

Estrategia de **gobierno abierto** de la ciudad de Madrid *“gobernar con la ciudadanía”*



Introducción	4
“Hacia un gobierno abierto de la ciudad de Madrid”	5
 El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en transparencia, apertura de datos (datos abiertos) y participación ciudadana	7
El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en transparencia.....	8
Observatorio de la Ciudad	8
Portal de Transparencia	10
Evaluaciones externas de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid	13
El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en apertura de datos (datos abiertos).....	15
Portal de Datos Abiertos.....	15
El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en participación ciudadana.....	19
Fomento del asociacionismo	19
Participación individual: Consultas ciudadanas y programa de voluntariado municipal	20
Reequilibrio territorial y social	22
Sugerencias y reclamaciones ciudadanas	26
Redes sociales	30
Innovando juntos	32
 Los nuevos retos del Ayuntamiento de Madrid en Gobierno Abierto	34
Línea estratégica transparencia: garantizar la máxima transparencia en la gestión de la ciudad.....	35
Actuación: Transparencia en los cargos públicos	38
Actuación: Transparencia en la función pública	39
Actuación: Transparencia en la contratación las subvenciones y ayudas públicas	40
Actuación: Transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública	41
Actuación: Procedimiento de solicitud de información pública.....	42
Línea estratégica datos abiertos: facilitar en formato abierto sus datos a la sociedad	43
Actuación: Catálogo completo de datos abiertos	45
Actuación: Estrategia de servicio abierto Open APIs	46
Línea estratégica de participación ciudadana: asegurar siempre la participación y colaboración ciudadana	48
Actuación: Comunidad Virtual de Voluntariado	49
Actuación: Mapa de participación ciudadana	50
Actuación: Modificación Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana	51
Actuación: Participación infantil	52
Actuación: Plataforma participativa ¡IDEAMADRID!	53

Actuación: Canal único de entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias o reclamaciones	54
Actuación: Estrategia global de comunicación en redes sociales	57
Actuación: Participación, colaboración e innovación interna	59
Portal de Gobierno Abierto	61
Planificación y principales hitos	63
 ANEXO.....	 65
Mapa objetivo de sistemas de información	65



Introducción

Este documento plantea la estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid. La Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana impulsan y lideran este proyecto y su coordinación corresponde a la Coordinadora General de Modernización y Administración Pública y al Coordinador de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

El documento ha sido redactado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado, con la colaboración y apoyo tecnológico del organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM).

Se recoge en primer lugar una declaración institucional de compromiso de Gobierno Abierto de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. Después se resume el camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en el impulso de la transparencia, la apertura de datos y la participación ciudadana en la gestión municipal. Posteriormente se presenta la estrategia del Ayuntamiento de Madrid de Gobierno Abierto, qué objetivos persigue y las actuaciones que está poniendo en marcha para favorecer la transparencia, los datos abiertos, la colaboración y la participación ciudadana en la gestión de la ciudad de Madrid. Por último, se incluye la planificación prevista y los principales hitos a cumplir para desarrollar esta estrategia.



“Hacia un gobierno abierto de la ciudad de Madrid”

El Gobierno de la Ciudad de Madrid quiere establecer un compromiso de apertura a la sociedad madrileña mediante la aprobación de una estrategia para desarrollar el Gobierno Abierto. Esta estrategia se fundamenta en tres ejes:

- **La transparencia y la apertura de datos:** su objetivo es ofrecer de forma estructurada y fácilmente accesible toda aquella información relacionada con la planificación y gestión de los recursos públicos y de la actividad municipal. Además el compromiso es proporcionar en formato abierto la información pública de la que dispone el Ayuntamiento para que pueda ser reutilizada y así contribuir al desarrollo de un nuevo sector económico, el sector infomediario¹, y a la generación de nuevos servicios para la ciudad de Madrid.
- **La participación y colaboración ciudadana:** su objetivo es implantar un nuevo modelo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos de la ciudad de Madrid que garantice una eficaz colaboración entre el Ayuntamiento y la sociedad y una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.
- **La rendición de cuentas:** el objetivo último de esta estrategia es la rendición de cuentas del gobierno de la ciudad de Madrid a la ciudadanía.

La estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid pretende hacer posible un avance sustancial en esta materia, estructurando, planificando e impulsando actuaciones organizativas y técnicas. Las principales líneas de actuación que está y va a seguir desarrollando el Ayuntamiento de Madrid en su estrategia de Gobierno Abierto son:

- Publicación y puesta a disposición del ciudadano del conjunto de **información** que sea obligatoria en aplicación de la Ley de Transparencia², la que demanden organismos externos independientes de evaluación y aquella solicitada con mayor frecuencia por la ciudadanía. Esta información se ofrecerá de forma estructurada, fácilmente accesible y actualizada periódicamente en el Portal de Transparencia (www.madrid.es/PortaldeTransparencia).
- Puesta en marcha de un procedimiento de entrada y tratamiento de **solicitudes de información** pública por parte de los ciudadanos.

¹ Sector Infomediario: conjunto de empresas que generan productos y/o servicios para su comercialización a terceros, a partir de la información del sector público. Esto incluye, tanto a las empresas que se han creado con esta finalidad como a aquellas que pese a no tener ésta como única finalidad, poseen un área y/o departamento específico dedicado a la creación y comercialización de nuevos productos y/o servicios basados en la información del sector público.

ONTSI (2012) “*Estudio de caracterización del Sector Infomediario en España Edición 2012*”. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (ONTSI).

http://www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/info_sector_infomediario_2012_vfr.pdf

² Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, publicada en el BOE de 10 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12887.pdf>

- Impulso de una estrategia de **Datos Abiertos**, que el Ayuntamiento a través de su Portal de Datos Abiertos (<http://datos.madrid.es/portal/>) pone a disposición del sector infomediario y la ciudadanía en general, para utilizarlos, procesarlos y darles un nuevo valor, estimulando la generación de nuevos servicios basados en ellos para la ciudad de Madrid.
- Creación de un espacio de **participación** en el que la ciudadanía podrá proponer ideas para mejorar la calidad de vida en Madrid y sus servicios públicos, también tendrá oportunidad de participar en propuestas del gobierno y la administración de la ciudad con sus comentarios y valoraciones generándose nuevos canales cercanos de diálogo y participación.
- Nuevo modelo de gestión y de escucha activa en **redes sociales** del Ayuntamiento de Madrid.
- Publicación de un **Portal de Gobierno Abierto** como elemento integrador de las diferentes actuaciones recogidas en las líneas estrategias de transparencia, datos abiertos y participación ciudadana.



El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en:

transparencia, apertura de datos (datos abiertos) y participación ciudadana



El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en transparencia

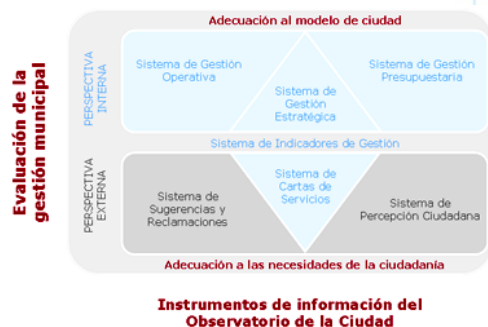
Observatorio de la Ciudad



El antecedente normativo en el Ayuntamiento para potenciar mecanismos que garanticen la transparencia del gobierno, lo constituye el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana³ que recoge en su artículo 7 el derecho de los ciudadanos a ser informados de los resultados de la gestión municipal. Esta voluntad de transparencia se hizo operativa con la creación, por Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006, del **Observatorio de la Ciudad** como instrumento del Ayuntamiento de Madrid para la difusión e información de los resultados de la gestión municipal a la ciudadanía. Desde su nacimiento, el Observatorio de la Ciudad ha basado sus actuaciones en los principios de transparencia y objetividad, tal y como recoge el artículo 2.3 del decreto de su creación.

El Observatorio de la Ciudad en sus más de ocho años de existencia ha ido desarrollando un conjunto de instrumentos de información, que tienen en cuenta dos perspectivas:

- ✓ La perspectiva interna de la propia organización municipal, que recoge información de diversos sistemas de indicadores de gestión.
- ✓ La perspectiva externa, que recoge la opinión de los ciudadanos respecto al funcionamiento de los servicios municipales y su satisfacción con ellos.



Los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad son:

- ✓ Sistema de Gestión Estratégica: recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira. Esta estrategia se expresa a través de un conjunto de objetivos, que se representan gráficamente en el Mapa Estratégico.

³ Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid publicado en el BOCM de 22 de junio de 2004 http://www.madrid.es/boletines-vap/generacionPDF/ANM2004_22.pdf?idNormativa=b5117b3cb0e4f010VgnVCM1000009b25680aRCRD&nombreFichero=ANM2004_22&cacheKey=65



- ✓ Sistema de Gestión Operativa: recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno (POG) como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.
- ✓ Sistema de Gestión Presupuestaria: recoge información relativa al Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid como instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según la líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.
- ✓ Sistema de Cartas de Servicios: recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.
- ✓ Sistema de Percepción Ciudadana: reúne información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que les presta el Ayuntamiento de Madrid, utilizando para ello diversos estudios de opinión que quedan recogidos en el Banco de Estudios.
- ✓ Sistema de Sugerencias y Reclamaciones: recoge información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano, analizando las sugerencias y reclamaciones que ellos presentan.

La información recogida a través de estos sistemas se publica en el sitio Web del Observatorio de la Ciudad (www.madrid.es/ObservatoriodelaCiudad), difundiendo los resultados de la gestión municipal a la ciudadanía.

Portal de Transparencia

Ya desde 2012
Portal de
Transparencia



El Ayuntamiento de Madrid publicó en diciembre de 2012 el **Portal de Transparencia** (www.madrid.es/PortaldeTransparencia) en la Web municipal, con el objetivo de facilitar a los ciudadanos el acceso a la información de todos los asuntos del gobierno de la ciudad, para estimular la confianza en la administración y la participación ciudadana. Aunque la Ley de Transparencia no contempla de forma obligatoria para la administración local el desarrollo de un Portal de Transparencia y las obligaciones de publicidad activa para las entidades locales no entrarán en vigor hasta el 11 de diciembre de 2015, la publicación del Portal de Transparencia refleja la voluntad clara del gobierno municipal de Madrid de garantizar la transparencia de su gestión.

El Portal de Transparencia está estructurado en seis canales. El primero tiene un contenido introductorio, de presentación, y los cinco canales restantes tienen contenidos informativos agrupados en los siguientes epígrafes:

- ✓ Información institucional y organizativa.
- ✓ Planificación y evaluación.
- ✓ Gestión económico-financiera.
- ✓ Relación con la ciudadanía.
- ✓ Información de relevancia Jurídica.

En el apartado de información institucional y organizativa se publica información sobre:

- ✓ El Pleno: la Corporación actual; las actividades del Pleno y Comisiones (convocatorias y actas); los grupos políticos y las retransmisiones del Pleno.
- ✓ La Junta de Gobierno: su composición y datos biográficos de sus miembros y las ruedas de prensa.
- ✓ Los Distritos: la composición de las Juntas municipales de Distrito; las actas y acuerdos de los Plenos y los Consejos Territoriales.



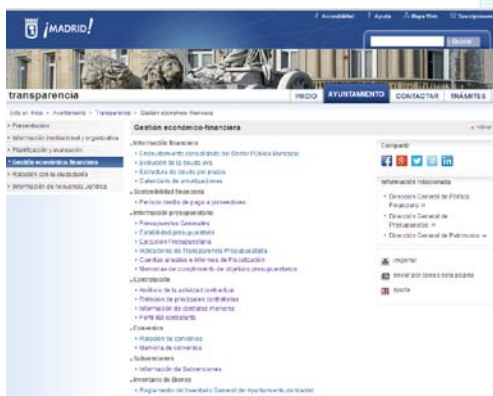
- ✓ Las retribuciones de la Alcaldesa, altos cargos, directivos y personal eventual.
- ✓ La estructura organizativa: organigramas; estructura y competencias de las Áreas de Gobierno y los Distritos; las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT).
- ✓ El Sector Público y los Organismos Autónomos: estructura del Sector Público; Organismos Autónomos; Empresas municipales; Empresas Mixtas; Empresas participadas; el presupuesto, el personal y las retribuciones de los Organismos Autónomos y del Sector Público.
- ✓ Los procesos selectivos: oferta pública de empleo; oposiciones; bolsa de trabajo; de los procesos de consolidación de empleo y de funcionarización.



En el apartado de planificación y evaluación se publica información sobre el Sistema de Gestión Estratégica (Mapa estratégico, evolución de los indicadores estratégicos y el acceso directo al Sistema de Información) y del Sistema de Gestión Operativa (Programa Operativo de Gobierno, evaluación del Programa Operativo de Gobierno y el acceso directo al Sistema de Información)

En el apartado de gestión económico-financiera se publica información sobre:

- ✓ Información financiera: el endeudamiento consolidado del Sector Público Municipal; la evolución de la deuda viva; la estructura de deuda por plazos y el calendario de amortizaciones.
- ✓ La sostenibilidad financiera: el período medio de pago a proveedores.
- ✓ Información presupuestaria: los presupuestos generales; la estabilidad presupuestaria; la ejecución presupuestaria; los indicadores de transparencia presupuestaria; las cuentas anuales; los informes de fiscalización y las memorias de cumplimiento de objetivos presupuestarios.
- ✓ La contratación: análisis de la actividad contractual; relación de principales contratistas; información de contratos menores y acceso al Perfil del contratante.
- ✓ Los convenios: relación de convenios y la memoria de convenios.
- ✓ Las subvenciones.
- ✓ El inventario de Bienes.





En el apartado de relación con la ciudadanía se publica información sobre:

- ✓ Los compromisos de Calidad: el Sistema de Cartas de Servicios.
- ✓ La participación ciudadana, Madrid Participa: la participación individual, territorial, sectorial y presupuestaria.
- ✓ La opinión de la ciudadanía: la encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la Ciudad de Madrid y los estudios sectoriales de opinión y satisfacción ciudadana.
- ✓ Las sugerencias y reclamaciones: las estadísticas de sugerencias y reclamaciones y la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.



En el apartado de información de relevancia jurídica se publica información sobre:

- ✓ La tramitación de textos normativos.
- ✓ Las normas aprobadas por el Pleno pendientes de publicación.
- ✓ Los acuerdos del Pleno.
- ✓ Los proyectos normativos y acuerdos de la Junta de Gobierno sometidos a información pública.
- ✓ Los acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno.
- ✓ Las sentencias judiciales.

El Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid tiene una vocación de mejora permanente: además de la información que obliga a publicar la Ley de Transparencia, se van incorporando aquellos contenidos que solicita la ciudadanía o que demandan organismos de evaluación externa.

Evaluaciones externas de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid

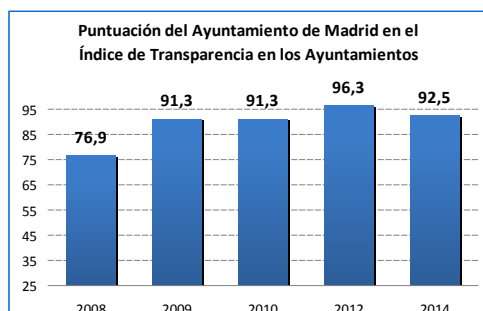


Índice de Transparencia de los Ayuntamientos ITA

Desde el año 2008 elabora el **Índice de Transparencia en los Ayuntamientos (ITA)** para evaluar si la información que los Ayuntamientos facilitan a sus ciudadanos en sus páginas Web se ajusta a los criterios de transparencia. Transparencia Internacional (TI) (www.transparencia.org.es) es una ONG internacional fundada en 1993 dedicada a combatir la corrupción política, utilizando principalmente la divulgación de información, la accesibilidad de los ciudadanos a la información pública. El Índice de Transparencia en los Ayuntamientos (ITA) consiste en la evaluación de 80 indicadores agrupados en seis áreas:

- ✓ Información de la Corporación.
- ✓ Relaciones con los ciudadanos y la sociedad.
- ✓ Transparencia económico-financiera.
- ✓ Transparencia en las contrataciones y costes de los servicios.
- ✓ Transparencia en materias de urbanismo, obras públicas y medio ambiente.
- ✓ Indicadores Ley de Transparencia.

sobresaliente resultado en la evaluación ITA



ITA se viene aplicando desde 2008 con una periodicidad anual, con la excepción del año 2011 en que no se llevó a cabo. El resultado es un ranking de transparencia de los mayores Ayuntamientos de España (110 municipios en el año 2014).

La evaluación ITA del Ayuntamiento de Madrid a lo largo de estos años es un reflejo del esfuerzo en transparencia del gobierno municipal. De un resultado inicial el año 2008 del 76,9% se ha pasado a una puntuación en el ITA 2014 del 92,5%.

Test de aplicación municipal de la Ley de Transparencia

El [Test de Aplicación municipal de la Ley de Transparencia](#) analiza la situación de los 144 municipios españoles de más de 50.000 habitantes. Este Informe ha sido finalizado en julio de 2014 por el Equipo de Investigación del Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Rey Juan Carlos (URJC), dentro de un Convenio entre Galileo Ingeniería y Servicios, S.A. y la URJC para colaborar en el Proyecto denominado "Plataforma *Cloud* de Contabilidad SICAL", cofinanciado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

El objetivo general es valorar, en términos cuantitativos, el grado de adecuación actual de los ayuntamientos a la Ley de Transparencia en el ámbito municipal en dos aspectos diferentes:

- ✓ Calidad y adecuación a la Ley de la información publicada.
- ✓ Facilidad de acceso a dicha información.

Los cuatros bloques de información analizados son los siguientes:

- ✓ Información institucional organizativa y de planificación.
- ✓ Información jurídica.
- ✓ Información económica, presupuestaria y estadística.
- ✓ Solicitud de acceso a la información.

El resultado de Madrid es de 4,28 sobre un máximo de 5 puntos situándose en tercera posición tras Sevilla y Santander.

Localidad	V1	V2	V3	V4	Transparencia
1 Sevilla	3,18	5,00	4,85	5,00	4,38
2 Santander	4,09	5,00	4,12	5,00	4,29
3 Madrid	3,64	5,00	4,71	3,33	4,28
4 Alcobendas	4,55	5,00	3,97	4,17	4,27
5 Oviedo	2,73	5,00	5,00	4,17	4,23
6 Bilbao	4,09	5,00	3,82	5,00	4,14
7 Gijón	3,18	5,00	4,41	4,17	4,08
8 Valladolid	3,64	5,00	3,97	4,17	3,99
9 Palma de Mallorca	2,27	5,00	4,71	4,17	3,95
10 Alcalá de Henares	3,64	5,00	3,97	3,33	3,91

El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en apertura de datos (datos abiertos)

Portal de Datos Abiertos



En marzo de 2014
Portal de datos
Abiertos



159 conjuntos de datos
>400 ficheros
>175.000 descargas

Disponible el
presupuesto y su grado
de ejecución

El **Portal de Datos Abiertos** del Ayuntamiento de Madrid (<http://datos/madrid.es>) fue publicado en marzo de 2014, con un primer conjunto de datos, que se va ampliando de forma progresiva. Su objetivo es fomentar el desarrollo económico, la eficiencia, la participación ciudadana y la transparencia, ofreciendo de forma estructurada y fácilmente accesible la principal información relacionada con la utilización de los recursos públicos y con la planificación y gestión de la actividad municipal. De un catálogo inicial de 74 conjuntos de datos (datasets) y 159 ficheros descargables se ha pasado, en marzo de 2015, a 165 conjuntos de datos, más de 450 ficheros descargables con más de cuatro millones y medio de registros de información (y más de 100 millones con información exclusiva de intensidad de tráfico) y con el claro compromiso de continuidad y crecimiento.

Las cifras globales de utilización han supuesto más de 250.000 descargas de ficheros de datos.

Desde este primer momento, se pone a disposición de las empresas y ciudadanos conjuntos de datos valiosos como es el censo de locales y actividades, el cual puede ser utilizado para hacer estudios de mercado diversos, el callejero con todo nivel de detalle, el cual es fundamental para cualquier georreferenciación, el padrón municipal y otros conjuntos de información de tráfico y de movilidad en la ciudad, así como el presupuesto municipal y su ejecución, situación y servicios de centros e instalaciones municipales, etc.

Esta iniciativa nace con un claro compromiso de continuidad y crecimiento, de mejora en las funcionalidades y en la información que se ofrece, lo que ha supuesto la ampliación de los conjuntos de datos publicados progresivamente, y se sigue trabajando en esta línea.

El objetivo de un portal de estas características es que los datos sean utilizados, se descarguen por los usuarios potenciales.

¡Datos más descargados!

Intensidad tráfico

Censo de locales

Puntos de interés de
transporte

Callejero

Padrón Municipal

Bibliotecas

Ejecución presupuestaria

Información EMT

Actividades gratuitas

Bibliotecas

Cámaras de tráfico

Dentro del propio portal, se puede ver asociado a cada conjunto de datos las descargas que se han realizado, a modo de contador y como indicador de la utilidad de los ficheros. Desde el inicio hay una serie de conjuntos de datos que son los más demandados, lo cual reafirma la decisión de iniciar este portal con estos conjuntos de datos que configuran una gran parte de la valiosa información del Ayuntamiento. Destacan por su número de descargas los siguientes conjuntos de datos:

- 1). Tráfico, intensidad del tráfico, valores.
- 2). Censo de locales y sus actividades.
- 3). Puntos de interés de transporte para navegadores (estaciones de metro, cercanías, autobuses, taxi).
- 4). Callejero vigente de la ciudad: calles o viales, edificios y/o numeraciones, tramos postales y cruces.
- 5). Padrón Municipal.
- 6). Bibliotecas y bibliobuses en la ciudad de Madrid.
- 7). Presupuestos Municipales: ejecución presupuestaria 2014.
- 8). EMT, Autobuses, líneas, paradas, calendario y rutas.
- 9). Actividades gratuitas en Bibliotecas Municipales en los próximos 60 días.
- 10). Cámaras de tráfico.

Se continúa trabajando para ir incorporando nuevos conjuntos de datos, fruto de peticiones de ciudadanos o empresas y de propuestas de la propia organización.

En la relación de los nuevos conjuntos de datos que se acaban de incorporar se da un fuerte impulso en el mundo de la movilidad a la información de la bicicleta y la moto. También empieza a tener un papel relevante, la información de servicios sociales que se irá completando.

Además se ha fijado como línea importante de trabajo el potenciar la difusión externa, para lograr que los sectores interesados y que pueden provocar el desarrollo económico conozcan los datos y puedan utilizarlos en las mejores condiciones, para ello se está trabajando estrechamente con Madrid Emprende y con MediaLab-Prado, para poder abarcar distintos sectores de la sociedad.

**MEDIALAB
PRADO**





Como medida de difusión hay que destacar la organización de un datathon, [MADdata](#), organizado por Everis y Madrid Emprende que se ha celebrado el 27 y 28 de septiembre de 2014, en el que se han realizado trabajos utilizando datos del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid y se premian los proyectos en tres categorías: innovación empresarial, innovación social y visualización de datos.

También se ha colaborado en otros dos hackathones organizados externamente, como han sido, el Open Data Day Madrid celebrado en febrero de 2015 y el UrbanDataFest Madrid celebrado en marzo de 2015.

El portal de Datos Abiertos ha sido finalista en el [Premio OFKN.es](#) (Open Knowledge Spain) en su edición de 2015 en la modalidad de participación de la ciudadanía.

Se está colaborando con el evento “Ojo al Data” Madrid Ciudad de los Datos, que ha organizado Medialab-Prado y que se desarrolla entre el 17 de Marzo y el 6 de Junio de 2015. En la exposición se dispone de un punto de información permanente del Portal de Datos Abiertos y también se desarrollan una serie de actividades de difusión.

Además se está colaborando con el BBVA en un nuevo concurso de datos que se va a celebrar en el segundo trimestre de 2015 y donde también participarán otras ciudades de España.

Se ha participado en el grupo de trabajo que elaboró la normativa AENOR UNE 178301 en materia de Open Data y Ciudades Inteligentes, y que ha sido aprobada en enero de 2015

La mejora progresiva del portal tiene dos vías de trabajo:

- ✓ obtener nuevos conjuntos de datos con la suficiente calidad para su publicación,
- ✓ y mejorar el proceso incorporando sistemas automatizados de publicación de los conjuntos de datos que actualmente se realiza de forma manual.

En la primera línea de trabajo se mantienen reuniones informativas/formativas con todas las Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y empresas públicas. Se envían notificaciones y recordatorios y se solicitan puntualmente los datos que piden los ciudadanos a través del Portal.

Las previsiones de trabajo se mantienen en esta línea para los desarrollos de publicaciones automatizadas y mejoras de la calidad de los datos en sus fuentes de origen, las bases de datos que utiliza el Ayuntamiento en su gestión.

El Portal de Datos Abiertos se estructura en tres apartados:

- ✓ Una parte introductoria, denominada “datos abiertos”: que informa sobre la reutilización, normativa, condiciones de uso (únicamente citar la fuente, ninguna clase de sindicación o pago), preguntas frecuentes, enlaces de interés y noticias, así como enlaza con la potente sección estadística y banco de datos, con la que ya contaba el Ayuntamiento.
- ✓ Catálogo: es la parte central, y realmente importante de un portal de estas características. Aquí se expone toda la información que el Ayuntamiento de Madrid ofrece, por el momento, para su posible reutilización. Los conjuntos de datos se ofrecen en distintos formatos, usando formatos libres o por lo menos estándares de facto, que se pueden descargar directamente, valorar y comentar.
- ✓ Colabora: el Portal de Datos Abiertos nace con una vocación de utilidad, por cuanto la escucha a la ciudadanía y empresas es fundamental. Permite la aportación de todos sobre la utilidad de la información presentada, ofreciendo la posibilidad de realizar propuestas de futura información, siendo esta colaboración imprescindible para la evolución del Portal.

En el apartado colabora se pueden comentar los conjuntos de datos, ver los más valorados, solicitar la publicación de nuevos conjuntos de datos (se informa de estas propuestas y de su estado de análisis), notificar errores e informarnos de las aplicaciones que se han realizado utilizando datos del Ayuntamiento, al mismo tiempo que se ofrece una línea de ayuda de uso de los datos y utilidades del propio portal.

En el tiempo que el apartado colabora está operativo se han recibido más de 50 propuestas de nuevas publicaciones de datos, comentarios, votaciones sobre los publicados, solicitudes de contacto para ayuda y nos han transmitido posibles errores.

El objetivo del Portal de Datos Abiertos es potenciar la generación de negocio en la ciudad utilizando como fuente la información del Ayuntamiento, que es uno de los principales activos que posee, y fomentar la transparencia, dado que se facilita el estudio y análisis de muchas de las actividades municipales.



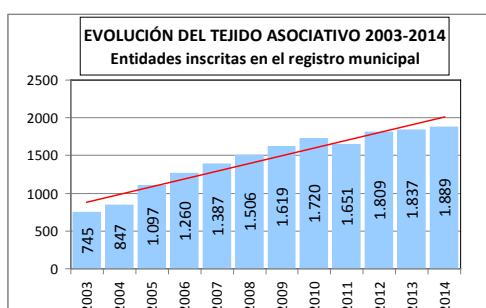
¡Colaboración ciudadana!



El camino recorrido por el Ayuntamiento de Madrid en participación ciudadana

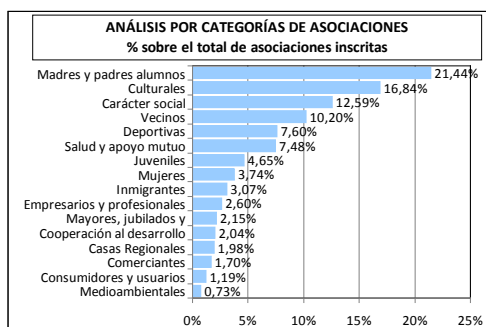
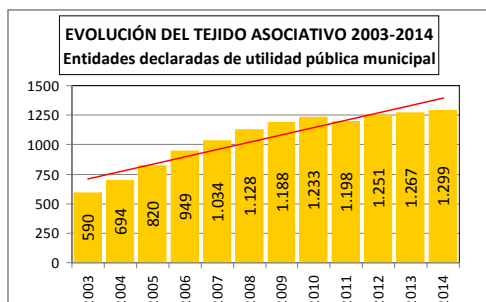
Fomento del asociacionismo

¡Ciudadanía activa!



1.889 asociaciones

1.299 de utilidad pública



El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana⁴ configura una nueva relación entre las asociaciones y la administración municipal: el asociacionismo como expresión colectiva de los ciudadanos con su ciudad y el voluntariado como expresión más comprometida y transformadora.

Los medios que el Ayuntamiento de Madrid ofrece para el **fomento del asociacionismo** son:

- ✓ Medios jurídicos: declaración de utilidad pública municipal, campañas de fomento de la inscripción en el Registro Municipal de Entidades Ciudadanas.
- ✓ Medios económicos: ayudas, subvenciones y convenios.
- ✓ Otros medios materiales y actividades: formación, cesión de locales, asesoramiento, canales de comunicación, etc.

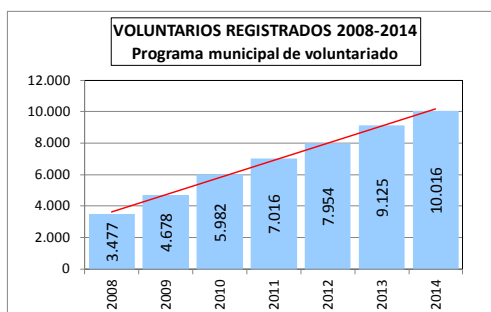
El tejido asociativo ha crecido en Madrid de forma sustancial en los últimos 10 años, pasando de 878 asociaciones inscritas a casi 2.000, lo que supone un 246,58% de incremento.

De esas 1.889 asociaciones inscritas en el Registro Municipal, 1.299 están declaradas de utilidad pública municipal, lo que quiere decir que desarrollan proyectos en la ciudad, y han sido avaladas por los servicios municipales.

En cuanto a las categorías de asociaciones, las Asociaciones de Madres y Padres de Alumnos (AMPAS) representan más del 20% del tejido asociativo de la ciudad. Destacan también las asociaciones culturales y de carácter social, así como las vecinales, que representan un 10% del total.

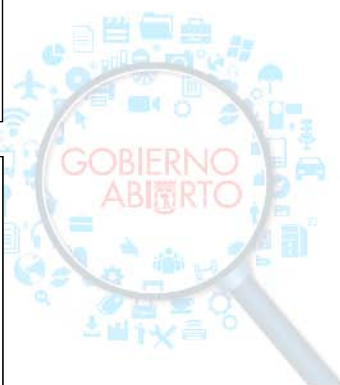
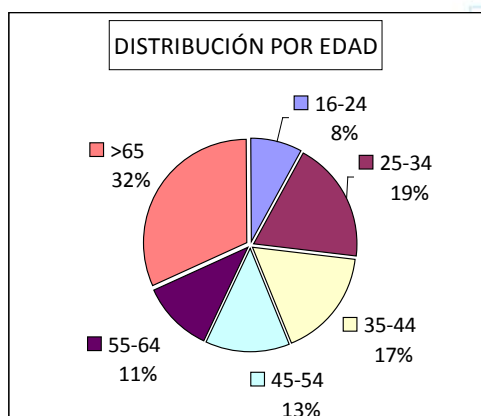
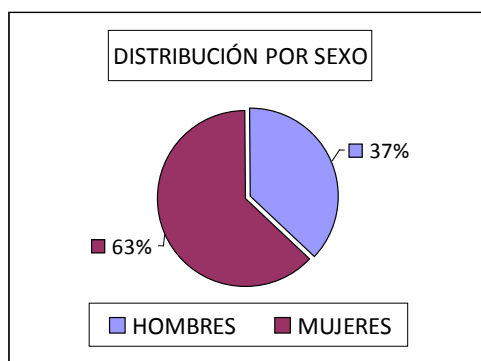
⁴ Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid publicada en el BOCM de 22 de junio de 2004 http://www.madrid.es/boletines-vap/generacionPDF/ANM2004_22.pdf?idNormativa=b5117b3cb0e4f010VgnVCM1000009b25680aRCRD&nombreFichero=ANM2004_22&cacheKey=65

Voluntarios por Madrid



El programa municipal de voluntariado viene desarrollando desde el año 2005, una serie de actuaciones que le conforman actualmente como una de las organizaciones más consolidadas en materia de voluntariado de la ciudad de Madrid.

Este programa cuenta con un cuerpo de voluntarios de 10.016 personas, proyectos permanentes (reparto de alimentos, acompañamiento a menores en hospitales, apoyo a personas que sufren deterioro cognitivo, apoyo escolar. Escuela deportiva con niños gitanos rumanos, etc.), proyectos puntuales realizados (actividades deportivas, culturales, medioambientales en la ciudad), proyectos en distritos y numerosas colaboraciones y derivación de voluntarios a entidades sociales. Además se desarrollan proyectos de responsabilidad social empresarial y voluntariado corporativo.



Reequilibrio territorial y social



Los **Planes de Barrio** son programas de intervención territorial que, desde la participación activa de los ciudadanos en su diseño y gestión, desarrollan programas sociales, adecuados a las actuales necesidades de la población, en aquellos barrios que precisan de actuaciones preferentes para avanzar en orden al **reequilibrio territorial y social** de la ciudad.

Los objetivos prioritarios de los planes son los siguientes:

- ✓ Avanzar en la cohesión social y el reequilibrio territorial.
- ✓ Fomento de la participación activa de la ciudadanía.
- ✓ Consolidación de los principios de corresponsabilidad y solidaridad territorial.

Los agentes participantes son:

- ✓ Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, a través de la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado, que realiza la coordinación del proceso.
- ✓ Distritos.
- ✓ Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid (FRAVM).
- ✓ Asociaciones, entidades y colectivos con especial significación dentro de cada uno de los barrios.

La metodología de elaboración de los Planes se ha basado en tres premisas consideradas básicas para la consecución de los objetivos:

- ✓ El diagnóstico participado de la situación y necesidades de los barrios.
- ✓ La incorporación del movimiento ciudadano en todo el proceso de desarrollo de los Planes.
- ✓ La toma de decisiones a través del trabajo conjunto y del consenso.

Comisión Ciudadana de Seguimiento

2011-2015

¡27,6 millones €!

Para el 2015 5,8 millones €

El carácter participativo de los Planes de Barrio no queda limitado a la determinación consensuada de sus contenidos con las asociaciones participantes. Al contrario, los protocolos de intenciones firmados establecen la constitución de una Comisión Ciudadana de Seguimiento en cada uno de los barrios.

La elaboración de los Planes de Barrio se ha planteado buscando conseguir el mayor impacto en el desarrollo del Barrio.

El presupuesto de Planes de Barrio ha ascendido en el presente mandato municipal a 27.631.392,33 euros. Las actuaciones concertadas de competencia municipal en los planes de barrio en ejecución ascenderá a 946 en el año 2015 y durante todo el mandato municipal la cifra ha alcanzado el número de 1.643 actuaciones. En cuanto a las desarrolladas por las asociaciones vecinales en el año 2015 serán 108 y en todo el mandato municipal 159.

PLANES DE BARRIO	Nº BARRIOS	Nº ASOCIACIONES PARTICIPANTES	Nº ACTUACIONES CONCERTADAS DE COMPETENCIA MUNICIPAL	ACTUACIONES DESARROLLADAS POR LAS AAVV (promedio anual)
Planes de Barrio 2009-2012	16	26	697	51
Planes de Barrio 2012-2015	5	8	181	25
Planes de Barrio 2013-2016	11 ⁽¹⁾	15	311	29
Planes de Barrio 2014-2017	7 ⁽²⁾	13	313	35
Planes de Barrio 2015-2018	6 ⁽³⁾	6	141	19
Situación en 2015	29	42	946	108
TOTAL 2011-2015	45	68	1.643	159
⁽¹⁾ De los 11 Planes de Barrio, 9 están concertados con la FRAVM				
⁽²⁾ Lavapiés pasa a ser Embajadores				
⁽³⁾ De los 6 Planes, 5 están concertados con la FRAVM				

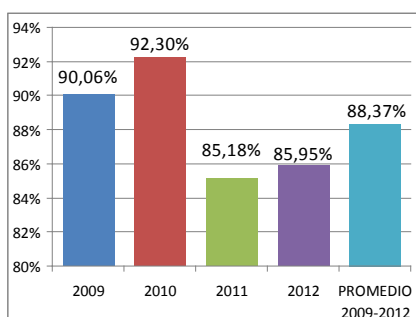
16 PLANES DE BARRIO 2009-2012
CAÑO ROTO
PAN BENDITO
ALTO DE SAN ISIDRO
VILLAVERDE ALTO
SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES
VILLAVERDE BAJO
TRIÁNGULO DEL AGUA
POZO ENTEVIÁS
FONTARRÓN
LA ELIPA
PLAZA SOLEDAD TORRES ACOSTA
LAVAPIÉS
POBLADOS A y B
ORCASUR
MESETA ORCASITAS
SAN FERMÍN

Los Planes de Barrio ejecutados en el periodo 2009-2012 han logrado un magnífico resultado, con un nivel de ejecución de casi el 90%, y con un grado de satisfacción de casi 9 sobre 10.

El origen de los Planes se encuentra en un estudio de las necesidades y demandas de los ciudadanos por lo que las actuaciones contenidas en estos Planes se encuentran dirigidas a todas las personas residentes en los mismos. Por esta razón, es un objetivo prioritario para el Ayuntamiento conocer el nivel de satisfacción de los vecinos respecto de las actuaciones consensuadas en los Planes.

La evaluación de satisfacción ha sido desarrollada sobre aquellas actuaciones consensuadas en el marco de las Comisiones Ciudadanas de Seguimiento del año 2012.

¡Nivel de ejecución >88%!



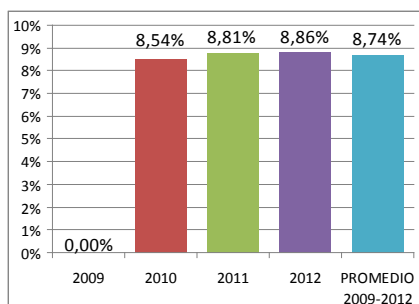
Las Comisiones Ciudadanas de Seguimiento están formadas por:

- ✓ Área Delegada de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana (coordinación e impulso).
- ✓ Distritos.
- ✓ Federación Regional de Asociaciones Vecinales (FRAVM).
- ✓ Asociaciones Vecinales del barrio (AAVV).

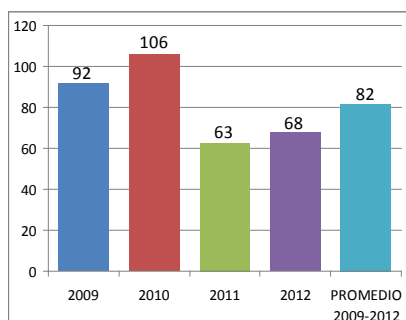
Tienen una periodicidad semestral y sus objetivos son:

- ✓ Establecimiento de prioridades de actuación.
- ✓ Impulso de las actuaciones contempladas en el Plan de Barrio.
- ✓ Adopción de decisiones respecto a los contenidos acordados en orden a la consecución de los objetivos.

¡Satisfacción >8,7!



82 comisiones ciudadanas al año



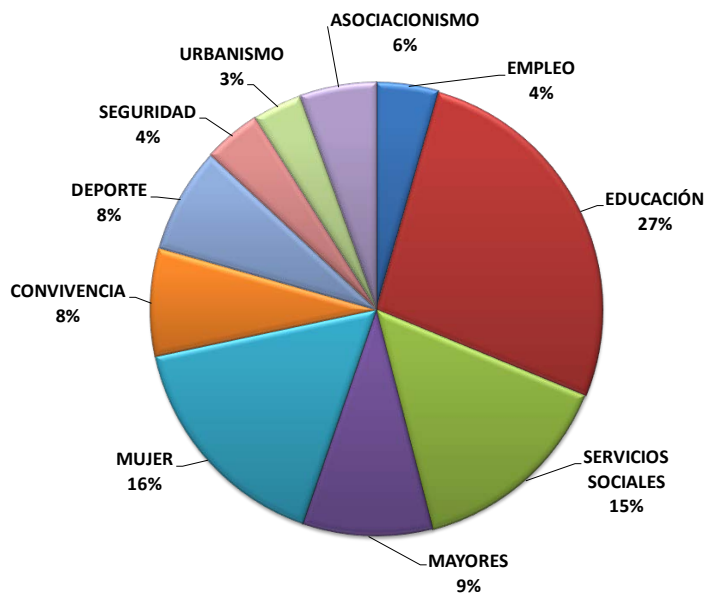
29 PLANES DE BARRIO EN EJECUCIÓN	
ALTO DE SAN ISIDRO	GRAN SAN BLAS
ORCASUR	SIMANCAS
POZO-ENTREVÍAS	AMBROZ
TRIÁNGULO DEL AGUA	UVA VALLECAS
SAN CRISTOBAL	CAÑO ROTO
UVA HORTALEZA	VILLAVEDE ALTO
EL RUEDO	VILLAVEDE BAJO
POLÍGONO A Y C	FONTARRÓN
VIRGEN DE BEGOÑA	PALOMERAS BAJAS
LA VENTILLA-ALMENARA	SAN FERMÍN
BELLAS VISTAS	EMBAJADORES
COMILLAS	SAN ISIDRO
POBLADOS A Y B	ENSANCHE DE VALLECAS
LA ELIPA	SAN JUAN BAUTISTA
ALMENDRALES	

En 2015 hay 29 planes de barrio en ejecución, con un número total 1.054 actuaciones, de las que 946 son ejecutadas por el Ayuntamiento y 108 por las asociaciones vecinales. Las actuaciones de los Planes de Barrio están clasificadas en los siguientes 10 ejes temáticos:

- ✓ Empleo
- ✓ Educación, Infancia y Juventud
- ✓ Servicios Sociales y Familia
- ✓ Mayores
- ✓ Mujer, Igualdad de Oportunidades
- ✓ Convivencia
- ✓ Deporte y Cultura
- ✓ Escena Urbana
- ✓ Apoyo al Asociacionismo
- ✓ Seguridad

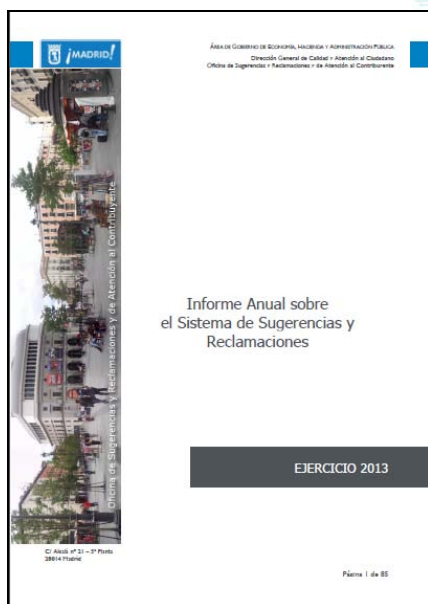


% DE ACTUACIONES POR EJE EN LOS 29 PLANES EN VIGOR



Sugerencias y reclamaciones ciudadanas

En 2013
34.008 sugerencias
y reclamaciones
generales
+ 4.516 tributarias



El **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** del Ayuntamiento de Madrid se implantó y desarrolló como Sistema único en el año 2005. La Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local reforzó las posibilidades de participación de los ciudadanos en el gobierno local y estableció unos estándares mínimos como la necesidad de reglamentos orgánicos en todos los municipios en materia de participación ciudadana; la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para facilitar la participación y la comunicación con los vecinos y la introducción en la legislación básica sobre régimen local. Otra novedad relevante fue el establecimiento de un órgano para la participación de los vecinos y la defensa de sus derechos en los municipios de gran población: la [Comisión de Sugerencias y Reclamaciones](#), que debe estar formada por miembros del Pleno con participación de todos los grupos políticos. También previó la existencia de un órgano especializado para el conocimiento y resolución de las reclamaciones sobre actos tributarios de competencia local.

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana⁵ prevé en su artículo 28 la creación de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones como Comisión Especial Permanente del Pleno para la defensa de los derechos de los vecinos. Recoge, en su artículo 8, normas sobre las sugerencias y reclamaciones que los ciudadanos quieran realizar y regula, en su artículo 22, el derecho de propuesta, todo ello sobre la base de que la participación es uno de los pilares sobre los que se asienta la idea de democracia y es también uno de los criterios a través de los cuales los ciudadanos juzgan la acción de sus gobernantes.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones quedó definitivamente configurado en el Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, que regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y que determina en la Sección 4ª del Capítulo II, el derecho de los ciudadanos a presentar sugerencias y reclamaciones estableciendo la necesidad de que todas ellas estén incorporadas a una aplicación informática única que constituirá el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Dentro del mismo se prevé que para el conocimiento y

⁵ Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid publicado en el BOCM de 22 de junio de 2004 http://www.madrid.es/boletines-vap/generacionPDF/ANM2004_22.pdf?idNormativa=b5117b3cb0e4f010VgnVCM1000009b25680aRCRD&nombreFichero=ANM2004_22&cacheKey=65



resolución de las reclamaciones sobre actos tributarios de competencia local se pueda crear un órgano especializado. El Decreto del Alcalde, de 9 de julio de 2004, da cumplimiento a esta exigencia legal, al crear en el Ayuntamiento de Madrid la Oficina del Defensor del Contribuyente como unidad encargada de la defensa de los derechos y garantías de los obligados tributarios en sus relaciones con los servicios tributarios municipales.

Con esta regulación el Sistema queda estructurado en una unidad encargada de la coordinación, seguimiento y evaluación del mismo, la cual debe dar cuenta a la Comisión Especial de Pleno (esta competencia fue asignada a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano), y por otra parte las unidades competentes en la gestión, contestación en plazo y forma al ciudadano y el análisis de las mismas que se establecieron a nivel de rango de Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas, Gerencias de Distrito y de Organismos Autónomos, en el ámbito de sus competencias.

El objetivo genérico de todo Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es mejorar la calidad de los servicios que se prestan. Conociendo, gracias a la participación ciudadana, cuál es la opinión de los ciudadanos sobre los servicios prestados y detectando dónde se produce su mal funcionamiento, se pueden adoptar iniciativas tendentes a mejorar su calidad.

Con el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones el Ayuntamiento de Madrid pretende:

1. Acercar la Administración a los ciudadanos al establecer un mecanismo de comunicación entre ellos, existiendo una retroalimentación entre todos.
2. Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.
3. Conocer la opinión de la ciudadanía sobre los servicios que se prestan, mejorando la prestación de los mismos.
4. Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias de los ciudadanos.
5. Detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que se prestan.
6. Permitir que todos aquellos ciudadanos que lo deseen tengan la posibilidad de manifestar su insatisfacción con la actuación municipal.
7. Contribuir a generar una cultura para la participación ciudadana que amplíe la visión y la intervención de la

En 2013
¡1.120 felicitaciones
recibidas!

En 2013

57 % recibidas por
Internet

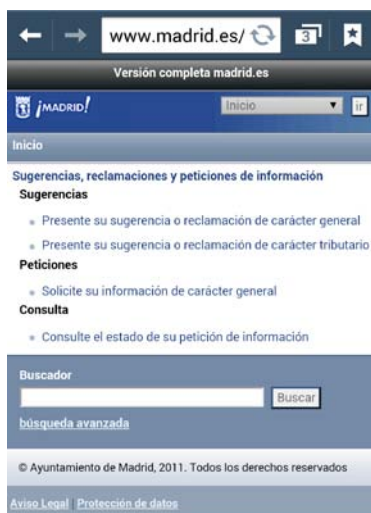
2 % por móvil

23% por teléfono 010

desde el móvil!

Añade fotos

Indica tu localización



ciudadanía y ésta fortalezca así su poder en el sistema democrático.

Junto con el marco normativo se llevaron a cabo las actuaciones necesarias para disponer de los medios tecnológicos (una aplicación informática única para todo el Ayuntamiento), se elaboró y difundió el Manual del Sistema (permanentemente actualizado: primera versión en septiembre de 2005, quinta versión de junio de 2014), realizándose el despliegue paulatino del Sistema en toda la organización municipal.

En el año 2006, el Decreto del Alcalde de 24 de julio por el que crea el Observatorio de la Ciudad como un instrumento para la evaluación de la gestión municipal y la difusión e información de sus resultados, incorpora al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como uno de sus seis sistemas de información, a través del cual se recogerá información relativa al funcionamiento de los servicios desde la perspectiva del ciudadano.

En diciembre de 2009, la Junta de Gobierno aprueba el [Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid](#), el cual establece en su artículo 13 sobre Sugerencias y Reclamaciones, que el Ayuntamiento garantizará la puesta a disposición de los ciudadanos del Sistema, estableciendo criterios de calidad para la adecuada contestación a los ciudadanos y la necesidad de análisis, evaluación e implantación de actuaciones de mejoras de los servicios.

En el abril de 2012 se mejora el Sistema con la implantación de una nueva herramienta informática que ha permitido incorporar nuevos servicios para los ciudadanos y un nuevo procedimiento de gestión. Así, se pueden mencionar entre otras las siguientes mejoras:

- ✓ Presentación de reclamaciones a través de dispositivos móviles inteligentes.
- ✓ Posibilidad de adjuntar ficheros (fotos, videos, documentos) a la reclamación.
- ✓ Recepción de correo electrónico de confirmación con los datos de tramitación para su posterior seguimiento, así como información sobre la unidad administrativa a la que se ha asignado su escrito.
- ✓ Posibilidad de consultar por Internet la reclamación aunque se haya formulado de forma anónima (a través del correo electrónico).
- ✓ Ampliación del espacio disponible para escribir el contenido de la reclamación de 1.200 a 2.400 caracteres.
- ✓ Identificación precisa de instalación y localización de la incidencia.

Desde el ámbito de la gestión, se ha posibilitado disponer de trazabilidad de la tramitación, con una clasificación mucho más detallada de las mismas, lo que permite tener un mayor conocimiento de los servicios y motivos sobre los que reclaman los ciudadanos, con el fin de hacer realidad el objetivo de todo sistema de sugerencias y reclamaciones: detectar las áreas de mejora. Además, actualmente existe la posibilidad de mandar avisos a los ciudadanos para clarificar aspectos de sus escritos, o incluir anotaciones y adjuntar ficheros. También se ha puesto a disposición de los gestores la explotación estadística de los datos a través de una herramienta de Business Intelligence.



Redes sociales



El Ayuntamiento de Madrid comenzó a utilizar las **redes sociales** en marzo del 2007, cuando vio la luz la cuenta de Twitter **@MADRID**, donde se publican las noticias de la Dirección General de Medios de Comunicación del Ayuntamiento de Madrid. En años posteriores otras unidades municipales han ido incorporándose paulatinamente a Twitter: **@medialabprado**, **@MadridEmprende**, **@circoprice**, etc.



En el año 2011 la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano redactó y publicó el documento denominado [Políticas de uso de redes sociales en el Ayuntamiento de Madrid](#), cuyo principal objetivo es establecer pautas para las unidades o departamentos del Ayuntamiento que quieran tener o ya dispongan de presencia en las redes sociales, estableciendo un marco de homogeneización y armonización mínimo para todas ellas. El siguiente hito de relevancia es la publicación del Decreto de 14 de junio de 2012, de la Delegada 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. Este Decreto marca un antes y un después en la gestión de las redes sociales en el Ayuntamiento de Madrid, ya que define y regula el modelo a seguir.

Todas las redes sociales municipales a un clic

Como primera labor asociada a la publicación del decreto, se elaboró un catálogo con las diferentes iniciativas de redes sociales del Ayuntamiento de Madrid. Este directorio está clasificado tanto por temática (cultura, atención al ciudadano, emergencias, etc.) como por tipo de red social (Facebook, Twitter, Youtube) y se publicó en el año 2012 en el espacio web www.madrid.es/redessociales.

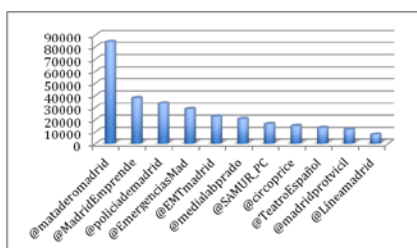


A finales de 2012 comienza el proceso de constitución de las Unidades Gestoras de Redes Sociales (en adelante, UGRS). En el marco del Ayuntamiento de Madrid, una UGRS es un conjunto de personas de un órgano directivo o unidad municipal que publican en redes sociales de un modo autónomo. A día de hoy hay 37 UGRS constituidas.

@Lineamadrid



Línea Madrid  Cuenta verificada
@Lineamadrid



En septiembre del 2012 la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano empezó a publicar en la cuenta de Twitter @Lineamadrid. En octubre del 2013 se comienzan a gestionar las solicitudes de avisos y peticiones de los ciudadanos a través del propio Twitter. La cuenta @Lineamadrid se ha consolidado como la cuenta de referencia en Atención al Ciudadano en Twitter se refiere.

En diciembre del 2013 Twitter “verifica” la cuenta @Lineamadrid dotándola de “oficialidad”, por lo que se convierte en la primera cuenta de Twitter verificada en el Ayuntamiento de Madrid. Posteriormente han obtenido la verificación en Twitter los siguientes perfiles municipales: Policía Municipal, Emergencias Madrid y EMT.

Durante el 2014 la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano ha impulsado una iniciativa denominada “Modelo de gobierno en Internet del Ayuntamiento de Madrid”. Uno de los grupos de trabajo trata sobre redes sociales y su objetivo es, principalmente, definir una estrategia global de comunicación en redes sociales del Ayuntamiento de Madrid. Una de las tareas que ya se ha abordado en este grupo es uniformizar el “avatar” de todas las cuentas de Twitter municipales.

El número de perfiles en redes sociales del Ayuntamiento de Madrid ha proliferado considerablemente desde 2007. Once perfiles municipales actualmente disponen de más de 5.000 seguidores en Twitter.

Innovando juntos

Las organizaciones públicas para alcanzar sus objetivos deben fundamentar su gestión en su capacidad de innovar, innovación que tiene que traducirse en una mejora en la prestación de servicios. Esto se puede conseguir aplicando de forma clara los principios del Gobierno Abierto en el ámbito interno:

- ✓ Transparencia.
- ✓ Diálogo activo.
- ✓ Comunicación multidireccional.
- ✓ Participación.
- ✓ Colaboración.
- ✓ Conocimiento abierto.
- ✓ Corresponsabilidad.



Con un planteamiento más global, la Oficina de Innovación Social de la Dirección General de Calidad y Atención ha puesto en marcha el proyecto **Innovando juntos** en 2014. El objetivo del proyecto es aprovechar la experiencia y conocimiento del personal municipal para la mejora de los servicios públicos y su aplicación práctica. Este objetivo general se despliega en cuatro objetivos específicos:

- ✓ Promover la participación de todo el personal del Ayuntamiento de Madrid proponiendo ideas innovadoras para prestar servicios con mayor calidad y mejor optimización de los recursos.
- ✓ Incorporar el conocimiento colectivo y la experiencia del personal municipal para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos.
- ✓ Avanzar hacia una administración innovadora para responder de forma adecuada a las exigencias y problemas de los ciudadanos.
- ✓ Crear un espacio de encuentro para todo el personal del Ayuntamiento.



un **reto** ¿qué podemos hacer para mejorar los servicios que prestamos al ciudadano?

Innovando juntos

¿Qué podemos hacer para mejorar los servicios que prestamos al ciudadano?

envía tu idea

17 ideas recibidas 89 ideas votadas

Bases para la participación

Objetivos Plazos Tema

Algunos consejos antes de proponer tu idea

Se claro y conciso a la hora de ponerle un título. Explica en qué consiste la solución y qué se espera conseguir. ¡Esperamos tus propuestas!

Los campos marcados con * son obligatorios.

Datos personales

Nombre * Apellidos *

Correo electrónico (corporativo o personal) * Teléfono *

Idea propuesta

Título de la idea (máximo 60 caracteres) * Categoría de la idea *

Detalles de la idea propuesta en tres apartados, de un máximo de 1.500 caracteres cada uno

Presentación de la necesidad *

Se ha publicado en la intranet municipal Ayre un espacio Web dedicado a la Innovación y se ha desarrollado una aplicación que permite la presentación de ideas a los empleados públicos a través tanto de Ayre como de la extranet municipal.

Se ha planteado un reto para que los empleados municipales propongan ideas de mejora. El reto propuesto es **¿qué podemos hacer para mejorar los servicios que prestamos al ciudadano?** Cada empleado público puede presentar hasta tres ideas. Las ideas seleccionadas en una primera fase pasan a ser valoradas por todos los empleados municipales. Las cinco ideas más votadas acceden a la fase final en la que se deben elaborar los proyectos para llevar a cabo estas ideas. El compromiso es realizar en 2015 el proyecto que ha resultado ganador, denominado “Unificación de tarjetas madrileñas”.



Los **nuevos retos** del Ayuntamiento de Madrid en Gobierno Abierto:

Línea estratégica transparencia: garantizar la
máxima transparencia en la gestión
de la ciudad



Línea estratégica datos abiertos:
facilitar en formato abierto
sus datos a la sociedad

Línea estratégica de participación ciudadana: asegurar la
participación y colaboración
ciudadana

Línea estratégica transparencia: garantizar la máxima transparencia en la gestión de la ciudad

El objetivo en transparencia de la estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid es **poner a disposición de la sociedad toda la información relacionada con la utilización de los recursos públicos, la planificación y la gestión de la actividad municipal**. Esta información se facilita no sólo por ser una obligación contemplada por la Ley de Transparencia o por otra obligación normativa, sino también porque lo demandan organismos de evaluación externos como Transparencia Internacional, o porque la solicitan los ciudadanos de forma individual o colectiva. La información se ofrecerá siempre de forma estructurada, fácilmente accesible y actualizada periódicamente.

objetivo:
mejorar la
eficiencia y
aumentar la
confianza

En el estudio de demanda y uso por parte de la ciudadanía del Gobierno Abierto en España de 2013⁶ elaborado por el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI), un 91,6% de los ciudadanos se manifiestan interesados por la información pública. Este estudio señala que los mayores demandantes de información pública son los jóvenes entre 18 y 34 años, las personas con mayor nivel de estudios (a mayor nivel de estudios más consumo de información pública), los usuarios de administración electrónica y de redes sociales, así como quienes conceden una alta valoración a Internet. Un 70,3% de los ciudadanos encuestados considera que la **transparencia mejoraría la eficiencia de las administraciones públicas** y un 72,1% afirma que **mejoraría igualmente la confianza en el Gobierno**. Es relevante destacar que los ciudadanos consideran la transparencia de las administraciones públicas como una vía efectiva para solucionar algunos de los principales problemas de nuestro país.

En este estudio se señala que, aunque no se aprecian tan claramente los beneficios que se pueden derivar económicamente de una mayor transparencia de las administraciones públicas en términos de eficiencia y ahorro, sí se valoran los beneficios de índole política, como la mejora de la relación entre los ciudadanos y sus representantes políticos, de la confianza de los ciudadanos en su administración y de la participación e implicación de los ciudadanos.

¿cómo se
gasta el
dinero de
todos?
¿qué
derechos y
obligaciones?

En cuanto a la información que se estima más relevante, este estudio destaca que la principal información pública que demandan los ciudadanos es la relativa a **cómo se gasta el presupuesto público** (un 32,1%), seguido por la demanda de información sobre sus **derechos y obligaciones** en los **servicios públicos** (un 23,7%).

⁶ ONTSI (2013). "Demanda y uso por parte de la ciudadanía del Gobierno Abierto en España 2013". Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI). Ministerio de Industria, Energía y Turismo. <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/estudio-de-la-demanda-y-uso-de-gobierno-abierto-en-espa%C3%B1a-edici%C3%B3n-2013>

Ley de Transparencia

Con este proyecto se irán implantando las mejoras necesarias para adaptar el Portal de Transparencia completamente al contenido de la **Ley de Transparencia**. Esta ley contempla un período de entrada en vigor de un año desde su publicación (10/12/2013) en lo que se refiere a transparencia de la actividad pública (Título I de la ley) y el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno (Título III). Además establece que las entidades locales disponen de un plazo de dos años para adaptarse a las obligaciones contenidas en la ley. El Ayuntamiento de Madrid se adelanta a estos plazos legales.

También el Portal ofrecerá la información que se señala en otra normativa como por ejemplo:

Otra normativa que obliga a transparencia

- ✓ El Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio que aprueba el texto refundido de la ley de suelo, que en su artículo 11 regula la publicidad y eficacia en la gestión pública urbanística y señala que las administraciones impulsarán la publicidad telemática del contenido de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística en vigor, así como del anuncio de su sometimiento a información pública.
- ✓ La Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera señala en el punto 3 de su disposición adicional primera, que para las administraciones que tengan aprobado un plan de ajuste, éste debe ser público.
- ✓ La Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local que entró en vigor el 31/12/2013 ha incluido un nuevo artículo en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local que obliga a la publicación de la información del personal eventual.

Esta ley también ha incluido en la Ley 7/1985 un nuevo artículo 103 bis, *Masa salarial del personal laboral del sector público Local*, que en su apartado 3 obliga a la publicación de la masa salarial del personal laboral del sector público local.

- ✓ La Ley Orgánica 9/2013, de 20 de diciembre, de control de la deuda comercial en el sector público (LODCSP) en su disposición adicional primera obliga a la publicación del período medio de pago a proveedores.
- ✓ La Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del sector público y otras medidas de reforma administrativa, que modifica la Ley General de Subvenciones, para promover la transparencia y facilitar que sirva como instrumento para la planificación de las políticas públicas, mejorar la gestión y colaborar en la lucha contra el fraude de subvenciones y ayudas públicas y amplía la regulación de la Base de Datos Nacional de Subvenciones.
- ✓ La Orden HAP/2075/2014, de 6 de noviembre, por la que se establecen los criterios de cálculo del coste efectivo de los servicios prestados por las entidades locales, que establece en su artículo 7. la obligación de suministro de información y publicidad.

- ✓ La Orden HAP/2082/2014, de 7 de noviembre, por la que se modifica la Orden HAP/2105/2012, de 1 de octubre, por la que se desarrollan las obligaciones de suministro de información previstas en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.



Actuación: Transparencia en los cargos públicos

Información completa de concejales, directivos, eventuales y vocales vecinos

En el Portal de Transparencia ya se encuentra publicada información de los cargos electos (Alcaldesa y Concejales): ficha personal con su responsabilidad actual, biografía y contacto a través de formulario electrónico. También está disponible la información de las retribuciones de la Alcaldesa, Concejales y otros altos cargos, así como el número y retribuciones de directivos y eventuales.

Esta información que ya se encuentra publicada se completará para que tanto respecto a los cargos electos (Alcalde/sa y Concejales), como en relación con los cargos directivos (Coordinadores Generales, Directores Generales y Gerentes), los eventuales (del Pleno y Grupos Políticos, de las Áreas de Gobierno y de Distritos) y los vocales vecinos designados por los diferentes Grupos Políticos en los Plenos de Distrito (a estos últimos no les afectará el apartado g) se pueda consultar:

- a) Ficha personal completa.
- b) Responsabilidad actual.
- c) Perfil profesional.
- d) Acceso a sus cuentas personales en redes sociales.
- e) Forma de contactar.
- f) Retribuciones.
- g) Declaraciones anuales de bienes y actividades.
- h) Motivo y gastos detallados de desplazamientos oficiales.

Se publicarán también las resoluciones que autoricen el ejercicio de actividad privada al cese de los altos cargos.

Asimismo se facilitará el acceso a la actividad desarrollada en el Pleno y sus Comisiones de cada uno de los cargos electos entrando por su ficha personal.

Se publicará también la agenda de los miembros de la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid así como de los Concejales Presidentes de las Juntas de Distrito que incluirá las reuniones, encuentros y actos en los que participen.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de cargos públicos: diciembre de 2015

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Accesos a los contenidos de transparencia de los cargos públicos
- ✓ Valoraciones externas de la transparencia municipal.

Actuación: Transparencia en la función pública

Información de compatibilidad de los empleados públicos

En el Portal de Transparencia se dispone ya de la información de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid, las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) y los procesos selectivos: de la oferta pública de empleo (con el estado de ejecución de las ofertas de empleo público por años), de las oposiciones, de las bolsas de trabajo y de los procesos de consolidación de empleo y de funcionarización).

Esta información que ya se encuentra publicada se completará con:

- a) Resoluciones de reconocimiento de compatibilidad que afecten a los empleados públicos.
- b) Motivo y gastos detallados de desplazamientos oficiales.

Planificación

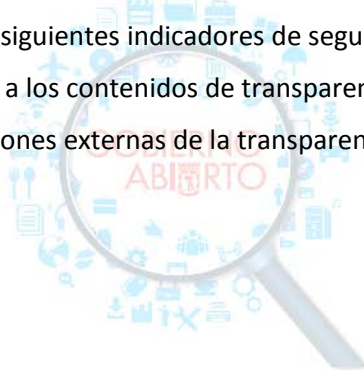
La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de función pública: diciembre de 2015

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Accesos a los contenidos de transparencia de función pública.
- ✓ Valoraciones externas de la transparencia municipal.



Actuación: Transparencia en la contratación las subvenciones y ayudas públicas

A través del [perfil del contratante](#) del Ayuntamiento de Madrid se puede obtener información muy completa de la contratación municipal:

- ✓ Información de los órganos con competencias en contratación y la relativa a las mesas de contratación.
- ✓ Contrataciones programadas, anuncios de licitación, anuncios de adjudicación y de formalización, acceso a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación de todos los órganos de contratación del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Información de las modificaciones contractuales, de las modificaciones de los proyectos de obras y de las modificaciones de contratos formalizados.
- ✓ Memoria anual del Registro de Contratos con toda la información estadística de la contratación municipal.
- ✓ La relación de principales adjudicatarios de contratos (por importe y por número de contratos).
- ✓ Información desagregada de los contratos menores.

También a través de la sede electrónica se puede realizar un seguimiento completo de las subvenciones convocadas por el Ayuntamiento de Madrid muy vinculado a su solicitud [Gestiones y Trámites - Ayudas y subvenciones](#). Se publican los Planes Estratégicos de Subvenciones del Ayuntamiento de Madrid, así como cada proceso de forma completa dando publicidad de los beneficiarios, excluidos o desestimados.

Todavía
mejor
Información
de la
contratación
y de las
subvenciones

Esta información que ya se encuentra publicada se completará con:

- a) Contrataciones derivadas de las encomiendas de gestión, informando de los adjudicatarios, procedimiento seguido para la adjudicación e importe de la misma.
- b) Información centralizada de las subvenciones concedidas incluyendo las bases reguladoras, convocatoria, programa y crédito presupuestario al que se imputan, objeto o finalidad de la subvención, identificación de los beneficiarios, e importe de las subvenciones otorgadas.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Publicación de la información completa de transparencia en la contratación, las subvenciones y ayudas públicas: diciembre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Accesos a los contenidos de transparencia en la contratación.
- ✓ Accesos a los contenidos de transparencia en subvenciones y ayudas públicas.
- ✓ Valoraciones externas de la transparencia municipal.

Actuación: Transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública

Ya se encuentra publicada en la web municipal información urbanística y del desarrollo de obra pública, que se completará y se facilitará el acceso a través de un apartado específico en el Portal de Transparencia que incorporará:

Todavía
mejor
información
urbanística

- ✓ Información del Plan General de Ordenación Urbana, su revisión y del visualizador urbanístico (mapas, planos y usos del suelo).
- ✓ Normativa urbanística, de infraestructuras y de vivienda.
- ✓ Información de los desarrollos y convenios urbanísticos.
- ✓ Información de contratación de obras públicas: contratos programados, expedientes de contratación de obras, contratos de concesión de obras públicas programadas y expedientes de contratación de obras.
- ✓ Indicadores de obras públicas y urbanismo: indicadores sobre urbanismo e inversión en infraestructuras y equipamientos.

Además se impulsará el artículo 11 del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio que aprueba el texto refundido de la ley de suelo, que regula la publicidad y eficacia en la gestión pública urbanística y señala que las administraciones impulsarán la publicidad telemática del contenido de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística en vigor, así como del anuncio de su sometimiento a información pública.

información
medio-
ambiental
información
de ejecución
de obras

Se publicarán los informes de análisis ambiental (en el caso de planes o programas), las declaraciones de impacto ambiental (en los procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental de proyectos o actividades) y los informes de evaluación ambiental de actividades (para la Evaluación Ambiental de Actividades) que en aplicación de la Ley 2/2002, de 19 de junio, de Evaluación Ambiental de la Comunidad de Madrid, afecten a planes, programas, proyectos y actividades responsabilidad del Ayuntamiento de Madrid.

También se difundirá información sobre las obras de infraestructura realizadas y las aprobadas pendientes de ejecución con información de su coste.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

Planificación

1. Publicación de la información completa de transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública: diciembre de 2015.

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

**Indicadores
seguimiento**

- ✓ Accesos a los contenidos de Transparencia urbanística, medio ambiental y en obra pública.
- ✓ Valoraciones externas de la transparencia municipal.

Actuación: Procedimiento de solicitud de información pública

Solicitud de información fácil para el ciudadano

La Ley de Transparencia establece, como complemento de la transparencia, un procedimiento de solicitud de información pública para todos los ciudadanos cuyas principales características fija la propia ley.

El Ayuntamiento debe establecer los mecanismos para hacer efectivo el derecho de acceso a la información regulando un procedimiento ágil y de acceso sencillo, integrando todos los medios de contacto e información que ya están en marcha. Esta iniciativa está limitada por la regulación de la propia ley y la futura normativa de la Comunidad de Madrid que tiene competencias de desarrollo. El Ayuntamiento debe diseñar y regular el procedimiento para que esté disponible como fecha límite en diciembre de 2015.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Definición del procedimiento: mayo de 2015.
2. Aprobación de normativa: mayo de 2015.
3. Desarrollo aplicación informática: diciembre de 2015.
4. Implantación del procedimiento: diciembre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Solicitudes de información ciudadanas realizadas.
- ✓ Solicitudes de información ciudadanas atendidas.
- ✓ Tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas.

Línea estratégica datos abiertos: facilitar en formato abierto sus datos a la sociedad

Objetivo
ofrecer
nuevos
servicios a los
ciudadanos y
desarrollo
sector
infomediario

El objetivo en datos abiertos de la estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid es **proporcionar en formato abierto la información pública de la que dispone el Ayuntamiento para que pueda ser reutilizada** y así contribuir al desarrollo de un nuevo sector económico, el sector infomediario, y a la generación de nuevos servicios para la ciudad de Madrid. Proporcionar datos abiertos es fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación y el desarrollo económico.

Los datos abiertos son una pieza del conjunto del Gobierno Abierto, pero con una característica específica que no debe olvidarse: actualmente presenciamos el nacimiento de nuevos modelos de negocio que desarrollan productos y servicios de valor añadido basados en los datos que obran en poder del sector público. Así en España, según el Estudio de Caracterización del Sector Infomediario en el ámbito público 2014⁷, el volumen de negocio por la actividad infomediaria pública se estima en 450 a 500 millones de euros anuales, con cifras de negocio con crecimiento anual del 5-6% (¡en los años 2012-13!) y 364 empresas. El conjunto del sector infomediario genera un empleo aproximado de 4.500 trabajadores en 413 empresas.

Este proceso ofrece un acercamiento más directo entre las administraciones y los ciudadanos al tiempo que favorece la eficacia y eficiencia de los organismos públicos e impulsa la participación de una sociedad mejor informada. En este contexto, la información del sector público se presenta como una materia prima de gran potencial, dado que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias y de la misión que el servicio público tiene encomendada, son las mayores productoras, recolectoras y difusoras de información, en todo tipo de materias: medio ambiente, economía, demografía, cultura, turismo, tecnología, territorio, etc.

La adecuada Reutilización de la Información del Sector Público (RISP) revierte en un conjunto de beneficios para los ciudadanos, las empresas y las administraciones públicas, que no debe desaprovecharse, de ahí que surja esta iniciativa. Se define la RISP en el artículo 3 de la Ley 37/2007 sobre reutilización de la información del sector público⁸, como el uso de documentos que obran en poder del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales, siempre que dicho uso no constituya una actividad administrativa pública. Esta ley, en cuyo ámbito

⁷ ONTSI (2015) "Estudio de Caracterización del Sector Infomediario en el ámbito público 2014". Ministerio de Industria, Energía y Turismo y Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (ONTSI). [Estudio de Caracterización del Sector Infomediario en España 2014 \(Reutilización de Información del Sector Público\) | ONTSI](#)

⁸ [Ley 37/2007, de 16 de noviembre sobre reutilización de la información del sector público](#), trasposición de la [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](#) modificada por la [Directiva 2013/37 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013](#) (BOE de 17 de noviembre de 2007. <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/17/pdfs/A47160-47165.pdf>)

subjetivo se encuentra el Ayuntamiento de Madrid, es una apuesta para poner a disposición de los ciudadanos datos abiertos, su utilización y generación de riqueza en la ciudad. Debe ser el modelo de ciudad, los objetivos generales de la actuación del Gobierno de la ciudad, los que determinen las líneas de avance de este proyecto, entendido como un aporte a su desarrollo.

Reutilización

Desde 2010, el Ayuntamiento de Madrid ofrece la reutilización de contenidos publicados en el portal Web municipal a través del procedimiento accesible en la sede electrónica (aprobado por Acuerdo de la Junta de gobierno de la ciudad de Madrid de 14 de enero de 2010) (ver [Solicitud de reutilización](#))

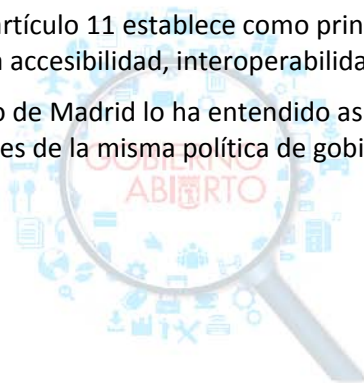
Datos Abiertos y Transparencia

Datos Abiertos y Transparencia son conceptos que van de la mano, de hecho la Ley de Transparencia en su artículo 5.4 establece:

“La información sujeta a las obligaciones de transparencia será publicada en las correspondientes sedes electrónicas o páginas web y de una manera clara, estructurada y entendible para los interesados y, preferiblemente, en formatos reutilizables. Se establecerán los mecanismos adecuados para facilitar la accesibilidad, la interoperabilidad, la calidad y la reutilización de la información publicada así como su identificación y localización.”

También en su artículo 11 establece como principios técnicos del Portal de Transparencia la accesibilidad, interoperabilidad y reutilización.

El Ayuntamiento de Madrid lo ha entendido así, transparencia y datos abiertos como partes integrantes de la misma política de gobierno abierto.



Actuación: Catálogo completo de datos abiertos

datos abiertos

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid (<http://datos/madrid.es>) tiene un claro compromiso de continuidad y crecimiento, de mejora en las funcionalidades y en la información que se ofrece, lo que ha supuesto la ampliación de los conjuntos de datos publicados progresivamente. Se continuará trabajando en esta línea incorporando nuevos conjuntos de datos, fruto de peticiones de ciudadanos o empresas y de propuestas de la propia organización municipal.

Las principales líneas de mejora del portal de datos abiertos son:

- ✓ Establecimiento de un plan de datos abiertos en el Ayuntamiento de Madrid. En dicho plan, se establecerá un compromiso de los distintas Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos, para ir publicando progresivamente toda la información susceptible de publicar.
- ✓ Incorporación de cláusulas tipo a la hora de contratación de sistemas de información, que tengan en cuenta la política de apertura de datos.
- ✓ Incorporación de nuevas funcionalidades técnicas en el Portal de Datos Abiertos.
- ✓ Automatización de procesos, para que la publicación de información sea lo más automática y rápida posible.
- ✓ Incorporación de más información en tiempo real, proporcionando servicios web y herramientas que lo permitan.
- ✓ Obtención de nuevos conjuntos de datos, con la calidad suficiente para su publicación.
- ✓ Mejora de los conjuntos de datos publicados incorporando mayor nivel de detalle o desagregación.
- ✓ Empleo de estándares temáticos, en los distintos conjuntos de información.
- ✓ Proceso de semantización de la información y empleo de ontologías, para enriquecer la información ofrecida.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Revisión anual de los avances en los conjuntos de datos publicados: diciembre de 2015

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

Indicadores seguimiento

- ✓ Nuevos conjuntos de datos publicados
- ✓ Descargas realizadas
- ✓ Peticiones ciudadanas de nuevos conjuntos de datos atendidas

Actuación: Estrategia de servicio abierto

Open APIs

El Ayuntamiento va a desarrollar una estrategia de apertura de APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones, “*Application Programming Interface*”) públicas para acceso a los servicios públicos municipales. Se pretende así dotar de herramientas para la explotación de la información y la interoperabilidad de servicios públicos con servicios privados.

Se incorporarán a aquellos proyectos susceptibles de ofrecer servicios abiertos, como política general la implementación de APIs para acceso a los servicios públicos municipales por aplicaciones de terceros.

- ✓ API plataforma IdeaMadrid: Los procesos participativos son procesos necesariamente abiertos para favorecer la inclusión del mayor número de ciudadanos. Por tanto, la apertura de interfaces con los sistemas municipales que gestionan dichos procesos se ve como una oportunidad de acercar el proceso a las distintas plataformas donde el ciudadano convive, principalmente redes sociales.
- ✓ API D@MA: Tras la apuesta municipal por la apertura mediante formatos de datos abiertos en el Portal de Datos Abiertos, se dará un paso más incorporando una interfaz sobre la cual otros sistemas de información podrían conectarse para consumir dichos datos abiertos de una manera integrada y transparente.
- ✓ API SRCiD: API para la remisión de avisos, peticiones de información, sugerencias o reclamaciones, etc.
- ✓ API MiNT: La estrategia de Madrid Inteligente y la implantación de la plataforma tecnológica MiNT posibilitan disponer de una valiosa información sobre la gestión de los servicios públicos urbanos. La interrelación entre los sistemas externos a MiNT (sistemas de gestión de las compañías de servicios fundamentalmente) y la sincronización de todo tipo de información se realizará según un protocolo específico, protocolo MiNT, que expondrá diversos interfaces y tecnologías a los sistemas externos.
- ✓ API CiD360: Tras la puesta en marcha del proyecto de usuario / clave, se pondrá a disposición de un api de autenticación público.

Sobre cada protocolo abierto se publicará en el portal del Ayuntamiento la información técnica necesaria para su uso así como aquella necesaria para su uso por parte de un tercero, ya que su carácter abierto no supone en todos los casos un uso anónimo de los mismos.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. API plataforma IdeaMadrid y API SRCiD: diciembre de 2015
2. API D@MA y API MiNT: diciembre de 2016

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Nuevas API publicadas
- ✓ Nuevos sistemas externos conectados
- ✓ Número de accesos realizados a través de las API abiertas



Línea estratégica de participación ciudadana: asegurar siempre la **participación y colaboración ciudadana**

Nuevo modelo de participación ciudadana

El objetivo en participación ciudadana de la estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid es implantar un **nuevo modelo de participación ciudadana en la gestión de los asuntos de la ciudad de Madrid** que garantice una eficaz colaboración entre el Ayuntamiento y la sociedad y una mayor participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Se pretende crear un espacio web de participación en el que la ciudadanía podrá proponer, de forma totalmente abierta, ideas para mejorar la calidad de vida en Madrid y sus servicios públicos, también tendrá oportunidad de participar en propuestas del gobierno y la administración de la ciudad con sus comentarios y valoraciones, generándose nuevos canales cercanos de diálogo y participación.



Actuación: Comunidad Virtual de Voluntariado

Con el objetivo de que los ciudadanos conozcan los diferentes proyectos de voluntariado tanto promovidos por el Ayuntamiento de Madrid como por diferentes entidades ciudadanas, se creará una plataforma virtual de voluntariado en la que, con el aval del Ayuntamiento de Madrid, los ciudadanos conocerán y podrán participar en la numerosa oferta de proyectos de voluntariado. Se pretende ampliar la difusión del voluntariado como una forma de ciudadanía activa (proyectos permanentes o puntuales) y la responsabilidad social corporativa de las empresas en la ciudad de Madrid.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Primera fase: segundo trimestre de 2015
2. Implantación de la Comunidad Virtual: enero de 2016

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Proyectos integrados en la plataforma.
- ✓ Voluntarios participantes en los proyectos.



Actuación: Mapa de participación ciudadana

Con el objetivo de dar a conocer a los ciudadanos todos los mecanismos e instrumentos de Participación Ciudadana disponibles en la ciudad de Madrid, se pretende diseñar un mapa de la ciudad, estructurado por ámbito territorial (distrito o ciudad), y por modalidad (espacios de participación, planes y proyectos participativos y actividades), conteniendo para cada uno de ellos los mecanismos participativos existentes. Accediendo por ámbito territorial, se despliegan los instrumentos disponibles, redireccionando la información de cada uno de ellos a la información existente en otros espacios de la web municipal.

Planificación

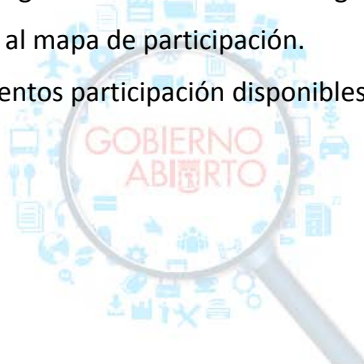
La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Sistematización de la información de todas las Áreas de Gobierno y Distritos: noviembre de 2014.
2. Diseño del mapa Web de participación ciudadana: febrero de 2015.
3. Puesta en funcionamiento en la web municipal: abril de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Accesos al mapa de participación.
- ✓ Instrumentos participación disponibles.



Actuación: Modificación Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana

El actual Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana aprobado en el año 2004 es la base sobre la que se asienta el modelo de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid. No obstante, tras diez años desde su implantación, es necesario revisar los mecanismos que comprende así como integrar nuevos instrumentos que atiendan las actuales demandas de la sociedad.

Planificación

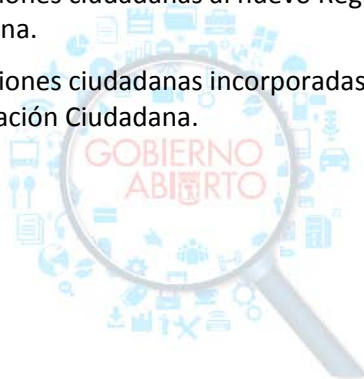
La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Presentación borrador nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana: diciembre de 2015.
2. Aprobación Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana: mayo de 2016.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Aportaciones ciudadanas al nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.
- ✓ Aportaciones ciudadanas incorporadas al nuevo Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.



Actuación: Participación infantil

El objetivo de esta actuación es promover y fomentar espacios que favorezcan la participación infantil como instrumento de sensibilización de los más pequeños hacia la necesidad de una participación responsable mediante la reflexión y el diálogo sobre los asuntos públicos municipales.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Celebración del Pleno Infantil: noviembre de 2015.
2. Realización de acciones de sensibilización: junio de 2015.
3. Nuevas acciones de sensibilización: diciembre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Colegios participantes.
- ✓ Niños participantes.



Actuación: Plataforma participativa ¡IDEAMADRID!

¡IDEAMADRID!

Ideas abiertas Retos propuestos



Con el objetivo de profundizar en el desarrollo de la participación individual, se va a desarrollar de una nueva plataforma Web de participación ciudadana que permitirá gestionar:

- ✓ Ideas abiertas. Se desarrollará un proyecto de innovación para que los ciudadanos puedan proponer sus ideas para la mejora de la ciudad. Las propuestas podrán ser comentadas y valoradas por otros ciudadanos marcando “me gusta”. Toda la información estará visible, de esta forma los madrileños sabrán cuales son los proyectos más apoyados y los que han generado más comentarios. Las ideas con más apoyo, serán valoradas y estudiadas por los responsables municipales
- ✓ Retos Propuestos. Propuestas e iniciativas que el Gobierno Municipal somete a la valoración y opinión de los ciudadanos. El Gobierno podrá plantear propuestas a debatir con los ciudadanos. Se contemplan dos tipologías diferentes de propuestas del gobierno de la ciudad: propuestas de actuaciones concretas y propuestas estructuradas por varias medidas. Las propuestas podrán ser comentadas y valoradas por los ciudadanos. El Ayuntamiento podrá realizar también comentarios y publicará las conclusiones de cada proceso de consulta ciudadana.
- ✓ Encuestas en Línea. Acceder y participar en las encuestas en línea, así como a las consultas ciudadanas de Madrid Participa, que estén activas.

Planificación

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

1. Diseño: marzo de 2015
2. Puesta en funcionamiento plataforma: cuarto trimestre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Procesos participativos Web.
- ✓ Ciudadanos participantes en los procesos.
- ✓ Ideas ciudadanas propuestas.
- ✓ Votos y comentarios recibidos ante las ideas presentadas.

Actuación: Canal único de entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias o reclamaciones

Esta actuación plantea la evolución del sistema de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas y del sistema de avisos e incidencias en el espacio público “AVISA” con las siguientes características:

Canal único de entrada

- ✓ Se facilitará a los ciudadanos un único canal de entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias o reclamaciones, más en línea con el momento social y la demanda ciudadana.

Durante el 2014 el Ayuntamiento de Madrid ha trabajado en un nuevo “Modelo de gobierno en Internet del Ayuntamiento de Madrid” a la vez que se están desarrollando nuevas plataformas de gestión de servicios y de comunicación con los ciudadanos. En este contexto y dentro de la estrategia de Gobierno Abierto de la Ciudad de Madrid, se integra la idea de ofrecer canales más asequibles y sencillos a los ciudadanos para mantener un contacto y comunicación con su Ayuntamiento. Desde esta perspectiva se considera necesario simplificar a través de un mecanismo unificado disponible en diversos canales (formulario único en sitio web, aplicación móvil, canal Twitter @lineamadrid) la presentación de sugerencias, peticiones de información, avisos sobre incidencias en la ciudad (vías públicas, alumbrado, limpieza, etc.) y reclamaciones sobre los servicios prestados.

Sugerencias

- ✓ Se mejorará el tratamiento y análisis de las sugerencias como canal de participación ciudadana. Se aprobará un documento marco vinculante para todas las unidades gestoras del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el que se establecerán los criterios de actuación y procedimiento para la gestión y análisis de las sugerencias aportadas por los ciudadanos relativas a los servicios y la gestión pública.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento se creó como un servicio a disposición de los ciudadanos a fin de que ejerzan su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos. Tiene por tanto, como finalidad última, la de identificar las necesidades

de los ciudadanos y detectar las posibles deficiencias en la prestación de los servicios, a fin de mejorarlos.

En sus nueve años de funcionamiento, desde su implantación en el año 2005, ha quedado más identificado como un sistema de “quejas” que como canal participativo de la ciudadanía en la gestión pública. Toda la organización y red existente suponen una ventaja y oportunidad en el ámbito de participación ciudadana, procediendo dar valor a la vocación con la que también nació, es decir como canal de comunicación y diálogo de los ciudadanos con el Ayuntamiento.



- ✓ Se reforzarán los mecanismos de comunicación a los ciudadanos que formulen avisos a través de cualquier canal sobre el estado del aviso en cada momento y las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento para su resolución: consulta en línea en www.madrid.es o en la aplicación móvil “Avisos Madrid”, notificaciones por correo electrónico, redes sociales, teléfono móvil (SMS) u otros canales utilizados para la notificación sobre la recepción del aviso, su asignación a la unidad responsable de su resolución, su resolución definitiva u otros hitos relevantes de su tramitación, incluyendo fotografías, vídeos u otros archivos multimedia sobre el proceso de resolución o el estado final una vez realizada la actuación municipal.

La información personalizada sobre los avisos realizados y su estado se incluirá en el apartado “Tu área privada” del sitio web municipal www.madrid.es. Además, se mostrará en dicho apartado la situación general de avisos e incidencias en el espacio público en el distrito, barrio o calle seleccionada por el internauta.

- ✓ Se ofrecerán nuevos canales para presentación de sugerencias y reclamaciones a través de redes sociales y aplicaciones móviles (cuenta Twitter Línea Madrid @Lineamadrid, la aplicación para móvil “Avisos Madrid” de avisos de incidencias).

En el año 2015 el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones cumplirá sus primeros 10 años. Desde su implantación se puso a disposición de los ciudadanos los canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico y telemático) para la presentación de escritos, así como el correo electrónico y postal. En estos años se ha producido un profundo cambio en los estilos de comunicación, ya que en nuestra sociedad se consolida cada vez con más fuerza una nueva relación en red social y con acceso rápido a aplicaciones a través de los terminales móviles inteligentes, a la que no puede estar ajeno un sistema de comunicación directo y cercano a los ciudadanos como es el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones. Por ello y en sinergia con recursos ya disponibles (@lineamadrid, la aplicación para móvil “Avisos Madrid”) se planifica esta actuación dirigida a ofrecer a los ciudadanos dos nuevos canales para la presentación de sugerencias y reclamaciones, así como la consulta de tramitación de las mismas, en línea con el momento social y la demanda ciudadana.

- ✓ Se facilitará que los ciudadanos compartan los avisos e incidencias en el espacio público y valoren las actuaciones municipales sobre los mismos: comunicación de avisos y de los hitos de su resolución a través de redes sociales, así como valoración de satisfacción ciudadana con la acción municipal al cierre de un aviso y en general en relación con el mantenimiento de los espacios públicos en una calle o barrio.

Reclamaciones
a través de
@lineamadrid

- ✓ Se publicará la información sobre sugerencias y reclamaciones y sobre avisos e incidencias en los espacios públicos en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid <http://datos.madrid.es>.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

Planificación

1. Aprobación del Documento Marco para la gestión de las Sugerencias sobre Servicios y Gestión Pública: cuarto trimestre de 2015.
2. Difusión y presentación a unidades gestoras del Sistema Sugerencias y Reclamaciones: cuarto trimestre de 2015.
3. Incorporación de datos sobre sugerencias, reclamaciones y avisos al portal de datos abiertos: cuarto trimestre de 2015.
4. Implantación sistema de gestión y análisis de Sugerencias: diciembre de 2015.
5. Canal único para la entrada de sugerencias, peticiones de información, avisos de incidencias, y reclamaciones: diciembre de 2015.
6. Desarrollo de aplicación móvil única para entrada de Avisos (incidencias) y Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo evaluación y compartición en redes sociales: diciembre de 2015.
7. Implementación como nuevo canal de entrada de sugerencias y reclamaciones las Redes Sociales a través de la cuenta de Twitter de Línea Madrid: diciembre de 2015.
8. Nueva consulta en www.madrid.es sobre el estado de un aviso, similar a la preexistente para revisar el estado de una sugerencia o reclamación: diciembre de 2015.
9. Implantación de mecanismos de comunicación sobre estado de cada aviso a la persona que lo ha formulado por redes sociales, SMS, correo electrónico u otros mecanismos: diciembre de 2015.
10. Incorporación de información sobre avisos e incidencias en el nuevo apartado "Tu área privada" de www.madrid.es: junio de 2016.

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Altas en el sistema a través de los diferentes canales.
- ✓ Entrada de Sugerencias.
- ✓ Tiempo de respuesta.
- ✓ Valoración de la satisfacción de los ciudadanos Número de comunicaciones a ciudadanos sobre estado de los avisos reportados.
- ✓ Descargas del juego de datos sobre "sugerencias y reclamaciones" y "avisos y peticiones" desde el portal municipal de datos abiertos.

Indicadores seguimiento

Actuación: Estrategia global de comunicación en redes sociales

Uno de los grupos de trabajo en la iniciativa denominada “Modelo de gobierno en Internet del Ayuntamiento de Madrid” que se está desarrollando, se centra en redes sociales y su objetivo es, principalmente, definir una estrategia global de comunicación en redes sociales del Ayuntamiento de Madrid. Esta actuación tiene las siguientes características:

Estrategia redes sociales

- ✓ Se definirá una estrategia global para el Ayuntamiento de Madrid en materia de redes sociales. Se realizará un análisis inicial de la coherencia de las redes sociales existentes. Se establecerá un conjunto de normas para cada una de las redes sociales y determinar la viabilidad y conveniencia de la creación de nuevos perfiles. El modelo de gobierno de presencia en redes sociales deberá establecer normas de imagen institucional, aspectos relativos a la protección de datos, políticas de gestión de contenidos, ciclo de vida de las redes sociales y acciones frente al uso fraudulento de la marca Ayuntamiento de Madrid. Se normalizará el uso de los blogs, de modo que no sean un mecanismo de “fuga de contenidos” de la web municipal y se supervisará el adecuado uso de las redes sociales.

Herramienta gestión redes sociales

- ✓ Adquisición de herramientas de gestión, monitorización y supervisión de redes sociales.
- ✓ Se incorporarán mecanismos para promover información positiva en redes sociales: por ejemplo, “compartir” la realización de servicios por parte del Ayuntamiento (como el “cierre” correcto de un aviso en el marco de la aplicación móvil “Avisos Madrid” o la realización exitosa de un trámite por Internet).
- ✓ Se incorporará el servicio de sugerencias y reclamaciones a @Lineamadrid, incluyendo la comunicación de respuesta a través de dicha cuenta, como ya se ha indicado en la actuación *Desarrollo y evolución del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas*.

Escucha activa

- ✓ Se desarrollará un proyecto de escucha activa incorporando el debate que se genere en las redes sociales en la estrategia y la gestión municipal.

La planificación prevista para el desarrollo de esta actuación es:

Planificación

1. Finalización documento “modelo de gobierno de redes sociales”, dentro del nuevo modelo de actuación en Internet del Ayuntamiento de Madrid: diciembre de 2014.

2. Configuración herramienta gestión de redes sociales (gestión de cuentas, seguimiento de reputación y escucha activa en redes sociales): mayo de 2015.
3. Incorporación de redes sociales a nuevo espacio “Tu Área Privada” de madrid.es y otros ámbitos del portal: mayo de 2016.
4. Incorporación de nuevos servicios a @lineamadrid, incluyendo en particular la comunicación de sugerencias y reclamaciones: diciembre de 2015.
5. Incorporación de mecanismos de comunicación positiva de acciones ayuntamiento por usuarios de redes sociales (avisos cerrados, gestiones realizadas de manera exitosa, etc.): diciembre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Satisfacción del usuario.
- ✓ Seguidores en redes sociales.
- ✓ Espacios en redes sociales.
- ✓ Atenciones y servicios realizados en @lineamadrid.



Actuación: Participación, colaboración e innovación interna



red social corporativa

La innovación interna lleva a apostar de forma decidida por las herramientas sociales, como vehículo que favorecen la participación de los empleados, la escucha activa; además de potenciar el aprendizaje compartido, el trabajo colaborativo y las redes entre profesionales.

El Ayuntamiento de Madrid ya ha desarrollado en el entorno de la intranet, algunos proyectos en esta línea: encuestas, cuestionarios autoevaluativos, foros y comunidades de proyecto, que suponen una forma de trabajo innovadora y exitosa y que por ello se continuarán potenciando. Además se implantará en este entorno un sistema de sugerencias y reclamaciones de los empleados municipales.

Actualmente, son las “redes sociales corporativas” los instrumentos más adecuados para ampliar y consolidar las redes profesionales, las comunidades de trabajo y los equipos innovadores. Estas son la transposición de las redes sociales abiertas al mundo de las organizaciones. El Ayuntamiento implantará una nueva herramienta de red social corporativa, cuyos beneficios a corto y medio plazo son:

- ✓ Una comunicación interna más ágil y eficiente.
- ✓ Mejora en la coordinación de equipos, de los procesos de trabajo y proyectos internos y externos.
- ✓ Mayor facilidad y menor tiempo en el acceso a la información.
- ✓ Extensión de la distribución y compartición del conocimiento que se difunde y permanece en la organización.
- ✓ Incremento de las ideas y los proyectos para la mejora y la innovación en los servicios públicos.
- ✓ Identificación de expertos.
- ✓ Mayor vinculación e identificación con la organización.
- ✓ Incremento de la satisfacción de las personas.
- ✓ Cambio cultural impulsado a través de la transparencia y participación en las iniciativas corporativas.



Por otro lado, se impulsará la innovación interna de los empleados públicos mediante la consolidación del proyecto Innovando juntos.

Se propone el desarrollo de un proyecto en varias fases:

1. Segunda convocatoria del proyecto Innovando juntos: mayo de 2015.
2. Implantación de proyectos ganadores de la primera convocatoria de Innovando Juntos: diciembre de 2015.
3. Implantación de un sistema de sugerencias y reclamaciones de los empleados públicos: diciembre de 2015.

4. Implementación de la red social corporativa: mayo de 2016.
5. Implantación de nuevas comunidades de trabajo: junio de 2016.

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Ideas presentadas a Innovando Juntos.
- ✓ Proyectos implantados de Innovando Juntos.
- ✓ Votos recibidos a las ideas presentadas a Innovando Juntos.
- ✓ Altas de sugerencias y reclamaciones de los empleados públicos.
- ✓ Tiempo de respuesta.
- ✓ Comunidades de trabajo implantadas
- ✓ Participantes en las comunidades
- ✓ Satisfacción del usuario



Portal de Gobierno Abierto

Portal de Gobierno Abierto

Se propone el desarrollo de un **Portal de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid** como elemento integrador de las diferentes actuaciones recogidas en las líneas estrategias de transparencia, datos abiertos y participación ciudadana que deberá contener:

- ✓ Espacio de transparencia, creado a partir del actual Portal de Transparencia (www.madrid.es/portaldetransparencia), ampliando los contenidos, enfatizando y destacando información sobre la gestión municipal, y adaptando tanto el lenguaje como la presentación de contenidos para que resulte lo más comprensible posible.

Lo más relevante de este espacio es que articule de manera ordenada, clara y atractiva para el ciudadano la gran cantidad de información disponible en el Ayuntamiento. En este espacio además se incluirán:

- Elementos de publicidad activa. Información completa a disposición del ciudadano en el que se integra información relevante sobre la institución, tanto cuentas como otros elementos que deben ser publicitados por Ley o que puedan ser de interés para la ciudadanía.
 - El acceso a la información pública y buen gobierno derivados de la “Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno”.
 - Un cuadro de mandos ciudadano, una evolución del actual Observatorio de la Ciudad en el que se informa sobre toda la gestión municipal realizada.
- ✓ Espacio de datos abiertos, creado a partir del portal ya existente, donde se incluirán los conjuntos de datos abiertos reutilizables publicados por el Ayuntamiento de Madrid, que irán en continuo crecimiento conforme la estrategia de apertura de datos esté presente desde la concepción y definición de los servicios.
 - ✓ Espacio de participación, resultado del establecimiento de un nuevo modelo de participación que, a partir de los contenidos ya existentes en el espacio de participación ciudadana (www.madrid.es/madridparticipa), refuerce la participación en el entorno web incluyendo las sugerencias ciudadanas o la participación a través de redes sociales, todo ello de modo integrado con los servicios de personalización del portal (“Tu Área Privada”) previstos en el marco del nuevo modelo de actuación en Internet del Ayuntamiento de Madrid.

Se propone el desarrollo del proyecto en dos fases:

Planificación

1. Fase 1: incluirá el desarrollo del espacio de participación y la integración de los espacios/portales actuales de transparencia y datos abiertos en un único portal de Gobierno abierto exclusivamente a efectos de presentación en un primer nivel de navegación, antes del 30 de junio de 2015.

2. Fase 2: Comprende la integración completa de los espacios o portales sobre transparencia, datos abiertos, participación y redes sociales en un único portal de Gobierno abierto y la de los servicios de participación en el modelo de personalización del portal ("Tu Área Privada") previsto en el marco del nuevo modelo de actuación en Internet del Ayuntamiento de Madrid. Antes del 31 de diciembre de 2015.

Indicadores seguimiento

Se utilizarán los siguientes indicadores de seguimiento y evaluación:

- ✓ Páginas vistas, visitas y visitantes únicos a contenidos incluidos en el portal de gobierno abierto.
- ✓ Iniciativas individuales de participación (comentario o votación a algún reto planteado por el Ayuntamiento o por la ciudadanía, número de retos o propuestas ciudadanas, valoración de contenidos o conjuntos de datos).
- ✓ Número de conjuntos de datos publicados y descargas realizadas.



Planificación y principales hitos

Este proyecto se desarrolla con la siguiente planificación de sus **principales hitos**:



ANEXO

Mapa objetivo de sistemas de información





Estrategia de **gobierno abierto**

de la ciudad de Madrid

Mapa objetivo de sistemas de información

Introducción

Este documento describe la arquitectura de sistemas de información sobre la que se soportará la estrategia de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid. La Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública y la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana impulsan y lideran este proyecto y su coordinación corresponde a la Coordinadora General de Modernización y Administración Pública y al Coordinador de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana.

Este mapa estratégico de sistemas de información ha sido diseñado por el organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) con el fin de sustentar la estrategia de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid diseñada por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y la Dirección General de Participación Ciudadana y Voluntariado.

Descripción general

La estrategia de gobierno abierto de la Ciudad de Madrid se fundamenta en tres ejes: la transparencia y apertura de datos, la participación y colaboración ciudadana y la rendición de cuentas. Sobre estos tres ejes fundamentales se han desarrollado una serie de actuaciones organizativas y técnicas para desarrollar el objetivo de realizar un avance sustancial en materia de gobierno abierto.

Partiendo que para poder situar los temas de gobierno y administración pública de manera transparente, junto con la creación de espacios permanentes de participación ciudadana y colaboración ciudadana, se pueden implementar múltiples actuaciones, pero la puesta en marcha de iniciativas acompañadas de una estrategia tecnológica redundan en una mayor repercusión sobre la ciudadanía de dichas actuaciones. Por tanto, una estrategia de gobierno abierto debe ir acompañada de un planteamiento de incorporación de tecnología que facilite la comunicación bidireccional entre la administración y el ciudadano.

Con la puesta en marcha de la siguiente arquitectura conceptual de sistemas de información se pretende dar respuesta a las actuaciones:

- de transparencia y apertura de datos, mediante sistemas de difusión de la información en distintos canales y formatos (portales, datos abiertos, sistemas móviles, presencia en redes sociales),
- de participación y colaboración ciudadana, mediante sistemas que permitan crear espacios de participación y sistemas de escucha multicanal (internet, telefónico, redes sociales, etc)
- de rendición de cuentas, mediante infraestructuras a disposición para informar y para responder ante las solicitudes de información del ciudadano sobre la gestión municipal..

El presente mapa se estructura según varias niveles, agrupados por funcionalidad:



- **Canales de servicio de atención al ciudadano:** Conjunto de sistemas de información que soportan la atención al ciudadano de acuerdo a una estrategia de presencia multicanal. Los objetivos principales en el ámbito tecnológico en relación a este nivel son la simplificación de la experiencia de usuario, adaptándose a criterios de usabilidad y accesibilidad, y permitiendo un acceso más sencillo a la información y a la interrelación con la administración.
- **Estrategia de servicio abierto, Open APIs:** Definición de una estrategia de apertura de APIs públicas para acceso a los servicios públicos municipales. Mediante este nivel se pretende dotar de herramientas para la explotación de la información y la interoperabilidad de servicios públicos con servicios privados.
- **Middleware de relación ciudadana:** La función de este bloque es la gestión del encaminamiento, así como la trazabilidad de la relación con el ciudadano. Con ello se intenta facilitar la gestión municipal, simplificando los canales de entrada de información e incorporando mecanismos que de manera automática permitan proporcionar información al ciudadano de la gestión en el Ayuntamiento.
- **Sistemas de negocio municipal:** En este bloque se encuentran los sistemas de información que soportan la gestión interna de los servicios municipales, cuya estrategia está ligada al desarrollo de la Administración electrónica y la estrategia Smart City del Ayuntamiento de Madrid.
- **Sistemas transversales:** Donde se identifican una serie de sistemas de información horizontales y comunes a todas las plataformas de servicio, para dotar de herramientas que proporcionen una visión 360º del ciudadano, y que permitan analizar desde una perspectiva estratégica la información de la gestión municipal.

PORTAL AYUNTAMIENTO DE MADRID

"INTERFAZ DE RELACIÓN CON CIUDADANO"

PORTAL DE GOBIERNO ABIERTO

PORTAL DE DATOS
ABIERTOS

PORTAL PARTICIPACIÓN
CIUDADANA

PORTAL
TRANSPARENCIA

SEDE
ELECTRÓNICA

Línea Madrid

010

Móvil

REDES
SOCIALES

CRM

Open APIs

API eParticipa

API D@MA

API SRCiD

API CiD360

Middleware de relación ciudadana

Sistema de Participación Ciudadana

eParticipa

PLATAFORMA DE
VOLUNTARIADO

D@MA – Plataforma Datos Abiertos de Madrid

Plataforma
Datos Abiertos
de Madrid

Sistema de Relación con Ciudadano

SISTEMA DE
TRAZABILIDAD

SISTEMA DE
DISTRIBUCIÓN

Sistema de entrada Administración Electrónica

WFORM

CARPETA

REGISTRO DE ENTRADA

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN DE
REGISTRO

Sistemas de Negocio Municipal

MiNT

SIO

Sistemas de gestión del servicio público

Plataforma de Actividades Municipales

Talleres

Mayores

...

GESTORES DE EXPEDIENTES

PLATEA 2

+TIL

SAP

CIVIS

SIGSA

...

CiD360 – BD iD CIUDADANO

EXPLOTACIÓN

LOG

iD Ciudadano

Ciudadano
360º

Firma CiD 360

PLATAFORMA DE FIRMA

SIGNA PIN24

ANÁLISIS

Escucha activa en Redes
Sociales

Análisis Tráfico Portal

Servicio Análisis Estratégico 360º

Cuadros de Mando

Big Data

Análisis de Gestión operativa y táctica

Cuadros de Mando

BI Sectoriales

 Servicio implantado

 Servicio en desarrollo

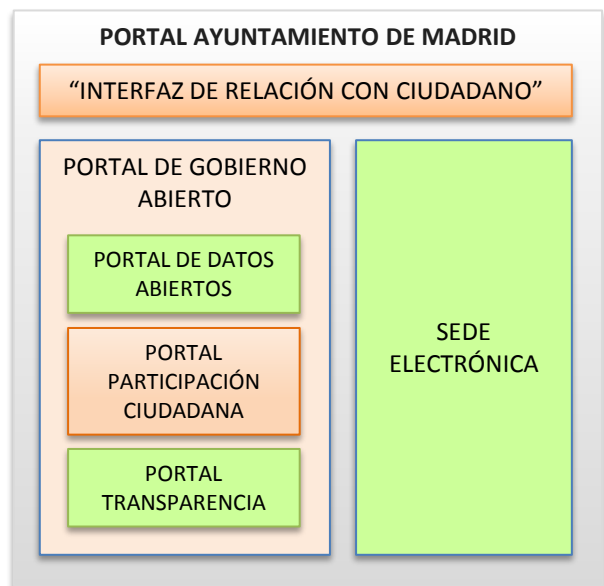
 Propuesta de proyectos

Canales de servicio de Atención al Ciudadano

Conjunto de sistemas de información que soportan la atención
al ciudadano de acuerdo a una estrategia de presencia
multicanal

PORTAL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Plataforma de Portales y contenidos del Ayuntamiento de Madrid que constituye el interfaz de relación con el ciudadano en sus diferentes roles frente a la administración municipal.



La Plataforma de Portales y contenidos del Ayuntamiento de Madrid esta inmersa en una profunda renovación en la que confluyen tres grandes proyectos:

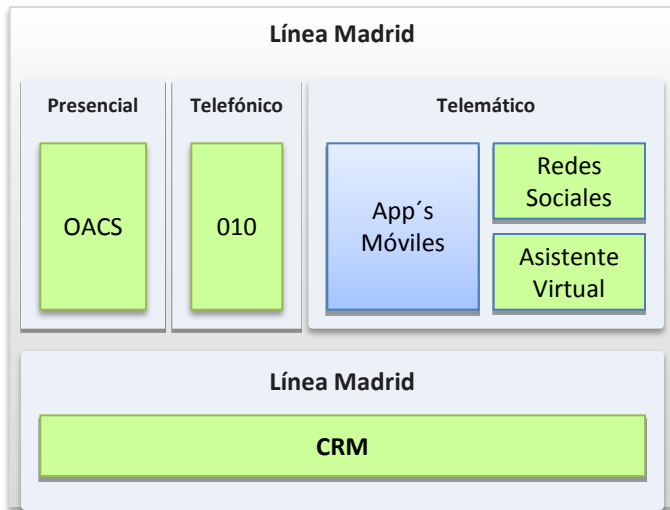
- Estrategia de nueva presencia en Internet del Ayuntamiento de Madrid
- Estrategia de Gobierno de Gobierno Abierto:
- Tecnológico: Actualización, renovación y migración a la “nube” de la Plataforma

Sus componentes fundamentales (desde la visión ciudadana) son:

- Portal www.madrid.es: Portal matriz corporativo y “front end” principal de las relaciones con el ciudadano,
- Portal de Sede electrónica: Orientado a facilitar al ciudadano los servicios y trámites en el ámbito de la administración municipal
- Portal de Gobierno Abierto: En el que se deberán englobar todas las iniciativas en sus tres vertientes: datos abiertos, participación ciudadana y transparencia

Canales LineaMadrid

Sistemas de información que soportan los canales soportados por el servicio LineaMadrid: presencial, telefónico, móvil y redes sociales.



- **CRM:** Sistema de Gestión de relaciones con los ciudadanos, que soporta la prestación de servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos a través de los canales de Línea Madrid. El sistema CRM se integra con el resto de aplicaciones municipales donde se realizan las diferentes gestiones solicitadas por los ciudadanos. El actual CRM utilizado es SIEBEL de ORACLE.
- **Canal presencial:** Se presta a través de las 26 Oficinas de atención al ciudadano (OACS), distribuidas por todos los distritos de Madrid. El orden en que se atienden a los ciudadanos esta organizado por el gestor de colas de Qmatic, que se integra con el CRM.
- **Canal telefónico:** El servicio de atención telefónico se presta a través de la plataforma del 010, donde se canalizan todas las llamadas de los ciudadanos. Las llamadas pasan por la centralita de AVAYA y la gestión de colas de Altitude deriva las llamadas a los diferentes agentes.
- **Canal telemático:** El servicio telemático de atención al ciudadano se presta a través de la web del ayuntamiento de Madrid, la cuenta de twitter de Línea Madrid, las aplicaciones móviles y el asistente virtual accesible a través de la web.

Estrategia de servicio abierto Open APIs

Definición de una estrategia de apertura de APIs públicas para
acceso a los servicios públicos municipales

Open APIs

Definición de una estrategia de apertura de APIs públicas para acceso a los servicios públicos municipales.

Open APIs

API eParticipa

API D@MA

API SRCiD

API CiD360

API MiNT

Se incorporarán a aquellos proyectos susceptibles de ofrecer servicios abiertos, como política general la implementación de APIs para acceso a los servicios públicos municipales por aplicaciones de terceros.

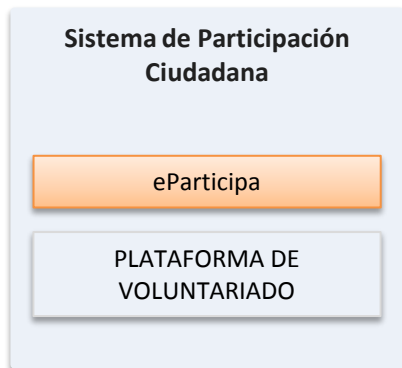
- **API eParticipa:** Los procesos participativos son procesos necesariamente abiertos para favorecer la inclusión del mayor número de ciudadanos. Por tanto, la apertura de interfaces con los sistemas municipales que gestionan dichos procesos se ve como una oportunidad de acercar el proceso a las distintas plataformas donde el ciudadano convive, principalmente redes sociales.
- **API D@MA:** Tras la apuesta municipal por la apertura mediante formatos de datos abiertos en el portal de OpenData, se dará un paso más incorporando una interfaz sobre la cual otros sistemas de información podrían conectarse para consumir dichos datos abiertos de una manera integrada y transparente.
- **API SRCiD:** API para la remisión de AVISOS, PETICIONES, SYR, etc.
- **Api MiNT:** La estrategia de Madrid Inteligente y la implantación de la plataforma tecnológica MiNT posibilitan disponer de una valiosa información sobre la gestión de los servicios públicos urbanos. La interrelación entre los sistemas externos a MiNT (sistemas de gestión de las compañías de servicios fundamentalmente) y la sincronización de todo tipo de información se realizará según un protocolo específico, protocolo MiNT, que expondrá diversos interfaces y tecnologías a los sistemas externos.
- **API CiD360:** Tras la puesta en marcha del proyecto de usuario / clave, se pondrá a disposición de un api de autenticación público.

Middleware de relación ciudadana

La función de este bloque es la gestión del encaminamiento, así como la trazabilidad de la relación con el ciudadano

Sistema de Participación Ciudadana

Conjunto de plataformas específicas para la gestión de la participación ciudadana.



El Sistema de participación ciudadana está compuesto por dos ejes fundamentales:

- **Plataforma eParticipa:** cuyo objetivo es disponer de un espacio de participación ciudadana donde el ciudadano pueda participar en el gobierno de la ciudad a través de la votación de iniciativas de participación o aportación de iniciativas propias. Así mismo la plataforma permitirá poner en marcha planes de participación para recoger la participación ciudadana sobre actuaciones concretas.
- **Plataforma de voluntariado:** Esta plataforma permitirá intermediar entre organizaciones que ofertan proyectos de voluntariado en distintas áreas y los ciudadanos que quieran desarrollar una colaboración activa en dichos proyectos.

D@MA – Plataforma de Datos Abiertos de Madrid

Plataforma para la publicación y difusión de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.

D@MA –
Plataforma
Datos Abiertos
de Madrid

Plataforma
Datos Abiertos
de Madrid

La plataforma de datos abiertos de Madrid es la encargada de poner los distintos conjuntos de datos a disposición del Portal de Datos abiertos para su publicación y divulgación. Está formada por los siguientes Componentes:

- **Módulo Gestor del Catálogo:** Es el encargado de la definición y catalogación (inclusión de metadatos) de los diferentes conjuntos de datos. Incluye la capacidad de publicación manual para aquellos datasets cuyo origen no permite un tratamiento automático.
- **Módulo proveedores:** Son los encargados de la extracción y transformación de los datos desde la fuente original en los conjuntos de datos a publicar en el portal.
- **Módulo integrador:** Se encarga de integrar los datasets generados por los módulos proveedores en el catálogo de datos abiertos.

Sistema de Relación con el Ciudadano

“INTERFAZ DE
RELACIÓN CON
CIUDADANO”

Sistema de Relación
con Ciudadano

SISTEMA DE
TRAZABILIDAD

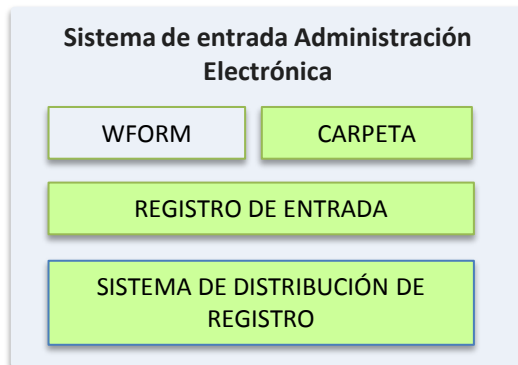
SISTEMA DE
DISTRIBUCIÓN

Conjunto de sistemas que conformarán los mecanismos de comunicación bidireccional con el ciudadano.

Con objeto de simplificar la relación con el ciudadano es necesario establecer un mecanismo que simplifique al máximo la “oficina virtual” que supone el portal web, proporcionan un conjunto de herramientas que simplifiquen la relación entre lo que el ciudadano quiere hacer o solicitar y las herramientas disponibles online para hacerlo. En este punto es necesario actuar en varios ejes:

- **Interfaz de relación con el ciudadano:** Es necesario dotarse de una abstracción del interfaz para localizar los trámites, solicitudes, peticiones, avisos, etc tipo diálogo de búsqueda de Google, de manera que de forma “inteligente” se acerque la gestión al ciudadano.
- **Sistema de Relación con el Ciudadano:** Mediante este sistema se realizará el encaminamiento de la petición del ciudadano dentro de la organización municipal, proporcionando **trazabilidad y transparencia** sobre el proceso de resolución de la misma.
 - **Sistema de Trazabilidad:** Este sistema proporcionará los mecanismos necesarios para conocer en cada momento el estado de una solicitud ciudadana tanto por parte de los gestores municipales como por la el ciudadano que la ha solicitado.
 - **Sistema de distribución:** Este sistema proporcionará los mecanismos necesarios para la Recepción de la solicitud ciudadana, su asignación al agente gestor responsable de realizar las acciones necesarias, su distribución a personal técnico que desarrollará las actividades requeridas y, finalmente, la necesaria comunicación el estado en que se encuentra la solicitud en cada momento.

Sistema de Entrada de Administración Electrónica



Sistemas Corporativos para la relación administrativa con el ciudadano.

- **WFORM:** Proyecto cuyo objetivo es facilitar al ciudadano el uso de formularios para el inicio de la tramitación, mediante un sistema de información de generación de formularios/impresos integrado con el Registro de Entrada integración en el marco de la plataforma de portales de la Sede Electrónica.
- **CARPETA:** Se configura como el área personal del ciudadano, donde se concentran el conjunto de relaciones administrativas entre el ciudadano y el municipio madrileño.
- **Registro de Entrada:** El Registro General del Ayuntamiento de Madrid se configura como un Sistema Único en el que se integran las oficinas de registro de las Áreas, Distritos u Organismos Públicos. La aplicación de Registro General del Ayuntamiento de Madrid es utilizada por la totalidad de las Oficinas de Registro para realizar la gestión de todas las anotaciones de entradas y salidas que se realizan en el Ayuntamiento de Madrid.
- **Sistema de distribución de anotaciones:** Tras la consecución de la digitalización de las Oficinas de registro presenciales, se proporciona un sistema de distribución electrónica de anotaciones, que permite consultar y gestionar las entradas registradas, extendiendo el acceso y la gestión de las anotaciones de Registro a las Unidades gestoras para su distribución e integración con los sistemas de gestión de expedientes municipales, estableciendo una normalización de los datos de intercambio entre sistemas, para permitir el alta de expedientes, o la incorporación en expedientes ya incoados, desde la propia anotación de registro.

Sistemas de negocio municipal

En este bloque se encuentran los sistemas de información que soportan la gestión interna de los servicios municipales

MiNT

Plataforma tecnológica para soporte a la gestión de Servicio Públicos y a la estrategia de Madrid Inteligente.

MiNT

SIO

Sistemas de gestión del servicio público

Plataforma tecnológica para soporte a los contratos integrales de Servicios Públicos urbanos y a la estrategia de Madrid Inteligente. Se articula en tres ejes fundamentales: Sistema de Relación con el Ciudadano, Sistema de Gobierno y Sistema de gestión de Servicios Públicos Urbanos. La plataforma posibilitará que toda la información producida o gestionada en el marco de MiNT fluya de forma abierta y transparente a todos los agentes intervinientes en la ciudad, para lo cual se implementará un protocolo de intercambio de información (protocolo MiNT)

- **SIO:** El sistema de integración y orquestación permitirá que todos los subsistemas que integran MiNT ofrezcan sus servicios a través de una herramienta de integración que los coordine de acuerdo a una lógica de negocio definida. Además de coordinar la ejecución de los servicios, ofrecerá capacidades de gestión de eventos y colas y transformación de datos, entre otras.
- **Sistemas de gestión del servicio público:** MiNT proporcionará a los agentes intervinientes en la gestión de los servicios públicos urbanos una herramienta para gestionar todos los inventarios y activos de la ciudad, ya sean materiales (inventarios) o intangibles (eventos, actividades, etc), considerando su ciclo completo de vida. MiNT ofrecerá interfaces orientados al operador humano y también a su interconexión con otros sistemas externos (M2M).

Sistemas de Backoffice Municipales

Gestores de expedientes, plataformas sectoriales, herramientas de gestión técnica especializada, ...

Sistemas de Negocio Municipal

Plataforma de Actividades Municipales

Talleres

Mayores

...

GESTORES DE EXPEDIENTES

PLATEA 2

+TIL

SAP

CIVIS

SIGSA

...

Sistemas de backoffice de gestión municipal integrados con el resto de sistemas. Facilitan la gestión integral de la información y de los servicios prestados al Ciudadano por el Ayuntamiento, garantizando la el seguimiento y trazabilidad de los procedimientos.

Sistemas transversales

En la relación con el ciudadano se identifican una serie de sistemas de información horizontales y comunes a todos las plataformas de servicio

Ciudadano 360º

Firma CiD 360

SIGNA PIN24 PLATAFORMA DE FIRMA

Ciudadano 360º

CiD360 – BD iD CIUDADANO

iD Ciudadano LOG EXPLOTACIÓN

Infraestructura corporativa para gestionar la identidad ciudadana

- **Firma CiD360:** Asociado a la identidad de cada ciudadano que así lo solicite se le proporcionará un mecanismo de firma electrónica por clave remitida a su móvil, de manera que se incorporará un nuevo método de firma disponible para la implementación de procedimientos de Administración electrónica. Este sistema se integrará posteriormente con el sistema Cl@ve (Orden PRE/1838/2014, de 8 de octubre, por la que se publica el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se aprueba Cl@ve, la plataforma común del Sector Público Administrativo Estatal para la identificación, autenticación y firma electrónica mediante el uso de claves concertadas).
- **CiD 360 – BD iD Ciudadana:** Esta plataforma dotará al Ayuntamiento de una visión 360º del ciudadano, con la que poder obtener una visión de las actividades realizadas por un ciudadano en un periodo acotado con objeto de incrementar la calidad de la atención desde cualquier canal que lo precise (presencial, 010, web, móvil, correo electrónico, redes sociales) y bajo cualquier modelo de autenticación (Sin identificar, identificación soft, y autenticación), configurando un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades, en función del perfil de consumo de servicios municipales.

Análisis

Sistemas de información que permiten el análisis de información relativa al servicio público



- **Escucha activa en Redes sociales:** Se dotará al Ayuntamiento de un conjunto de herramientas para la gestión de redes sociales desde la perspectiva del análisis de impacto de los proyectos de participación.
- **Análisis Tráfico Portal:** Constituido por el conjunto de servicios de análisis de información del tráfico de navegación de internautas sobre el canal internet, que permite el análisis de visitas a las distintas secciones de los portales municipales.
- **Servicio Análisis Estratégico 360º:** Se dotaría de un conjunto de sistemas de información que incorporarían la visión estratégica de la ciudad mediante el cruce de diversas fuentes de información y la explotación de la misma mediante cuadros de mando de navegación intuitiva.
- **Análisis de Gestión operativa y táctica:** Lo conforman las distintas herramientas de análisis proporcionadas para la gestión de los servicios municipales, que explotan los datos registrales mediante herramientas para la elaboración de informes, desde consultas operacionales hasta la explotación mediante herramientas datawarehouse de análisis de información.