



## RESUMEN DE REUNIÓN DE 11 DE ABRIL DE 2024 DEL GRUPO MOTOR PARA EL DISEÑO DEL CUARTO PLAN DE GOBIERNO ABIERTO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El día 11 de abril de 2024 tiene lugar una nueva reunión del grupo motor para el diseño del cuarto plan de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid.

Asisten a la reunión las personas que se indican en el [anexo 1](#) a este documento.

El objetivo de la reunión es la puesta en común de posibles compromisos a incluir en el cuarto plan de gobierno abierto.

Tras la última reunión del grupo motor, se han mantenido contactos con diferentes centros directivos y se ha estado trabajando en posibles compromisos que diesen respuesta a las prioridades y retos marcados.

Se ha procurado incluir compromisos transversales, tanto por la materia abordada como por la amplitud de agentes implicados y compromisos dirigidos a colectivos vulnerables y prioritarios de acuerdo con la consulta efectuada.

Con anterioridad a la reunión, y con el ánimo de facilitar su estudio, se compartió con todos los participantes un borrador de fichas con posibles compromisos que se incluyen como [anexo 2](#) de este documento.

Los responsables del ayuntamiento exponen los principales objetivos que persiguen los distintos compromisos y a continuación se abre un turno de debate.

Por parte de la **CEIM**, se señala el interés del proyecto de la **Oficina de Mediación**, pero se tienen dudas en cuanto a su alcance, por ejemplo, en materia de ayudas y subvenciones. También se pregunta sobre si la evaluación de la **estrategia de accesibilidad universal** no estaría ya incorporada en su propio desarrollo.

Por parte de los responsables del Ayuntamiento se explica que en la ficha del compromiso de la Oficina de Mediación se han indicado ejemplos de algunas de los ámbitos de la mediación como el tributario, con excepciones, y la concesión de ayudas y subvenciones. Estos ejemplos los han incorporado los propios responsables de la Oficina de Mediación como ámbitos en los que la mediación puede ser una vía alternativa a la resolución de conflictos y precisamente por ello, se considera innovador y acorde con un gobierno abierto.

En cuanto a la evaluación de la estrategia de accesibilidad universal está prevista su realización, pero su incorporación al IV Plan de Acción, reforzaría su alineación con los principios de Gobierno abierto y el proceso se vería reforzado con todos los requerimientos que obliga el mecanismo independiente de revisión de la Alianza de Gobierno Abierto. Se modificará la ficha de este compromiso para mejorar su definición.

**El representante de la red de entidades locales por la transparencia y la participación echa en falta compromisos relacionados con el medio urbano y plantea también sus dudas sobre el compromiso relacionado con la accesibilidad.**

Por parte de los responsables del Ayuntamiento se aclara que en varios de los compromisos propuestos se pueden incorporar como materia la relativa al medio urbano (en Thivic, por



ejemplo, en la Oficina de Mediación o en la propia evaluación de la estrategia de accesibilidad universal en su orientación al espacio público). Se realizará una explicación en las fichas. Se recuerda también que los evaluadores del tercer plan de gobierno abierto pusieron de manifiesto la relevancia de incluir criterios de accesibilidad universal en los futuros planes que se redactasen. Se pretende un proceso participativo tanto a nivel interno como externo.

El representante de la red comenta que el compromiso de desarrollo de **Thivic**, laboratorio de innovación social, podría recordar al antiguo proyecto municipal MediaLab Prado. Se explica que se trata de un proyecto diferente gestionado directamente por el área de Vicealcaldía, centrado en problemas reales y con el ánimo de hacer seguimiento de los prototipos de solución. Se quiere poner en valor la participación como metodología de trabajo. También fueron los evaluadores del tercer plan los que valoraron muy positivamente la experiencia piloto y recomendaron escalarla.

Así mismo, se pregunta si la **Oficina de Mediación** o el proyecto de **Soledad no deseada**, pese a su importancia, tienen relevancia en cuanto a los valores del Gobierno Abierto.

Al respecto se indica que la oficina de mediación parece una innovadora forma de colaboración entre la administración y la ciudadanía fortaleciendo una nueva gobernanza pública para la resolución de conflictos. Se trata de una buena práctica que podría interesar a nivel internacional.

En cuanto al proyecto para combatir la soledad no deseada, se plantea desde una perspectiva ampliamente participativa y colaborativa, tanto ad intra (dentro del Ayuntamiento, al afectar a diferentes centros directivos) como ad extra, siendo necesaria una amplia red de colaboradores generando un tejido social de apoyo (colaboradores juveniles, entornos seguros, agentes sociales, comunidad educativa etc).

El representante de la red advierte de la necesidad de evitar eventuales solapamientos entre la escuela de Gobierno Abierto que se propone y el proyecto municipal de Madrid Talento, considerando que el compromiso debería focalizarse únicamente en la ciudadanía y no en los empleados municipales. Se toma nota y se confirma que se garantizará la coordinación entre ambos proyectos.

Finalmente, señala que le resultan identificables en las acciones propuestas, la integridad ni la libertad de comunicación. A este respecto se señala los compromisos se han orientado hacia aquellos principios que resultaran prioritarios para la ciudadanía según los resultados de la consulta. También se menciona la existencia de la Oficina anticorrupción ya existente, así como la presentación que se hizo en Tallin, en la cumbre de la OpenGovernment Partnership. con las medidas y buenas prácticas que se están llevando a cabo desde el Ayuntamiento de Madrid en este ámbito

Por parte de la **FRAVM** se considera que la participación en el diseño del nuevo **Portal de Datos Abiertos** no debe circunscribirse a los profesionales y el sector empresarial, sino que debe orientarse a la ciudadanía principalmente para promover la participación ciudadana. También se indican las dudas sobre la idoneidad de algunos de los proyectos para incluirlos en este plan, cuando hay otros de éxito, como los **planes de barrio**, que considera más adecuado.

En cuanto al diseño del nuevo Portal de Datos Abiertos, se toma nota y se confirma que se quiere incorporar el mayor número de perspectivas ciudadanas, no solo la de los reutilizadores profesionales y que la filosofía de la página es que resulte amigable y



comprensible para todos. Se modificaría la ficha de definición de este compromiso para reforzar esta idea, así como la inclusión de una consulta pública a la ciudadanía y una específica al sector asociativo.

Los responsables del Ayuntamiento destacan el interés por parte de la Alianza de Gobierno Abierto de incorporar proyectos innovadores en el Plan de Acción. Es uno de los criterios que se ha seguido en esta propuesta de compromisos. Los planes de barrio que se consideran de gran interés y éxito como fórmula de participación para la mejor de los barrios ya vienen funcionando desde hace muchos años.

El representante de **INJUCAM** se centra en dos de los proyectos: el del **espacio digital de participación juvenil**, que debe enfocarse evitando la desafección de los más jóvenes y el de prevención de la **soledad no deseada en la población juvenil** que debe ser un proyecto global que comprometa diversas áreas municipales, no solo a Madrid Salud, y debe contar con espacios de socialización presencial.

También incide en la importancia del tejido asociativo y destaca la necesidad de hacer un refuerzo en lo que a prevención se refiere, a realizar políticas que ahonden en la fase previa del problema y no en la búsqueda de soluciones a posteriori.

Se indica que se dará traslado a Madrid Salud. Se confirma, no obstante, que las competencias de Madrid son de carácter preventivo. El enfoque del proyecto es también transversal y afecta a múltiples actores del ámbito público y de la sociedad civil y por ello Madrid Salud plantea como parte del compromiso la profundización en alianzas y activos en salud para realizar el proyecto. Al inicio de la ficha figuran los distintos actores involucrados.

Por **UDP Madrid** se manifiesta la preocupación en que la **brecha digital** que pueden sufrir muchas personas mayores impida su participación. Insiste en que se debe facilitar opciones alternativas presenciales que garanticen que todos pueden participar.

Por parte de los responsables del Ayuntamiento se hará hincapié en la necesidad de apoyar a los mayores en presencial para su participación, incluso con sesiones de formación para aquellos que lo deseen y se mejorará la guía de práctica de Decide Madrid para que puedan acudir a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

La representante de **UGT** también insiste en esta necesidad.

Con arreglo de la hoja de ruta se va a someter y explicar el proceso de elaboración del plan a otros órganos de participación como son:

- El Consejo sectorial de personas mayores,
- La comisión técnica de servicios sociales del Consejo social de la ciudad,
- La comisión técnica de innovación del Consejo social de la ciudad
- y el Consejo sectorial de asociaciones y otras entidades ciudadanas.

Con anterioridad esta reunión también se vio con otros órganos del ayuntamiento en el seno del Observatorio de la Ciudad.

Se recuerda que, aunque se están debatiendo ahora 8 posibles compromisos, lo apropiado sería reducir el número de actuaciones que se incluyen en el plan de gobierno abierto. Este tipo de planes son una muestra de buenas prácticas e iniciativas a nivel local sin que puedan recoger la totalidad de los planes y programas puestos en marcha por los municipios



La idea sería que el plan incluya entre 4 y 5 compromisos, por lo tanto, será necesario priorizarlos,

Al finalizar la reunión se realiza una encuesta entre los miembros del grupo motor, con el fin de puntuar los distintos compromisos (puntuación del 1 al 8) , con los siguientes resultados:

## RESULTADO DE LA ENCUESTA SOBRE PRIORIZACIÓN COMPROMISOS GOBIERNO ABIERTO

Compromiso	puntuación media (sobre 8)
Comunicación clara para mayores y personas con discapacidad	6,1
Espacio juvenil de participación digital	5,9
Thivic, laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid	5,9
Prevención de la soledad no deseada en la población juvenil	5,4
Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal	5,3
Nuevo portal de datos abiertos	5,2
Oficina de mediación	4,9
Escuela de Gobierno Abierto	4,5





### **ANEXO 1.- Asistentes a la reunión 11.04.2024**

- **Enrique Villalobos**, presidente de la Federación Regional de Asociaciones vecinales de Madrid
- **José Ramón García- Albertos**, en representación de INJUCAM
- **Luis Ángel Méndez López**, Director del Departamento de Asuntos Laborales de la Confederación Empresarial de Madrid CEIM
- **Miguel Ángel García**, técnico del departamento de Economía y Competitividad de la Confederación Empresarial de Madrid CEIM
- **Margarita Dominguez**, representante de UGT
- **Paloma Vega Lopez**, Secretaria de Política Institucional de CCOO de Madrid.
- **Francisco Javier Jiménez Leube**, vicerrector de comunicación institucional de la Universidad Politécnica de Madrid
- **Julián García Villalobos**, Coordinador del Grupo de Accesibilidad de la UDP Madrid, Unión democrática de pensionistas y jubilados de Madrid
- **Ángela Pérez Brunete**, Directora General de Transparencia y Calidad
- **Javier Moscoso Del Prado Herrera**, Vocal asesor DG Transparencia y Calidad
- **Daniel Vinuesa Zamora**, Consejero técnico DG Transparencia y Calidad
- **Ascensión Hidalgo Bellota**, Subdirectora General de Transparencia
- **Noelia Cuenca Galán**, Directora General de Accesibilidad
- **Joaquín Meseguer Yebra**, Consejero técnico y miembro de la Red de Entidades Locales por la transparencia y participación ciudadana
- **M.ª Pía Junquera Temprano**, Directora General de Participación Ciudadana
- **Eva Molina**, Subdirectora de la Oficina de Colaboración Participada
- **Cristina López Ferrando**, Subdirectora General de Participación Ciudadana e Innovación
- **Luis Rodríguez Vega**, Jefe de servicio de Innovación de la DG Participación Ciudadana



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**



# **BORRADOR DE POSIBLES COMPROMISOS PARA EL IV PLAN DE GOBIERNO ABIERTO**

**REUNION DEL GRUPO MOTOR  
DE 11-4-24**

## **Índice de propuestas**

- 1-** Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid
- 2-** Nuevo portal de datos abiertos
- 3-** Comunicación clara para mayores y personas con discapacidad
- 4-** Escuela de gobierno abierto
- 5-** Thivic , laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid
- 6-** Espacio juvenil de participación digital
- 7-** Prevención de la soledad no deseada en la población juvenil
- 8-** Oficina de mediación.

## COMPROMISO:

### EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LA CIUDAD DE MADRID

<b>Responsable</b>	Dirección General de Accesibilidad Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	El Ayuntamiento de Madrid en toda su extensión (Áreas de Gobierno/direcciones generales/distritos/empresas municipales y organismos autónomos) Otras administraciones vinculadas con la accesibilidad: Oficina de Atención a la Discapacidad-OADIS, del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030); Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEAPAT del IMSERSO; Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción-CESyA del Real Patronato sobre Discapacidad; Comisión de Bienestar Social y Accesibilidad Universal de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP); Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Colegios profesionales; asociaciones vecinales; entidades del tercer sector de la discapacidad y de los mayores; asociaciones de empresarios, comercio, hostelería...; sectores de interés (turismo, educación, movilidad, normalización etc.)

#### Descripción del compromiso

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?

La accesibilidad universal es una característica que afecta e implica a todas las unidades organizativas del ayuntamiento. Para su impulso y desarrollo, el 10 de noviembre de 2022, se aprueba por acuerdo de Junta de Gobierno, el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM), como hoja de ruta a seguir en los próximos años, que busca una mejora en la gestión con un enfoque transversal y universal.

Para el desarrollo del PEAUM se aplicó una metodología participativa de percepción de la accesibilidad universal con una doble mirada, a nivel de organización (nivel interno) y a nivel externo (nivel de ciudadanía). La fase de análisis de la situación y su diagnóstico arrojó unos resultados que permitieron definir las cinco líneas estratégicas que definen el PEAUM, a partir de las que se desarrollarán sucesivos planes de acción con la implicación de las diferentes unidades organizativas.

La evaluación de la estrategia de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid persigue como objetivo obtener una visión de la percepción de la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid a través de agentes internos y externos al ayuntamiento de Madrid, que permitirá conocer la valoración que se tiene de la evolución y desarrollo de la accesibilidad universal desde la implantación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (en adelante PEAUM).

El análisis de impacto se plantea como una herramienta de seguimiento del PEAUM, a través de una metodología participativa similar a la desarrollada para la redacción del PEAUM, y para ello se aplicarán instrumentos entre los que destacan los de tipo participativo a diferentes niveles (pudiendo ser entre otros encuestas, entrevistas, grupos focales etc.) con una estructura de contenidos o ejes temáticos única y similar a la utilizada en el desarrollo del PEAUM a través de cinco áreas consideradas del mayor interés, y que ofrecerá una radiografía de la situación actual a través de la aplicación y análisis por personas expertas que permitirá tener una visión de la situación actual, y también permitirá realizar un análisis comparativo de la situación que facilitará una evaluación de resultados.

#### Descripción del compromiso

Planificar políticas públicas que contribuyan a garantizar la accesibilidad universal, la igualdad de oportunidades y la vida inclusiva y participativa derivadas del conocimiento a través de la participación, tanto a nivel de organización (participación interna), como a nivel de ciudadanía (participación externa). La evaluación permitirá conocer la evolución de las principales necesidades percibidas, desde la aprobación del PEAUM y permitirá adecuar la acción municipal a las necesidades existentes en cada periodo. El estudio busca la percepción de la situación agrupada en cinco áreas temáticas (las mismas que se definieron en el desarrollo del PEAUM):



1. *Visión de la accesibilidad universal.*

Para conocer la comprensión del concepto de accesibilidad universal en relación con otros conceptos similares o de perspectiva más limitada o superada. También las vinculaciones de la accesibilidad con otras temáticas en el ámbito de la ciudad.

2. *La accesibilidad universal en Madrid: situación actual, perspectivas, imagen de ciudad.*

Para percibir la valoración de la accesibilidad universal, su estado actual, incluyendo sus principales déficits, y su papel en la imagen que ofrece la ciudad de Madrid

3. *Gestión y comunicación de la accesibilidad universal por parte del Ayuntamiento de Madrid.*

Para conocer la percepción a través la valoración de los planes y actuaciones realizadas, identificación de acciones presentes -particularmente de comunicación sobre accesibilidad universal-, dificultades encontradas, necesidades de apoyo técnico y formación, perspectiva de género, medidas de evaluación e indicadores, así como propuestas de mejora.

4. *Concepción e ideas sobre el PEAUM y sus contenidos*

Permitirá conocer ideas y expectativas sobre la continuidad del PEAUM considerando la singularidad de que se orienta fundamentalmente a la gestión y no a medidas para la supresión directa de barreras

5. *La necesidad y función de la dirección general de accesibilidad (DGA)*

Permitirá conocer y valorar la percepción de la DGA Conocimiento de la entidad y sus competencias y actividades para una futura adecuación a la necesidades y demandas internas y externas.

Partiendo de los antecedentes y teniendo conocimiento de las necesidades actuales derivadas del análisis y diagnóstico, se realizará un estudio comparativo de la situación, que permitirá definir las futuras líneas de acción y/o adaptar las existentes a la realidad percibida.

El objetivo es que las políticas municipales en materia de accesibilidad se diseñen y adecuen a las necesidades subyacentes tanto a nivel de organización (interno), como a nivel de ciudadanía (externo) y que se han puesto de manifiesto a través de un proceso participativo con la aplicación de diferentes herramientas, todas ellas en formato accesible para garantizar la participación a todas las personas. (adaptación a Lectura Fácil, intérprete en Lengua de Signos Española)

**¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**

El desarrollo del compromiso contribuirá a:

- Conocer las necesidades de accesibilidad universal desde una visión interna de organización y otra externa de ciudadanía.
- Adecuar y diseñar políticas públicas en materia de accesibilidad universal adaptadas a las necesidades y demandas existentes.
- Proyectar y promover la accesibilidad universal de forma transversal en toda la organización a través de la participación en el proceso.
- Evaluar la evolución en la percepción de la accesibilidad universal con un doble enfoque (de organización y de ciudadanía), desde el desarrollo del PEAUM.
- Definir políticas sociales que partan del conocimiento adquirido a través de la participación.
- Hacer efectivo el lema del foro europeo de la discapacidad “nada para nosotros sin nosotros”
- Implicar a toda la sociedad en la valoración de la accesibilidad como bien universal.
- Obtener un análisis comparativo de la evolución de la accesibilidad que permita conocer fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

**¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?**

- Porque el conocimiento parte de la participación a nivel de organización en toda su extensión y a nivel externo a través de la sociedad civil organizada.
- Porque el estudio de percepción dará claves para el diseño de las políticas municipales que se realizarán atendiendo las necesidades derivadas del proceso de análisis y diagnóstico.
- Porque parte de la mayor participación a nivel interno porque implica a todas las unidades organizativas municipales.

- Porque promueve la participación externa a través de la participación de la sociedad civil organizadas de todos los estatus y niveles.
- Porque la participación se promueve no solo a través de encuestas de opinión sino también a través de puntos de encuentro dirigidos, con diálogos y debates estructurados.
- Porque el proceso de evolución y desarrollo se comparte a través del grupo de trabajo de estrategia de la mesa de accesibilidad.
- Porque se contempla la planificación de Madrid como ciudad inclusiva desde un proceso de cocreación con la participación de todas las partes implicadas: ciudadanía; administraciones con competencias en políticas de accesibilidad y entidad local.

¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?

- **Integrar el gobierno abierto como elemento fundamental de las funciones y prioridades de todos los niveles y poderes de gobierno**

A través de un trabajo de cocreación entre:

- La sociedad civil organizada
- Las administraciones con competencia en accesibilidad
- Con la organización municipal en toda su extensión

Siempre incorporando la accesibilidad para garantizar la participación e inclusión de todas las personas.

- **Acelerar avances colectivos en las reformas de gobierno abierto**

Eleva la expectativa sobre transparencia, rendición de cuentas, participación e inclusión

Está enfocado en la participación incluyente trabajando con colectivos enfocados en grupos de género, comunidades marginadas, jóvenes y mayores.

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?

- *Género e Inclusión*
- *Participación pública*

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

### Área de política principal

#### *Inclusión*

La inclusión es fundamental para lograr políticas más equitativas, representativas y responsables. El gobierno abierto es una vía importante para ampliar la base de participación en la formulación de políticas y garantizar que las políticas reflejen las consideraciones de los más afectados.

### Sector principal

El compromiso propuesto busca generar conocimiento para el diseño y desarrollo de políticas inclusivas, que garanticen la inclusión, autonomía personal e igualdad de oportunidades en el acceso a los bienes, productos y servicios de la ciudad de Madrid.

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

- Presupuesto: Se precisa de presupuesto para la aplicación de los diferentes instrumentos participativos y para la posterior explotación de los datos y resumen de conclusiones.
- Personal: El compromiso se desarrollará en coordinación entre la dirección general de accesibilidad y la dirección general de transparencia y calidad en colaboración con una empresa concesionaria

que será la encargada de coordinar, realizar y explotar el trabajo de campo para extraer unas conclusiones.

- Otros: Se precisa de la participación de todas las unidades organizativas municipales, así como de la sociedad civil organizada y de otras administraciones vinculadas con la promoción y desarrollo de la accesibilidad.

**¿se cuenta con los recursos necesarios?**

- En estos momentos no se cuenta con los recursos económicos necesarios para su desarrollo, pero se prevé su incorporación en el presupuesto en el ejercicio en que se desarrolle.

**Más información:**

- Las herramientas a aplicar en el proceso de evaluación se concretarán en el momento de planificar el compromiso.

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Concreción de herramientas metodológicas		Marzo 26	Marzo 26
- Selección de actores de la muestra		Marzo 26	Marzo 26
- Aplicación de herramientas		Abril 26	Mayo 26
- Explotación de datos y análisis de resultados		Junio 26	Julio 26
- Análisis comparativo con el diagnóstico derivado de la fase de desarrollo del PEAUM		Agosto 26	Septiembre 26
- Elaboración de conclusiones		Septiembre 26	Septiembre 26
- Plan de comunicación y difusión de conclusiones (interna y externamente)		Octubre 26	Octubre 26
<b>Información de contacto (responsable del compromiso)</b>			
Puesto/Centro directivo	Dirección General de Accesibilidad Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias		

**COMPROMISO :****NUEVO PORTAL DE DATOS ABIERTOS**

<b>Responsable</b>	DG de Transparencia y Calidad
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	IAM DG de Innovación del Ayuntamiento de Madrid DG de Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid DG de Oficina Digital Red.es y la Iniciativa Aporta Empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	ASEDIE Reutilizadores de información Periodistas de datos Sector empresarial Universidades FEMP

**Descripción del compromiso****¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?**

Se trata de una iniciativa dirigida a promover la participación ciudadana en el diseño del nuevo Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, <https://datos.madrid.es>, es el punto central de toda la información reutilizable de la ciudad de Madrid. Tras la finalización en 2023 de un piloto basado en tecnología de código abierto CKAN con muy buenos resultados, se va a poner en marcha un nuevo Portal de Datos Abiertos con funcionalidades que faciliten el impulso de la reutilización de la información municipal y el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Directiva (UE) 2019/1024 relativa a los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público y en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid de 27 de julio de 2016 (OTCM), y en el que, además, se llevará a cabo la migración de la información que integra el actual portal.

Para la puesta en marcha de este proyecto, se propone involucrar a la ciudadanía y, especialmente, a los potenciales usuarios del Portal, con la finalidad de contar con sus aportaciones en el diseño de la interfaz y de sus funcionalidades.

**Descripción del compromiso**

Se realizarán encuestas para conocer necesidades en relación con la accesibilidad, la información publicada, sus formatos y la visualización de contenidos. Estas encuestas se dirigirán a los colectivos en los que se concentra el mayor porcentaje de uso del Portal de Datos Abiertos.

Los colectivos son los siguientes:

- Empresas del sector infomediario, a las que se contactará con la intervención de la Asociación Multisectorial de la Información (ASEDIE), en el marco de la colaboración de esta entidad con el Ayuntamiento de Madrid, con base en el Protocolo en materia de reutilización de la información pública suscrito el 14 de diciembre de 2022.
- Reutilizadores de información registrados en la base datos del registro de reutilización del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, que se gestiona desde la Dirección General de Transparencia y Calidad.
- Empresas, autónomos y emprendedores que precisan fuentes de datos para crean productos y servicios. Para dirigir la encuesta a este colectivo, se contará con la colaboración de la Dirección General de Innovación y la Dirección General de Emprendimiento del Ayuntamiento de Madrid.
- Periodistas de datos, con los que se contactará a través de entidades representativas de prensa.
- Empleados públicos, con los que se contactará mediante la publicación del proceso en AYRE.
- Universidades.

-Organismos públicos, a través de la iniciativa APORTA, promovida por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública y la Entidad Pública Empresarial Red.es.  
-Entidades locales representadas a través de la RED de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana, de la Federación Española de Entidades Locales (FEMP).

En paralelo, se promoverá la participación de la ciudadanía en general, mediante la publicación del proceso de diseño participativo del Portal en la web del Ayuntamiento y en redes sociales, y la puesta a disposición de vías para que puedan hacer llegar sus aportaciones.

Se mantendrán reuniones con IAM y con la Oficina Digital del Ayuntamiento de Madrid, para contar con su participación durante todo el proceso.

Las necesidades plasmadas en las encuestas se valorarán para su posible implantación en el desarrollo del Portal, y una vez que se alcance la versión beta del producto, se pondrá a disposición de colectivos participantes en el proceso para su prueba directa, lo que permitirá recibir información acerca de posibles fallos, posibilidades de mejora o cualquier otra sugerencia, que se podrá remitir mediante un buzón incluido en esa versión preliminar, antes de llegar a la versión final del producto.

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

El compromiso garantiza que el diseño del nuevo Portal de Datos Abiertos se lleve a cabo con la participación de la ciudadanía, pero especialmente con la de aquellos sectores en los que se concentra mayoritariamente el potencial uso de la información contenida en él. Permite contar con la experiencia de los reutilizadores de la información pública municipal, y a la vez desarrollar un proyecto a medida de sus necesidades, lo que garantizará el éxito del nuevo Portal, promoviendo y facilitando su accesibilidad, funcionalidad y la reutilización de sus datos.

#### ¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?

Porque favorece el acceso y la reutilización de datos municipales, incrementa la calidad de los sistemas de información, aumenta la transparencia municipal, mejora la toma de decisiones, y promueve la participación ciudadana en el desarrollo de funciones públicas.

#### ¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?

- **Objetivo estratégico 3. Proteger y ampliar el espacio cívico**
- **Objetivo estratégico 4. Acelerar avances colectivos en las reformas de gobierno abierto**
- **Objetivo estratégico 5. Ser un centro de casos innovadores, evidencias e historias de gobierno abierto**

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

#### ¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?

- **acceso a la información**
- **gobernanza digital**
- **espacio cívico**
- **participación pública**

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

#### Área de política principal

**Datos abiertos** /derecho a la información/ espacio cívico/ estímulo y recuperación económica/ redes de protección social /gobernanza digital /gobernanza regulatoria inclusión protección de denunciantes responsabilidad social/etcétera

**Sector principal**

medios y telecomunicaciones/educación/salud /agua saneamiento e higiene/infraestructura y transporte/i ambiente y clima/ territorio y planeamiento/ciencia y tecnología/**servicios públicos**/ justicia/ seguridad y protección pública/etcétera

**¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?**

- Medios personales
- Medios técnicos para realizar las encuestas y comunicaciones, dar publicidad al proceso participativo, y habilitar la disponibilidad de la versión de prueba del proyecto.
- Otros

**¿Se cuenta con los recursos necesarios?**

Sí

**Más información:**

Actividades del compromiso	Fecha Inicio	Fecha Fin
Encuestas para detección de necesidades dirigidas a los colectivos objetivo.	Agosto 24	Noviembre 24
Publicidad del proceso participativo de diseño del Portal de Datos Abiertos en la web del Ayuntamiento y en redes sociales.	Agosto 24	Noviembre 24
Puesta a disposición de colectivos participantes de la versión preliminar del nuevo Portal de Datos Abiertos para su prueba directa.	Primer semestre 2025	Primer semestre 2025
Información de contacto (responsable del compromiso)		
Puesto/Centro directivo	Ángela Pérez Brunete. DG de Transparencia y Calidad	

## COMPROMISO:

### COMUNICACIÓN CLARA PARA MAYORES Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD

<b>Responsable</b>	Dirección General de Transparencia y Calidad Coordinación General de Vicealcaldía Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Agencia Tributaria de Madrid Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Otras unidades administrativas con proyectos de comunicación clara
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Mayores y personas con discapacidad Ciudadanía en general

### Descripción del compromiso

#### ¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?

La ciudadanía necesita entender la información que le ofrecen las administraciones para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios. Con frecuencia, el lenguaje administrativo llega a ser incomprensible, el diseño de los servicios resulta farragoso y los canales de comunicación son difíciles de usar. Esto provoca situaciones de desigualdad en la sociedad, con especial incidencia en **colectivos vulnerables o con dificultad de acceso a la información**.

Este problema se acentúa cuando se trata de los servicios en **materia tributaria** por su especial complejidad normativa y técnica.

#### Descripción del compromiso

El propósito del proyecto de **Comunicación Clara** del Ayuntamiento de Madrid es alcanzar un despliegue progresivo y completo en toda la organización. En este sentido, el principal desafío del Ayuntamiento a la hora de promover la Comunicación Clara es que se trata de una organización muy amplia y variada, tanto en temática como en nivel de complejidad. El volumen de información contenida en los portales web o la variedad y número de documentos dirigidos a la ciudadanía es elevadísimo. El objetivo es que desde todas las direcciones generales y unidades asimiladas se promueva en sus ámbitos competenciales la aplicación de las directrices de Comunicación Clara.

Para hacerlo efectivo, se requiere una planificación coherente fundamentada en un análisis profundo que señale claramente los pasos a dar y el orden y prioridades que debemos establecer, así como que permita y facilite a las unidades responsables poder asumir compromisos y actuaciones concretas.

En 2017 se procedió a la elaboración de la [Guía práctica de Comunicación Clara](#) como base teórica y documento de referencia. Además, se realizaron las primeras pruebas de aplicación, difusión y formación en la materia mediante espacios web y cursos formativos específicos. Se han llevado a cabo distintas actuaciones descritas mediante [Casos de estudio y aplicación](#).

Asimismo, en 2020 se llevó a cabo la realización de un estudio-análisis de la situación existente en materia de Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con los parámetros y criterios establecidos en su guía práctica. De esta forma se identificaron los sectores y unidades que requieren de mayor intervención y se plantearon propuestas concretas de actuación.

El siguiente paso para continuar con el despliegue del proyecto de Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid para el año 2024 y siguientes va a ser la elaboración de una metodología específica de

aplicación de la Comunicación Clara en unidades y áreas del Ayuntamiento y la definición de las directrices necesarias para que esas unidades consigan el sello de comunicación clara en los documentos que elaboren. En este proyecto se aplicará esta metodología especialmente en el ámbito tributario municipal focalizándolo en las necesidades de los colectivos de personas mayores y personas con discapacidad .

### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

Para hacer frente a dicha situación surge el proyecto de **Comunicación Clara**, como palanca para garantizar ese derecho de las personas a comprender y poder desenvolverse con fluidez en su relación con el Ayuntamiento de Madrid.

Este proyecto pretende reforzar la forma en que el Ayuntamiento ofrece unos servicios públicos de calidad poniendo en el centro a las personas. Una Comunicación Clara nos permitirá facilitar ese diálogo de la administración con las personas destinatarias de forma fácil, directa, transparente, simple y eficaz. Por tanto, la Comunicación Clara implica un ciclo que consiste en:

- comprender qué quieren, qué hacen y qué necesitan las personas destinatarias,
- diseñar soluciones innovadoras para resolver esas necesidades,
- planificar su desarrollo,
- implementar nuevos sistemas y eliminar barreras,
- darlos a conocer y que sean accesibles,
- comprobar que funcionan,
- mejorarlos,
- formar a los equipos que serán prescriptores de esta iniciativa.

Solo mediante una Comunicación Clara será posible garantizar el derecho de la ciudadanía a comprender lo que la Administración pretende transmitir. De ahí el lema «Comunicación clara, compromiso con el derecho a entender».

### ¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?

La acción integra valores claros de gobierno abierto: transparencia, responsabilidad pública y participación ciudadana. A una organización que de manera proactiva aplica pautas de Comunicación Clara, ésta le va a reportar las siguientes ventajas:

- Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.
- Aumenta la confianza de las personas destinatarias.
- Mejora la reputación de marca de quienes la promueven.
- Potencia la interacción, a la vez que facilita la mejora de los servicios y productos.
- Contribuye a conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Democratiza el acceso a la información.
- Ahorra tiempo y dinero. Acorta el esfuerzo invertido en la lectura y agiliza las gestiones.



- Disminuye las dudas, quejas y consultas.
- Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de información compleja.
- Facilita las traducciones automáticas en internet y los sistemas de procesamiento de lenguaje.
- Ayuda a simplificar procesos complejos, básicos para la ciudadanía, que se abandonan si no los pueden completar con facilidad.

¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?

- Objetivo estratégico 2. Integrar el gobierno abierto como elemento fundamental de las funciones y prioridades de todos los niveles y poderes de gobierno.
- Objetivo estratégico 5. Ser un centro de casos innovadores, evidencias e historias de gobierno abierto.

Ver la estrategia de OGP 2023-2028 en: <https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>.

¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?

- Desafío 1: Acceso a la información.
- Desafío 5: Gobernanza digital
- Desafío 7: Género e inclusión
- Desafío 8: Justicia.

Ver los desafíos del gobierno abierto en: <https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

### Área de política principal

*Datos abiertos / **derecho a la información**/ espacio cívico/ estímulo y recuperación económica/ redes de protección social / gobernanza digital / gobernanza regulatoria / **inclusión** / protección de denunciantes **responsabilidad social** / etcétera.*

### Sector principal

*Medios y telecomunicaciones / educación/salud / agua saneamiento e higiene / infraestructura y transporte / i ambiente y clima / territorio y planeamiento / ciencia y tecnología / **servicios públicos** / justicia / seguridad y protección pública / etcétera.*

¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

La Dirección General de Transparencia y Calidad es la competente en coordinar y promover la comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid (punto 1.3. p, del apartado 11.º del [Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias](#)). Dentro de la estructura de esta Dirección general es el Servicio de Calidad de la Subdirección General de Calidad y Evaluación el encargado de pilotar los proyectos de comunicación clara. Este Servicio de Calidad cuenta con una estructura de

- Un puesto de la jefatura del Servicio de Calidad.
- Una Oficina Auxiliar del Servicio de Calidad.
- Un Departamento de Organización y Modelos de Calidad.
- Tres coordinadores de proyectos.

Un total de seis puestos de trabajo.

En el proyecto se implicará también personal del organismo autónomo Agencia Tributaria de Madrid.

¿ se cuenta con los recursos necesarios?

Sí.

Más información:

- [Comunicación Clara](#)

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Definición de la Metodología de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.		1/1/2024	31/12/2024
- Definición de directrices para la obtención del Sello de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid		1/6/2024	31/12/2024
- Proyecto de Comunicación Clara en el ámbito tributario municipal.		01/06/2024	31/12/2026

**Información de contacto (responsable del compromiso)**

Puesto/Centro directivo	<p>Ángela Pérez Brunete            Directora General de Transparencia y Calidad            Coordinación General de la Vicealcaldía            Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  <a href="mailto:dgtransparenciayc@madrid.es">dgtransparenciayc@madrid.es</a></p>
-------------------------	---

**COMPROMISO :**

*ESCUELA DE GOBIERNO ABIERTO*

<b>Responsable</b>	DG de Transparencia y Calidad DG de Participación Ciudadana Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Otras Áreas de Gobierno Los 21 distritos de Madrid Otras Administraciones públicas (en particular las adheridas a The Participatory Group) Centros educativos, centros de mayores, centros culturales
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Consejo social de la Ciudad Consejo sectorial de asociaciones y otras entidades ciudadanas Consejo sectorial de Mayores Consejo Municipal Personas con Discapacidad Consejo de Igualdad Asociaciones y entidades ciudadanas. Universidades

**Descripción del compromiso**

**¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?**

En la consulta pública previa del cuarto plan de gobierno abierto que tuvo lugar entre el 11 y diciembre de 2023 y el 9 de enero de 2024, la ciudadanía consideró como principios prioritarios la calidad de los servicios públicos la transparencia la participación ciudadana y la rendición de cuentas

Por otro lado, los participantes mostraron interés por iniciativas relacionadas con la accesibilidad universal, la formación de los colectivos más vulnerables y la promoción de campañas y actividades de información y participación y señalaron como colectivos que debían tener una atención preferente las personas mayores, la juventud y la infancia y los colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Para una correcta implantación del gobierno abierto es condición necesaria que la ciudadanía conozca los beneficios implícitos a la transparencia, la rendición de cuentas y la participación, como paso previo a demandar la aplicación de tales prácticas en las administraciones públicas.

Es necesario incidir en algunos colectivos con menor acceso a conocimientos y procedimientos de gobierno abierto, y dirigirse en especial a mujeres vulnerables, a colectivos de jóvenes y a personas mayores sin formación digital, para conseguir difundir estos principios en todos los sectores sociales.

Del mismo modo, es imprescindible que el servidor público, el trabajador municipal, conozca y entienda la relevancia de estas prácticas y como solo a través de ellas se puede alcanzar la excelencia en el servicio público.

Se considera necesario, por todo, profundizar en la difusión y la sensibilización entre los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía en general acerca del significado, el alcance y los beneficios del gobierno abierto

**Descripción del compromiso**

Se organizarán una serie de actividades divulgativas sobre el gobierno abierto dirigidas a colectivos distintos.

Por un lado, se prevé desarrollar pruebas piloto dirigidos a implementar a pequeña escala procesos y dinámicas propias del gobierno abierto, siguiendo básicamente el esquema de aportar información al usuario sobre el funcionamiento del servicio público (transparencia , rendición de cuentas y participación ciudadana)

con el ánimo de implicarle en la toma de decisiones sobre la gestión y el funcionamiento del propio servicio (incentivar la participación) para así mejorarlo y adaptarlo a las necesidades y demandas del usuario.

Se intentará atender a los colectivos que, en función de los resultados de la consulta realizada, se encuentran más alejados de los procesos de participación o se muestran más vulnerables. Es el caso de los jóvenes, los mayores, las mujeres o las personas con discapacidad. Entre los espacios para este tipo de pilotos o actividades demostrativas, se contemplan centros educativos (institutos, facultades), escuelas municipales, universidad, centros de día y de mayores, y centros culturales.

También se trabajará en las necesidades formativas de las asociaciones y entidades ciudadanas sin ánimo de lucro y en el desarrollo de los espacios de investigación, innovación e intercambio de buenas prácticas.

En paralelo y de forma independiente, se ofertarán a todos los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid una serie de actividades (sesiones on-line principalmente) y material divulgativo para promover en toda la organización una creciente sensibilización sobre el valor estratégico del uso generalizado de las prácticas y procesos del gobierno abierto.

Se divulgará también el gobierno abierto a través de la comunidad de prácticas The Participatory Group, compuesta por 74 entidades (8 gobiernos regionales y municipales de todos el mundo) y se participará en jornadas y eventos de gobierno abierto que organicen otras administraciones y entidades.

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

- Actividades piloto para generar procesos de participación involucrando a los usuarios y beneficiarios de los servicios públicos en la gestión de estos, previo acceso a información relevante sobre su funcionamiento. Estas actividades piloto podrán llevarse a cabo en centros educativos (institutos, facultades), escuelas municipales, centros de día y de mayores, y centros culturales.
- Actuaciones que acerquen los canales de participación a los sectores más alejados, mediante programas de participación orientados a personas mayores, mujeres, población infantil y juvenil y otros colectivos vulnerables, apoyando los procesos de participación que se pongan en marcha y ampliando el espectro de la participación mediante la reducción de la brecha digital y social.
- Actividades formativas (presenciales y on line) dirigidas a las entidades ciudadanas y la realización de encuentros o laboratorios de ideas que permitan abordar aquellas cuestiones que se consideren prioritarias
- Sesiones virtuales sobre Gobierno Abierto para trabajadores municipales y material audiovisual divulgativo sobre Gobierno Abierto para personal municipal para su publicación en la intranet. Píldoras y videos.
- Sesiones formativas para trabajadores municipales sobre la innovación al servicio de la participación
- Divulgación del gobierno abierto a través de talleres, mesas y curso de la comunidad de prácticas The Participatory Group
- Participación en jornadas y eventos a nivel nacional e internacional para la divulgación de Gobierno abierto e intercambio de buenas prácticas

#### ¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?

El compromiso tiene relación con el Gobierno abierto, por su vocación para extender y ampliar el colectivo de población familiarizado con la transparencia y la participación, a través de la divulgación y la promoción de su uso en procesos asociados al servicio público.

Sensibiliza sobre los valores del Gobierno Abierto, favoreciendo el diseño colaborativo de políticas públicas. Se prepara a la infancia y a la juventud para la vida adulta, contribuyendo a la formación de una ciudadanía más activa, solidaria y comprometida con los valores democráticos y los asuntos públicos. Se facilita la

participación de las personas mayores, acompañándolas y formándolas en las distintas herramientas de participación en línea. También se reduce la brecha entre hombres y mujeres.

Finalmente, al involucrar a las personas más vulnerables en los procesos participativos se aprovecha al máximo esa inteligencia colectiva, fruto de su experiencia y conocimientos y se favorece la adopción de políticas inclusivas

**¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?**

- **Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes en gobierno abierto**

El compromiso supone avanzar en el camino de sensibilizar a la ciudadanía y a la propia organización municipal de los beneficios y ventajas del gobierno abierto. Permitirá ampliar la comunidad de reformadores y líderes, tanto dentro de la propia organización municipal como fuera, entre la sociedad civil y especialmente en aquellos colectivos más alejados de los procesos que la componen y más necesitados de sus réditos.

- **Proteger y ampliar el espacio cívico**

Fortalece y mejora la calidad de la participación en la gestión pública, a través de una ciudadanía más formada que pueda participar en igualdad de condiciones en la toma de decisiones públicas y unos profesionales con mayores capacidades, con el objetivo de lograr mejores resultados y alcanzar una mayor calidad democrática. La formación a asociaciones y entidades ciudadanas es también relevante para fortalecer el espacio cívico y asegurar un funcionamiento eficaz de entidades sin ánimo de lucro.

- **Acelerar avances colectivos en las reformas de gobierno abierto**

Eleva la expectativa sobre transparencia, rendición de cuentas, participación e inclusión

Está enfocado en la participación incluyente trabajando con colectivos enfocados en grupos de género, comunidades marginadas, jóvenes y mayores.

- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto**

Gracias a esta formación y capacitación tanto la administración como la sociedad civil desempeñarán un papel importante en la incubación y difusión de ejemplos innovadores y en sistematizar las lecciones aprendidas

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

**¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?**

- Acceso a la información
- Anticorrupción
- Espacio cívico
- Participación pública

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

**Área de política principal**

*Datos abiertos, Derecho a la información, Espacio cívico, Inclusión*

**Sector principal**

*Educación, Servicios públicos*

<b>¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para talleres y programas formativos: 50.000€</li> <li>- Elaboración material audiovisual divulgativo para su difusión en la intranet: sin estimación inicial</li> <li>- Contrato para formación tejido asociativo: 50.000 € /año</li> <li>- Convenio UNED para la comunidad de prácticas The Participatory Group: 45.000 €/año</li> </ul> </li> <li>- Personal: el personal de la Dirección General de Transparencia y Calidad y de la Dirección General de Participación Ciudadana</li> <li>- ¿Se cuenta con los recursos necesarios? Sí</li> </ul>			
<b>Más información:</b>			
<b>Actividades del compromiso</b>		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>
Actividades piloto para generar procesos de participación involucrando a los usuarios y beneficiarios de los servicios públicos en la gestión de estos, previo acceso a información relevante sobre su funcionamiento. (DG Transparencia y Calidad)		Octubre 24	Mayo 27
Actuaciones que acerquen los canales de participación a los sectores más alejados, mediante programas de participación orientados a personas mayores, mujeres, población infantil y juvenil y otros colectivos vulnerables (DG Participación Ciudadana)		Marzo 25	Mayo 27
Actividades formativas (presenciales y on line) dirigidas a las entidades ciudadanas y la realización de encuentros o laboratorios de ideas que permitan abordar aquellas cuestiones que se consideren prioritarias (DG Participación Ciudadana)		Octubre 24	Mayo 27
Sesiones virtuales sobre Gobierno Abierto para trabajadores municipales, (DG Transparencia y Calidad)		Sept 24	Junio 25
Material audiovisual divulgativo sobre Gobierno Abierto para personal municipal para su publicación en la intranet. Píldoras y videos. (DG Transparencia y Calidad)		Sept 24	Dic 24
Sesiones formativas para trabajadores municipales sobre participación (DG Participación Ciudadana)		Mayo 25	Mayo 27
Divulgación del gobierno abierto a través de talleres, mesas y curso de la comunidad de prácticas The Participatory Group (DG Participación Ciudadana)		Octubre 24	Mayo 27
Participación en jornadas y eventos a nivel nacional e internacional para la divulgación de Gobierno abierto e intercambio de buenas prácticas (DG Transparencia y Calidad y DG Participación Ciudadana)		Octubre 24	Mayo 27
<b>Información de contacto (responsable del compromiso)</b>			
Puesto/Centro directivo	DG de Transparencia y Calidad DG Participación Ciudadana		

**COMPROMISO :**

*THIVIC, LABORATORIO DE INNOVACION SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID*

<b>Responsable</b>	Dirección General de Participación Ciudadana Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Áreas de gobierno Los 21 Distritos
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Expertos, profesionales Universidades Consejo social Asociaciones Entidades ciudadanas. Ciudadanía en general

**Descripción del compromiso**

**¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?**

Las grandes ciudades se enfrentan a problemas complejos que necesitan afrontarse desde nuevas perspectivas y con la colaboración de nuevos actores. La innovación social permite promover iniciativas que contribuyan de manera más eficaz a la solución de los problemas que la administración municipal y la ciudad de Madrid tiene planteados, en colaboración con otras Administraciones Públicas, otros agentes sociales y el sector privado.

El Consejo social de la ciudad de Madrid, que se configura como el máximo órgano colegiado de carácter consultivo y de participación municipal, acordó, el 22 junio de 2022, la puesta en marcha de un Hub de innovación social en el Ayuntamiento de Madrid para generar espacios de encuentro entre expertos, ciudadanía, y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones a problemas públicos.

En este contexto, se inició en el año 2022 una primera experiencia piloto para la definición de problemas públicos que pudieran ser afrontados dentro de las competencias del Ayuntamiento y con la participación de agentes de diversa índole se realizó un proceso de definición análisis y priorización de problemas cuyo resumen puede consultarse en el espacio de innovación de la plataforma Decide Madrid. En abril de 2023, se inició una segunda experiencia piloto basada en el design thinking y el diseño centrado en las personas en las que se profundizó en uno de los problemas previamente seleccionados: la soledad no deseada en la población juvenil.

Estas experiencias han hecho que se considere necesario diseñar y poner en servicio de forma estable y periódica un conjunto de actividades que den continuidad a las experiencias ya testadas, ampliando el espacio temporal y su alcance.

Finalmente en la consulta pública previa del IV Plan de gobierno Abierto que tuvo lugar entre 11 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024 se realizaron aportaciones en el sentido de fomentar la innovación social y procesos de participación mediante encuentros que unan sector público empresas expertos asociaciones y ciudadanos de los que salgan prototipos con potencial para afrontar los desafíos urbanos Por otro lado, el evaluador del tercer plan de gobierno abierto recomendó escalar esta iniciativa piloto, involucrando progresivamente otras áreas de servicios municipales

**Descripción del compromiso**

THIVIC es el laboratorio de innovación social de la ciudad de Madrid  
Su nombre está formado por la combinación de las palabras inglesas Think ( pensar) y civic (cívico). Su objetivo es :

- Generar espacios de encuentro entre expertos, ciudadanía, y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones a problemas públicos.
- Actuar de concentrador y punto de encuentro para agentes sociales para la búsqueda de respuestas ante los nuevos retos sociales de la administración municipal.
- Fomentar el intraemprendimiento y la innovación pública, incentivando la creatividad de los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid.

#### ¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?

Se contribuye a cubrir las necesidades detectadas a través de:

- **La generación de espacios regulares de encuentro** entre agentes externos al Ayuntamiento de Madrid (expertos, ciudadanía, instituciones públicas o privadas) y profesionales del ayuntamiento para la búsqueda de soluciones ágiles a problemas públicos y el desarrollo de nuevas ideas para satisfacer necesidades sociales.
- **El fomento del ecosistema de innovación social**, realizando un mapeo tanto a nivel local, como en otros ámbitos autonómico nacional e internacional. Generar un repositorio o banco de buenas prácticas con el ánimo de generar sinergias y fomentar el aprendizaje entre pares y organizar jornadas en innovación social.
- **El impulso de la creatividad y el intraemprendimiento** a través de la capacitación de los profesionales del ayuntamiento en el diseño innovador de servicios públicos, difundiendo los conceptos básicos de innovación pública, las metodologías de design thinking y diseño centrado en las personas, así como experiencias y buenas prácticas en esta materia y desarrollando recursos de aprendizaje que puedan ser utilizados como referencia por el personal del ayuntamiento. De esta manera se pretende facilitar el cambio cultural y generar entre los empleados públicos del ayuntamiento una predisposición al diseño de servicios públicos de manera colaborativa y utilizando técnicas de innovación abierta.

#### ¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?

Impulsa, fortalece y mejora la calidad de la participación en la gestión pública, permitiendo a la ciudadanía participar en la toma de decisiones públicas, con el objetivo de lograr mejores resultados y alcanzar una mayor calidad democrática . El proyecto contribuye al diseño e implantación de programas experimentales que fomenten la innovación social y la participación y favorece la cocreación en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos.

Sensibiliza a la sociedad y a los empleados públicos, sobre los valores del Gobierno Abierto, favoreciendo el diseño colaborativo de políticas públicas y la innovación facilitar el cambio cultural y generar entre los empleados públicos del ayuntamiento una predisposición al diseño de servicios públicos de manera colaborativa y utilizando técnicas de innovación abierta.

#### ¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?

- **Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes en gobierno abierto**  
Es una oportunidad de institucionalización del gobierno abierto en otros ámbitos del Ayuntamiento, Se asegura que el gobierno abierto quede integrado en estrategias y programas y se involucra a responsables del Ayuntamiento con liderazgo en distintas temáticas.  
  
También contribuye a difundir las capacidades del gobierno abierto e invertir en formación de líderes reformadores, generando un cambio cultural
- **Proteger y ampliar el espacio cívico**



Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos.

- ***Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto***  
Thivic permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias.
- ***Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto***  
Thivic eleva el nivel de ambición en cuanto a la integración del gobierno abierto en las políticas y programas con el fin de lograr resultados tangibles o enfocaremos en la participación incluyente. Se da un paso más por integrar la participación pública en el tejido de las instituciones.

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

**¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?**

- *Espacio cívico*
- *Participación pública*
- *Resto de retos en función de la temática que se aborde*

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

**Área de política principal**

*Espacio cívico, Participación ciudadana, Innovación*

**Sector principal**

*Servicios públicos*

**¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?**

- Presupuesto: contrato de servicios para el espacio de innovación social , con una duración del servicio de 24 meses desde la fecha de adjudicación, con la previsión de una posible prórroga de 12 meses y el presupuesto anual sería de 63.662 euros (si bien es el precio de licitación y como tal susceptible de baja)
- Personal: el personal de la propia Dirección General de Participación Ciudadana
- ¿se cuenta con los recursos necesarios? Si

**Más información:**

<https://decide.madrid.es/thivic>

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Espacios regulares de encuentro		Octubre 2024	Marzo 2027
- Identificación y actividades del ecosistema de innovación social		Octubre 2024	Marzo 2027
- Formación en creatividad e intraemprendimiento		Octubre 2024	Marzo 2027
Información de contacto (responsable del compromiso)			
Puesto/Centro directivo	Dirección General de Participación ciudadana		

**COMPROMISO:**

POV MADRID (POINT OF VIEW MADRID)  
ESPACIO JUVENIL DE PARTICIPACIÓN DIGITAL

<b>Responsable</b>	Dirección General de Participación Ciudadana Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Área de Política Social, familias e Igualdad Los 21 distritos
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Consejo sectorial de la Juventud Comisión de Participación de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid Comisiones de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIAS) Asociaciones y entidades ciudadanas. Expertos, profesionales, ciudadanía en general Población infantil juvenil y mayores

**Descripción del compromiso**

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?

En el Ayuntamiento de Madrid, existen varios órganos de participación presenciales dirigidos a los más jóvenes como, la Comisión de Participación de Infancia y Adolescencia de la ciudad de Madrid o las Comisiones de Participación de Infancia y Adolescencia (COPIAS). También existe un tejido asociativo importante de asociaciones juveniles o dedicadas a la infancia y adolescencia.

Sin embargo, se echa en falta un espacio de participación digital adaptado en el que los más jóvenes puedan participar y canalizar posibles ideas, permitiendo complementariamente el traslado de las iniciativas de los órganos de participación niños, niñas y adolescentes a la plataforma digital, y viceversa, facilitando que se enriquezcan mutuamente, etc. La plataforma Decide Madrid permite la participación de cualquier usuario que tenga más de 16 años, lo que a priori deja margen a su participación; sin embargo, la participación del segmento de población comprendido entre los 16 y los 25 años es baja, representando tan solo el 5% de la participación total registrada desde el año 2019.

Entre los motivos que podrían justificar este índice podemos valorar la temática de los asuntos que se tratan en Decide Madrid, dirigidos a una población adulta, y además con un formato no adaptado a sus usos y costumbres.

En el marco del Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento se estuvo trabajando en ideas para un prototipo de espacio de participación digital, partiendo del análisis de la realidad social y digital de los más jóvenes, en colaboración con el área de Familias, Igualdad y Servicios Sociales y también, con el Departamento de Protección a la Infancia y Adolescencia y con la Comisión de Expertos en Participación Infantil del Consejo de Área de Atención a la Infancia y Adolescencia del Ayuntamiento de Madrid.

Asimismo, se realizaron entrevistas individuales y grupales con menores de edad con el fin de que sean partícipes y colaboradores en el diseño de este prototipo. Se contactó con un total de 95 niños, niñas y adolescentes a través de encuestas, sesiones, talleres para definir el perfil al que debe dirigirse el portal. En general, los adolescentes muestran preocupación por la ciudad y son conscientes de las mejoras que se podrían llevar a cabo. Quieren formar parte del cambio y sentirse escuchados e involucrados. Los temas sobre los que tienen más conciencia son: medio ambiente y sostenibilidad, la limpieza y el cuidado de la ciudad. La mayoría de los jóvenes entrevistados no conocían Decide Madrid ni plataformas de participación, pero la consideraron como una herramienta útil en la que sí participarían. Y veían la participación en grupo como algo más atractivo y positivo. Una de las conclusiones más relevante durante la investigación fue el interés de un espacio de participación digital a partir de los 14 años, de manera que, sin perjuicio de poder abordar a la población menor de 14 años en otro momento futuro, los trabajos se centraron en el segmento de la población de 14 a 18 años. El evaluador del tercer plan de gobierno abierto recomendó continuar con este proyecto.

También se organizó una jornada de trabajo como experiencia formativa y experiencial dirigida a personas representantes de asociaciones, entidades y colectivos que trabajan específicamente con población juvenil

a la que asistieron 23 personas y se trabajó con dinámicas participativas, para extraer y conocer técnicas y tácticas para acercar la participación a la juventud, ofreciéndoles la posibilidad de aportar y trabajar con sus ideas y aportaciones para la mejora de los servicios municipales. Entre ellas surge la necesidad de contar con los jóvenes para la toma de decisiones todo aquello que les pueda afectar a su entorno directo o indirecto. Se plantea la conveniencia de un portal muy interactivo y dinámico, en el que las personas que accediesen a la web sientan que “hay alguien al otro lado”, a partir de un feedback y seguimiento ágil ante las preguntas y propuestas y conjugar espacios de participación virtuales con los presenciales, entre otras ideas.

Durante los meses de junio a noviembre de 2023 se han desarrollado 23 sesiones con 215 adolescentes de 11 a 19 años en distintos centros de un total de 11 distritos con el objetivo de promover su participación en la actividad municipal a través de la experiencia de trabajo colaborativo, de deliberación y reflexión para fomentar la generación de ideas por parte de los jóvenes, además de ser un espacio donde se realicen propuestas para la innovación o evolución de los canales adecuados, con el contenido y formato más atractivo posible para ellos. La conclusión es que cuando se les ofrecen los canales adecuados, este sector sí participa.

Por otro lado, en la consulta pública previa del IV Plan de gobierno Abierto que tuvo lugar entre 11 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024 , los participantes consideraron la juventud y la infancia entre los colectivos de actuación preferente y entre las aportaciones recibidas se señaló la importancia de la participación ciudadana desde la infancia y adolescencia, la conveniencia de una mayor cultura de la integridad de la Juventud a través de herramientas digitales que promuevan su participación, la Protección y ayuda a los jóvenes con espacios adecuados.

#### **Descripción del compromiso**

Crear un espacio de participación digital en Decide Madrid para la participación, para garantizar el derecho de la participación digital de adolescentes, , que cubra no sólo sus necesidades de participación digital, sino que además lo haga teniendo en cuenta las nuevas formas de comunicación digital que se utilizan los más jóvenes

#### **¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**

Creación de un espacio atractivo, dinámico e interactivo para la participación de los más jóvenes (14 a 18 años) en Decide Madrid, donde puedan aportar nuevas ideas o propuestas y revisar, comentar y valorar ideas o propuestas de otros , además de poder acceder a información sobre actividades y eventos de interés que enriquezcan este espacio

Ante la complejidad y sensibilidad de este espacio web, se propone una moderación específica que garantice el acompañamiento de los adolescentes, así como la creación de contenidos que inviten a una correcta forma de participar, así como para realizar búsqueda de información de interés (ocio, deporte, órganos participativos, etc) para este rango de edad

#### **¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?**

Amplia el espectro de la participación, desarrollando programas específicos dirigidos a aquellos sectores de población con menor participación como es la población infantil y juvenil mejorando y adaptando el Portal Decide Madrid , a su lenguaje, necesidades e intereses

#### **¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?**

- **Proteger y ampliar el espacio cívico**  
Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos

- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto**  
Se favorece una participación más incluyente trabajando con los más jóvenes
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto**  
Permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias.

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?

- *Espacio cívico*
- *Gobernanza digital*
- *Participación pública*

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

**Área de política principal**

*Espacio cívico, Participación ciudadana, Innovación*

*Gobernanza digital e Inclusión*

**Sector principal**

*servicios públicos*

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

- presupuesto se considera necesario contratar un servicio de moderación
- personal: el personal de la propia Dirección General de Participación Ciudadana y desarrollo por IAM del nuevo espacio
- ¿se cuenta con los recursos necesarios? Si, aunque es necesario contratar un servicio de moderación

**Más información:**

<https://decide.madrid.es/>

Actividades del compromiso			
- Talleres colaborativos para diseño contenidos del Portal		Sept 24	Junio 25
- Desarrollo de la Plataforma		Sept 24	Sept 25
- Desarrollo de actividades por servicio de moderación y diseño de contenidos		Nov. 25	Mayo 27
- Creación de material audiovisual, piezas y reels		Sept 24	Mayo 27

- Arranque de la Plataforma y despliegue actividades	Primer semestre 26	Mayo 27
<b>Información de contacto (responsable del compromiso)</b>		
Puesto/Centro directivo	Dirección General de Participación ciudadana	

**COMPROMISO :****COMBATIR LA SOLEDAD NO DESEADA EN LA POBLACIÓN JUVENIL**

<b>Responsable</b>	SG Prevención y Promoción de la Salud Madrid Salud Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Coordinación General de Vicealcaldía: Dirección General de Participación Ciudadana AG Política Social, Familias e Igualdad (Centros Juveniles, Espacios de Igualdad, CAF, CAI) AG Cultura, Turismo y Deporte AG de Economía, Innovación y Hacienda: Agencia para el Empleo AG de Medio Ambiente y Movilidad (Educación Ambiental) Ámbito educativo formal y no formal
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Entidades y profesionales especializados en estudios sobre jóvenes Activos en salud en distritos y barrios, coordinación con el tejido asociativo y entidades de cada zona Red de colaboradores de prevención de soledad no deseada

**Descripción del compromiso**

¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?

**PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN JOVENES**

Los jóvenes presentan una situación de mayor riesgo de sufrir soledad no deseada, en especial las mujeres jóvenes; esta problemática no es puntual, sino que se mantiene a lo largo de su evolución.

La sociedad actual no facilita la interacción personal y social de los jóvenes, donde se confunde la relación virtual y real. Además, existe una mayor complejidad para acceder a los y las jóvenes y a sus problemáticas. Varios estudios avalan estas afirmaciones:

- Según el **Estudio sobre soledad no deseada y juventud en España 2023** del Observatorio Estatal de la Soledad no deseada, la soledad afecta a uno de cada cuatro personas jóvenes en España. El porcentaje de jóvenes de entre 16 y 29 años se siente solo en el momento (25,5%). La mitad de los jóvenes que se sienten solos actualmente llevan sintiéndose solos desde hace más de tres años (45,7%). La gran mayoría de jóvenes (un 77,1%) afirma conocer a otras personas que puedan sentirse solas sin desearlo. La soledad no deseada alcanza los valores máximos entre los 21 y los 26 años.
- **El Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022 corrobora estos datos**, el sentimiento de soledad que presenta la población joven es mayor que en otros grupos etarios (19,4%). Las personas de 15 a 29 años presentan mayor prevalencia del malestar asociado al sentimiento de soledad (32,3%). Las mujeres jóvenes tienen un sentimiento de soledad (24,2%) y un malestar asociado (36,4%) mayor que los hombres (14,5% y 27,8% respectivamente). Esta percepción es la más alta de todos los grupos de edad. La vida social insatisfactoria, entre otras, incrementa la frecuencia del sentimiento de soledad no deseada.
- Según el **Estudio cualitativo sobre soledad no deseada en adolescentes y jóvenes, de Madrid Salud de 2021**, existen cambios sociales que influyen en el sentimiento de soledad:
  - Se refuerzan las dinámicas sociales competitivas e individualistas, generando en los y las jóvenes estrés y ansiedad.
  - Intensificación del enfoque utilitarista en la vida y, especialmente, se pierde el componente más centrado en la comunicación y lo relacional.
  - Creciente debilitamiento de los espacios de socialización presencial, necesarios para el desarrollo de aptitudes y habilidades básicas para la interacción.
  - Se intensifica la virtualización de las relaciones.

Por su parte, en el Laboratorio de Innovación Social Thivic, impulsado por la Dirección General de Participación Ciudadana, se identifica la importancia de aproximarnos a un lenguaje cercano adaptado a

adolescentes y jóvenes, comunicar en positivo con imágenes atractivas, actuales y juveniles, conocer la diversidad de los y las adolescentes y jóvenes, así como valorar la utilización de canales y redes sociales.

En la **consulta pública previa del IV Plan de Gobierno Abierto** que tuvo lugar entre 11 de diciembre de 2023 y 9 de enero de 2024, los participantes consideraron **la juventud y la infancia entre los colectivos de actuación preferente** y, entre las aportaciones recibidas, se señaló la importancia de medidas de protección y ayuda a los jóvenes (acoso escolar, riesgo de suicidio, gestión emocional, salud mental, adicciones, espacios adecuados), atención y prevención de los problemas de salud mental, espacios públicos y oferta cultural y deportiva para los jóvenes integración a través de la cultura y el deporte, fomento del ocio saludable, preocupación por bandas juveniles, necesidad de espacios seguros para jóvenes, etc

### Descripción del compromiso

**La red de Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), dependientes de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud de Madrid Salud**, seguirán sensibilizando a la población general para trabajar realidades respecto a soledad no deseada, rompiendo mitos y reforzando, entre otras ideas, que la soledad:

- Puede darse en todas las etapas de la vida
- No se trata solo de un problema individual, confluyen muchos factores
- Los jóvenes sufren en mayor medida el sentimiento de soledad no deseado comparado con etapas adultas y también presentan mayor malestar
- Las personas pueden mantener una mirada empática

Por todo ello, desde los CMSc:

- Profundizarán en la identificación y desarrollo de estrategias para detectar y atender a **adolescentes y jóvenes en situación de soledad no deseada**
- Se ampliarán espacios de encuentro específicos para adolescentes y jóvenes que permitan promover la conexión saludable y la generación de vínculos entre jóvenes o intergeneracional
- Se potenciará una red de colaboradores juveniles que se suma a la existente
- Se rendirán cuentas de los resultados del proyecto semestralmente

**Alcance:** Todos los distritos de la ciudad de Madrid, y bajo la dirección y coordinación de Madrid Salud, con los siguientes elementos:

- **18 Centros para los 21 distritos:** 16 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc) Centro Joven y **Centro de Prevención** del Deterioro Cognitivo.  
Los programas incluidos en la Estrategia de Prevención y Promoción de la Salud ("**Madrid, una ciudad saludable**"), son una fortaleza en el desarrollo de espacios de encuentro saludables basados en la mejora de hábitos y la prevención de enfermedades y del malestar emocional.
- **Equipo de Apoyo "Vínculos":** se cuenta con **15 profesionales que atienden a los 21 distritos distribuidos en 3 zonas:**
  - 1 supervisor/a, a jornada completa,
  - 1 puesto de trabajo de técnico/a de comunicación, a media jornada,
  - 3 coordinadores de zona, a jornada completa,
  - 9 puestos de agentes de zona,
  - 1 puesto de auxiliar administrativo/a, a jornada completa.

**En noviembre 2025** hay que comenzar un nuevo contrato para este servicio que, necesariamente, tendrá que contemplar las siguientes **premisas:**

- Mantener la actual organización y metodología de trabajo y personal contratado (15 profesionales en 3 zonas)
- Incorporar 3 agentes especialistas en adolescentes y jóvenes (embajadores profesionales) en cada una de las tres zonas en que se divide el territorio municipal: 9 profesionales



- Contratar el técnico de comunicación a jornada completa y un embajador profesional a nivel central

**En total 10,5 profesionales además de los 14,5 existentes en la actualidad hasta un total de 25 profesionales.**

**Utilizando diferentes estrategias:**

- Contenidos de prevención y promoción de la salud y bienestar emocional (sobrepeso y obesidad, salud sexual y reproductiva, diversidad sexual, bienestar emocional, habilidades para la vida, materno infantil, prevención y control del tabaco, etc.)
- Actividad física
- Actividades artísticas, culturales y de ocio

**Utilizando diferentes canales:**

- Presencial (individual, grupal y comunitario)
- Estableciendo coordinación con la organización y estructura municipal (centros juveniles, centros deportivos municipales, espacios de igualdad, museos, bibliotecas, agencia para el empleo) y con otras entidades públicas (ámbito educativo, de ocio, de cultura, de deporte...)
- Con orientación comunitaria y por tanto coordinación con entidades y recursos del territorio.
- Apoyando las actuaciones en la red de colaboradores que se ha impulsado en el marco de este programa.
- Desarrollando una red específica de colaboradores juveniles (embajadores)
- Páginas webs, ya consolidadas: [soledadnosedada.es](http://soledadnosedada.es) y [madridsalud.es](http://madridsalud.es), así como las cuentas de Madrid Salud en las principales redes sociales para la difusión de actuaciones saludables y seguras para jóvenes.

**¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**

Este compromiso tal como se describe resultará de impacto en los adolescentes y jóvenes de la ciudad de Madrid, dado que esta red está en disposición de mejorar la construcción y consolidar un entramado de espacios de encuentro dirigido a los jóvenes a través de los recursos propios y las coordinaciones que se establezcan, pudiendo detectarse aquellas situaciones de mayor vulnerabilidad.

**Este proyecto cuenta con:**

- **Una red** de 18 Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc) y Centros Específicos dependientes de Madrid Salud: se trata de una red estable, territorializada, de gestión directa, con profesionales experimentados que abarcan todos los distritos de la ciudad de Madrid, con experiencia y trayectoria en soledad no deseada; estos buenos resultados pueden observarse en los datos de los años 2021, 2022 y 2023, distribuidos por grupos de edad, sexo y distritos, mejorando los resultados en adolescentes y jóvenes.  
Los Centros cuentan con equipos interdisciplinarios: medicina, enfermería, trabajo social, psicología, educación social y persona de apoyo. Otros: actividad física, arte y cultura, expertos en prevención y promoción de la salud y bienestar emocional.
- Cuenta con un equipo de apoyo eficaz a través de un **contrato de servicios denominado “Vínculos”** que refuerza el trabajo comunitario y la detección y captación de adolescentes y jóvenes en riesgo de soledad no deseada.
- Mantiene una coordinación estable con dispositivos y centros municipales formando una unidad de acción
- Está consolidada la intervención comunitaria y el trabajo con activos en salud de los barrios y los distritos.
- Todo lo anterior se potencia con la red de colaboradores para prevención de soledad no deseada en todos los distritos de la ciudad para el apoyo a las como se viene haciendo en la actualidad en todos los grupos de edad; actualmente están vinculados a la misma 445 colaboradores/as.

**¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?**

- En la consulta pública previa del IV Plan de gobierno Abierto, los participantes consideraron la juventud y la infancia entre los colectivos de actuación preferente y, entre las aportaciones recibidas, se señaló la importancia de medidas de protección y ayuda a los jóvenes.
- Su alcance llega a todos los distritos de Madrid.
- Se propone una metodología de participación de la ciudadanía y de las entidades y organizaciones de los territorios con relación a la prevención de la soledad no deseada, generando un tejido de apoyo social y espacios seguros para los jóvenes que pretende:
  - Impulsar una red de colaboradores juveniles propia para este programa.
  - Formar redes de apoyo social y entornos seguros y sin riesgos. fundamentalmente presenciales.
  - Generar protocolos de colaboración con los agentes sociales, la comunidad educativa, los servicios municipales y entidades públicas y privadas
- Asimismo, la metodología contempla el desarrollo de mapeos de activos en salud, que se construyen con la participación de la comunidad. Ello permite identificar los activos de salud presentes en los diferentes territorios de la ciudad de Madrid y establecer redes comunitarias que trabajan de forma colectiva y horizontal en el ámbito de la salud comunitaria en el marco de prevención de soledad no deseada.

**¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?**

- **Proteger y ampliar el espacio cívico**  
Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto**  
Se favorece una participación más incluyente trabajando con los más jóvenes
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto**  
Permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias.

<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

**¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?**

- *Espacio cívico*
- *Inclusión*
- *Participación pública*

<https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

**Área de política principal**

*Redes de protección social*

**Sector principal**

*Salud*

**¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?**

- Presupuesto
  - o Recursos propios (Capítulo 1) en los 18 CMSc y Centros Específicos
  - o Contrato de servicios de apoyo "Vínculos"
- ¿Se cuenta con los recursos necesarios? Se van a ampliar los medios a través de un nuevo contrato que, necesariamente, tendría que contemplar las siguientes premisas:

- Mantener la actual organización y metodología de trabajo y personal contratado (15 profesionales en 3 zonas)
- Incorporar 3 agentes especialistas en adolescentes y jóvenes (embajadores profesionales) en cada una de las tres zonas en que se divide el territorio municipal: 9 profesionales
- Contratar el técnico de comunicación a jornada completa y un embajador profesional a nivel central

**En total 10,5 profesionales además de los 14,5 existentes en la actualidad hasta un total de 25 profesionales.**

**Más información:**

Información resultados 2021/2022 y 2023

Pág. web <https://soledadnodeseada.es/>

Pág. web <https://madridsalud.es/prevencion-y-promocion-de-la-salud/>

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Diseño y desarrollo del proyecto de prevención de soledad no deseada en jóvenes		Sept 24	febrero 25
- Profundización en las alianzas y activos en salud para realizar el proyecto		Sept 24	Sept 24
- Gestión contratación servicio vínculos ampliando con equipo especializado en adolescentes y jóvenes		Febrero 25	Octubre 25
- Desarrollo de las actividades		Nov. 2025	Mayo 27

**Información de contacto (responsable del compromiso)**

Puesto/Centro directivo	Mercedes Rodríguez Pérez, Subdirectora de prevención y promoción de la Salud de Madrid Salud Elisa Lillo López, Jefa de la Unidad de Estudios y Apoyo técnico
-------------------------	--

**COMPROMISO:**

*OFICINA DE MEDIACIÓN*

<b>Responsable</b>	Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos. Coordinación General de la Alcaldía.
<b>Otros actores involucrados (públicos)</b>	Dirección General de Participación Ciudadana. Dirección General de Transparencia y Calidad. Coordinación General de Vicealcaldía. Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias. Unidades administrativas con procesos de mediación.
<b>Otros actores involucrados (Sociedad Civil)</b>	Personas en procesos de mediación. Ciudadanía en general. Entidades, asociaciones y colegios profesionales relacionados con la mediación.

**Descripción del compromiso**

**¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?**

La mediación es un proceso voluntario de gestión y resolución de conflictos mediante el cual dos o más partes, con la ayuda de un mediador independiente y neutral, intentan conseguir un acuerdo satisfactorio con el que darlo por finalizado. Para ello, cuenta con mediadores que actúan de modo imparcial, independiente y neutral, ayudando a las partes a alcanzar un acuerdo en el curso de un procedimiento o actuación administrativa de competencia municipal.

A diferencia del arbitraje o la conciliación, en la mediación son las propias partes las que gestionan el proceso para alcanzar un acuerdo que ponga fin al conflicto, satisfaciendo las necesidades de ambas y para ello resulta esencial que colaboren.

Hay que destacar la importancia de una solución extrajudicial, a través de la mediación, de conflictos en los que directa o indirectamente se ven afectadas competencias administrativas para evitar que este conflicto alcance naturaleza procesal con el incremento de tiempo y de gastos.

**Descripción del compromiso**

Extender y consolidar la mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid como medio alternativo e innovador para la resolución de conflictos entre los ciudadanos y la administración o de estos entre sí en actuaciones o procedimientos administrativos de competencia municipal:

- Creación Oficina de Mediación. La Oficina de Mediación se ha creado con rango de subdirección general en el [Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía](#).
- Aprobación de las directrices para la gestión de los procesos de mediación. Las directrices se han creado mediante el [Acuerdo 25 enero 2024 de la Junta de Gobierno: directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid](#).
- Puesta en funcionamiento de la solicitud de mediación administrativa e incorporación al Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios del Ayuntamiento. La solicitud está disponible en la sede electrónica municipal: [Solicitud de mediación administrativa](#).

- Realización de una encuesta interna para detectar procesos de mediación municipales o métodos alternativos de solución de conflictos.
- Puesta en marcha de un sistema de información que permita disponer de una evaluación permanente de la situación de los programas de mediación existentes y diseñar herramientas para mejorar su gestión y garantizar su eficacia.
- Realización de encuestas de satisfacción entre los participantes en los procesos de mediación, tanto particulares como representantes de la Administración.
- Creación de un espacio web específico de la Oficina de Mediación [Oficina de Mediación](http://www.madrid.es) en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es).
- Extender y consolidar la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos en el Ayuntamiento, utilizando tanto la información como la formación de los empleados públicos municipales.
- Difundir entre los ciudadanos la existencia de la mediación como medio de solución de conflictos a través de campañas informativas y de la atención personalizada.
- Participar en foros de ámbito nacional y otros que pudieran existir cuyo objetivo es la difusión de la mediación, y en concreto la mediación administrativa.
- Convenios con Colegios Profesionales, asociaciones y otras entidades del sector.
- Apoyar a los ciudadanos solicitantes con asesoramiento jurídico mediante convenio de Proyectos de Aprendizaje-Servicio (ApS) con la Universidad Carlos III.

#### **¿Cómo contribuye el compromiso a resolver el problema o a cubrir la necesidad?**

A través de la mediación administrativa entre el Ayuntamiento y los ciudadanos o de estos entre sí en actuaciones o procedimientos administrativos de competencia municipal, contando con la asistencia de un mediador que actúa de modo imparcial, independiente y neutral, se pueden alcanzar un acuerdo que resuelva un conflicto planteado entre ambas partes en el curso de un procedimiento o actuación administrativa, resolviéndolo de manera colaborativa.

La mediación contribuye a mejorar la convivencia, al ser los ciudadanos corresponsables de la gestión de sus conflictos, al tiempo que fomenta el apego hacia su administración más cercana.

La mediación administrativa es un servicio que ofrece el Ayuntamiento de Madrid y que puede resultar especialmente útil en ámbitos como el restablecimiento de la legalidad medio ambiental o urbanística, o en las cuestiones relativas al entorno ciudadano (ruidos, molestias por actividades, obras y mantenimiento de servicios públicos, etc.).

El Ayuntamiento ya cuenta con dos ordenanzas ([Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad](#) y [Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas](#)) que contemplan expresamente esta posibilidad.

Como ejemplo práctico, si en un procedimiento administrativo de licencia urbanística en una vivienda unifamiliar en el que se requiere al interesado para que proceda a la demolición de un cuerpo añadido además de otras deficiencias urbanísticas, se puede abrir un proceso de mediación en el que se busquen las mejores propuestas técnicas. Por ejemplo, demoler el cuerpo añadido y autorizar un nuevo cuerpo de edificación en una zona legalizable, resolviéndose el resto de las deficiencias y acordándose la terminación del procedimiento de forma ágil. Además, así también se contribuye a evitar un posible pleito.

Existen además otros ámbitos en los que la mediación puede constituir una vía alternativa eficaz para la solución de conflictos; así, a título de ejemplo, contratos públicos, expropiación forzosa, procedimientos de otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones, responsabilidad patrimonial, Derecho tributario

(con excepción de cualquier transacción sobre la cuantía de la deuda tributaria, la procedencia misma de la exacción y de los recargos de apremio), concesión de ayudas y subvenciones públicas.

### ¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?

La acción integra valores claros de gobierno abierto: transparencia, responsabilidad pública y participación ciudadana.

La mediación permite abordar de manera eficaz y amistosa las controversias entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Madrid o de estos entre sí en actuaciones o procedimientos administrativos de competencia municipal, promoviendo el apego de los madrileños hacia su Administración de referencia.

Se lleva a cabo en un entorno confidencial, lo que fomenta una comunicación más abierta entre las partes involucradas. Permite que los ciudadanos participen activamente y sean corresponsables en la gestión de sus conflictos, promueve la participación ciudadana y fortalece la confianza en las instituciones

La aprobación de unas directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid, la publicación de la solicitud de mediación administrativa y su incorporación al Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios del Ayuntamiento, así como la creación de un espacio web específico de la Oficina de Mediación en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) proporciona transparencia a la mediación, además de claridad y garantías a los ciudadanos, que serán copartícipes en la toma de decisiones, y a los órganos municipales implicados en los procesos de mediación que se realicen en el Ayuntamiento de Madrid.

La Oficina de Mediación ha establecido como criterios para la prestación del servicio de mediación los principios de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad, independencia flexibilidad, transparencia y agilidad en el servicio. Sus funciones son:

- Atender y potenciar la resolución de conflictos entre Administración y ciudadanos y entre los particulares para la solución de controversias que, sin estar estrictamente vinculadas a un procedimiento o actuación administrativa municipales, estén relacionadas con materias competencia del Ayuntamiento de Madrid a través de la mediación.
- Coordinar la actividad mediadora que viene desarrollándose por distintos departamentos del Ayuntamiento, unificando criterios y elaborando manuales de buenas prácticas y protocolos de actuación en materia de mediación administrativa.
- Potenciar, difundir y divulgar la mediación administrativa para el conocimiento de ciudadanos y servicios del Ayuntamiento de Madrid dando a conocer el servicio, organizando jornadas y cursos de formación.
- Asesorar en la producción normativa municipal con el fin de generalizar, en la medida de lo posible, la resolución convencional de conflictos entre la administración y el ciudadano.
- Poner en marcha un sistema de información que permita disponer de una evaluación permanente de la situación de los programas de mediación existentes y diseñar herramientas para mejorar su gestión y garantizar su eficacia.
- Representación del Ayuntamiento de Madrid en los foros del sector.

### ¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?

- Objetivo estratégico 2. Integrar el gobierno abierto como elemento fundamental de las funciones y prioridades de todos los niveles y poderes de gobierno.
- Objetivo estratégico 3. Proteger y ampliar el espacio cívico.

- Objetivo estratégico 5. Ser un centro de casos innovadores, evidencias e historias de gobierno abierto.

Ver la estrategia de OGP 2023-2028 en: <https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>.

#### ¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?

- Desafío 3: Espacio Cívico. Fortalecer entornos y espacios propicios para la sociedad civil y la acción cívica.
- Desafío 8: Justicia.
- Desafío 10: Participación pública.

Ver los desafíos del gobierno abierto en: <https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/>

#### Área de política principal

*Datos abiertos /derecho a la información/ **espacio cívico**/ estímulo y recuperación económica/ redes de protección social /gobernanza digital /gobernanza regulatoria inclusión protección de denunciantes **responsabilidad social**/etcétera*

#### Sector principal

*Medios y telecomunicaciones/educación/salud /agua saneamiento e higiene/infraestructura y transporte/i ambiente y clima/ territorio y planeamiento/ciencia y tecnología/**servicios públicos/ justicia**/ seguridad y protección pública/etcétera*

#### ¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

Se ha creado la **Oficina de Mediación** con rango de Subdirección General en la estructura de la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos de la Coordinación General de la Alcaldía que cuenta con la siguiente estructura:

- Una Oficina Auxiliar de la Oficina de Mediación
- Un Departamento Jurídico
- Un Servicio de Mediación Administrativa con un Departamento de Mediación Administrativa, integrado por un Jefe de Departamento y dos Consejeros Técnicos, siendo estos tres mediadores.

Son ocho puestos de trabajo.

Los mediadores son personal municipal especializado en materia de mediación.

#### ¿ Se cuenta con los recursos necesarios?

Se cuenta con los locales y medios adecuados para desarrollar las sesiones de mediación que sean necesarias.

#### Más información:

- Espacio web de la Oficina de Mediación [Oficina de Mediación](#).

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Extensión y consolidación de la mediación en el Ayuntamiento.		01/06/2024	31/12/2027
- Formación de los empleados municipales		01/06/2024	03/12/2027
- Campañas de difusión e información a los ciudadanos		01/06/2024	31/12/2027
- Jornadas para el debate sobre la mediación			31/12/2024
<i>Información de contacto (responsable del compromiso)</i>			
Puesto/Centro directivo	Eva María García Camaño Directora de la Oficina de Mediación Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos Coordinación General de la Alcaldía <a href="mailto:mediacion@madrid.es">mediacion@madrid.es</a>		