (POG)**

### 2007-2011

19 Áreas de Acción  
125 Objetivos operativos  
360 Proyectos  
2.156 Acciones específicas

### 2011-2015

18 Áreas de Acción  
108 Objetivos operativos  
154 Proyectos  
1.199 Acciones específicas

## Indicador : Grado de cumplimiento del Programa Operativo de Gobierno 2011-2015.



Tipo y Unidad de medida: Porcentaje

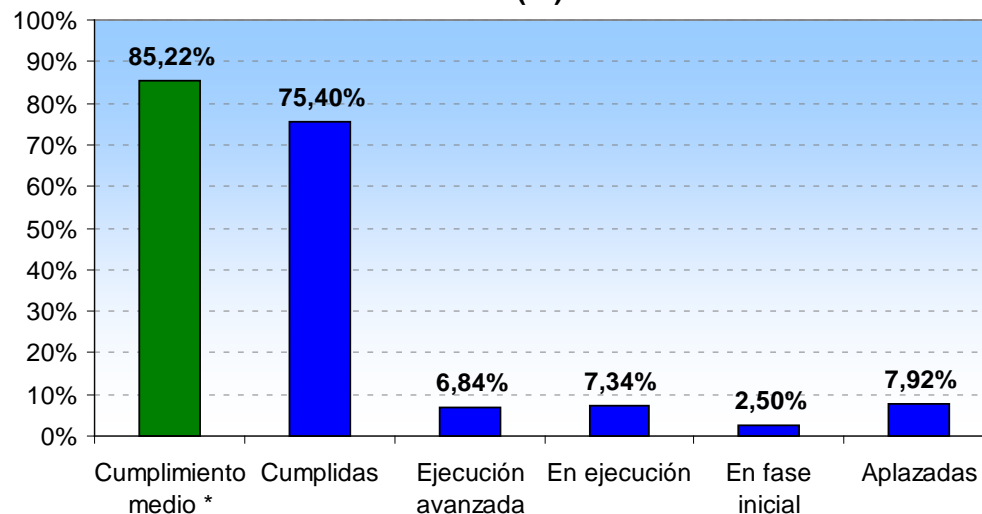
### Valores comparación interanual

	2012	2013	2014	2015
	33,67	51,91	67,25	85,22

### Indicador Estratégico

Evalúa en qué medida el Gobierno de la Ciudad está llevando a cabo las acciones del Programa Operativo de Gobierno midiendo el porcentaje de acciones del **POG cumplidas**

**Grado medio de cumplimiento y situación de las acciones<sup>1</sup>**  
(%)

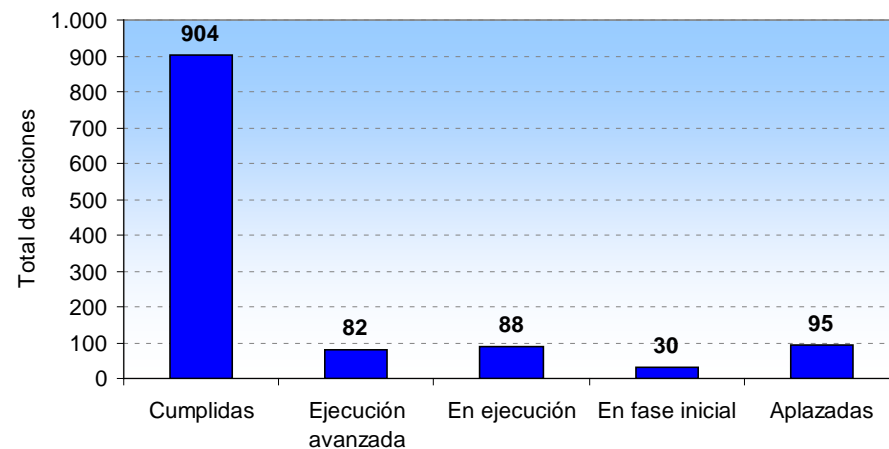


\* Cumplimiento medio: suma del grado de cumplimiento de cada una de las acciones incluidas en el Programa Operativo de Gobierno dividido por el número total de acciones.

## Informe final

### Programa Operativo de Gobierno 2011-2015

**Situación de las acciones (número)<sup>1</sup>**



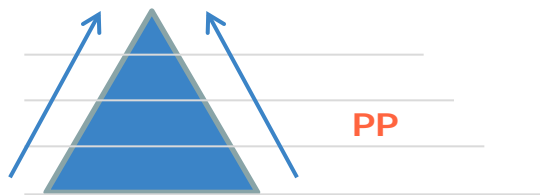
Número total de acciones: 1.199

## Balance Programa Operativo de Gobierno por Áreas de Acción 31/05/2015

### Gráfico Informe por Áreas de Acción

Área de Acción	Total acciones	Cumplida	En ejecución avanzada	En ejecución	En fase inicial	Aplazada
Cohesión Social	51	44	4	1		2
Cultura	100	73	4	7	4	12
Deporte	70	46	3	5	9	7
Desarrollo económico y tecnológico	135	98	8	12	4	13
Educación y Juventud	42	38		3		1
Empleo	27	23	2		1	1
Espacios públicos	112	100	3	2	1	6
Internacionalización	29	27				2
Medio Ambiente	137	88	12	23	3	11
Movilidad y transportes	64	43	1	2	2	16
Relación con la ciudadanía	108	86	9	7		6
Salud	20	17		1		2
Seguridad y Emergencias	57	34	10	7		6
Servicios Sociales	51	46	5			
Turismo	26	19	3	2	2	
Urbanismo	29	15	2	10	1	1
Vivienda	24	13	2	2	2	5
Administración de la Ciudad	119	94	14	4	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>1199</b>	<b>904</b>	<b>82</b>	<b>88</b>	<b>30</b>	<b>95</b>

## SISTEMA DE GESTIÓN PRESUPUESTARIA



Asignar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de los programas presupuestarios y servir de instrumento para el control de su cumplimiento

Presupuesto	2007		2011	2012	2013	2014
Programas presupuestarios	492		451	363	363	466
Objetivos	1.699		1.674	1.458	1.395	1.810
Indicadores	9.570		9.586	8.028	7.726	9.558

## Indicador : Gasto operativo por habitante.

[« volver](#)

Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Ratio de euros por habitante.

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
	1.272,93	1.215,56	939,50	963,29

#### Indicador Estratégico

Expresa la relación entre los **gastos operativos** de los servicios y la población de la ciudad.

Incluye los gastos de funcionamiento, los intereses y las transferencias corrientes

Presupuesto no financiero liquidado del Ayto de Madrid y sus OOAA y gastos no financieros de las EEPP municipales

Distribución por  
Áreas de Acción (1)

<b>2007</b>	5.292.503.844,54 €
<b>2011</b>	4.729.574.831,60 €
<b>2012</b>	4.232.399.766,68 €
<b>2013</b>	4.131.944.328,28 €
<b>2014</b>	4.156.435.582,01 €

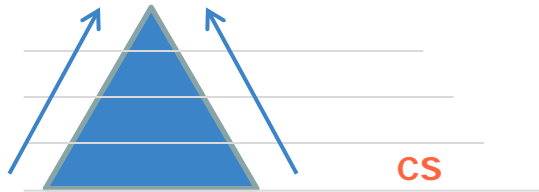
Áreas de Acción	2007		2011	2012	2013	2014
Cohesión Social	1,03%		0,55%	0,37%	0,35%	0,35%
Cultura	3,65%		4,65%	3,07%	2,61%	2,77%
Deporte	3,96%		3,59%	3,47%	3,36%	3,57%
Desarrollo Eco y Tecno	2,24%		2,97%	2,74%	2,45%	1,49%
Educación y Juventud	2,00%		1,97%	2,08%	2,03%	2,01%
Empleo	1,10%		1,19%	0,88%	0,51%	0,60%
Espacios Públicos	6,45%		3,38%	3,15%	2,28%	2,84%



## Distribución por Áreas de Acción (2)

Áreas de Acción	2007		2011	2012	2013	2014
Infraestructuras	21,37%		0,49%	-	-	-
Medio Ambiente	15,37%		16,31%	17,53%	16,81%	16,43%
Movilidad y Transportes	9,91%		20,00%	19,45%	21,94%	21,31%
Relación con Ciudadanía	0,47%		0,52%	0,73%	0,71%	0,75%
Salud	1,81%		2,92%	3,07%	3,03%	2,99%
Seguridad y Emergencias	9,9%		11,21%	11,32%	12,45%	12,44%
Servicios Sociales	5,5%		6,20%	6,94%	7,00%	7,14%
Turismo	0,26%		0,57%	0,51%	0,51%	0,37%
Urbanismo	2,02%		3,49%	2,71%	3,69%	3,72%
Vivienda	2,17%		4,51%	4,17%	3,32%	2,92%
Admon Ciudad	10,64%		15,41%	17,74%	16,89%	18,24%

## SISTEMA de CARTAS DE SERVICIOS



Documentos públicos en los que el Ayuntamiento de Madrid comunica los servicios que presta y cómo los presta, estableciendo compromisos de calidad  
+ herramienta de mejora de los servicios

*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*

Además:

Acuerdo del Observatorio de la Ciudad 2006

Código de Buenas Prácticas Administrativas 2008



Años anteriores



Tipo y Unidad de medida: Porcentaje de indicadores cumplidos.

Indicador Estratégico  
Expresa el grado de **cumplimiento** de los compromisos de las Cartas de Servicios, contrastando el valor real alcanzado con la meta establecida para cada uno de los indicadores que se determinaron para su evaluación.

Este indicador, de periodicidad anual, se carga una vez cerrada la evaluación anual del Sistema de Cartas de Servicios (fecha prevista: el 30 de junio del año siguiente).

**Anual 2011:** por una parte, ciertos indicadores de satisfacción no se han medido porque no se han hecho encuestas; y por otra, ciertos indicadores no han alcanzado los objetivos establecidos.

**Anual 2013:** para el cálculo del grado de cumplimiento no se tuvo en cuenta la Carta de Gestión del Agua al no haberse evaluado. En el Informe 2013 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, el dato de grado de cumplimiento fue del 82'43% puesto que al cerrarse dicho informe no se habían evaluado las CS de Parque y Jardines y Gestión del Agua.

### Valores comparación interanual

	2011	2012	2013	2014
<b>Meta</b>	90	90	90	90
<b>Madrid</b>	87,29	82	83,31	

## 3 elementos

### 1.- Documentos ... servicios + compromisos de calidad + indicadores

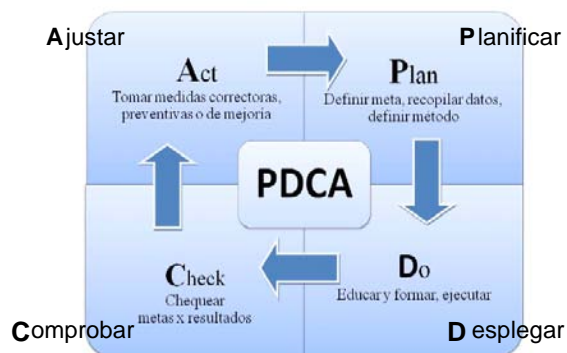
Mas allá de los derechos reconocidos y de las características del servicio



### 2.- Modelo de Calidad, sistema de mejora

Análisis de procesos

Documento de Áreas de Mejora

Evaluación anual de las CS



COMPROMISOS DE CALIDAD	COMPROMISOS DE CALIDAD	
		
	1. Mantener abiertas al público el 90% de las Bibliotecas Públicas Municipales todos los meses del año, de lunes a viernes una media de 11 horas diarias, de modo que la satisfacción de los usuarios con el <b>tiempo y horario de apertura</b> sea, como mínimo, de 7 puntos en una escala de 1 a 10.	4. Atender al público de forma personalizada con atención y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. La valoración media de la satisfacción de los usuarios/-as con el <b>trato</b> en la Red de Bibliotecas será como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10; el número de quejas anuales relativas al trato recibido será inferior a 100.
	2. Disponer de <b>infraestructuras</b> acordes a los servicios que se prestan, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El nivel de satisfacción de los usuarios debe alcanzar una puntuación media como mínimo de 7, en una escala del 0 al 10.	5. Mantener ordenado, localizado y actualizado el fondo bibliográfico de todas las bibliotecas con revisiones y ordenación diaria del mismo, de forma que la nota obtenida por la <b>colección y su ordenación</b> sea de un 7 en una escala de 0 a 10.
	3. Ofrecer instalaciones, mobiliario, materiales, fondos y publicaciones en todas las bibliotecas, <b>adaptadas</b> a los distintos grupos de edad de la población, contando con un área infantil /juvenil, y otra para personas adultas. El fondo existente en toda la red será como mínimo de 1 millón de volúmenes.	6. Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, <b>renovándolos</b> anualmente en al menos un 3% en toda la red de bibliotecas.
		

**3.-** Herramienta de comunicación (a través de ellas se informa a la ciudadanía sobre qué servicios prestamos y cómo los prestamos), de transparencia y de participación

En madrid.es (2006)

En la página del Observatorio de la Ciudad (2010)

En el Portal de Transparencia (2012)



## Obligatoriedad -> 3 criterios:

Impacto directo en la ciudadanía y en la Ciudad

Opinión de los ciudadanos

Encuesta general

SyR

Voluntad de la Unidad Responsable / Concepto de Servicio desde el punto de vista del ciudadano

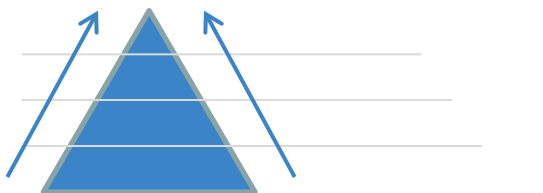




	2007		2011	2012	2013	2014
CS aprobadas (I.A. SIGE e I. POG) Meta: 60	16		39	42	47	52
Compromisos calidad CS (I.A.)	>300		440	480	>500	536
Grado cumplimiento (I. Estratégico SIGE e I. POG) Meta: 90			87,29	82	83,26	...

6 en elaboración + 3 a punto de empezar. **Mayo 2015 -> 57 CS**

## SISTEMA de EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA



Adecuación a las  
necesidades de la  
ciudadanía

Conocer la opinión de la ciudadanía respecto a los principales problemas de la ciudad, con la finalidad de incorporar sus preocupaciones a la agenda municipal y analizar su satisfacción con el funcionamiento de los servicios

### Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana

- **Estudios generales** de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales
- **Estudios sectoriales**

*Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad*

- **Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales**, dirigidos a conocer la percepción que tiene los ciudadanos respecto a las políticas municipales - prioridades, preferencias de gasto...-, su valoración sobre la suficiencia de los recursos y equipamientos municipales y su satisfacción con el conjunto de servicios dispensados por el Ayuntamiento, aportando información de gran valor para los planes de actuación municipal y permitiendo ajustar los objetivos de gestión y funcionamiento de los servicios.

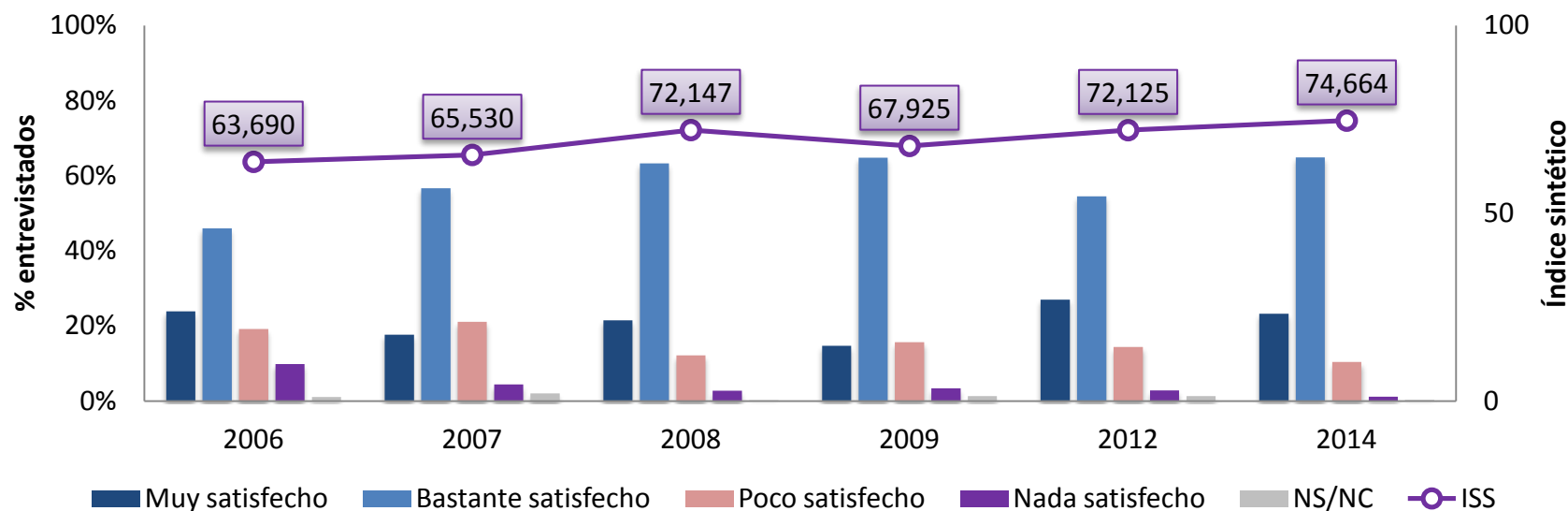
**Encuesta General sobre calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos**

**2006, 2007, 2008, 2009, 2012 y 2014**

+ - 2.500 encuestas domiciliarias



## Evolución de la satisfacción de vivir en Madrid



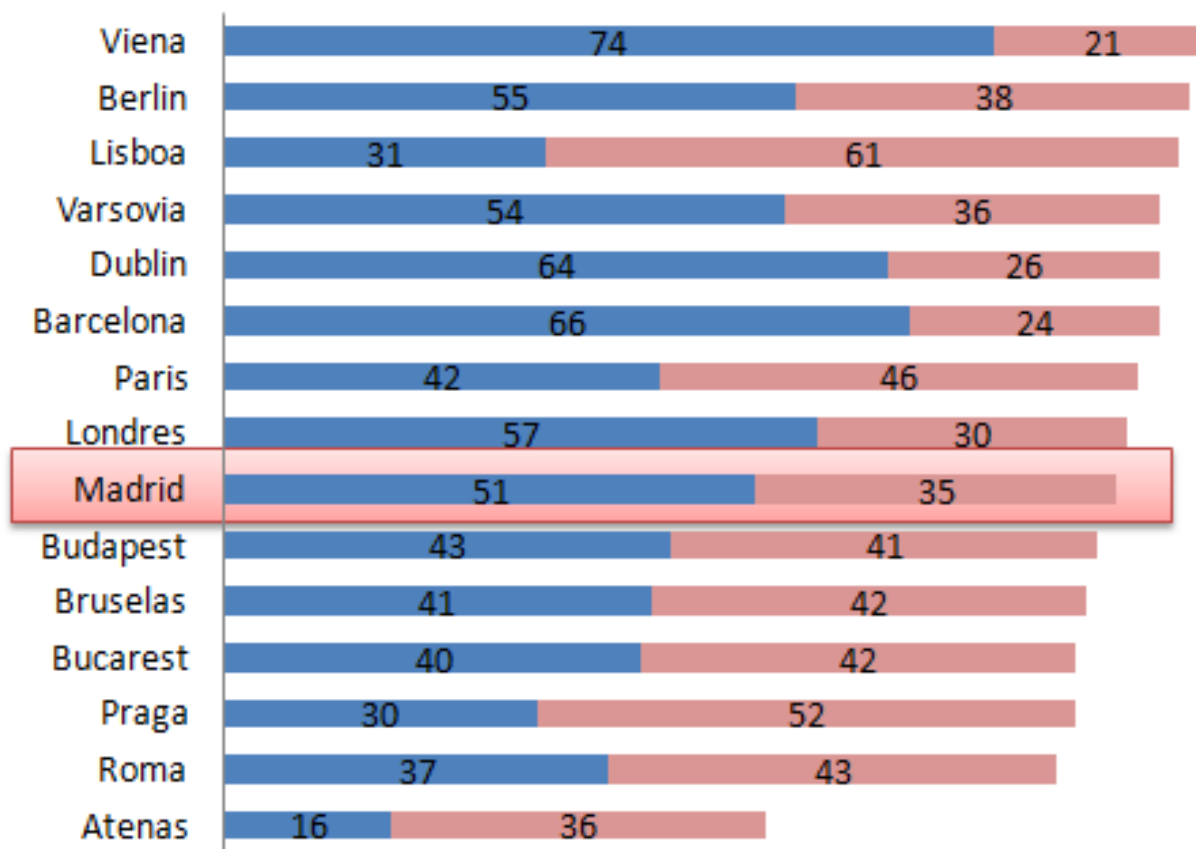
La satisfacción de vivir en la ciudad de Madrid continúa aumentando

✓ El indicador sintético de satisfacción se ha incrementado en 2,6 puntos respecto a 2012 y en 11 puntos si se compara con el año 2006.

✓ El 88,2% de las personas entrevistadas están muy o bastante satisfechas de vivir en Madrid en 2014.

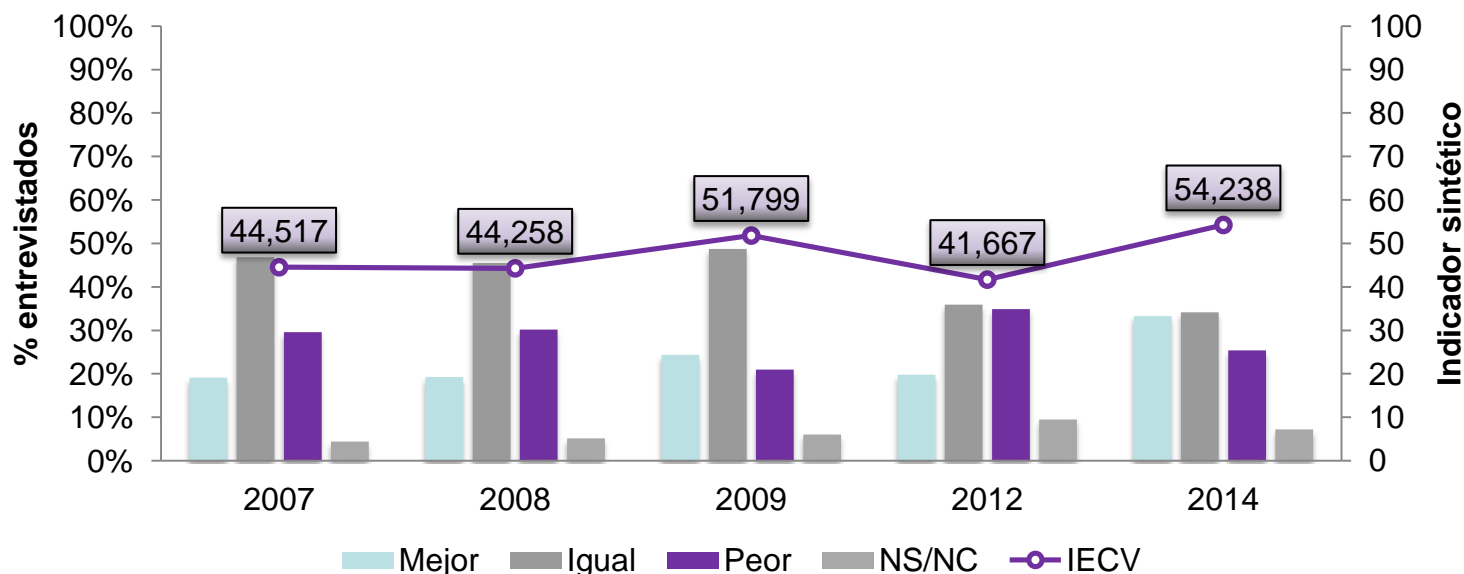
## Porcentaje de entrevistados que están muy o bastante satisfechos de vivir en su ciudad 2012

■ Muy ■ Bastante



✓ La satisfacción de vivir es elevada en la mayoría de las ciudades europeas comparadas. Madrid ocupa una posición intermedia.

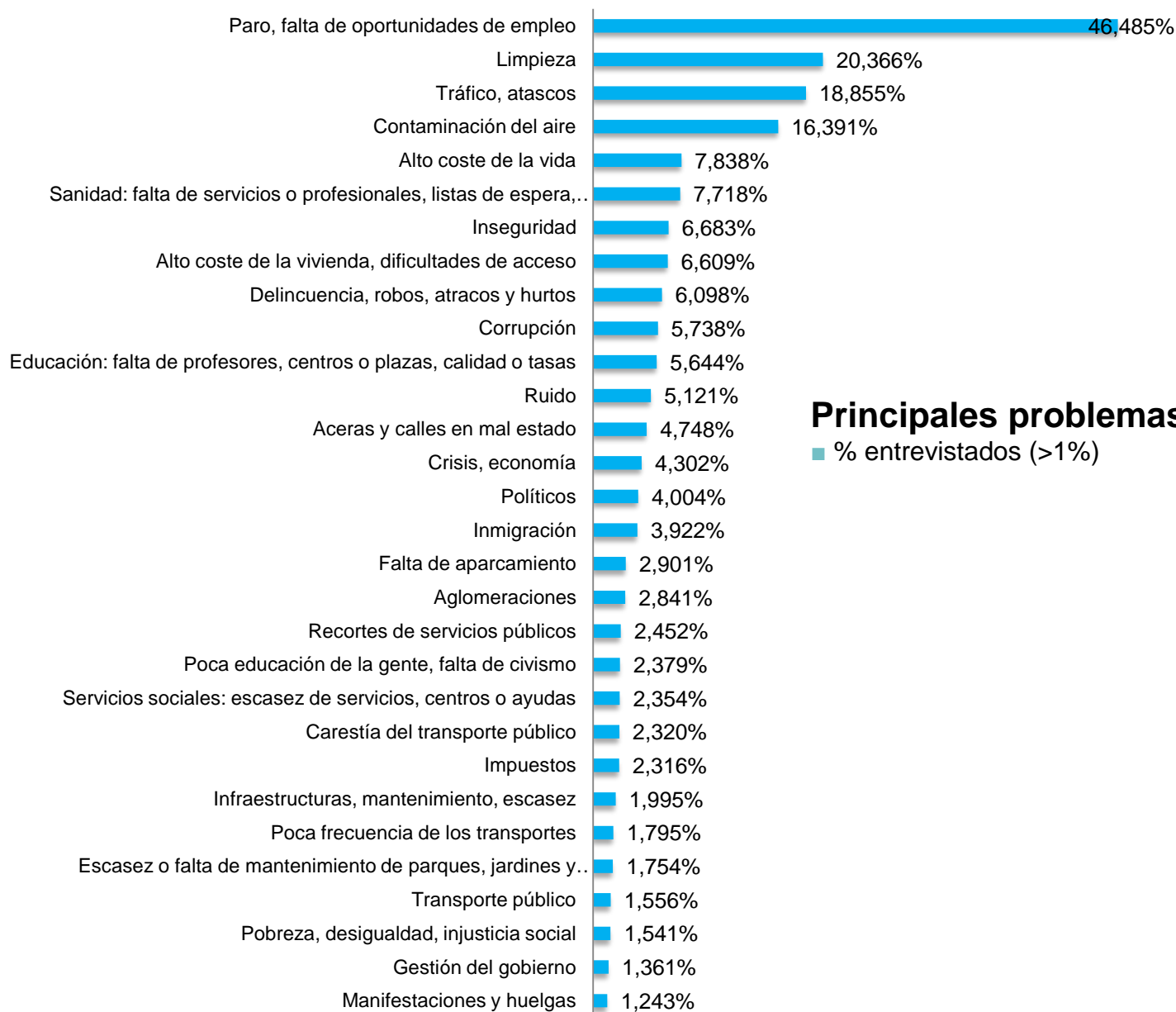
## Evolución de las expectativas de calidad de vida a 5 años



La expectativas de calidad de vida mejoran de cara a los próximos 5 años, después de varios años de crisis.

✓ El indicador sintético de expectativas de calidad de vida en la ciudad registra un incremento de 12,5 puntos respecto a 2012, en que las perspectivas eran peores.

✓ Un tercio de los entrevistados (33,3%) cree que la calidad de vida en los próximos 5 años será mejor en Madrid frente a una cuarta parte (25,4%) que espera un empeoramiento.

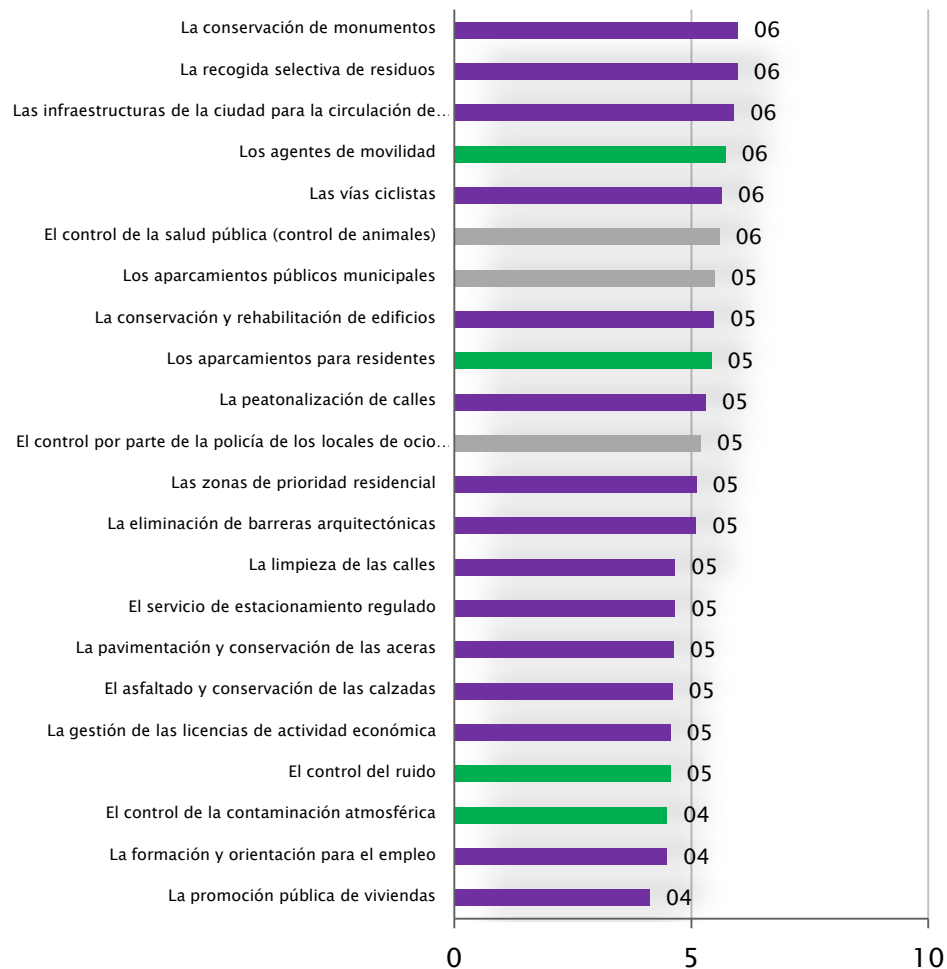
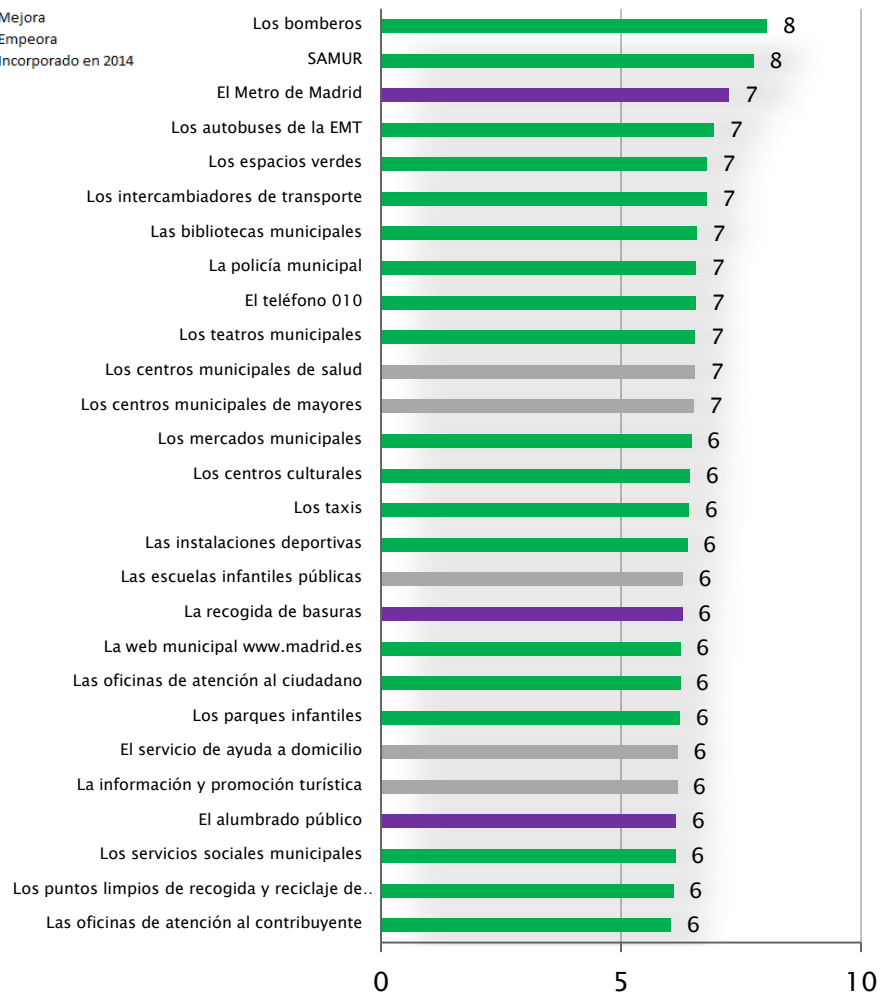
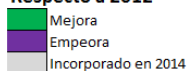


## Principales problemas de la ciudad

■ % entrevistados (>1%)

## Satisfacción con los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2014

### Respecto a 2012



De los 49 servicios evaluados, 40 obtienen puntuaciones superiores a 5. Por debajo de 5 puntos son valorados 9 servicios, cuando en 2012 eran 4. En conjunto, son 23 los servicios que mejoran sus valoraciones, en tanto que 18 empeoran.

■ **Estudios sectoriales:** son estudios que promueven los distintos órganos municipales, en el ámbito de sus competencias, dirigidos a conocer las necesidades de los ciudadanos, evaluar la satisfacción de los usuarios 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.

**Estudios de satisfacción de usuarios (ESU):** dirigidos a evaluar la satisfacción de los usuarios 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 y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.



# Observatorio de la Ciudad: Percepción Ciudadana

Estudios sectoriales realizados						
Área de Acción	2007		2011	2012	2013	2014
Cohesión Social	1			1		
Cultura				1	2	2
Deporte			3	4	3	6
Desarrollo Económico y Tecnológico	3		2	6	1	3
Educación y Juventud	1			1		
Empleo						6
Espacios Públicos						
Internacionalización						
Medio Ambiente	2			1		
Movilidad y Transportes						3
Relación con la Ciudadanía	7		6	4	6	6
Salud	3		18	12	8	6
Seguridad y Emergencias	2			3	2	3
Servicios Sociales	4		8	11	5	9
Turismo						
Urbanismo	2					
Vivienda						
Admon Ciudad	1					
TOTAL	26		37	44	27	44



**Observatorio**  
*madrid se ve mejor*

## 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.*

**Muestra** -> tamaño / heterogeneidad poblacional

**Métodos de administración** -> cara a cara / telefónica / autorrellenada

**Cuestionario**

**Trabajo de campo**

**Tratamiento, análisis y presentación de la información**





**Estudios para el análisis de situación y necesidades (ASN):** tienen por finalidad analizar las necesidades de los usuarios potenciales de los servicios o establecer un **diagnostico 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.

**Consultas ciudadanas (CC):** son un sistema de **participación** individual, para que los vecinos den voz a sus intereses en la formulación y propuesta de políticas municipales relacionadas con los equipamientos y servicios municipales, los planes de acción de los distritos, etc.

DEL 14 AL 27 DE OCTUBRE

**LUGARES DE ENTREGA Y RECOGIDA DE CUESTIONARIOS**

- Junta Municipal del Distrito  
C/ San Sebastián, 2
- Centro Cultural Corral del Conde  
C/ Corral del Conde, 17
- Centro Cultural Hortaleza  
C/ Santa Virginia, 12
- Centro Cultural Sanchinarro  
C/ Francisco de Vitoria, 10 (Alto del Cuervo de Hoyos)
- Centro Cultural Federico Chueca  
C/ Barrio de Arco, 17
- Centro Deportivo Municipal Luis Aragonés  
C/ B. Francisco, 32
- Centro Deportivo Municipal Hortaleza  
C/ Francisco de Vitoria, 10
- Centro Deportivo Municipal Los Prados  
Paseo de los Prados, 36
- Centro de Mayores San Benito  
C/ Camino de San Cristóbal, 73
- Centro de Mayores Ntra. Sra. del Carmen  
C/ Santa Fe, 10
- Centro de Mayores Bucaramanga  
C/ Santa Fe, 10
- Centro de Mayores Cultural Huerta de San Sebastián  
C/ Barrio de San Sebastián, 10
- Centro de Mayores El Honor  
C/ Alameda, 8
- C. Comercial Palacio de Huelmo  
C/ Huelmo, 17
- El Corte Inglés "Campo de las Naciones"  
C/ Barrio de las Naciones, 10
- El Corte Inglés "Sanchinarro"  
C/ Sanchinarro de Pantoja, 1

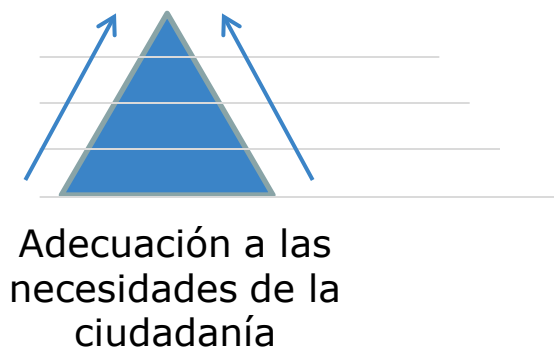
**HORTALEZA PARTICIPA**  
[www.madridparticipa.es](http://www.madridparticipa.es)

## SISTEMA DE SUGERENCIAS y RECLAMACIONES

## y FELICITACIONES

Proporcionar a la ciudadanía un cauce de participación y comunicación de su opinión respecto al funcionamiento de los servicios y analizar la información para mejorar la calidad de los servicios municipales

*Decreto del Alcalde,  
de 17 de enero de 2005*



**Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones**  
en los municipios de gran población

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

¿Quién puede reclamar?

Toda la ciudadanía

¿Sobre qué se puede reclamar?

Servicios prestados por el Ayto

¿Cómo se puede reclamar?

[www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar) e Internet móvil +  
Teléfono 010 + 26 OAC s + 5 Oficinas de Atención  
Integral al Contribuyente + Oficinas Registro +  
Dependencias Municipales (correo postal o  
electrónico)

¿Quién contesta las reclamaciones?

En el ámbito de sus respectivas competencias las  
SGT, DG, Gerencias de Distrito y Gerencias de  
OOAA

¿Qué se hace con las reclamaciones?

FINALIDAD



**Mejorar la calidad de los  
servicios que se prestan**

Gracias a la participación ciudadana, conociendo cuál es su opinión sobre los servicios prestados y detectando dónde se produce su mal funcionamiento, se pueden adoptar iniciativas tendentes a mejorar su calidad.

	2007		2011	2012	2013	2014
SyR general	26.374		37.675	29.867	34.008	40.920
SyR Tributarias	2.694		3.898	3.930	4.516	5.109
Empresas Municipales	18.088		13.317	8.431	7.931	8.695
<b>TOTAL</b>	<b>47.716</b>		<b>54.890</b>	<b>42.228</b>	<b>46.455</b>	<b>54.166</b>

Los datos anuales no se cierran hasta el 31 de marzo del año siguiente ni se publican hasta ir a la Comisión

	2007		2011	2012	2013	2014
Total entradas	30.799		46.636	39.163	44.651	63.349
Excluidas (*)	4.425		8.961	9.296	10.643	22.429
<b>Total SyR</b>	<b>26.374</b>		<b>37.675</b>	<b>29.867</b>	<b>34.008</b>	<b>40.920</b>

# Materias

2007

2011

2012

2013

2014

Cohesión Social	-		0,00	0,05	0,06	0,03
Cultura	2,53		2,94	3,33	2,69	3,03
Deporte	5,24		7,04	8,14	7,73	6,82
Desarrollo Econ y Tecnol	0,59		0,37	0,59	0,55	1,11
Educac y Juventud	1,02		0,44	1,82	1,41	0,75
Empleo	0,02		0,25	0,44	0,30	0,20
Espacios Públicos	12,68		9,42	8,10	7,48	7,26
Internacionalización	0		0,01	0,01	0	0,00
Medio Ambiente	13,31		23,13	19,62	22,77	20,25
Movilidad y Transportes	36,07		31,87	28,33	26,50	35,83
Relación Ciudadanía	2,32		2,67	3,34	3,27	3,14
Salud	1,51		1,24	1,98	1,64	1,86
Seguridad y Emergencias	4,46		5,41	6,62	4,94	3,31
Servicios Sociales	1,20		2,93	3,33	6,49	2,99
Turismo	0,07		0,23	0,13	0,11	0,11
Urbanismo	2,82		2,88	3,31	3,04	3,10
Vivienda	4,67		0,94	0,93	0,83	0,25
Admon Ciudad	8,52		7,76	10,14	10,21	9,97



3 Cartas de Servicios:  
~~SyR de Madrid Salud~~  
~~SyR Tributarias~~  
~~SyR~~

Acuerdo de 28 de agosto de la Junta de Gobierno => sólo una:  
 CS de Sugerencias y Reclamaciones

**Contestar** el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a **35 días** desde su presentación. El tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones será de 30 días desde su presentación. El Ayuntamiento adoptará las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los **15 días** hábiles siguientes a su presentación.

2007

2011

2012

2013

2014

Tiempo medio de respuesta de las SyR (I.A.)

31

29

49

39

35



## Gobierno abierto

### Portada

[Portal de transparencia](#)[Participación ciudadana](#)[Datos abiertos](#)

La estrategia de gobierno abierto de la ciudad de Madrid se fundamenta en tres ejes: **Transparencia** en la gestión de los recursos públicos; **Datos Abiertos**, apertura de datos en formato abierto para su reutilización y **Participación y Colaboración Ciudadana**, más oportunidades de participar en los asuntos públicos y en la toma de decisiones para una mejor gestión de la ciudad.

### Consulta y accede a las iniciativas de gobierno abierto

[Portal de transparencia](#)[Participación ciudadana](#)[Datos abiertos](#)



desde diciembre de 2012

Accesibilidad

Mis suscripciones

Mi carpeta

Trámites

Actualidad

El Ayuntamiento

Contacto

TRANSPARENCIA

En portada

Gobierno

El Pleno

La Alcaldesa

Organización municipal

Gobierno abierto

Publicaciones y convocatorias

Medios

Lo más visto

Presentación / Actas del Pleno del Distrito de ... / Actas del Pleno del Distrito de ...

El Ayuntamiento > Gobierno abierto > Transparencia

Portada

Presentación

Información institucional y organizativa

Planificación y evaluación

Gestión económico-financiera

Relación con la ciudadanía

Información de relevancia

Información institucional y organizativa

Acceda a la información sobre el Pleno y la Junta de Gobierno, la estructura organizativa de Madrid, sus puestos de trabajo y procesos de selección

Relación con la ciudadanía

Compromisos de calidad, participación ciudadana, sugerencias, reclamaciones...

Información de relevancia

Acceda a la información sobre el Pleno y la Junta de Gobierno, la estructura organizativa de Madrid, sus puestos de trabajo y procesos de selección

Relación con la ciudadanía

Compromisos de calidad, participación ciudadana, sugerencias, reclamaciones...

← Volver

Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno



## Indicador : Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos.

[« volver](#)[Años anteriores](#)

Tipo y Unidad de medida: Puntuación en escala de 0 a 100

**Anual 2011:** Transparencia Internacional no realizó la evaluación para el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos

se va a llevar a cabo en el segundo semestre de 2014

### Indicador Estratégico

Evalúa la transparencia de los gobiernos locales a través de un índice desarrollado por

**Transparencia Internacional** compuesto por 80 indicadores que valoran la información relacionada con la gestión pública y el buen gobierno que los ayuntamientos ponen a disposición del ciudadano en sus páginas web

	2012	2014
	96,30	92,50

[accesibilidad](#)
[ayuda](#)
[mapa web](#)
[RSS](#)

DATOS ABIERTOS

CATÁLOGO

COLABORA

Está en: [Inicio](#) > [Datos Abiertos](#)

## Tu Ciudad más cerca

### Condiciones de uso

Las condiciones generales permiten la reutilización de los documentos para fines comerciales y no comerciales. Se entiende por reutilización el uso de documentos que obran en poder del Ayuntamiento de

### Otras secciones

- ¿Qué son Datos Abiertos?
- Datos estadísticos
- Enlaces de interés
- Formatos
- Normativa
- Resolvemos sus dudas
- Últimas noticias

### Conjuntos de datos destacados

**Multas de circulación: detalle**  
Todas las multas de circulación que el Ayuntamiento tramita cada mes.

**Cita previa (Línea Madrid)**  
Todas las atenciones concertadas con los ciudadanos desde Línea Madrid.

**Presupuestos Municipales 2015**  
Acuerdo de 19 de diciembre de 2014 del Pleno.

### OJO al DATA

17.03.2015 - 06.06.2015 en Medialab-Prado

### Últimas propuestas

Conozca las últimas propuestas recibidas

### Últimos conjuntos de datos incorporados

Acceda a los conjuntos de datos más recientes

**Datos Abiertos (*open data*)** -> iniciativa global que persigue que los datos y la información, especialmente las que poseen las administraciones públicas, se publiquen de forma abierta, regular y reutilizable para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control.

**Objetivo:** fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana y el desarrollo económico.



## Madrid Participa

[← Volver](#)

### Portada

Destacamos

Actividades de participación

Asociaciones | Fomento

### Destacamos

- Fomento del Asociacionismo
- Participación individual: Consultas Ciudadanas y Programa de Voluntariado Municipal
- Reequilibrio territorial y social: participación presupuestaria, Planes de barrio y Planes Especiales de inversión.

*\*Proyectos coordinados por la unidad responsable de Participación Ciudadana y Voluntariado*



### barrio

barrio son instrumentos que, desde los participativos, mediante medidas, programas consensuados tienen corregir los desequilibrios entre los



Aplicación de los principios del Gobierno Abierto en el ámbito interno: ■ Transparencia ■ Diálogo activo ■ Comunicación multidireccional ■ Participación ■ Colaboración ■ Conocimiento abierto y ■ Corresponsabilidad.

**2014** Todos los empleados pueden participar aportando **ideas** para mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía → 287 ideas

De las 20 seleccionadas, todos los empleados pueden **votar** para elegir 5 → 2.811 votos

Las 5 ideas más votadas se transformaron en **proyectos**, de los cuales el ganador fue "Unificación de tarjetas madrileñas"

	Visitas	Visualizaciones
AUDIENCIA	21.805	74.028

	% Volvería a participar	% Animaría a participar
EVALUACIÓN	73,3	71,4







## Protección de Datos

### Líneas de actuación

- Estructura Organizativa:  
Responsables de Ficheros e Interlocutores
- Formación y Difusión
- Elementos de seguridad: auditorías
- Adecuación y revisión de ficheros declarados a la APDCM
- Normativa interna: instrucciones
- Integración en los procesos: leyendas impresos, proceso de declaración, proceso publicaciones Web, cláusulas informativas
- Sistema Informático de Gestión de Protección de Datos



	2007		2011	2012	2013	2014
Ficheros declarados a la APD	---		30	23	17	44
Responsables de Ficheros	---		11	13	5	24
Interlocutores	---		19	15	25	17
Auditorías	---		19	16	22	18
Cursos	---		11	4	6	6
Instrucciones	---		1	---	---	---



[Inicio](#)

[ayre sectorial](#)
[a mi ayre](#)

[Buscar](#)

Búsqueda avanzada

Está en: [Inicio](#) | [Gestión municipal](#) | [Protección de datos](#)

- Ayuntamiento
- Normativa
- Gestión municipal
  - Administración electrónica
  - Calidad y evaluación
  - Compras
  - Contratación
  - Estadística
  - Fondos europeos
  - Intervención
  - Patrimonio e inventario
  - Presupuestos
  - **Protección de datos**
  - Servicios internos
  - Subvenciones
  - Sugerencias y reclamaciones
- Personas

## Protección de datos

[▸ imprimir](#) [▸ enviar a un compañero](#) [▸ añadir a favoritos](#)

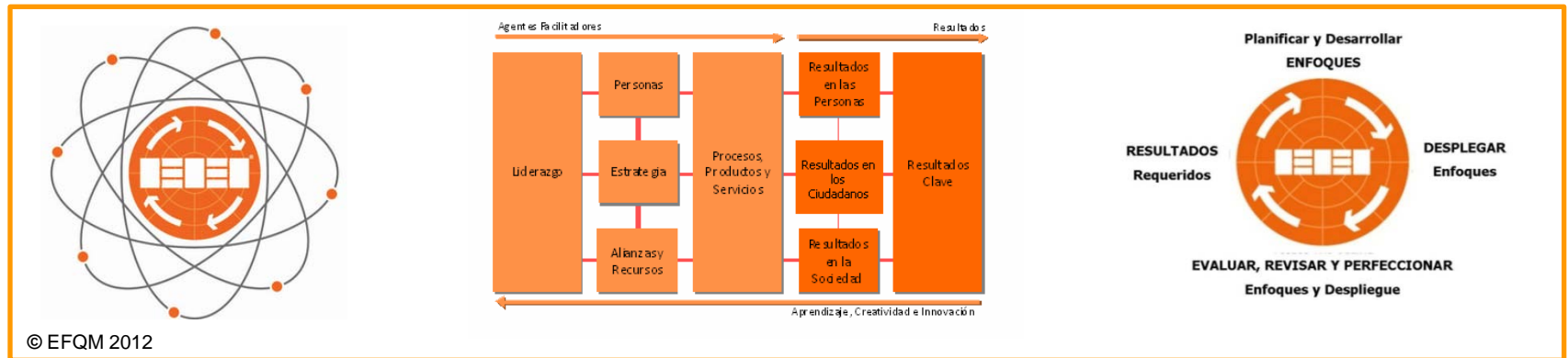


En este espacio se reúne toda la información relacionada con la protección de datos en el Ayuntamiento de Madrid.

- **Comunicación >**
- **Enlaces de interés >**
- **Interlocutores y ficheros >**
- **Manuales, instrucciones y procedimientos >**
- **Normativa >**
- **Formación y proyectos >**
- **Consulta de Protección de Datos >**

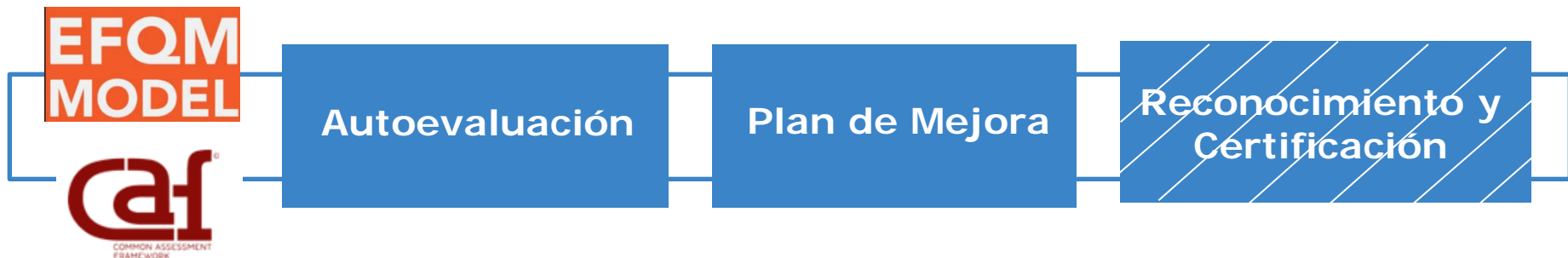
## Cartas de Servicios

### Modelos EFQM y



## Modelos EFQM y CAF en el Ayuntamiento

- **Agencia para el Empleo**  
EFQM desde 2006. 300+
- **Agentes Movilidad**  
EFQM desde 2009. 400+  
Caf en 2015
- **SAMUR**  
EFQM desde 2009. 500+
- **Policía**  
EFQM desde 2006. 400+
- **CIFSE**  
EFQM desde 2009. 300+
- **Línea Madrid**  
EFQM desde 2010. 500+
- **Madrid Salud**  
EFQM en 2011. 400+  
Caf en 2014. 500+





- Unidad Técnica de Estudios. Dpto Salud Pública. Instituto de Salud Pública. 2009
- CIFSE. 2008
- SAMUR. 2008
- ~~Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda. 2007~~
- Servicio de Ordenación del Consumo. 2001
- Laboratorio de Salud Pública. Madrid Salud. 2000



[Standards](#) > [Management system standards](#) > [ISO 9000](#)

## ISO 9000 - Quality management

ISO 9001:2008 —→ 2015

## “Guía”

- Terminología
- Modelo de Mapa
- Modelo de Ficha
- Herramienta: Visio
- Revisión

## Mapa de Procesos del Ayuntamiento de Madrid

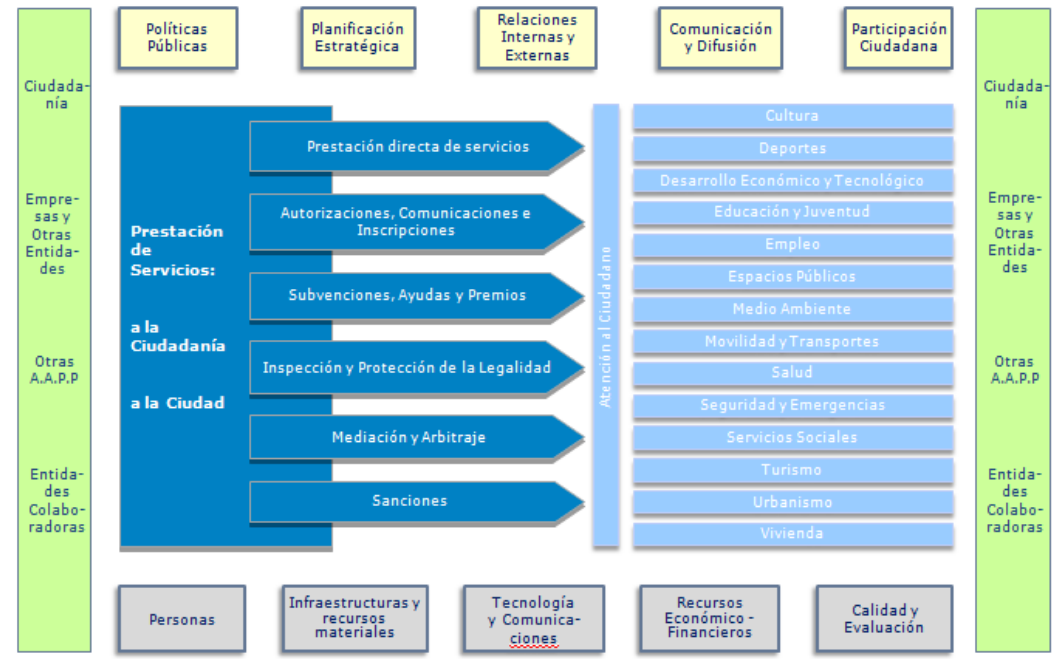
## Mejora de Procesos



## Modelos de Calidad



### Mapa de Procesos del Ayuntamiento de Madrid





The screenshot shows the 'ayre' portal interface. At the top, there is a navigation bar with the 'ayre' logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Biblioteca', 'Corporativo', 'Gestión Municipal', 'Laboral', and 'Legal'. The main content area is divided into three columns: 'Novedades' (News), 'Avisos' (Announcements), and 'Destacamos' (Highlights). The 'Novedades' column features a section for 'Novedades Programa Aventura. Junio' with a sub-header 'Nuevas empresas y ofertas renovadas'. The 'Avisos' column lists 'Veranos de la Villa 2010', 'Descubre Madrid con el Patronato de Turismo', and 'PhotoEspaña 2010'. The 'Destacamos' column includes 'Nueva presentación y contenidos de Bomberos', 'Acuerdo-Convenio 2008-2011', and 'Instrucciones de Protección'. On the right side, there are three small icons: 'Transporte', 'Callejero', and 'El tiempo'. Below these icons, there is a section for 'resumen de prensa' (press summary) and a 'TABLÓN DE ANUNCIOS' (noticeboard). A large orange box is overlaid on the bottom right of the screenshot, containing the text: 'Intranet -> entorno web al que solo acceden las personas de una organización' and 'Intranet en el Ayuntamiento de Madrid -> ayre (Ayuntamiento en Red)'.

Está en: Inicio

desconectar

## ayre general

### Novedades

**Aventura** Novedades Programa Aventura. Junio  
Nuevas empresas y ofertas renovadas

### Avisos

Veranos de la Villa 2010  
Descubre Madrid con el Patronato de Turismo  
PhotoEspaña 2010

### Destacamos

Nueva presentación y contenidos de Bomberos  
Acuerdo-Convenio 2008-2011  
Instrucciones de Protección

Transporte Callejero El tiempo

resumen de prensa

TABLÓN DE ANUNCIOS

**Intranet** -> entorno web al que solo acceden las personas de una organización  
Intranet en el Ayuntamiento de Madrid -> **ayre**  
(Ayuntamiento en Red)

## Ayuntamiento de Madrid



Organización grande (26.200 empleados)  
Territorialmente dispersa  
Numerosas sedes  
Numerosas y variadas funciones

## OBJETIVOS

- Dar acceso a la información de forma rápida, actualizada, fiable y transparente
- Distribuir y compartir conocimiento para mejorar e innovar
- Potenciar las relaciones entre empleados y entre éstos y el Ayuntamiento
- Facilitar la comunicación entre los empleados del Ayuntamiento

- Comunicación interna
- Gestión del conocimiento
- Participación
- Interacción entre empleados y Ayuntamiento



- Diseño gráfico 2011
  - Arquitectura de información: 3 entornos
    - ayre general: contenidos transversales
    - ayre sectorial: contenidos sectoriales
    - A mi ayre: contenidos de interés individual
  - Estructura temática/funcional
  - Gestión de contenidos descentralizada
- Aspectos institucionales (directorio, estructura, ...) ■ Comunicación (resúmenes prensa) ■ Apoyo a la gestión (presupuestos, contratación, servicios internos, compras ...)
  - 15 Sectoriales: Empleo, Atención Ciudadano, Salud, ...
  - Información personal (nómina, control horario, permisos y vacaciones, ...), jornada, formación, empleo, tablón, ...

**Opciones sociales:** encuestas, foros, comunidades de trabajo

**Utilidades y herramientas:** suscripciones, favoritos, buscador, aplicaciones, firma electrónica, generador de pdf, bases de datos legales, revistas electrónicas

	2007		2011	2012	2013	2014
Visitas	---		4.746. 843	5.349.257	6.157.937	6.113.837
Páginas vistas/solicitadas en la Intranet (I.A.)*	---		42.806.894	43.997,45	46.681,31	27.750.192 (En enero 2014 se ajustó la herramienta analítica; de ahí la disminución de datos en este indicador)
Usuarios únicos de la Intranet (I.A.)*	16.516		19.723	19.874	18.679	18.657
Sectoriales ayre	-----		10	13	14	15

\* El número de usuarios únicos y de páginas vistas está directamente relacionado con la audiencia potencial que son los empleados del Ayuntamiento y sus OOAA, que han ido disminuyendo progresivamente.

El acceso a través de la extranet está operativo desde diciembre de 2014.

**BOAM**

## Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid

### Formación



Dentro del Plan de Formación de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos que cada año se elabora por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid, los programas de calidad constituyen una parte fundamental para la difusión de los principios básicos de la calidad. Las acciones formativas que se integran en estos programas, van dirigidas al personal de todas las unidades de la Administración Municipal y se destinan a adquirir conocimientos en las técnicas y herramientas

necesarias para ofrecer unos servicios públicos de calidad.

▶ [Plan de Formación en Calidad 2015 >](#)

▶ [Plan de Formación en Calidad 2014 >](#)

▶ [Plan de Formación en Calidad 2013 >](#)

▶ [Plan de Formación en Calidad 2012 >](#)

## Principales Acciones Formativas del Plan de Formación en Calidad (1)

**Atención al Ciudadano** -> Elaboración normalizada de impresos municipales ■ Redes sociales en la Administración 2.0 ■ Registro General ■ Cita previa ■ Gestión de actividades y eventos en vignette ■ Gestión de formularios electrónicos en vignette ■ Gestión del SER ■ Gestión tarjeta azul ■ Introducción a webtrends analytics ■ CRM ■ Sistemas de avisos ■ Comunicación con el Ciudadano ■ Atención al ciudadano con discapacidad ■ Atención al ciudadano inmigrante ■ Atención Presencial en Línea Madrid ■ Tributos municipales para Línea Madrid ■ Lengua de Signos para atención al ciudadano ■ Gestión y calidad de la información ■ Nueva Ordenanza de Salubridad ■ Nueva Ordenanza de Apertura Actividades Económicas ■ Modificación de la Ordenanza de Tramitación de Licencias ■ Tercer nivel de Urbanismo ■ Gestión positiva de las emociones en atención presencial ■ Coaching para atención al ciudadano de calidad

**Calidad y Evaluación** -> Los Modelos de Excelencia EFQM y CAF y su aplicación a la Admón Pública ■ Metodología de Cartas de Servicio ■ Instrumentos de Planificación y Evaluación. Mapa Estratégico y Programa Operativo de Gobierno ■ Evaluación de Planes, Programas y Proyectos ■ Introducción a la Calidad ■ Herramientas de Gestión de Calidad ■ Organización y Funcionamiento de los Grupos de Mejora ■ Metodología de Evaluación de las Necesidades y de la Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios ■ Gobierno abierto y transparencia en la gestión municipal ■ Calidad y Atención al Ciudadano ■ Comunicación Interna como Estrategia de Gestión en las Organizaciones ■ Gestión básica de contenidos para el Portal de Intranet en VCM (Vignette) ■ La intranet del Ayuntamiento de Madrid

### Plan de Formación en Calidad





## Principales Acciones Formativas del Plan de Formación en Calidad (y 2)

**Administración Electrónica** -> Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos: La Ley 11/2007 ■ SIGSA, Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo ■ Gestión de trámites de la Sede Electrónica del Ayto. de Madrid en Vignette ■ Gestión de Formularios Electrónicos en Vignette ■ Operaciones de registro para la acreditación, emisión y gestión de certificados electrónicos de empleado público

**Protección de Datos** -> Protección de Datos y Legislación para Personal Municipal ■ Interlocutores de Protección de Datos

**SyR** -> Sugerencias y Reclamaciones de los Ciudadanos ■ Gestión de sugerencias y reclamaciones en PLATEA y obtención de informes en BI

**Innovación** -> evaluación de proyectos en las convocatorias de subvenciones. pago por resultados ■ Diseño y Elaboración de Proyectos de Mejora



		2007			2011		2012		2013		2014	
		A	E		A	E	A	E	A	E	A	E
Acciones Formativas	Atención al Ciudadano	2	5		10	23	10	17	17	31	17	30
	Calidad y Evaluación	6	22		11	11	6	16	12	17	15	29
	Admon Electrónica	---	---		2	9	1	3	3	14	4	23
	Protección de Datos	2	16		2	11	2	5	2	6	1	16
	Sugerencias y Reclamaciones	---	---		1	4	1	4	1	3	2	3
	Innovación	---	---		---	---	---	---	1	2	1	1
Satisfacción de los alumnos	Atención al Ciudadano	DND			4,14		4,29		4,25		4,22	
	Calidad y Evaluación	DND			4,16		4,21		4,23		4,21	
	Admon Electrónica	---			4,05		3,27		4,10		4,23	
	Protección de Datos	DND			4,36		4,12		4,10		4,25	
	Sugerencias y Reclamaciones	---			4,18		3,98		3,54		4,07	
	Innovación	---			---		---		3,88		75% de participantes repetirían	

**Organización y participación en foros, jornadas, congresos y seminarios** tanto nacionales como internacionales, en temas de calidad, atención al ciudadano, evaluación, ...



## Colaboración con Organizaciones públicas y privadas

- AGE: Ministerio de Administraciones Públicas, Dirección General de Tráfico, Dirección General del Catastro, Agencia Española de Evaluación, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, ...
- Comunidades Autónomas: Madrid, Castilla León, ...
- Ayuntamientos: Alcobendas, Barcelona, Calviá, Málaga, ...
- Universidades: Complutense, Rey Juan Carlos, Autónoma, Carlos III, Oberta de Catalunya, ...
- Otras Organizaciones públicas: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), ...
- Otras Organizaciones privadas: Asociación Española para la Calidad (participación en Comités), Club Excelencia en la Gestión, Transparencia Internacional, Merco Ciudad, ...

## Miembro corporativo de Organizaciones



club excelencia en gestión



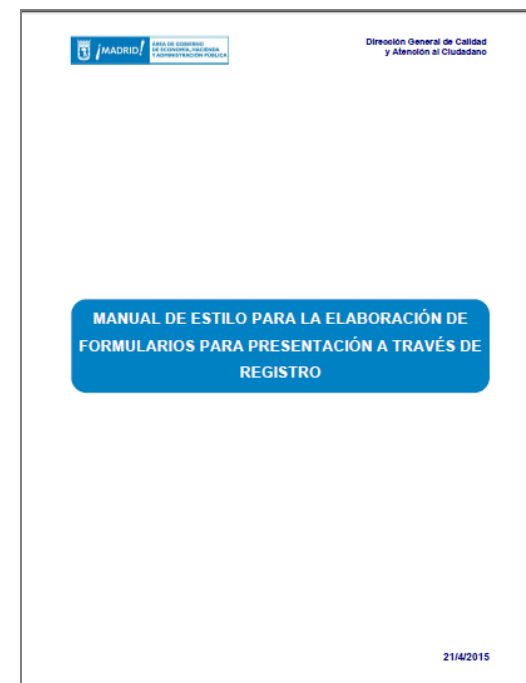
Red de Entidades Locales por la Transparencia  
y la Participación Ciudadana

## Publicaciones (1)

- **Línea Madrid.** Estudios de satisfacción de usuarios 1999-2011.
- Memorias EFQM Línea Madrid (2012 y 2014).
- Marco común sobre las **Cartas de Servicios** en las Administraciones Públicas Españolas (2015). Elaborado con la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos.
- Metodología de autoevaluación, mejora y certificación con los **Modelos EFQM y CAF** en el Ayuntamiento de Madrid (2014).
- Memoria del Proyecto Innovando Juntos 2014 Ayuntamiento de Madrid (2014)
- **Sugerencias y Reclamaciones.** 5 publicaciones: Procedimiento para la tramitación y contestación de SyR (2014); Elaboración de Informes de Evaluación de SyR (2014); Manual de SyR (5ª edición, 2014); funcionalidades y manejo detallado de la aplicación PLATEA-SYR y de BI Data Warehouse.
- **Inventario de procedimientos** del Ayuntamiento de Madrid. 3 actualizaciones 2012, 2013 y 2014.

## Publicaciones (y 2)

- Manuales de gestión de Administración Electrónica. Total 33 Manuales: Inspección de Sanidad y Consumo; Mercadillos, Situated Aislados, Otros Situated; Gestión interesados SIGSA; Botellón; matrimonios civiles; de la Agencia Tributaria; de Relaciones con los Tribunales; Responsabilidad Patrimonial; identificaciones Industriales y Autorizaciones de Vertidos; ...
- Manuales sobre gestión de **Certificados Electrónicos**. Total 6 Manuales: Firma electrónica en formato PDF; Obtención del certificado electrónico de empleado público; Registro de firma electrónica en Oficinas externas; Registro de firma electrónica en Oficinas internas; Cambio de pin; Renovación de la firma electrónica.
- Manuales sobre gestión de **trámites y formularios electrónicos**. Total 6 Manuales: Configuración de trámites con formularios electrónicos WFORM; Edición y publicación de formularios electrónicos VCM. Configuración de trámites con Registro Electrónico. Formulario Genérico. Formulario Específico; Manual de edición y publicación de trámites.
- **Protección de datos personales**: Relación de ficheros inscritos en la Agencia Española de Protección de Datos (2015); Leyendas informativas del artículo 5 LOPD (última actualización, abril 2015); Cláusulas contractuales en cumplimiento del artículo 12 LOPD (última actualización, enero 2015); Modelo de documento de seguridad de tratamientos automatizados (ultima actualización, febrero 2015)

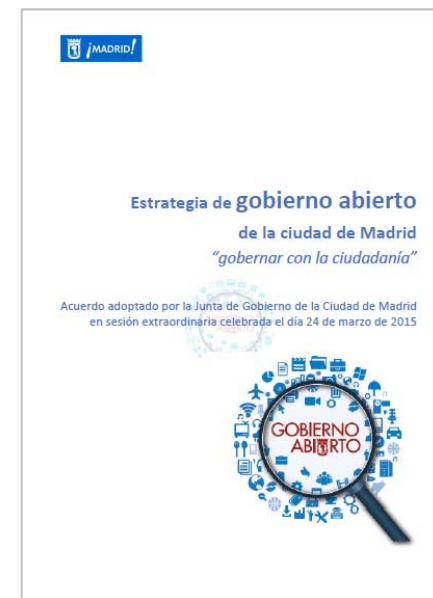


# Próximos pasos

Desarrollo de la **Estrategia para un Gobierno Abierto** aprobada por la Junta de Gobierno el 24 de marzo de 2015

## Plan de Calidad 2015-2019

- Nuevos objetivos para los Proyectos ya implantados
- Nuevos Proyectos
  - Gestión Pública Responsable -> Responsabilidad Social y Buen Gobierno de las Administraciones





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



# Observatorio

<b>madrid</b> <i>una ciudad de referencia, competitiva y sostenible</i>			
<b>CIUDAD CONHECIDA</b> Avanzar hacia una sociedad cada vez más conectada, con grandes oportunidades para compartir, aprender y crecer.	<b>CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA</b> Promover un modo de pensar y de vivir que genere bienestar y bienestar con el entorno.	<b>CIUDAD SOSTENIBLE</b> Desarrollar un modelo de desarrollo urbano y sostenible.	<b>CIUDAD COMPETITIVA</b> Consolidar a Madrid como centro de la actividad económica de España y del mundo.
Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Diseñar una política de cultura, innovación y desarrollo. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad.	Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad.	Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad.	Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad. Promover el desarrollo, innovación y la creatividad.
<b>CIUDAD BIEN GOBIERNADA</b> Gestionar una política local y una política municipal que garanticen la transparencia y la eficiencia.	Gestionar una política local y una política municipal que garanticen la transparencia y la eficiencia.	Gestionar una política local y una política municipal que garanticen la transparencia y la eficiencia.	Gestionar una política local y una política municipal que garanticen la transparencia y la eficiencia.

