

# Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2019 - 2023

Hacer las cosas bien, hacer las cosas mejor

## Primera parte

- Presentación
- Algo de historia
- En pocas palabras...
- Contenido y esquema del Plan

## Segunda parte: Proyectos de Calidad

- |   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 1. Plan Estratégico                             | 12. Cartas de Servicios              |  |
| 2. Plan de Gobierno                             | 13. Administración Electrónica       |  |
| 3. Gestión presupuestaria                       | 14. Intranet municipal Ayre          |  |
| 4. Atención a la Ciudadanía                     | 15. Modelos de Excelencia CAF y EFQM |  |
| 5. Sugerencias y Reclamaciones y Felicitaciones | 16. Normas ISO, EN y UNE             |  |
| 6. Percepción ciudadana                         | 17. Herramientas de Calidad          |  |
| 7. Protección de Datos                          | 18. Experiencias y Buenas Prácticas  |  |
| 8. Comunicación Clara                           | 19. Formación en Calidad             |  |
| 9. Transparencia                                | } Gobierno Abierto                   | 20. Gestión y desarrollo de las personas |
| 10. Datos Abiertos                              |                                      | 21. Observatorio de la Ciudad            |
| 11. Participación                               |                                      | 22. Evaluación                           |



# PRIMERA PARTE

## Un Plan de Calidad para una Ciudad de calidad

## Un Plan de Calidad para una Ciudad de calidad

En 2007, tras la experiencia de 3 años de implantación de planes y proyectos de Calidad, el Ayuntamiento de Madrid publica su Plan de Calidad, que se define como el marco común de referencia en el que se integran y sobre el que se organizan y determinan aquellas actuaciones, iniciativas y medidas de mejora que el mismo acomete e impulsa para potenciar la mejora de los servicios municipales y lograr la satisfacción de la ciudadanía.

Desde entonces, en cada nueva legislatura se ha procedido a su revisión y actualización, incorporando los resultados obtenidos durante el periodo anterior y renovando y ampliando su contenido y formato en base a la experiencia y adaptación a las nuevas necesidades y tendencias existentes.

Ello ha dado lugar a un instrumento consolidado en el que se recoge y sistematiza la actividad del Ayuntamiento de Madrid en materia de calidad, donde junto a sus bases metodológicas se desarrollan e ilustran las distintas medidas e iniciativas que desarrolla al respecto y la evolución del mismo desde sus inicios. Asimismo, sirve de impulso a su continuidad, fortalecimiento y expansión.

Como continuación, se procede a redactar y presentar la actual versión 2019-2023 del Plan de Calidad, de cuya realización es responsable actualmente la Dirección General de Transparencia y Calidad del Área de Gobierno de Vicealcaldía, en cuyo Decreto de competencias se establece la de “elaborar, coordinar y difundir el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid”.

## Los objetivos específicos del Plan de Calidad son:

- Facilitar a la ciudadanía el conocimiento y acceso a como se gestionan los servicios municipales y a toda la información a ellos referida.
- Impulsar una gestión de los servicios municipales eficaz y eficiente, de forma ágil, participativa y transparente, que mejore de forma continua y rinda cuentas a la ciudadanía.
- Lograr el compromiso de toda la organización con la calidad, la participación y la transparencia.

Su **objetivo final** es garantizar la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía y su mejora continua, logrando la satisfacción de la ciudadanía y alcanzando una gestión pública cada vez más eficaz y eficiente, participativa y transparente.

Dada su naturaleza, el Plan de Calidad constituye un **documento vivo**, en constante desarrollo y evolución, más aún en estos tiempos volátiles donde la actuación de las administraciones tiene que ser extremadamente ágil y resolutiva ante los continuos nuevos retos con los que se enfrenta cada día.

Por ello, se ha entendido que su formato debe ser eminentemente público y digital, a través de la **página web municipal**, accesible a toda la sociedad y sometido a una constante actualización. Solo de ese modo, puede reflejar en todo momento el decidido compromiso en materia de calidad del Ayuntamiento y visibilizar el esfuerzo de sus unidades en garantizar el mejor de los servicios a la ciudadanía de Madrid.

# Algo de historia

## 2003 – 2007

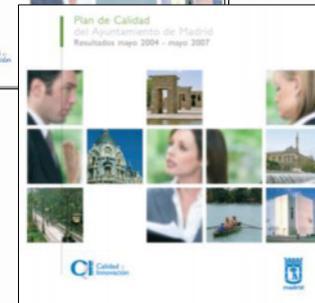
En 2003 se pone en marcha un Proyecto de Modernización en el Ayuntamiento de Madrid, sobre la base de cinco Líneas Estratégicas y veintiséis actuaciones principales cuyo objetivo es situar a la organización municipal a la vanguardia de las Administraciones Públicas. Una de estas líneas es la Calidad y Evaluación de los Servicios, a partir de la cual se inician y ponen en funcionamiento diversas medidas de Calidad.

## 2007

Como colofón, se procede a la redacción (en 2006) y edición (en 2007) del **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**. En el mismo, se sientan sus bases metodológicas y teóricas y se definen los dieciséis proyectos que lo componen inicialmente. Igualmente, se publica el **primer informe de resultados** de los mismos correspondiente al periodo mayo 2004 – mayo 2007.

## 2011

Se realiza el **segundo informe de resultados** del Plan, correspondiente al periodo **2007-2011** –coincidente con el mandato electoral–, recopilando los logros y datos alcanzados e incorporando como nuevo proyecto el Plan Operativo de Gobierno.



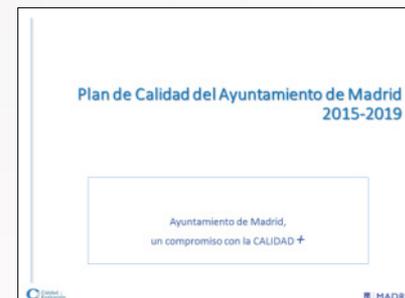
## 2015

Se publica el **tercer informe de resultados** del Plan, correspondiente al mandato **2011-2015**. En el mismo se evalúa además el grado de conocimiento del Plan de Calidad (46%) de los principales proyectos que lo integran. Asimismo, se incorpora como **nuevo proyecto** desarrollado en ese periodo el de Gobierno Abierto, en el que se integran 3 diferentes líneas de actuación: Transparencia, Datos Abiertos y Participación Ciudadana.



## Periodo 2015 - 2019

Como novedad, se valora la necesidad de que el Plan incorpore una **previsión de los resultados** que se quieren alcanzar en cada periodo para cada uno de los proyectos, por lo que en 2017 se realiza un documento específico en el que se recogen los contenidos generales y los relativos a los proyectos (incluido el recientemente incorporado de Comunicación Clara) y se establecen objetivos particulares para los mismos, al que se añade uno común de incremento de su conocimiento en el Ayuntamiento.



En 2019, finalizado el mandato electoral, se republica incluyendo los resultados obtenidos.

## Periodo 2019-2023

Tras la aprobación de los Planes Estratégico y Operativo de Gobierno para el nuevo mandato electoral, se lleva a cabo una nueva redacción actualizada del Plan de Calidad para el periodo 2019-2023, en la que se recogen los proyectos y previsiones para el mismo, potenciando dos premisas:

- la sistematización y **simplificación expositiva** para facilitar su acceso a la ciudadanía y
- la **interactividad de contenidos** para asegurar su actualización continua.

# En pocas palabras...

*El Plan de Calidad es el conjunto estructurado y sistemático de proyectos, estrategias y sistemas de gestión que el Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha y desarrolla para mejorar y evaluar su gestión, y cuya definición, contenido, responsabilidades, objetivos y previsiones para el periodo 2019 -2023 se recogen en el presente documento.*

Es, por tanto, la herramienta integradora que recopila y refleja todas las iniciativas y actuaciones que el Ayuntamiento realiza en materia de calidad, permitiendo su seguimiento y valoración.

*Es decir, para hacer las cosas bien y hacerlas cada vez mejor. Pero...*

- **¿Qué es hacer las cosas bien?**

- Es satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, optimizando su experiencia.
- Pero, también, asumir el compromiso público de facilitar el desarrollo de las personas y el aumento del bienestar colectivo.

- **¿Cómo se sabe qué se hacen las cosas bien?**

- A través de actividades de evaluación y seguimiento, que miden la eficiencia de la gestión y la satisfacción de sus ciudadanos y ciudadanas.

## • ¿Qué es hacer las cosas mejor?

- Es hacer una administración más:
  - eficaz y eficiente, → sostenible y responsable,
  - ética y justa, → cercana y accesible,
  - ágil y fácil, → transparente, abierta y enfocada a la ciudadanía.
- Y, sobre todo, que garantice la prestación de unos servicios de la máxima calidad.

## • ¿Cómo se mejora la gestión?

- Integrando en su organización **herramientas y sistemas** de gestión de calidad sólidas y contrastadas, enfocadas a la mejora continua y el más eficiente cumplimiento de sus fines.
- Desarrollando **planes y proyectos** que, partiendo de un análisis de la situación existente, establecen una serie de medidas y actuaciones programadas en el tiempo para alcanzar los objetivos de mejora deseados.
- Pero, sobre todo, fomentando una **cultura** de esfuerzo y compromiso en la organización y en las personas que la componen.

## • ¿En base a que criterios o principios?

- Las bases o principios de todo sistema de calidad y, en consecuencia del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, son:
  - Orientación a la ciudadanía
  - Compromiso de la Dirección (liderazgo)
  - Implicación y participación activa del personal
  - Gestión eficaz, eficiente y responsable
  - Transparencia y rendición de cuentas
  - Mejora continua

- ¿Quién es responsable de su aplicación e implantación?

- Para su puesta en práctica se contemplan tres niveles de actuación:

1. Los **Proyectos de ámbito general** que afectan al conjunto de la organización y que se impulsan desde los órganos transversales del Ayuntamiento. Son los que se recogen en este Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
2. Los **Proyectos de ámbito sectorial** que desarrollan algunas unidades y que reflejan los fundamentos, pautas y criterios que recoge dicho Plan de Calidad.
3. La **aplicación directa** de los principios de la calidad al trabajo del día a día, que corresponde a cada uno de los empleados y empleadas municipales.

- ¿A quién va dirigido el Plan de Calidad?

- Teniendo en cuenta la doble vertiente que tiene el Plan de Calidad, los destinatarios/as se pueden clasificar en 2 grupos:

- **Externos:** ciudadanía (personas físicas, jurídicas y demás organizaciones destinatarias de los servicios municipales).
    - **Internos:** todas las unidades administrativas de la organización municipal (Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos) y el personal municipal.

- En caso de existir otros destinatarios/as diferentes, se especificarán en las fichas de los proyectos correspondientes.

# Contenido y esquema

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

Como todo sistema de calidad, se estructura en los tres conjuntos de actividades que son la base de la mejora continua:

- Planificación
- Actuación
- Evaluación



# A. Estrategia y planificación

La estrategia y planificación en el Ayuntamiento de Madrid se desarrolla, con carácter general e integrando los distintos proyectos sectoriales de sus unidades, a través de un triple sistema:



## B. Actuación

Para llevar a cabo su objetivo de mejora de los servicios, el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado, con carácter general y en base a los principios señalados, un completo conjunto de proyectos y sistemas divididos en **dos ejes fundamentales** de intervención:

- ❑ Enfoque a la ciudadanía.
- ❑ Mejora de la gestión administrativa.

Respecto al **enfoque a la ciudadanía**, ha establecido un triple escalón con el que da respuesta progresiva a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración:

- Atención y comunicación.
- Participación: Gobierno Abierto.
- Compromiso: Cartas de Servicios.

Por lo que se refiere a la **optimización de la gestión** y funcionamiento de la Administración, tres son las líneas transversales sobre las que interviene:

- Mejora de medios y recursos: transformación digital.
- Mejora de procesos y estructuras: herramientas y sistemas de calidad.
- Mejora de su capital humano.

## C. Evaluación

El Ayuntamiento de Madrid centraliza su actividad en materia de evaluación de su gestión y de la percepción y necesidades ciudadanas en el denominado **Observatorio de la Ciudad**, órgano colegiado con funciones de impulso, seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana

### Sistemas de información del Observatorio de la Ciudad

#### Perspectiva interna

Plan Estratégico

Plan Operativo de Gobierno

Presupuestos

Evaluación

Cartas de Servicios

#### Perspectiva externa

Percepción Ciudadana

Sugerencias, reclamaciones  
y felicitaciones

Gobierno Abierto

Cualesquiera otros planes, programas o documentos  
análogos elaborados para la ordenación de la actividad de la  
Administración Municipal

# ESQUEMA PLAN DE CALIDAD 2019-2023

Madrid responsable, transparente y fácil

## GOBIERNO MUNICIPAL

Gestión responsable



### Estrategia y planificación

Plan Estratégico  
Plan Operativo de Gobierno  
Gestión presupuestaria  
Planes sectoriales o específicos

### Actuaciones específicas

#### Enfoque a la ciudadanía

##### Atención y Comunicación

Atención a la ciudadanía  
Sugerencias, reclamaciones  
y felicitaciones  
Percepción ciudadana  
Protección de Datos  
Comunicación Clara

##### Gobierno Abierto

Transparencia  
Participación ciudadana  
Datos Abiertos

##### Cartas de Servicios

#### Mejora de la gestión

##### Transformación digital

Sede electrónica  
Intranet municipal Ayre

##### Gestión de la Calidad

Modelos Excelencia  
Normas ISO, EN y UNE  
Herramientas de calidad  
Intercambio de Experiencias  
y Buenas Prácticas  
Formación en Calidad

##### Gestión y desarrollo de personas

Gestión  
Formación

### Evaluación

#### Observatorio de la Ciudad

Evaluación integral de planes, programas y políticas

C  
I  
U  
D  
A  
D  
A  
N  
I  
A

Gestión transparente

A  
D  
M  
I  
N  
I  
S  
T  
R  
A  
C  
I  
Ó  
N

Gestión fácil

Vertiente externa

Vertiente interna

Gestionar con transparencia, cercanía, accesibilidad, participación

Gestionar con eficacia y eficiencia, sostenibilidad, agilidad

Segunda parte: proyectos generales

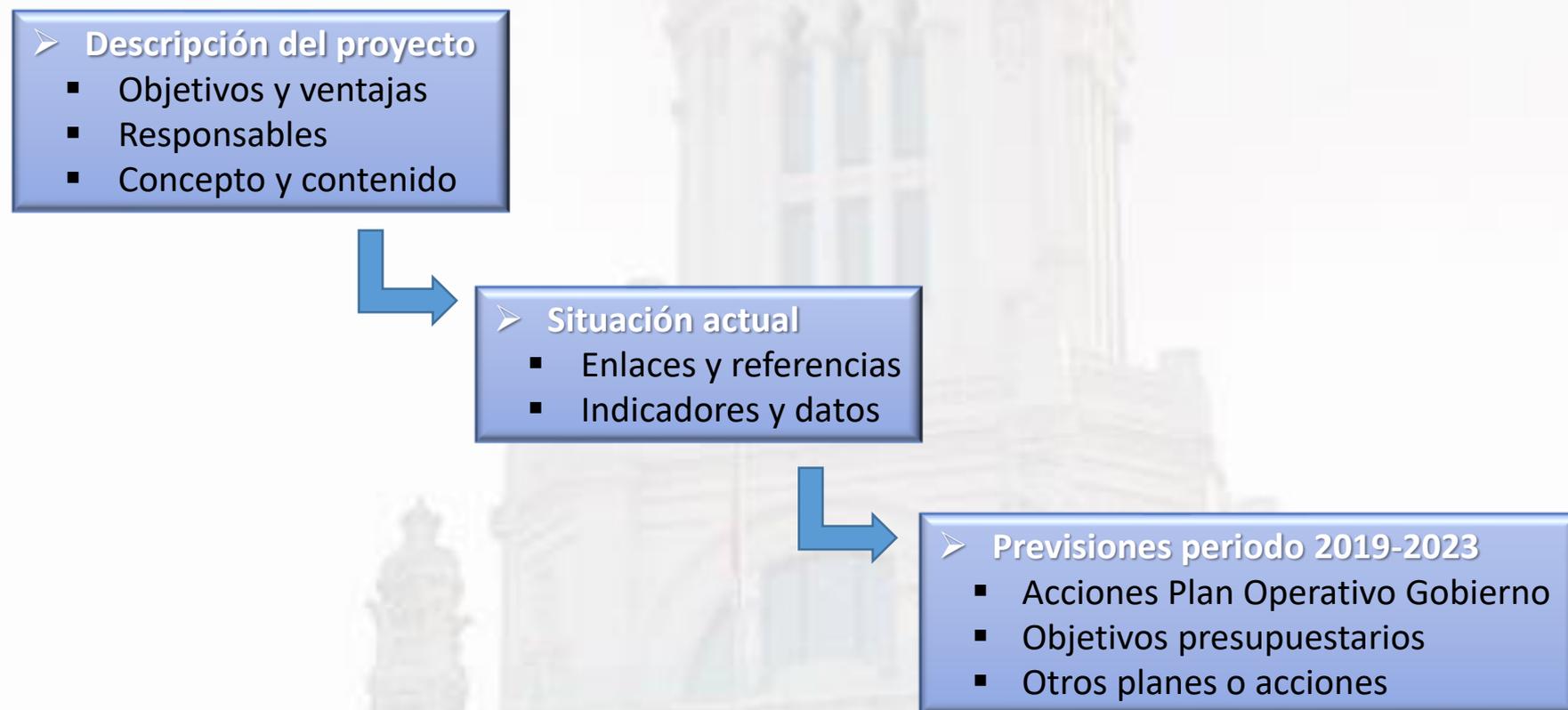
## SEGUNDA PARTE

### Proyectos generales del Plan de Calidad

A continuación, puede explorar los diferentes **proyectos de carácter general** que integran el Plan de Calidad del Ayuntamiento, desarrollados por las unidades transversales del mismo.

Junto a estos proyectos, como ya se ha señalado, se desarrollan numerosos **planes y proyectos sectoriales** que las distintas unidades operativas que componen el Ayuntamiento despliegan para cumplir su compromiso de dar a los ciudadanos y ciudadanas de Madrid el mejor servicio posible. En la página Web municipal se puede acceder a todos ellos.

Se ha seguido para facilitar su comprensión un sistema similar en la presentación de cada proyecto, siempre que las características del mismo lo permitan, de acuerdo con el siguiente esquema:



En definitiva, en **cada proyecto** se explica:

**Qué es y en qué consiste** y cómo contribuye a la mejora continua de la actividad del Ayuntamiento.

**Cuál es su situación** en estos momentos, con referencia expresa a dónde pueden consultarse los datos actualizados sobre el mismo.

Cuales son los propósitos y actuaciones previstas y **qué se quiere conseguir** en este mandato electoral, a través del seguimiento de los dos principales instrumentos de planificación del Ayuntamiento de Madrid:

- el Plan Operativo de Gobierno, con alcance de la legislatura.
- los presupuestos anuales en los que se despliega.



# GOBIERNO MUNICIPAL

Gestión responsable



## Estrategia y planificación

Plan Estratégico

Plan Operativo de Gobierno

Gestión presupuestaria

Planes sectoriales

## Actuaciones específicas

### Enfoque a la ciudadanía

#### Atención y comunicación

Atención a la ciudadanía

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Percepción ciudadana

Protección de datos

Comunicación Clara

#### Gobierno abierto

Transparencia

Datos abiertos

Participación ciudadana

Cartas de servicios

### Mejora de la gestión

#### Transformación digital

Sede electrónica

Intranet Municipal Ayre

#### Gestión de la Calidad

Modelos excelencia

Normas ISO, EN y UNE

Herramientas de calidad

Buenas practicas

Formación en calidad

#### Gestión y desarrollo de personas

## Evaluación

Observatorio de la Ciudad

Evaluación integral de planes, programas y políticas

CIUDADANÍA

Gestión transparente

ADMINISTRACIÓN

Gestión fácil

[Pulsa sobre las zonas activas para ver su contenido.]

# PLAN ESTRATÉGICO



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

## Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

### Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio y la hostelería
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y la colaboración público-privada para potenciar el atractivo de Madrid en el mundo.



### Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGBTI y erradicar la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



### Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarlos de nuevos equipamientos



### Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



### Madrid responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado
- Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19



02\_09/2021



INICIO



## Mapa Estratégico del Ayuntamiento de Madrid 2019 - 2023

## Descripción

### Objetivo

Definir la Estrategia del Gobierno de la ciudad y establecer su seguimiento y evaluación, partiendo del compromiso adquirido con la ciudadanía.

Cada nuevo mandato, el equipo de gobierno define qué ciudad quiere, cuáles son sus objetivos de mandato y cuáles son los indicadores para su seguimiento y evaluación.

- Fomenta una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía.

- Unifica y armoniza la actuación municipal, dirigiéndola a metas y objetivos concretos.

- Permite conocer con claridad qué esperar del Ayuntamiento y cómo evaluarlo.

### Responsabilidad e impulso

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

Corresponde al equipo de gobierno municipal el **establecimiento de la Estrategia** municipal para cada mandato.

Cada **unidad municipal** es responsable de **identificar sus objetivos e indicadores** estratégicos y de su consecución.



INICIO



# Descripción

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

Su desarrollo se articula a través del denominado **Plan Operativo de Gobierno**, de modo que su seguimiento y evaluación se realiza a través de este y de los **indicadores estratégicos**.

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



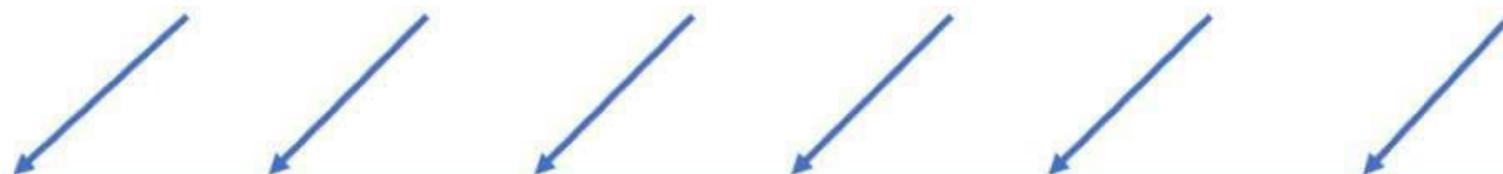
## Mapas Estratégicos del Ayuntamiento de Madrid anteriores

- 2003 - 2007
  - 2007 - 2011
  - 2011 - 2015
  - 2015 - 2019

## Descripción

El Plan Estratégico para el mandato 2019-2023 fue tomado en consideración por la Junta de Gobierno Local el 25 de marzo de 2021. Se estructura en **5 Ejes Estratégicos**:

- Madrid, ciudad de oportunidades, con 6 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad para todas las familias, con 8 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad sostenible, con 5 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva, con 3 objetivos estratégicos
- Madrid, responsable, transparente y fácil, con 6 objetivos estratégicos



Es precisamente en este último eje donde se articula preferentemente el Plan de Calidad del Ayuntamiento, a través de cuatro de los **objetivos estratégicos** que lo definen:

- ✓ Profundizar en la **transformación digital** del Ayuntamiento.
- ✓ Progresar en una **organización administrativa** transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía.
- ✓ Impulsar la **participación ciudadana** como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos.
- ✓ Potenciar el **desarrollo profesional** de los trabajadores municipales.



# Descripción

## Parámetros especiales



**1.-** Los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (2015-2030), también conocidos por sus siglas ODS, son una iniciativa impulsada por [Naciones Unidas](#) de carácter universal que implica a todos los países, y que por primera vez se asume desde una perspectiva global: **social, cultural, económica y medio ambiental**. Así, la promoción de **alianzas** estratégicas con aquellos que abogan por los mismos objetivos se convierte en esencial y necesaria y exige nuevas formas de entender y de abordar de manera comprensiva y finalista los desafíos que plantea al gobierno de la Ciudad y a su ciudadanía la Agenda 2030, teniendo siempre presentes los cinco **principios** generales de la misma: **personas, planeta, prosperidad, paz y alianzas**.

Por todo ello, la implementación de los ODS se ha convertido en un **compromiso político y ético** que el Ayuntamiento de Madrid ha asumido, convirtiéndolo en una prioridad indispensable en este mandato de cara a favorecer un desarrollo sostenible y humano de nuestra ciudad, y alineándolo por tanto a su Estrategia.



**2.-** Por otro lado, como no puede ser de otro modo en una administración ágil y cercana a la ciudadanía, tanto el Mapa Estratégico como su desarrollo a través del Plan Operativo de Gobierno hacen referencia expresa al **abordaje de la crisis social y económica que supone la Covid-19**, con medidas y proyectos expresos destinados a hacer frente a sus repercusiones.



## Situación actual

Toda la información sobre el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Estrategia-y-planificacion/Plan-Estrategico/>

### Indicadores

	Plan Estratégico 2003- 2007	Plan Estratégico 2007-2011	Plan Estratégico 2011-2015	Plan Estratégico 2015-2019	Plan Estratégico 2019-2023
<b>Ejes</b>	4	4	5	4	5
<b>Objetivos Estratégicos</b>	28	33	27	27	28
<b>Indicadores Estratégicos</b>	66	76	99	102	87



## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Definición y seguimiento de la Estrategia Municipal y del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023

### Fases o hitos previstos 2019-2023:

1. Identificación de la Estrategia Municipal y representación gráfica en el Mapa Estratégico 2019-2023
2. Elaboración del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023
3. Seguimiento del Plan Estratégico y del Plan Operativo de Gobierno 2020, 2021 y 2022.
4. Evaluación del Plan Estratégico y del Plan Operativo de Gobierno



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# PLAN OPERATIVO DE GOBIERNO



El **Plan Operativo de Gobierno (POG)** es el instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las actuaciones a desarrollar a lo largo del mandato para operativizar la Estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.

En este mandato deriva del *Acuerdo de Gobierno 2019-2023 para el Ayuntamiento de Madrid entre el Partido Popular y Ciudadanos - Partido para la Ciudadanía* suscrito el 14 de junio de 2019.

Además, se integran en el POG 2019-2023 las Medidas de los *Acuerdos de la Villa Covid-19 aprobadas por el Pleno Extraordinario de 7 de julio de 2020*.

Junto con el Plan Estratégico de la Ciudad de Madrid para el mandato 2019 – 2023, ha sido tomado en consideración por la *Junta de Gobierno en su sesión del 25 de marzo de 2021*.

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023



INICIO



## Descripción

### Objetivo

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

### Plan Estratégico

¿Qué Ciudad queremos?

### Plan Operativo de Gobierno

¿Cómo lo vamos a hacer?

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

Fomenta una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía

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

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

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, es la encargada de **promover, coordinar y supervisar** el Plan Operativo de Gobierno.

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



INICIO



# Descripción

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



## Descripción

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

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

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

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



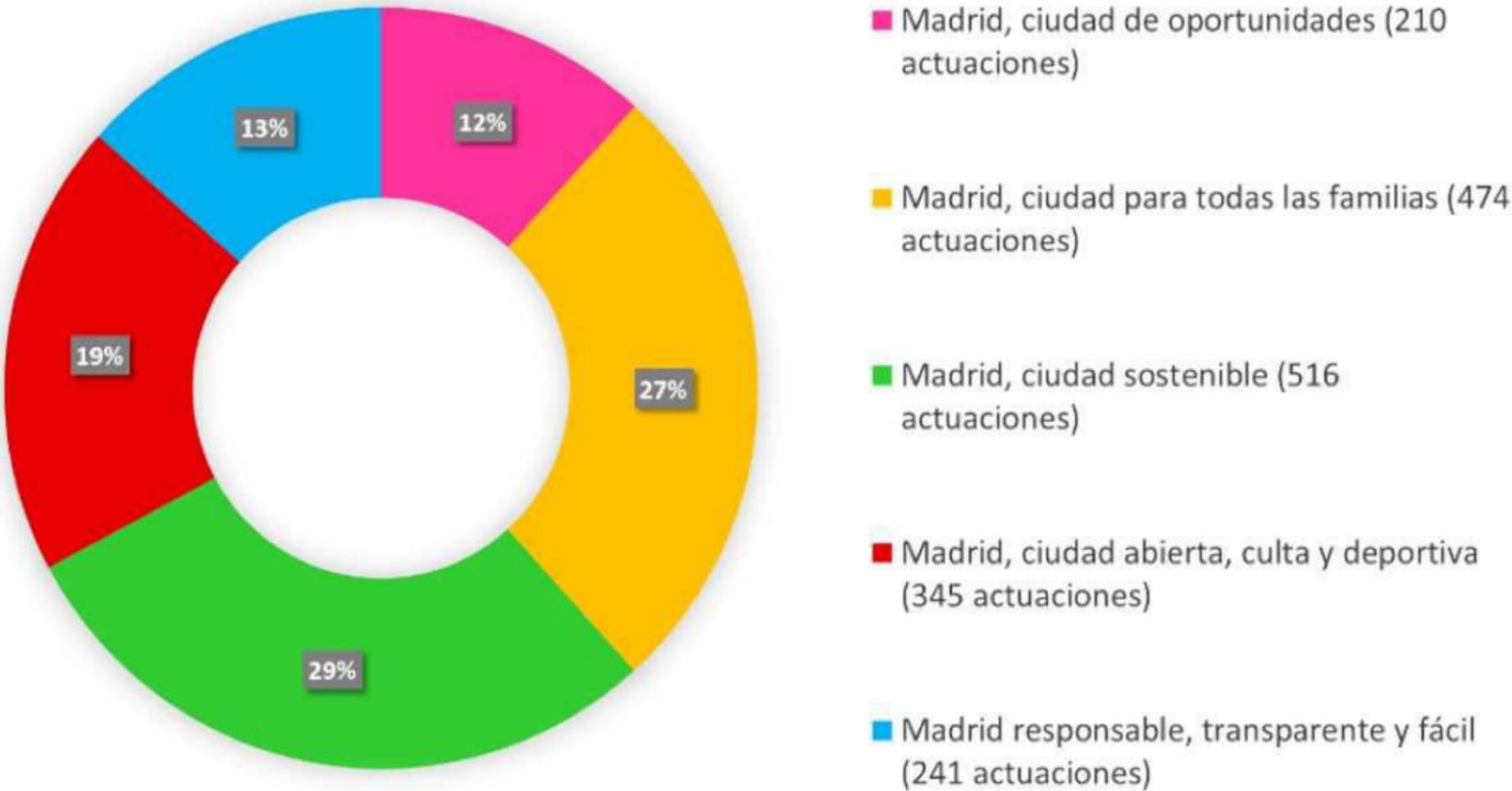
INICIO



# Descripción

El POG 2019-2023 fue tomado en consideración por la Junta de Gobierno Local el 25 de marzo de 2021. Se estructura en torno a los **5 Ejes y 28 Objetivos Estratégicos** expresados en el Mapa Estratégico del actual mandato

Actuaciones por Eje Estratégico



A las actuaciones inicialmente identificadas se añadieron 52 más para atender las repercusiones de la COVID-19 y las derivadas de las medidas adoptadas en los Acuerdos de la Villa Covid-19, alcanzando el número de **1.786 Actuaciones** que se agrupan en **140 Estrategias/Proyectos.**

# Descripción

## Gestión y mejora continua

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil



6 Objetivos Estratégicos

25 Estrategias/Proyectos

209 Actuaciones

### Objetivos Estratégicos

- ✓ Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento.
- ✓ Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía.
- ✓ Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos.
- ✓ Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales.

### Estrategias/Proyectos

Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

Plan de Modernización del Ayuntamiento de Madrid

Estrategia Digital Ayuntamiento

Protección de Datos

Referente europeo de Administración 24 x 7

Gobierno Abierto: Transparencia y Datos Abiertos

Imagen institucional de Madrid

Defensa de la ética pública - Buen Gobierno



## Situación actual

Toda la información sobre el Plan Operativo del Ayuntamiento de Madrid se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Plan-Operativo-de-Gobierno/>

### Indicadores

	Plan de Gobierno mandato: 2007-2011	Plan de Gobierno mandato: 2011-2015	Plan de Gobierno mandato: 2015-2019	Plan de Gobierno mandato: 2019-2023
Áreas de Acción	19	18	15	15
Objetivos operativos/Estrategias	125	108	100	140
Acciones/Actuaciones	2.156	1.199	861	1.786
Grado de cumplimiento (cumplimiento medio)	75'16%	85'22%	76'17%	---



# Situación actual

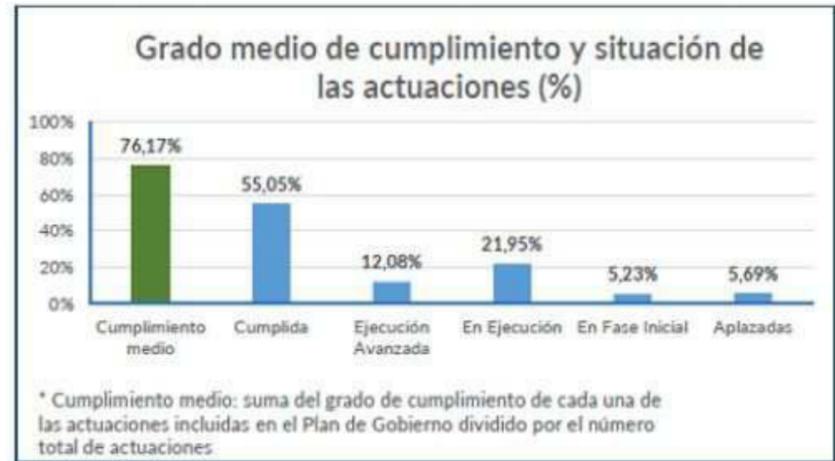
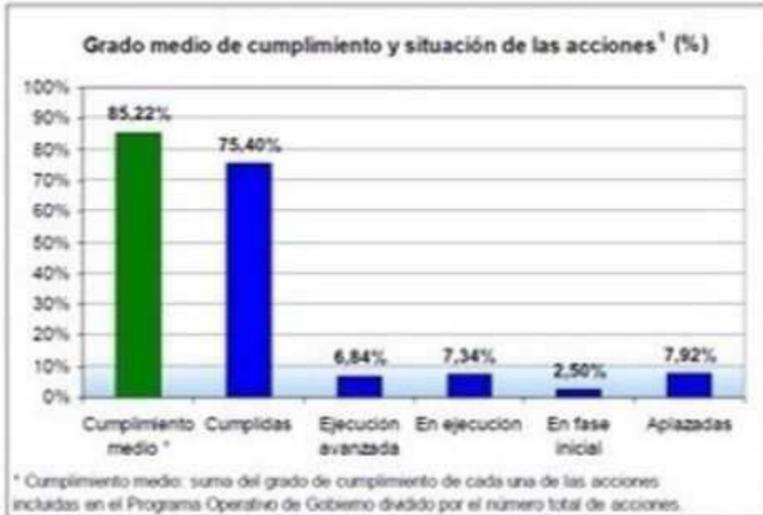
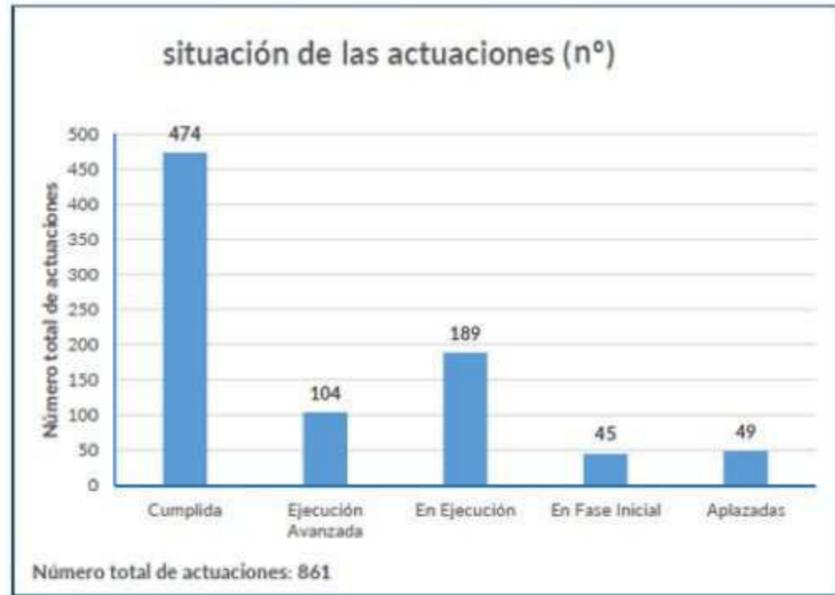
## Indicadores

Situación de las Actuaciones      Grado de cumplimiento

2007-2011

2011-2015

2015-2019



## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Definición y seguimiento de la Estrategia Municipal y del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023

**Fases o hitos previstos 2019-2023:**

1. Identificación de la Estrategia Municipal y representación gráfica en el Mapa Estratégico 2019-2023
2. Elaboración del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023
3. Seguimiento del Plan Estratégico y del Plan Operativo de Gobierno 2020, 2021 y 2022.
4. Evaluación del Plan Estratégico y del Plan Operativo de Gobierno



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# GESTIÓN PRESUPUESTARIA



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

El tercer elemento en el que se desarrolla la planificación en el Ayuntamiento de Madrid es su **sistema de gestión presupuestaria**, en la que se refleja y describen con carácter anual las líneas y acciones contempladas en su Plan Estratégico y en el Plan Operativo de Gobierno. De este modo, las distintas unidades que lo componen plasman en el mismo las actuaciones y objetivos a desarrollar durante su periodo de vigencia, con las que pretenden dar cumplimiento a la planificación señalada.

## Visión Global

1.



La recaudación local

Se realiza a través de impuestos directos - como el impuesto de bienes inmuebles (IBI) o el de vehículos de tracción mecánica (IVTM)- y de tasas.

2.



Otras fuentes de ingresos

El dinero recaudado localmente se complementa con las transferencias de la Administración General del Estado y de la Comunidad de Madrid, que son los encargados de recaudar otros ingresos como el IVA y el IRPF.

3.



¿En qué se emplea?

El ayuntamiento utiliza el dinero recaudado, junto con otras fuentes de financiación como la deuda, para mantener los servicios públicos y la infraestructura de la ciudad.



INICIO



## Descripción

El **presupuesto de un Ayuntamiento** es un documento que se aprueba por el Pleno y especifica los gastos que como máximo se realizarán durante el ejercicio y los ingresos que se prevén obtener durante el mismo periodo. Todas las entidades locales están obligadas a aprobar su presupuesto del año en el último trimestre del año anterior. De esta manera el 1 de enero de cada año tienen que tener su presupuesto aprobado. No obstante, si al comenzar el año no hubieran aprobado el presupuesto, la normativa establece que se prorroga automáticamente el del ejercicio anterior.

En el presupuesto es donde se traducen las prioridades políticas de los gobiernos al establecer en qué se gasta, en qué cantidad y cómo se financia ese gasto (ingresos).

Impulsores  
Responsables

**Cada una unidad** es responsable de elaborar una propuesta y gestionar su ejecución

La **Dirección General de Presupuestos** ejerce sus competencias por delegación del órgano de gestión presupuestaria, que en el Ayuntamiento de Madrid es el titular del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

Tiene encomendado elaborar el Proyecto de Presupuesto General y ordenar el proceso general de su ejecución, en coordinación con otros órganos. Realiza diversas tareas dirigidas a que el Presupuesto General sea una herramienta eficaz para la consecución de los objetivos planteados por el Gobierno de la Ciudad.



INICIO



## Descripción

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 211 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, a la Cuenta General de la Entidad Local se acompañará una **memoria demostrativa del grado de cumplimiento de los objetivos** programados en el Presupuesto, con indicación de los previstos y alcanzados y de su coste de consecución.

CUENTA GENERAL  
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Memoria de cumplimiento de objetivos

De este modo, cada año se elabora el documento con expresión de los indicadores y actividades que se pretenden realizar, y al año siguiente se elabora una memoria en la que consta su grado de cumplimiento y la justificación de las distintas desviaciones que se haya podido producir.

La **Memoria de Cumplimiento de Objetivos** es un documento en el que se analiza el cumplimiento de las metas fijadas en la elaboración del Presupuesto, con mención de su impacto en la ciudadanía, a través de la medición de los indicadores y su relación con el gasto empleado y las actuaciones puestas en marcha.

Por Acuerdo de Junta de Gobierno de 13 de septiembre de 2018 por el que se aprueban las directrices para la aplicación de la transversalidad de género en el Ayuntamiento de Madrid, la memoria anual dará cuenta también del grado de cumplimiento de los **objetivos de igualdad** propuestos en el programa, tal y como se formuló en la previa memoria de impacto de género realizada.



INICIO



## Situación actual

Toda la información sobre los presupuestos del Ayuntamiento de Madrid se puede consultar en

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Economia-y-presupuestos/>

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

## Objetivos presupuestarios 2021

Presupuesto	2007	2011	2012	2013	2014	2019	2020	2021
Programas presupuestarios	492	451	363	363	466	465	488	525
Objetivos	1.699	1.674	1.458	1.395	1.810	1808	1851	1833
Indicadores	9.570	9.586	8.028	7.726	9.558	12.078	12.333	12.057



## Situación actual

## Datos presupuestarios en 2021

	INGRESOS	GASTOS
TOTAL PRESUPUESTADO	6.269.297.395 €	6.269.297.395 €
<b>TOTAL EJECUTADO</b>	<b>5.740.548.378 €</b>	<b>5.551.476.842 €</b>
? Subtotal no financiero	5.463.959.359 €	5.265.586.312 €
? Subtotal corriente	5.432.999.434 €	4.366.544.133 €
? Subtotal de capital	30.959.925 €	899.042.179 €
? Subtotal financiero	276.589.018 €	285.890.530 €

## INDICADORES PRESUPUESTARIOS

? AHORRO BRUTO	1.066.455.301 €
? AHORRO NETO	790.653.830 €
? CAPACIDAD/NECESIDAD DE FINANCIACIÓN	198.373.048 €



INICIO



# Situación actual

## Ingresos 2021



# Situación actual

## Gastos 2021



## Situación actual

- [Boletines de seguimiento](#)

Publicación mensual que recoge los principales datos sobre la evolución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid.

- [Memorias de cumplimiento de objetivos](#)

Documentos que recogen el grado de consecución de los objetivos planteados. Acompañan obligatoriamente a la Cuenta General al finalizar el ciclo presupuestario de cada ejercicio.

- [Cuentas anuales](#)

Las Cuentas anuales del Ayuntamiento recogen, finalizado el ejercicio presupuestario, la situación y resultado económico-financiero de la entidad, y la ejecución y liquidación de los presupuestos.

- [Modificaciones presupuestarias](#)

Publicación que recoge las modificaciones presupuestarias aprobadas por el Pleno y por la persona titular del Área de Gobierno de Hacienda y Personal



## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Gestión económico-presupuestaria responsable

### Actuaciones:

- Posicionamiento del Ayuntamiento en todos los foros: FEMP, reuniones con el Ministerio de Hacienda, grupos de trabajo de reforma de la Financiación Local, etc.
- Impulso de una nueva negociación con la Administración General del Estado para que actualice la regla de gasto de acuerdo con las mejores prácticas europeas
- Aplicación racional de la regla de gasto que permita que parte del superávit pueda revertir a los vecinos como rebaja de impuestos y sin merma del gasto público, mientras no se produzca la actualización de dicha regla
- Revisión de las subvenciones en los Presupuestos: eliminación de aquellas subvenciones generales y de concesión directa cuya utilidad no esté acreditada y de los gastos en subvenciones sin retorno social
- Control de los gastos en publicidad y propaganda
- Implantación de la administración electrónica en la gestión de todo tipo de garantías y depósitos: presentación telemática de avales, garantías en metálico, etc.

**Estrategia/Proyecto:** Defensa de la ética pública - Buen Gobierno

### Actuaciones:

- Potenciación del Buen Gobierno Corporativo del Sector Público Municipal: datos de ejecución presupuestaria a la web municipal de Datos abiertos y a la web presupuestos abiertos



## OTROS PLANES ESTRATÉGICOS Y OPERATIVOS

Aparte del Plan Estratégico general del Ayuntamiento de Madrid, en la actualidad se están desarrollando múltiples planes estratégicos y operativos de gran incidencia en la vida pública de la Ciudad. Todos ellos se pueden consultar en la página de Transparencia del Ayuntamiento:

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Organizacion/Planes-y-memorias/Planes/>



INICIO

# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Canales presencial, telefónico y telemático



Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs)



Teléfono 010



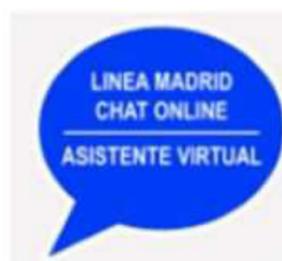
Portales web madrid.es



Redes sociales



Ap. móviles



Descripción

Situación actual

Previsiones 2019/2023

**Línea Madrid** es la marca que identifica la atención a la ciudadanía dentro de Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con el Ayuntamiento

- *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019*
- *Decreto de 14 de junio de 2012 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción relativa a la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes y medios sociales*



INICIO



# Descripción

## Objetivo

Acercar el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía

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



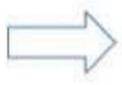
Consolida al Ayuntamiento de Madrid como una Administración cercana, ágil y eficaz

Proporciona:

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

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

Adecúa la Organización Municipal a las crecientes necesidades y demandas de las personas usuarias de los canales de atención.



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

Responsabilidad e impulso

La **DG de Atención a la Ciudadanía**, a través de la **Subdirección General de Atención a la Ciudadanía**, es la encargada de **impulsar, dirigir, coordinar, planificar y supervisar** los servicios, políticas y acciones relacionadas con la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Así mismo, **gestiona** el teléfono 010, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y madrid.es.

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

# Descripción

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

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

**Canal presencial → Oficinas de Atención a la Ciudadanía 23 + 3**  
 Oficinas Auxiliares ■ Accesibilidad ■ Cita previa ■ Atención en idiomas: además de español, inglés, francés y otros, dependiendo de la Oficina ■ Lenguaje de signos en todas las Oficinas ■ Digitalización de la documentación presentada en las oficinas y con destino al propio Ayuntamiento de Madrid

**Canal telefónico → Teléfono 010**  
 Teléfono único de atención, **gratuito desde el 1 de marzo de 2019** ■ 24 x 7 x 365 ■ Atención en idiomas: español, inglés, francés

**Canal telemático -> Portal web madrid.es**  
 Plataforma única de gestión de contenidos ■ Asistente virtual ■ Usabilidad y accesibilidad: web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C) ■ Sede electrónica y registro electrónico



## Descripción

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

**Gestiones:** relacionadas con administración pública y servicios generales, consumo, educación y cultura, padrón, impuestos y tasas, movilidad, participación ciudadana, servicios sociales, vía pública y medio ambiente.

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

**Información:** sobre ■ todo lo relacionado con el Ayuntamiento ■ la ciudad de Madrid y ■ dependencias de otras administraciones y gestiones básicas no municipales.



**Línea**madrid****  
Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

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



# Situación actual

Toda la información sobre Atención a la Ciudadanía se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-al-ciudadano>

INDICADORES ESTRATÉGICOS	VALORES		
	2019	2020	2021
<b>PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021</b>			
Servicios realizados por Línea Madrid	7.554.466	7.039.328	8.908.302
Satisfacción global de los usuarios de Línea Madrid a través de sus tres canales (Oficinas de Atención al Ciudadano, teléfono 010, web y Twitter)	8,18	8,33	8,34
<b>OTROS INDICADORES ESTRATÉGICOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Atenciones telemáticas, presenciales y telefónicas realizadas por Línea Madrid.	28.382.355	28.321.483	38.302.827
Atenciones anuales OAC	2.239.484	1.169.963	1.160.802
Atenciones anuales 010	3.201.962	3.639.917	4.252.934
Atenciones anuales madrid.es (visitas)	22.708.301	23.008.975	32.039.121
Nº de páginas vistas en madrid.es	57.397.220	63.494.870	81.229.046
Nº de visitantes a la página web	15.014.202	14.572.805	18.604.372
<b>Servicios Canales</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Servicios anuales OAC	2.904.676	1.564.166	1.724.916
Servicios anuales 010	4.420.585	4.919.969	6.210.848
Servicios canal Telemático	229.205	555.193	972.538
<b>Servicios prestados Línea Madrid (atención personalizada)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total Servicios (Ind Estratégicos)	7.325.261	7.039.328	8.908.302
Servicios de información general	2.426.556	2.894.861	3.568.972
Servicios de registro	558.398	304.699	286.033
Servicios de cita previa	842.108	865.439	1.442.996
Servicios de gestiones y trámites	3.467.845	2.949.762	3.581.331
Servicios de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	30.354	24.567	28.970
Tiempo medio de respuesta de sugerencias y reclamaciones (Línea Madrid). Días naturales	15,8	17,2	13,4
<b>Satisfacción global personas usuarios por canal</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Satisfacción global usuarios OAC	8,84	9,09	9
Satisfacción global usuarios 010	8,4	8,33	8,2
Satisfacción global usuarios madrid.es	7,3	7,57	7,83
Satisfacción global usuarios @lineamadrid (en % a partir de 2019)	94,00%	94,00%	97,00%



**Acciones Plan Operativo de Gobierno:**

**Digitalización**

- Implantación de un chatbot en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias
- Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal incluida app)
- Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados
- Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- Ampliación de la atención telemática a través de los canales de Redes Sociales de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones
- Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea

**Sostenibilidad social  
Obras, equipamientos e instalaciones**

- Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid
- Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía: información en tiempo real



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (SyR)



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

**Plataforma** para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones sobre los servicios que presta el Ayuntamiento y para la consulta del estado de tramitación en que se encuentran las que ya se hayan presentado.

- *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019.*

## Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

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

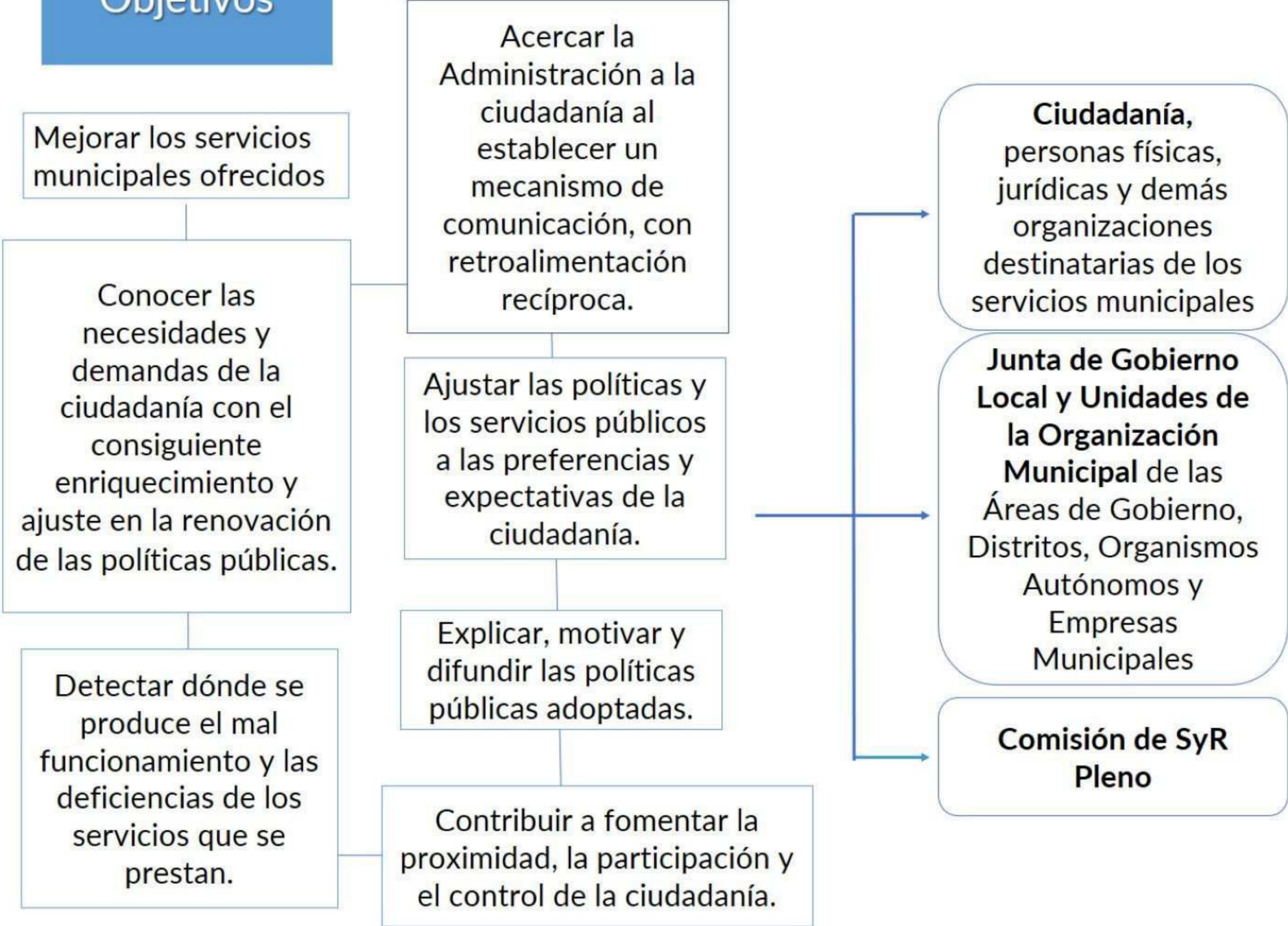


INICIO



# Descripción

## Objetivos



## Descripción

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

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

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

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

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

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, como unidad supervisora se encarga de la **coordinación, evaluación y seguimiento** del sistema de SyR (generales y tributarias), explotación estadística, resolución de incidencias y asignación de las SyR recibidas a las unidades municipales competentes para su tramitación y contestación. La DG de Transparencia y Calidad, da cuenta del desarrollo del Sistema a la **Comisión Especial de SyR y al Pleno**.

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



INICIO



## Descripción

A través del **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** todas las personas físicas y jurídicas pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales, y también felicitaciones por la correcta prestación de los servicios y por la actuación de los empleados municipales.

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

**2. SyR Tributario:** hace referencia a los servicios tributarios prestados por el Ayuntamiento. La unidad responsable de su tramitación y contestación, es la SG de Calidad y Evaluación, dependiente de la DG de Transparencia y Calidad.

**3. SyR de Empresas Municipales:** las empresas municipales están obligadas a poner a disposición de quienes utilizan sus servicios un sistema de SyR, aunque no las tramitan conforme al procedimiento general, ni con la misma aplicación informática. Las Empresas municipales también elaboran informes anuales de gestión de sus SyR, que se pone a disposición de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y del Pleno.

Las SyR se clasifican según **materias** que se corresponden con las Áreas de Acción municipal: cultura, deporte, espacios públicos, salud, turismo, etc. Todas ellas se desagregan en las denominadas **submaterias**, referidas a servicios públicos concretos del Ayuntamiento.

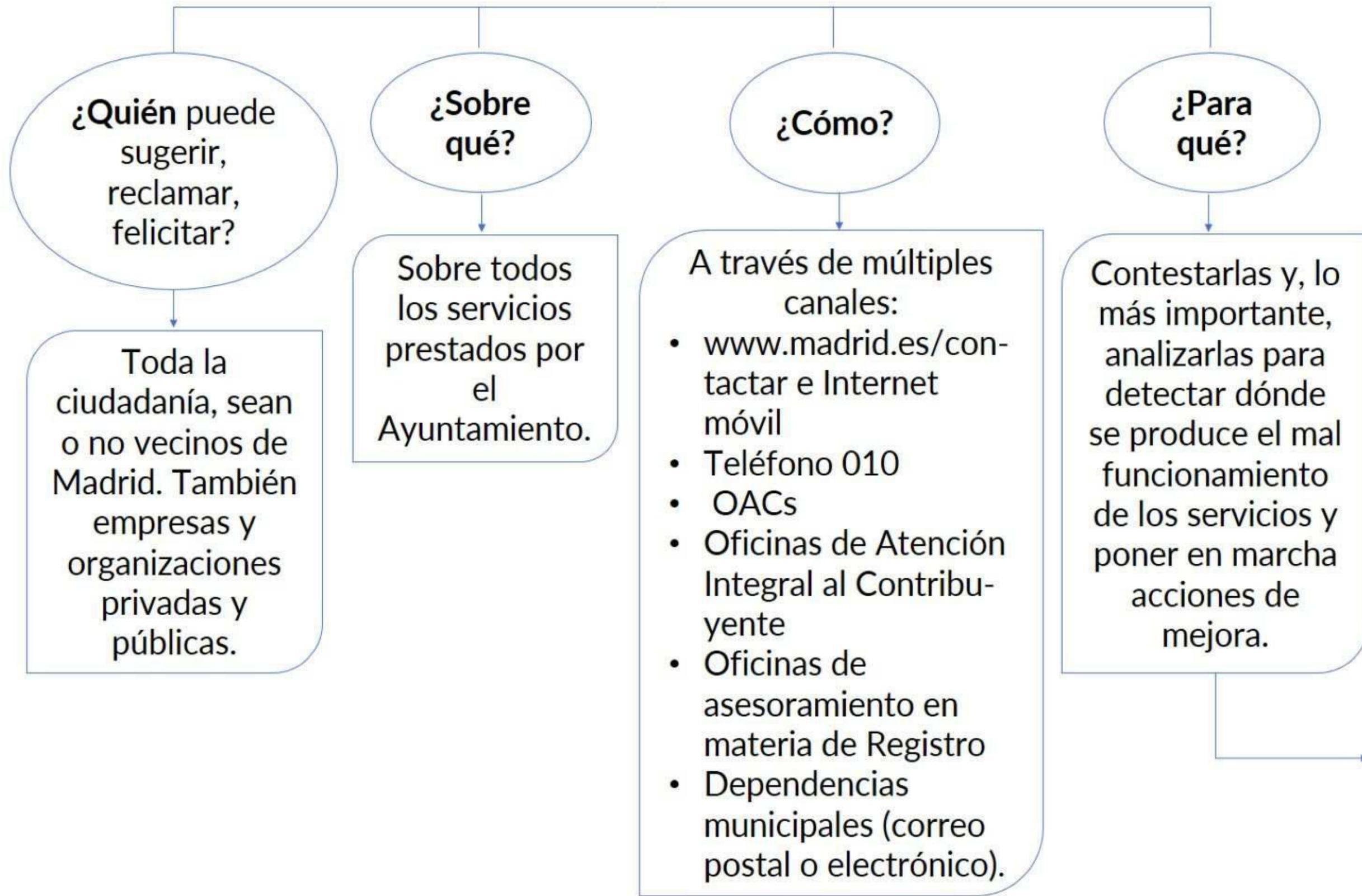
En las SyR de carácter general, existe un tercer nivel de clasificación material, la categoría, que se determina por las unidades gestoras del Sistema y que permite un análisis más detallado. También es importante la clasificación por dependencias municipales y la localización, calle, barrio o Distrito de las incidencias en lugares públicos que motivan la SyR.



INICIO



## Descripción



INICIO



## Situación actual

La información sobre el Proyecto de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Contacto/Sugerencias-y-reclamaciones>

	2011	2015	2019	2020	2021
	Año fin del mandato	Año fin del mandato	Año fin del mandato		
Sugerencias y Reclamaciones (Generales)	37.675	53.696	95.400	54.007	58.028
Sugerencias y Reclamaciones (Tributarias)	3.898	4.606	5.069	6.995	5.812
Sugerencias y Reclamaciones (Empresas Municipales)	13.317	13.919	25.722	17.978	19.082
<b>TOTAL</b>	<b>54.890</b>	<b>72.583</b>	<b>126.191</b>	<b>78.980</b>	<b>82.922</b>
Los datos corresponden a las SyR tramitadas por las Unidades Gestoras					



## Situación actual

Sugerencias y Reclamaciones (General), clasificadas por materias. (Dato en %)

Materia	Número solicitudes	%
Medio Ambiente	20.261	34,91%
Movilidad, Transportes y Multas	12.710	21,90%
Deportes	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	1.978	3,41%
Educación y Juventud	1.517	2,61%
Cultura	1.364	2,35%
Urbanismo	1.326	2,29%
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.002	1,73%
Salud	723	1,25%
Economía y Desarrollo Tecnológico	639	1,10%
Empleo	190	0,33%
Cohesión Social	57	0,10%
Vivienda	31	0,05%
Turismo	3	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>58.028</b>	<b>100,00%</b>

Sugerencias y Reclamaciones (Tributarias), clasificadas por materias. (Dato en %)

Materia	Número solicitudes	%
Recaudación	1.906	32,79%
Tasas y precios públicos	1.298	22,33%
Atención contribuyente	1.041	17,91%
I.B.I.	616	10,60%
I.I.V.T.N.U.	432	7,43%
IVTM	412	7,09%
Asuntos generales	47	0,81%
I.C.I.O.	32	0,55%
I.A.E.	28	0,48%
<b>Total</b>	<b>5.812</b>	<b>100%</b>

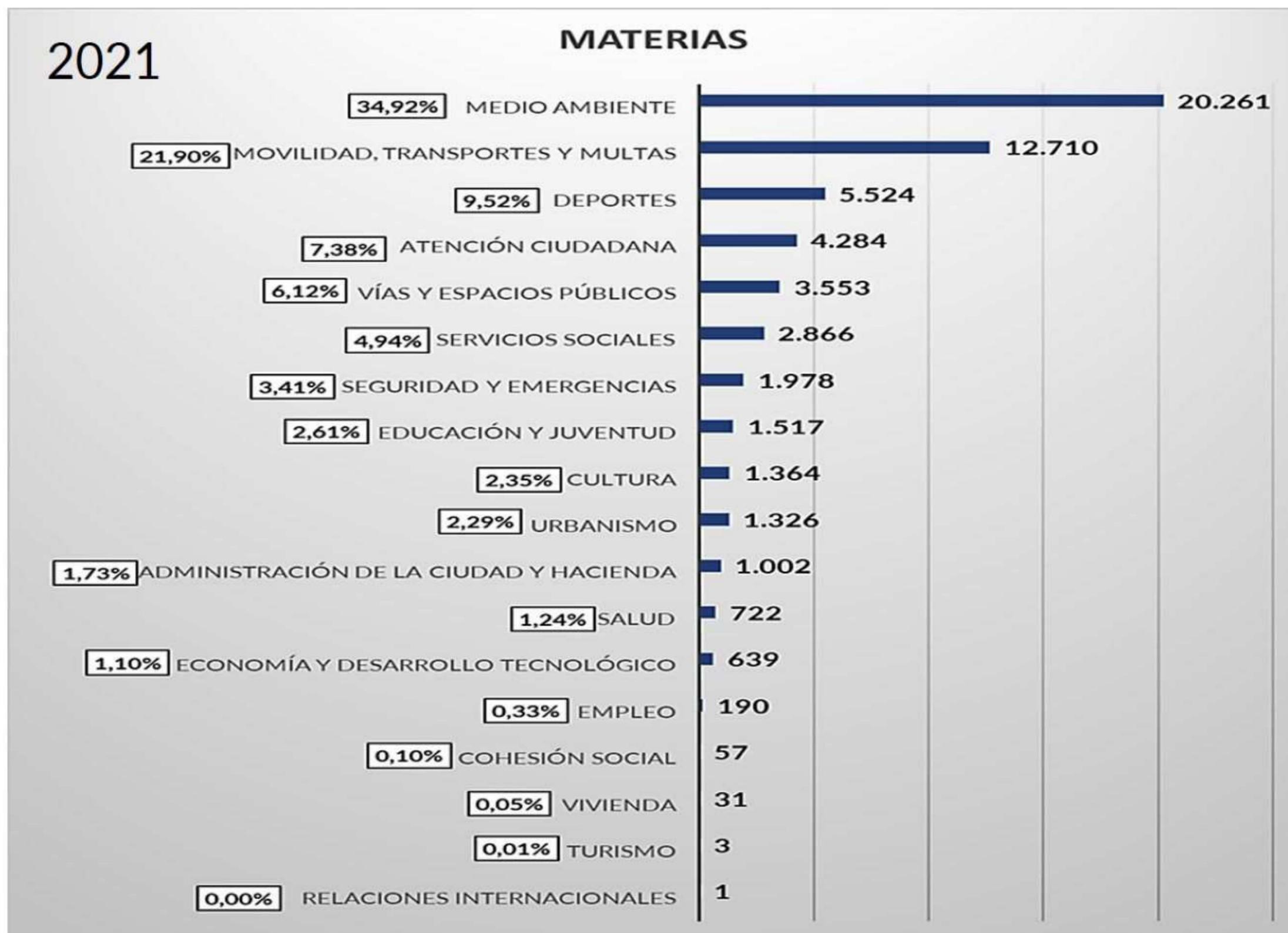


INICIO



## Situación actual

Sugerencias y Reclamaciones (General), clasificadas por materias. (Dato en %)



## Acciones Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

### Actuaciones:

- Promoción y mejora del Sistema de gestión de Sugerencias y Reclamaciones
- Desarrollo y fortalecimiento de la capacitación del personal que gestiona el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Mejora de la percepción del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones por la ciudadanía



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# PERCEPCIÓN CIUDADANA



Lo más visto ⓘ

[Carta de Servicios de la Cita Previa](#) / [Carta de Servicios del Teléfono 0...](#) / [Comunicación Clara](#)



[El Ayuntamiento](#) > [Calidad y Evaluación](#) > [Percepción Ciudadana](#)



## Percepción Ciudadana

[← Volver](#)

Portada

Plan Estratégico

Plan Operativo de Gobierno

**Percepción Ciudadana**

Modelos de Calidad y Excelencia

Sugerencias y Reclamaciones

Evaluación

Comunicación Clara

Memorias

Normativa

Estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía. (Artículo 14.1.f del Decreto de 27 de febrero de 2020 del Alcalde por el que se crea el Observatorio de la Ciudad y se regula su composición y funcionamiento).

Total: 6



[Estudios de Percepción Ciudadana a 23 de junio de 2020](#)  
XLSX, 95 Kbytes

[Estudios relacionados con la COVID-19](#)

[Tipos de Estudios de Percepción Ciudadana](#)

[Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid](#)

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

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



INICIO



## Descripción

### Objetivo

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

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

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**:

- **coordina e impulsa** el proyecto, establece los criterios necesarios a efectos de homogeneizar la metodología y calidad técnica de los estudios realizados y presta apoyo técnico y asesoramiento a las unidades del Ayuntamiento de Madrid en su realización.

- **realiza el estudio general de opinión** sobre la gestión y los servicios municipales, denominada Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid.

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



INICIO



## Descripción

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

Los estudios de percepción ciudadana son de dos tipos:

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

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



INICIO



## Descripción

### Estudios generales de opinión sobre la gestión municipal y los servicios municipales

**Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid** ■ Encuesta a personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses. ■ La muestra de personas entrevistadas depende de su carácter general (2.500 personas) o distrital (8.500 personas). ■ Hasta 2019 se realiza a través de un cuestionario administrado personalmente en el domicilio del informante y recogido en soporte electrónico pero se ha previsto un cambio hacia un modelo multicanal. ■ En las últimas ediciones se realiza una comparativa con otras ciudades europeas y españolas.

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

#### Ediciones

2006 – 2007 – 2008 – 2009 -2012  
2014 – 2016 – 2017 – 2019 - 2021

Toda la información sobre la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid

[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-Ciudadana/Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-Ciudadana/Encuesta%20de%20Calidad%20de%20Vida%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20con%20los%20Servicios%20P%C3%BAblicos%20de%20la%20Ciudad%20de%20Madrid)



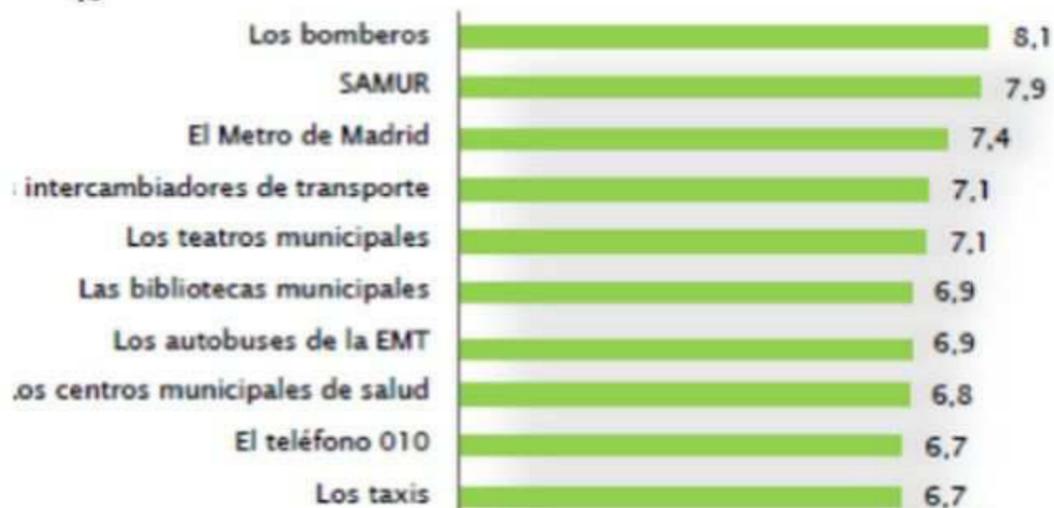
INICIO



# Situación actual

## Satisfacción con los servicios públicos

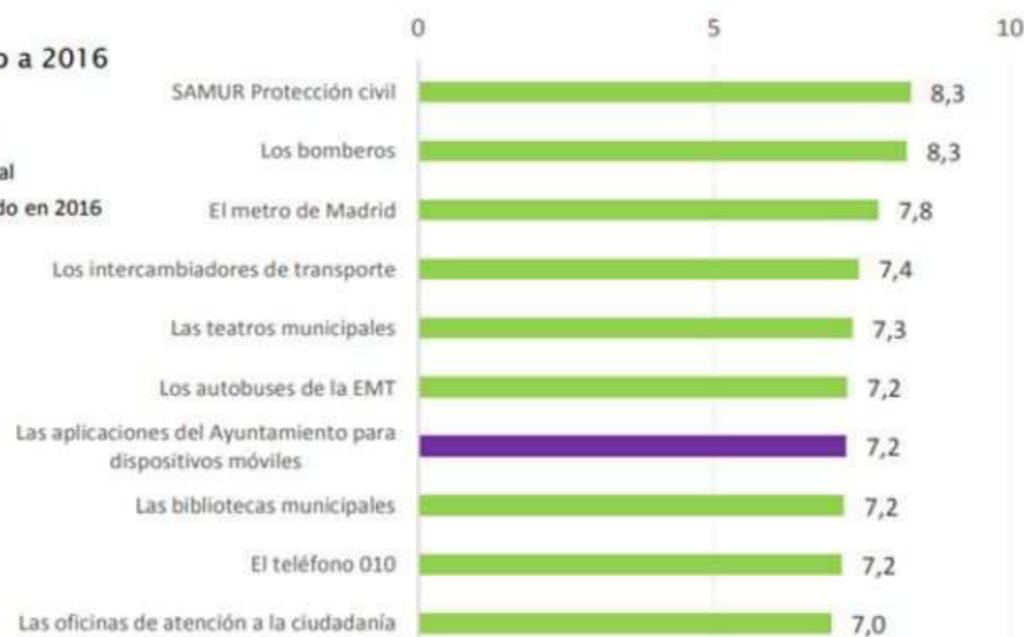
Datos 2016



Datos 2017

Respecto a 2016

- Mejora
- Empeora
- Queda igual
- Incorporado en 2016



Datos 2019

Respecto a 2017

- Mejora
- Empeora
- Queda igual
- Incorporado en 2019



Datos 2021



## Descripción

### Estudios sectoriales

**Estudios de satisfacción de usuarios (ESU):** dirigidos a evaluar la satisfacción de las personas usuarias con determinados servicios, actividades o actuaciones municipales específicas. En su mayor parte se trata de estudios que se han realizado siguiendo una metodología rigurosa en cuanto al procedimiento de diseño muestral, recogida de la información y explotación de los resultados y están enfocados a la detección de oportunidades de mejora.

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

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

**Sondeos de Opinión (SC):** son encuestas a la ciudadanía promovidas por las distintas unidades municipales y cuya finalidad es conocer la opinión ciudadana sobre temas de candente actualidad.



INICIO



## Situación actual

Toda la información sobre los estudios de percepción ciudadana publicados se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Percepcion-ciudadana/>

Tipo de Estudio	2004 - 2006	2007 - 2010	2011 - 2014	2015 - 2018	2019	2020	2021	2021	Total Tipo
Estudios generales de opinión (EG)	1	4	2	2	1	1	1	0	12
Estudios de satisfacción de personas usuarias (ESU)	28	107	113	182	49	39	38	2	556
Estudios para el análisis de situación y necesidades (ASN)	22	70	48	33	11	15	7	1	206
Consultas ciudadanas (CC)	8	10	7	1	0	0	0	0	26
Sondeos de Opinión - Sondeos Ciudadanos (SC)	0	0	0	6	3	0	0	0	9
Otros Estudios (OE)	0	5	2	10	7	6	4	0	34
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>196</b>	<b>172</b>	<b>234</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>843</b>

Datos junio 2022



INICIO



## Situación actual

Área de Acción	2004 - 2006	2007 - 2010	2011 - 2014	2015 - 2018	2019	2020	2021	2022	Total AA
Cohesión Social y Servicios Sociales	3	35	37	67	17	20	14	1	194
Cultura	2	13	5	14	1	2	3	0	40
Deporte	1	8	16	31	10	0	8	2	76
Desarrollo Económico y Tecnológico	12	22	21	26	7	13	6	0	107
Empleo	1	2	6	18	8	4	0	0	39
Medio Ambiente	0	8	1	5	0	0	1	0	15
Movilidad y Transportes	0	5	3	7	4	0	1	0	20
Relación con la Ciudadanía	18	28	25	15	3	8	8	0	105
Salud	10	36	46	34	11	7	1	0	145
Seguridad y Emergencias	8	14	8	10	3	4	4	0	51
Turismo	0	1	0	2	3	1	1	0	8
Urbanismo	2	10	2	0	0	0	0	0	14
Vivienda	0	5	0	2	1	0	1	0	9
Administración de la Ciudad	2	9	2	3	3	2	2	0	23
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>196</b>	<b>172</b>	<b>234</b>	<b>71</b>	<b>61</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>846</b>

Datos junio 2022



## Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso de los estudios de opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía

### Fases o hitos previstos 2019-2023:

Seguimiento y publicación de los estudios de percepción ciudadana.

Realización de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid 2021, 2022 y 2023

### Indicadores de evaluación:

1. Estudios de Percepción Ciudadana Publicados en maddrid.es/Calidad y Evaluación – Meta: 200
2. Encuestas Generales de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid – Meta: 2



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# PROTECCIÓN DE DATOS



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

Las leyes que regulan la **protección de datos** se basan en la premisa de que todos los datos personales de las personas usuarias deben ser protegidos por los legisladores europeos.

Las personas cuyos datos personales sean tratados por el Ayuntamiento de Madrid podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, así como a oponerse a la toma de decisiones individuales automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, en la forma prevista en la legislación vigente sobre la materia, ante el órgano responsable del fichero.

## Normativa

- *Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.*
- *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*
- *Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.*



INICIO



## Descripción

### Objetivo

Supervisar y asesorar a los responsables de tratamiento acerca del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.

### Responsabilidad e impulso

La **Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, Delegada de Protección de Datos (DPD)**, a través de la **Oficina de la Delegación de Protección de Datos (OPD)**, es la encargada de la **coordinación e impulso** del proyecto, de elaborar, dirigir y promover el plan de protección de datos del Ayuntamiento de Madrid. Establece e implementa los criterios para dar cumplimiento a la normativa de protección de datos y brinda **asesoramiento** a los responsables de los órganos municipales que tratan datos personales, para su gestión. La **DPD** es la única interlocutora con la Agencia Española de Protección de Datos.

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

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

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

**Cada órgano municipal** es **responsable** de llevar a cabo las directrices establecidas sobre protección de datos. Para ello cuenta con las personas interlocutoras designadas en cada uno de ellos.

La **Agencia Española de Protección de Datos** es el **órgano de control** en materia de protección de datos. Se encarga de verificar el cumplimiento de la normativa correspondiente, con competencias sancionadoras y de inspección.



INICIO



## Descripción

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

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

**3. Elementos de seguridad:** homogéneos en toda la organización, con una visión amplia que integra ■ Elementos de Seguridad Informática, ■ Elementos de Seguridad Física y ■ Elementos de Seguridad Funcional.

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

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

**4. Normalización de procedimientos:** definición de los procedimientos para la gestión de la protección de datos en toda la estructura organizativa: declaración de actividades de tratamiento, atención a los derechos de la ciudadanía, leyendas informativas, informes sobre contratos, convenios y subvenciones, informes sobre normativa municipal, atención a consultas internas y externas, gestión de brechas de seguridad, tramitación de denuncias comunicadas por la Agencia Española de Protección de Datos, identificación de activos y amenazas que intervienen en los análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, etc.



## Situación actual

La información sobre el Proyecto de Protección de Datos se puede consultar en:

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/>

	<b>2011</b> Año fin del mandato	<b>2015</b> Año fin del mandato	<b>2019</b> Año fin del mandato	<b>2022</b> (A 17/6/22)
Actividades de tratamiento	30	395	382 (*)	384
Responsables de Ficheros / Tratamientos	11	72	82	94
Interlocutores y personal de apoyo	19	143	229	157+80
Auditorías realizadas	19	13	(**)	(**)
Informes emitidos a consultas internas	182	241	221	251
Informes emitidos a consultas externas	----	----	54	30
Análisis de leyenda informativa de impresos	---	131	46	11
Informes sobre contratos, convenios y subvenciones que impliquen tratamiento de datos personales	26	421	467	347

(\*) Hasta 2018 los ficheros se declaraban ante la AEPD.

(\*\*) Con la nueva normativa esta figura ha sido sustituida por otras medidas de supervisión.



## Situación actual

	2011 Año fin del mandato	2015 Año fin del mandato	2019 Año fin del mandato	2022 (A fecha 17/6/22)
Informes específicos	----	----	17	5
Consultas no relacionadas con la protección de datos	0	0	21	232
Atención a derechos LOPD	----	57	71	91
Brechas de seguridad	----	----	5	5
Denuncias ante AEPD	----	----	9	4
Instrucciones	1	0	2	1
Acciones formativas: Plan de formación	11	7	4	2
Acciones formativas: Fuera del plan de formación	Sesiones	----	4	9
	Publicación de píldoras formativas en AYRE	----	36	Criterios Esquema Nacional Seguridad

En 2021 se han publicado en la intranet municipal 46 preguntas frecuentes. Dicha intranet se actualiza permanentemente incluyendo, normativa, procedimientos, Guías de la AEPD, noticias, modelos de documentos, etc. En 2021 se actualizó el modelo de encargo de tratamiento para su adecuación a la Decisión de Ejecución (UE) 2021/915 de la Comisión, de 4 de junio de 2021. Así mismo, el Plan de Formación pasa a ser 6 cursos en lugar de los 4 habituales.

En 2021 se aprobó la Instrucción 1/2021 por la que se establecen los criterios para el registro, gestión y notificación de las brechas de seguridad que afecten a los datos de carácter personal en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos y, en 2022 se aprobó la Instrucción 1/2022, por la que se establecen los criterios para la aplicación del procedimiento para el ejercicio de derechos que afecten a los datos de carácter personal tratados por el Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.

En 2022 se está ejecutando un contrato que finalizará en marzo de 2023, por el que se realizará la evaluación de impacto en la protección de datos de hasta 100 actividades de tratamiento. A fecha del presente informe se han finalizado 16.

También en 2022 se está ejecutando un contrato para la implantación de un sistema parcial para la integración de la gestión de la protección de datos.

# Previsiones 2019-2023

## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Protección de Datos

### Actuaciones:

1. Adaptación y agilización de procedimientos en materia de protección de datos.  
→ Acciones previstas 2019-2023: **5**
2. Elaboración y aprobación de normativa y establecimiento de protocolos en materia de protección de datos.  
→ Acciones previstas 2019-2023: **4**
3. Fomento de buenas prácticas administrativas en materia de privacidad de datos personales.  
→ Acciones previstas 2019-2023: **3**
4. Fomento de una cultura de protección de datos:  
→ Acciones previstas 2019-2023: **5**
5. Implantación de un nuevo modelo de gestión de la protección de datos personales.  
→ Acciones previstas 2019-2023: **2**



## Previsiones 2019-2023

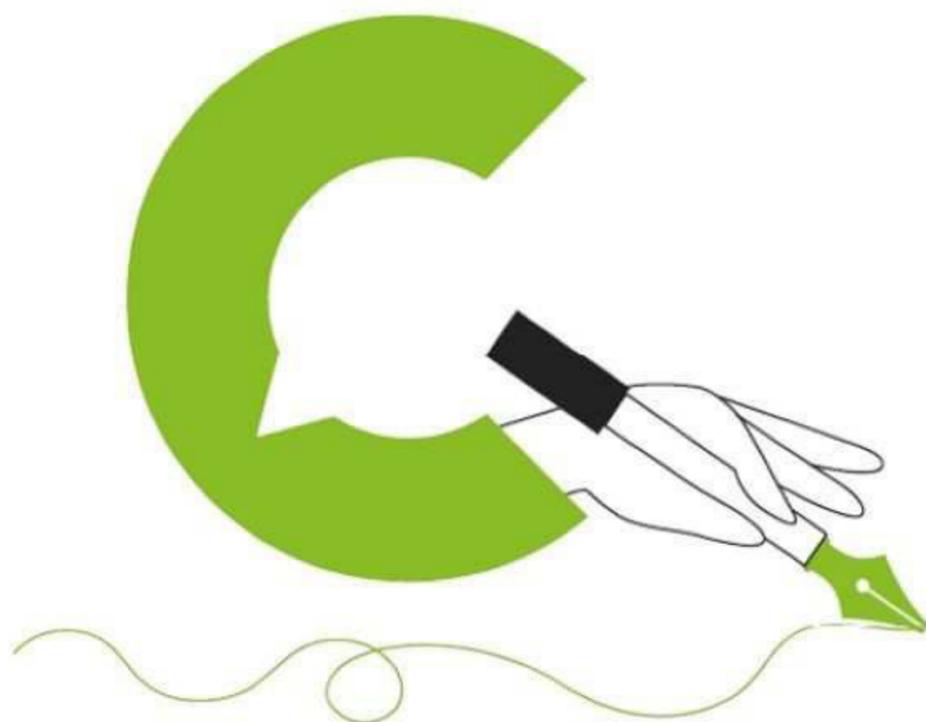
### Objetivos presupuestarios

### Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# COMUNICACIÓN CLARA



Para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que entienda lo que le comunica la Administración.



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023



INICIO



## Descripción

### Objetivo



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

La ciudadanía tiene **derecho a entender** lo que genera o le comunica el Ayuntamiento de Madrid, para estar informado y para ejercer sus derechos legítimos.

Una comunicación clara permite eliminar barreras para la comprensión, el aprendizaje y la participación. Pretende evitar el lenguaje jurídico-administrativo y acercar la información de una forma sencilla y asequible a la ciudadanía.

Responsabilidad  
e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación** es la encargada de **promover e impulsar** que el resto de unidades municipales reformulen su información dentro de los parámetros de la comunicación clara, a través del establecimiento de criterios, recomendaciones, asesoramiento, formación, etc.

Cada unidad municipal es **responsable** de implementar la comunicación clara en la información que utiliza y transmite a la ciudadanía.



## Descripción

Comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma clara, directa y sencilla implica usar un lenguaje común, adaptado a todos los perfiles de personas usuarias y atendiendo a cualquier tipo de discapacidad.

Tiene que atender las peculiaridades de cualquier canal: presencial, oral o telemático; adaptarse a todos los dispositivos de acceso y contar con un diseño fácil e intuitivo.



La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos, de forma oral o escrita, para que la ciudadanía comprenda la información que necesita. Este propósito fomenta la **transparencia** y la **eficacia** de la Administración.



## Situación actual

Toda la información sobre el Proyecto de Comunicación Clara se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Comunicacion-Clara>

	2017	2018	2019	2020	2021
Acciones de Comunicación Clara desarrolladas	8	7	3	1	4
Documentos redactados y diseñados íntegramente conforme a las directrices de Comunicación Clara	1	8	4	-	-
Actividades formativas de Comunicación Clara desarrolladas	1	4	1	4	4
Personas formadas en Comunicación Clara	12	257	135	160	160
Puntuación media de la satisfacción con las acciones formativas	---	4,3/5	D.N.D.	D.N.D.	4,22/5

D.N.D.: Dato no disponible



## Acciones Plan Operativo de Gobierno:

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Promoción y difusión de la Comunicación Clara

### Acciones previstas 2019-2023:

- Estudio sobre situación del Ayuntamiento en materia de Comunicación Clara.
- Plan de aplicación de los criterios de Comunicación Clara en el Ayuntamiento.
- Difusión de los criterios y logros de la Comunicación Clara.

### Acciones Internas:

- ✓ Continuar aplicando los principios de comunicación clara a documentos y aplicativos dirigidos a la ciudadanía,
- ✓ Seguir divulgando y mejorando la Guía práctica de Comunicación Clara,
- ✓ Realizar acciones formativas en el marco del Plan de Formación municipal y a demanda de las unidades, así como la sensibilización a distintos colectivos,
- ✓ Mantener y mejorar los espacios de información web de esta materia,
- ✓ Evaluar las actuaciones de mejora de la Comunicación Clara.

## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# TRANSPARENCIA



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

## ¿Qué es transparencia?

El compromiso de comunicar a la ciudadanía toda aquella información pública que obra en su poder, que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona. Solo de esta manera podemos conseguir que la ciudadanía sea partícipe de la gestión de lo público y puedan exigir la mejora de los servicios públicos que utilizan y disfrutan.

- *Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.*
- *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.*
- *Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid.*



INICIO



## Descripción

### Objetivo

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

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

### Responsabilidad e impulso

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

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



INICIO



## Descripción

El **Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid** se puso en marcha a finales de 2012, cuando la *Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno*, era todavía un proyecto. Desde entonces y tomando como marco normativo la *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid*, el Portal se consolida como el espacio idóneo para la puesta a disposición de la ciudadanía de toda la información municipal.

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

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

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

La Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid prevé la elaboración de un **catálogo** de información pública en el que se identifiquen los órganos o unidades municipales responsables de la preparación, suministro, calidad y actualización de cada uno de los contenidos e informaciones de las obligaciones de publicidad activa. Este catálogo, aprobado por Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 6 de marzo de 2017, ha sido adaptado a la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, mediante decreto de 31 de enero de 2020.



INICIO



## Descripción

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

### ¿Quién puede solicitar el acceso a la información pública?

Cualquier persona física o jurídica.

### ¿Qué se considera información pública?

Los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de las Administraciones y del resto de los sujetos obligados por las leyes de transparencia y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

Gran parte de esta información está ya publicada en el Portal de Transparencia.

### ¿Cómo es el proceso de solicitud de información?

- 1. Solicitud de información:** puede realizarse en línea a través del Portal de Transparencia o presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía. Debe contener la identificación, nombre, apellido y domicilio del solicitante. Si no desea facilitar estos datos, deberá indicar en todo caso un correo electrónico, que será suficiente en caso de que la norma citada manifieste lo contrario.
- 2. Resolución:** la solicitud será resuelta por la persona titular del órgano o entidad que sea competente por razón de la materia de la información solicitada. La resolución y su notificación se efectuará en el plazo máximo de **20 días**.
- 3. Notificación:** se remitirá a la persona solicitante y a terceras personas interesadas que hayan intervenido en el procedimiento, y en ella se informará de los recursos y reclamaciones que procedan contra la resolución.



INICIO



## Situación actual

Toda la información relacionada con este tema se puede consultar en el Portal de Transparencia:

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

	2008	2017	2019	2020	2021
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en Ayuntamientos (Mapa Infoparticipa)	---	100	---	100	100

	2016	2017	2019
Percepción ciudadana de la transparencia del gobierno municipal. Encuesta Gral.	46,5%	48,9%	51,1%



## Situación actual

<b>PUBLICIDAD ACTIVA</b>					
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Usuarios	64.535	177.784	232.671	244.276	313.648
Sesiones	81.053	226.879	306.127	328.594	431.101
Visitas a páginas	310.405	714.182	966.305	894.072	1.149.947
Ítems o contenidos que integran el catálogo de información pública	182	182	211	262	262

<b>DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA</b>					
	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Solicitudes de acceso a la información pública	1.045	1.096	1.226	1.006	1.104
Media de expedientes recibidos por mes	87	91	102	84	92
Expedientes resueltos	1.018	1.023	1.084	970	1.133
Porcentaje de expedientes estimados (se concede la información total o parcialmente)	78 %	76 %	74 %	66,2 %	72 %



# Previsiones 2019-2023

## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Gobierno Abierto: Transparencia y Datos Abiertos

### Actuaciones:

- Adaptación de la normativa municipal a la Ley de Transparencia de la Comunidad de Madrid
- Ampliación del Catálogo de Información Pública
- Desarrollo de los Planes de Acción de la Alianza de Gobierno Abierto
- Mejora de la transparencia del Pleno y de los Plenos de los Distritos
- Mejora de la transparencia en la contratación y las subvenciones
- Mejora del Portal de Transparencia



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# DATOS ABIERTOS



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

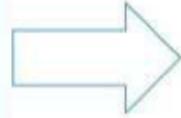
- *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid (modificación en trámite).*
- *Ley 37/2007 de 16 de noviembre sobre reutilización de la información del sector público (modificada por Ley 18/2015, de 9 de julio).*
- *Directiva (UE) 2019/1024 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a los datos abiertos y la reutilización de la información del sector público.*

 INICIO



## Descripción

### Objetivo



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

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

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

Aumenta la calidad interna de la información.

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

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **Subdirección General de Transparencia**, se encarga de **impulsar y coordinar** la publicación de datos en el Portal de Datos Abiertos y de **velar por** que la información que se publique sea exacta, precisa y completa, y que se actualice periódicamente para que los interesados puedan reutilizarla.

**Cada unidad municipal** es **responsable de proporcionar para publicar** en el Portal de Datos Abiertos los conjuntos de datos que gestiona y que son de su competencia, así como mantenerlos actualizados.

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



INICIO



## Descripción

El proyecto de **Datos Abiertos** (*'open data'* en inglés) es una iniciativa global, ligada a las políticas de Gobierno Abierto, que persigue que los datos y la información, especialmente las que poseen las administraciones públicas, se publiquen de forma abierta, regular y reutilizable para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control.

La filosofía origen de estas iniciativas es el desarrollo económico, la eficiencia, la participación ciudadana y el fomentar la transparencia.

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

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

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

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



INICIO



## Descripción

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

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

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

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



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



INICIO



## Situación actual

Toda la información sobre el Portal de datos abiertos se puede consultar en

<https://datos.madrid.es>

	2015	2019	2020	2021
Datasets disponibles en el Portal de Datos Abiertos (total acumulado)	228	436	473	511
Descargas de datasets realizadas por año	532.538	3.301.369	3.684.359	3.780.069
Recursos descargables del Portal (total acumulado)	1064	3.731	4.563	5.386
Reutilizadores registrados (total acumulado)	13	706	778	842
Propuestas de publicación de nuevos conjuntos de datos recibidas por año	---	86	73	47

## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Gobierno Abierto: Transparencia y Datos Abiertos

### Actuaciones:

- Mejora del Portal de Datos Abiertos
- Evolución del catálogo de Datos Abiertos en el marco de la nueva normativa europea de datos abiertos y reutilización de la información del sector público



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

## ¿Qué es la Participación Ciudadana?

La participación ciudadana es un derecho fundamental y la esencia misma de la Democracia.

De acuerdo con la Constitución Española, corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Para hacer efectivo este derecho, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con diferentes medios, formas y procedimientos de participación individual y colectiva.

*Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo del 2004.*



# Participación ciudadana- Objetivos

Mejorar los servicios municipales ofrecidos.

## Objetivo

Mantener un contacto directo con la ciudadanía desde el Ayuntamiento de Madrid.

Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias y expectativas de los ciudadanos.

Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.

Acercar la Administración a la ciudadanía mediante un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.

Contribuir a fomentar la proximidad, la participación y el control por parte de la ciudadanía.

## Responsabilidad e impulso

La DG de Participación Ciudadana:

- **coordinar e impulsar** los procesos de participación ciudadana y el Portal Decide Madrid
- **Impulsar y coordinar** los órganos de participación ciudadana y fomentar el asociacionismo
- **coordinar e impulsar** la cohesión y el equilibrio de la ciudad de Madrid mediante el Plan de Desarrollo del Sur y el Este- SURES, el Fondo de Reequilibrio Territorial y los Planes Integrales de Barrio.



INICIO



# Participación ciudadana- Competencias

**1. Participación e innovación.** En la actualidad, la web de participación ciudadana Decide Madrid fomenta y facilita la participación mediante diferentes mecanismos y formas: debates, consultas, realización de propuestas, presupuestos participativos, etc. Contribuye a generar una cultura de participación ciudadana y a mejorar la gestión municipal. A ello se añade la innovación en la participación como cauce para obtener el mayor nivel de participación posible junto con la dinámica de comunicación y difusión.

**2. Asociacionismo y órganos de participación.** A través del Espacio Asociativo se facilita la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades y colectivos ciudadanos, dando acceso a medios y recursos. La DG de participación ciudadana despliega diversas acciones para fomentar el asociacionismo y también para coordinar e impulsar los órganos de participación.

## 1. Participación e innovación

- Decide Madrid
- Presupuestos participativos
- Innovación
- Comunicación y difusión

## 2. Asociacionismo y órganos de participación.

- espacio asociativo
- Actividades de fomento
- Órganos participación

## 3. Planificación Estratégica de la inversión territorial

- SURES
- PIBA
- FRT

### 3. Planificación estratégica de la inversión territorial:

- Gestionar la elaboración de los Planes Concertados (integrales de barrio y estratégicos de reequilibrio territorial) para el Reequilibrio Territorial, así como el seguimiento de su ejecución.
- Diseñar, gestionar y realizar el seguimiento de los proyectos y actuaciones del Fondo de Reequilibrio Territorial.



INICIO



# 1. PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN

## Descripción



### Objetivos

- Impulsar y mejorar los procesos de participación ciudadana.
- Evolucionar e innovar la **plataforma digital** de participación ciudadana **Decide\_Madrid**.
- Coordinar, impulsar, planificar y supervisar la ejecución de los proyectos de **Presupuestos Participativos**.
- Desarrollo de programas de **Innovación** en participación ciudadana.
- **Fomentar, impulsar y difundir** y ampliar el conocimiento del modelo de participación ciudadana entre la ciudadanía madrileña.

### Responsabilidad e impulso

La **Subdirección General de Participación Ciudadana e Innovación** de la Dirección General de Participación Ciudadana

# PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: DECIDE MADRID

Decide Madrid es la plataforma de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid permite a la ciudadanía crear o apoyar propuestas, participar en debates, participar en la elaboración de normativa, opinar sobre actuaciones municipales, así como decidir en qué gasta el Ayuntamiento parte de su presupuesto. <https://decide.madrid.es/>

Decide Madrid: portal de participación ciudadana del Ayuntamiento de Madrid MADRID

**Decide\_Madrid** Entrar [Registrarse](#)

Opinando, debatiendo, priorizando, proponiendo y/o decidiendo sobre cuestiones de sectores concretos

Inicio Debates Propuestas Votaciones Procesos Presupuestos participativos Ayuda



## ALGUNOS DATOS



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

Presupuestos a estrenar → buscan proyectos

# Y AHORA DECIDES TÚ



# VOTA

Presupuestos  
Participativos  
2021/2022

A través de los presupuestos participativos la ciudadanía decide, de manera directa, a qué se destina una parte del presupuesto municipal. <https://decide.madrid.es/presupuestos>

Las personas que participan a través de Decide Madrid plantean proyectos de gasto. Después de las fases de apoyo, evaluación y votación, el Ayuntamiento de Madrid lleva a cabo los más votados por la ciudadanía a partir del año siguiente.

En septiembre de 2021 se convocó una 5ª edición que finalizará en julio de 2022 con la incorporación de los proyectos ganadores al anteproyecto del presupuesto general del ayuntamiento de Madrid.

Anteriormente, se realizaron cuatro convocatorias correspondientes con los años 2016, 2017, 2018 y 2019.

Las nuevas directrices aprobadas en junio de 2021 incorporan como novedades más importantes:

- perspectivas de ejecución más realistas a dos años vista, con una convocatoria bienal
- Se introduce mayor seguridad jurídica y transparencia en el proceso
- Se fortalece el análisis de la viabilidad técnica de los proyectos



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: PRESUPUESTOS PARTICIPATIVOS

## Ejecución de proyectos 2019-2022

Del total de 1.214 proyectos aprobados en las convocatorias 2016, 2017, 2018 y 2019, en los últimos 3 años (julio 2019-junio 2022) **se han finalizado un total de 579 proyectos**, de los cuales, 362 han sido ejecutados y otros 217 proyectos han tenido que ser declarados inviables.

A fecha de hoy, sólo **quedan pendientes de finalizar 419 proyectos**, lo que supone el **34% del total de proyectos aprobados**.



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: INNOVACIÓN SOCIAL

La DG de Participación Ciudadana Impulsar y desarrolla **programas participativos de innovación social** en colaboración con otras Administraciones Públicas, otros agentes sociales y el sector privado con el fin de identificar y promover iniciativas y métodos de trabajo que puedan tener mayor impacto social y contribuir a la solución de los problemas que la Administración municipal y la ciudad de Madrid tiene planteados.

### Colaboración:

The  
Participatory  
Group

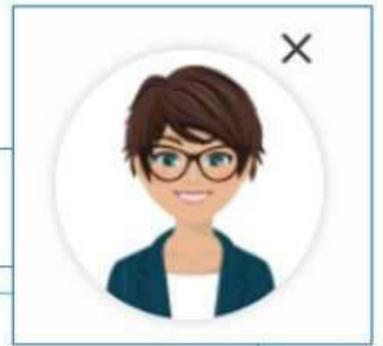
- Puesta en marcha de la comunidad en prácticas internacional **The Participatory Group: 62 miembros, 13 talleres/ jornadas, 22 píldoras informativas, 3 mesas de trabajo**
- **Govlab Madrid.** Laboratorio de innovación urbana sobre participación ciudadana, en colaboración con National Center of Civic Innovation –The Government Lab.
- **Co-creación de soluciones con la ciudadanía.** Colaboración con la Red de Ciudades Autoorganizadas en bibliotecas/centros culturales, del Ministerio de Cultura y Deporte y Medialab Prado.
- **Proyecto piloto** “Democracia participativa en el marco de la nueva gobernanza para el desarrollo humano, sostenible e inclusivo”. Financiado por la red de ciudades **Metrópolis** y en colaboración con las ciudades de Barcelona, Córdoba (Argentina) y Montreal.



INICIO



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: INNOVACIÓN SOCIAL



CLARA,  
asistente  
virtual de  
Decide Madrid

### Experimentación

- **Proyecto piloto de soluciones innovadoras** aplicadas a la participación ciudadana, con el IE PublicTech Lab.
- **Desarrollo de piloto de asistente virtual de participación ciudadana: Clara** Chatbot de ayuda para el portal de participación ciudadana Decide Madrid.
- Proyecto de implantación de mecanismos de **Machine learning** para mejorar la explotación de la información almacenada en Decide Madrid.
- **Proyectos de experimentación** en colaboración con **laboratorio Haz-Lab** de la comunidad de prácticas del Foro de Gobierno Abierto de España.

### Seminarios y talleres

- **Taller (online) de Experiencias en Participación Ciudadana.** “Procesos participativos online y presenciales”
- **Organización de jornadas de innovación** en el marco de la Semana de la Administración Abierta y del tercer plan de gobierno abierto
- **Desarrollo de Talleres de trabajo en formato Mini Lab** con la participación de personal del Ayuntamiento de Madrid, de la Universidad Complutense de Madrid y de miembros del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas.
- **Seminarios o talleres** con otras instituciones y colaboración con redes de ciudades y organismos internacionales. Identificación de problemas/desafíos y desarrollo de soluciones conjuntas.



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Todos los procesos participativos que se abren a la ciudadanía se comunican y difunden a través de los canales de comunicación propios y se impulsan mediante campañas de publicidad.

Se diseñan campañas de publicidad online y offline y se llevan a cabo acciones de difusión y dinamización en redes sociales. De todas estas actuaciones se analizan los resultados para optimizar los resultados y los impactos.

El objetivo es incrementar la participación y el ámbito de alcance de los procesos participativos para fomentar la cultura y el ejercicio del derecho a la participación de la ciudadanía.



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

### ¿A QUIÉN NOS DIRIGIMOS?

- Población total: **3.286.662 personas**.
- **2.841.271 personas empadronadas** en la ciudad de Madrid, mayores de 16 años.

## MEDIOS DE DIFUSIÓN

### MEDIOS PROPIOS

- Contenidos web en la plataforma Decide Madrid: <https://decide.madrid.es>
- Newsletters a usuarios registrados en la web.
- Redes sociales:
  - Twitter: <https://twitter.com/@decidemadrid>
  - Facebook: <https://www.facebook.com/DecideMadrid/>
  - Instagram: <https://www.instagram.com/decidemadrid>
  - YouTube: <https://www.youtube.com/decidemadridAyuntamiento>
- Circuitos municipales: MUPIs, marquesinas, columnas, pantallas de escena encendida

### MEDIOS EXTERNOS

- Publicidad en redes sociales.
- Publicidad en buscadores: SEM.
- Medios digitales (anuncios display y retargeting).
- Medios impresos: folletos, dípticos, trípticos, cartelería.
- Inserciones en prensa local y nacional.
- Cuñas de radio.
- Exteriores (banderolas, jets de metro, autobuses).
- Marquesinas digitales en metro, cercanías, intercambiadores, universidades, centros comerciales...



INICIO



## PARTICIPACIÓN E INNOVACIÓN: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

### Actuaciones 2019-2020

- **Campañas de publicidad:** 6 campañas sobre Presupuestos participativos Observatorio de la Ciudad, Plan SURES (junio y octubre) y notoriedad de Decide Madrid (noviembre).
- **Nueva identidad para Decide Madrid:** renovación del logo, sistema gráfico y diseño de Decide Madrid.
- **‘Conectados’, ciclo de emisiones de vídeo en directo en YouTube:** 9 sesiones, 6 invitados, 5.851 espectadores únicos, 318 nuevos suscriptores al canal, 1.785 mensajes de chat a los invitados.
- **Publicaciones en redes sociales:** 1.172 publicaciones en 2019 y 1.256 en 2020, en Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.
- **Audiencia en redes sociales:** 22.956 seguidores, un 9% más que en 2018.
- **Visitas a Decide Madrid:** 982.993 visitas en 2020, un 11% más que en 2018. En 2019 se registraron 1.473.577 visitas.

### Actuaciones 2021

- **Campañas de publicidad:** 5 campañas Consejo Social de la Ciudad, Consejos de Proximidad, Plan Sures, Compartiendo Muros y Presupuestos Participativos.
- **Vídeos promocionales:** 3 vídeos promocionales para la campaña de Presupuestos Participativos, que han obtenido en 2021 145.318 visualizaciones.
- **Retransmisión de las Jornadas “Si participas, decides Madrid 2021”.** Registró 1.274 visualizaciones a lo largo del año
- **Mejoras de usabilidad:** por parte de colectivos y sectores de la población más alejados de la participación ciudadana, como son las personas mayores, jóvenes y adolescentes.
- **Publicaciones en redes sociales:** 2.825 publicaciones en 2021 realizadas en Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, un 55% más que en 2020.
- **Audiencia en redes sociales:** 23.472 seguidores, un 2% más que en 2020.
- **Visitas a Decide Madrid:** 1.007.414 visitas en 2021, un 2,5% más que en 2020.



INICIO



## 2. ASOCIACIONISMO Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

### Descripción

El **espacio asociativo** incluye contenidos de interés para las entidades y colectivos ciudadanos: trámites en el **Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos**; acceso a los recursos de **CRAS!**; inscripción en cursos de formación; convocatorias de **subvenciones**; servicio de **asesoramiento**; consulta sobre normativa de interés etc. La oficina de colaboración participada es también responsable de la coordinación e información sobre **órganos colegiados de participación**.



### Objetivos

- Facilitar y maximizar la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades y colectivos ciudadanos.
- Proporcionar a entidades y colectivos un acceso cómodo a todos los medios y recursos que el Ayuntamiento pone a su disposición.
- Coordinación e información sobre órganos colegiados de participación.

### Responsabilidad e impulso

- La **Oficina de Colaboración Participada**, de la Dirección General de Participación Ciudadana.



INICIO



## ASOCIACIONISMO Y ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN

### Fomento del asociacionismo

La Oficina de Colaboración Participada cuenta, entre sus competencias, la de diseñar, desarrollar y coordinar las estrategias y acciones de **fomento de la colaboración social** o cooperación con el tercer sector a través de los siguientes instrumentos:



En el Espacio Asociativo se facilita además información relativa a:

Plan anual de **formación** destinada a entidades

**Censo** de entidades y colectivos ciudadanos

**Cesión de espacios municipales** a las entidades y colectivos ciudadanos inscritos en el Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos, con carácter puntual o temporal.

Servicio de **asesoramiento** a entidades y colectivos

Centro de recursos para el asociacionismo y la ciudadanía activa **CRAS!**

Convocatorias de **subvenciones**



INICIO



## ASOCIACIONISMO Y ORGANOS DE PARTICIPACION

### Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos

En el Espacio Asociativo se facilita el acceso a trámites relacionados con el **Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos** tales como:

- La inscripción en el mismo, así como su renovación y modificación.
- La solicitud de declaración de interés público municipal para entidades y colectivos ciudadanos.

La inscripción en este Censo implica la posibilidad de acceder a unos determinados beneficios en función del tipo de entidad o colectivo de que se trate.

#### Entidades inscritas en el censo municipal de entidades y colectivos ciudadanos (01/06/2022)

Asociaciones	2.713
Federaciones	120
Fundaciones	94
Otros colectivos	51
<b>TOTAL INSCRITOS</b>	<b>2.978</b>



INICIO



## ASOCIACIONISMO Y ORGANOS DE PARTICIPACION

### Centro de Recursos para el Asociacionismo

En el Espacio Asociativo se aloja también el acceso a **CRAS!**, el **Centro de Recursos para el Asociacionismo y la Ciudadanía Activa**, un servicio gratuito de préstamos temporal de material que el Ayuntamiento pone a disposición del tejido asociativo ciudadano de Madrid y de los Foros locales de los distritos.



ANUALIDAD	Nº DE PRESTAMOS REALIZADOS	DESGLOSE DE MATERIAL POR ANUALIDADES						
		CARPAS	MESAS	SILLAS PLEGABLES	ESCENARIO	EQUIPOS SONIDO	PROYECTORES	PANTALLAS TRIPODE
2017 (Sep-Dic)	23	19	6	674	2	18	8	6
2018	149	50	65	4806	36	93	49	35
2019	148	275	231	4853	28	91	41	38
2020	14	15	11	160	3	13	2	2
2021 (Abril-Dic)	40	123	61	1594	10	16	8	7
2022 (Enero-Mayo)	60	134	130	1560	11	22	6	6
<b>TOTAL PRESTAMOS</b>	<b>434</b>	<b>616</b>	<b>504</b>	<b>13647</b>	<b>90</b>	<b>253</b>	<b>114</b>	<b>94</b>



## ASOCIACIONISMO Y ORGANOS DE PARTICIPACION

### Subvenciones

Desde la Oficina de Colaboración Participada se tramitan las siguientes convocatorias de subvenciones (todas en régimen de **concurrentia competitiva** desde 2021):

- **Fomento del asociacionismo** por un importe de **1.073.000 euros** anuales para fortalecer las relaciones entre sus miembros, favorecer la captación de nuevos socios y socias, garantizar su correcto funcionamiento, desarrollando sus actividades, promoviendo su implicación y participación en la actividad municipal,
- **Dinamización vecinal** por un importe de **900.000 euros** anuales para la promoción de la convivencia y de la participación social, prestando especial atención hacia grupos sociales sensibles, personas mayores, desempleados, mujeres, personas con limitaciones físicas o cognitivas e intelectuales, para la mediación y gestión de conflictos de carácter comunitario y para actividades de información, orientación, formación y capacitación, facilitando el acceso a la red básica de Servicios Municipales.
- **Colaboración con el tercer sector** por un importe de **500.000 euros** para proyectos de mejora de las condiciones de vida de la población acompañamiento y apoyo a colectivos vulnerables y generación de espacios de participación, innovación abierta o incubadoras de ideas para la identificación de mejoras con impacto económico, social y medioambiental directo en los barrios.
- Desarrollo de actividades dirigidas a la **población infantil y juvenil**, por un importe de **448.000 euros**, en varios ámbitos de actuación: fomento del ocio saludable, proyectos de formación y empleo, colaboración intergeneracional.



INICIO



## ASOCIACIONISMO Y ORGANOS DE PARTICIPACION

### Órganos de participación ciudadana

La oficina de colaboración participada es también responsable de la coordinación e información sobre **órganos colegiados de participación**:

- En junio de 2021 se puso en marcha el **Consejo Social de la Ciudad** un órgano consultivo cuya misión es orientar la planificación estratégica gracias a la participación de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas. Se han constituido **cinco comisiones técnicas** del Consejo Social: medioambiente, urbanismo, economía, innovación y servicios sociales. También se han puesto en marcha tres mesas técnicas (en innovación, en servicios sociales y en urbanismo).
- Consejos sectoriales, en particular, el Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas. Las reuniones del **Consejo sectorial de Asociaciones y otras entidades ciudadanas** se han mantenido con normalidad a lo largo del año 2021 (1 reunión del pleno y cuatro reuniones de la Comisión permanente. En la reunión del pleno de 12 noviembre de 2021 se decidió reordenar las comisiones técnicas pasando de cinco a tres: Comisión Sectorial de **Normativa y Coordinación**, Comisión Sectorial de **Formación y Fomento del Asociacionismo** y Comisión Sectorial de **Subvenciones**
- Se han creado los **consejos de proximidad**, como órganos de participación en los distritos, Actualmente se encuentran constituidos 20 Consejos de Proximidad. Además, se han constituido **101 mesas** en el conjunto de los Consejos de Proximidad y **1.757** participantes que existen en la actualidad.



INICIO



### 3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL

#### Descripción

**sur**es Plan de desarrollo del Sur y del Este

**FRT**  
FONDO DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL

**PIBA**  
PLANES INTEGRALES DE BARRIO

SURES. Estrategia de desarrollo del sur y del este de Madrid

MADRID

#### Nuestro momento



[Conoce el plan que cambiará el sur y el este de Madrid](#)

#### Objetivos

La Dirección General de Participación Ciudadana ostenta competencias para estudiar, diagnosticar y diseñar, en colaboración con las entidades ciudadanas sin ánimo de lucro y el resto de Áreas y las Juntas Municipales, las necesidades de cada Distrito en materia de Planes Concertados para el Reequilibrio Territorial:

- **SURES**- Plan de Desarrollo del Sur y del Este
- Planes Integrales de Barrio (**PIBA**)
- Fondo de Reequilibrio Territorial (**FRT**)

#### Responsabilidad e impulso

La **Subdirección General de Planificación e Inversión Territorial** de la Dirección General de Participación Ciudadana.



# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: SURES

Es un plan de desarrollo de los distritos del Sur y del Este de Madrid, impulsado y coordinado desde el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.

Este plan estratégico de reequilibrio territorial pretende mejorar la calidad de vida de los **distritos del sur y del este de Madrid**, Carabanchel, Latina, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas Canillejas, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde.

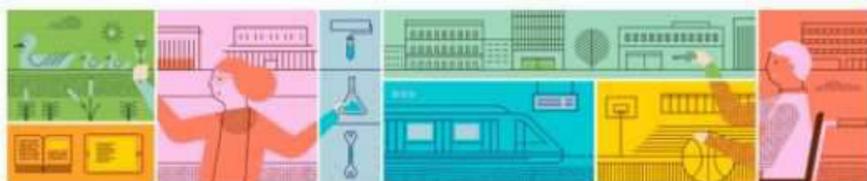
Se articula en **8 estrategias de actuación**: regeneración ambiental, cultura y deporte, recuperación económica e industrial, movilidad y transporte, espacio público y vivienda, lucha contra la violencia de género, promoción social, desarrollo comunitario y atención social y enseñanza pública y universidades.

**Cada estrategia cuenta con una Mesa Técnica** Sectorial que se reúne periódicamente para valorar las actuaciones a realizar y en la que se integran la Administración Municipal, la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid y los Consejos de Proximidad.

SURES. Estrategia de desarrollo del sur y del este de Madrid

MADRID

## Nuestro momento



Conoce el plan que cambiará el sur y el este de Madrid

### ¿Qué es SURES?

Es un plan estratégico de reequilibrio territorial para mejorar la calidad de vida de los distritos del sur y del este de Madrid.

**sures** Plan de desarrollo del Sur y del Este



### 9 Distritos

Carabanchel, Latina, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde son los 9 distritos del ámbito de actuación del Plan SURES.

## 8 Estrategias

El Plan SURES se articula en 8 estrategias de actuación: regeneración ambiental, cultura y deporte, recuperación económica e industrial, movilidad y transporte, espacio público y vivienda, lucha contra la violencia de género, promoción social, desarrollo comunitario y atención social y enseñanza pública y universidades.



## Consultas ciudadanas

SURES es un plan vivo y en continua transformación que contará con la participación ciudadana para someter a consulta pública la realización de algunas de sus actuaciones.

Participa en SURES

Conoce más sobre el Plan SURES



INICIO



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: SURES

El 25 de octubre de 2019 se constituyó la [Comisión Permanente](#) de SURES, integrada por los titulares de las áreas de Gobierno, los concejales de los distritos implicados, representantes de todos los partidos políticos, de la FRAVM y los órganos de participación de los distritos.

El Plan SURES se concreta en acciones consensuadas con la participación de las entidades vecinales y los Consejos de Proximidad de los nueve distritos implicados, y se articula en torno a [ocho estrategias](#) concretas.

### Objetivo

- ✓ **Reducir los desequilibrios históricos que afectan al sur y al este de Madrid**, en los que viven más del 44% de la población madrileña.
- ✓ Impulsar su desarrollo e **igualar la calidad de vida y de oportunidades** entre los 9 distritos que lo componen y la media de la ciudad.

En abril de 2022, el número de proyectos abordados en las diferentes Mesas Técnicas Sectoriales han sido 43, formados por un total de **152 actuaciones** que han sido examinadas y valoradas; estando programadas un total de 123. La inversión total para el año **2022** asciende a **418 millones de euros**

**Destacan**, por ejemplo, la remodelación de cerro Almodóvar; el incremento de recursos de empleo en Carabanchel; la instalación del Centro TIC de San Blas; convocatoria de subvenciones para fomentar el empleo; la construcción de una escuela de música y danza en Latina; equipamientos deportivos de Caja Mágica; la construcción de la fase V de la cuña verde de O'Donnell; la ejecución de la Avenida de la Democracia en los distritos de Puente y Villa de Vallecas; la creación de una escuela infantil en el distrito de Villaverde; la puesta en marcha del Centro de Innovación Economía Circular de Vicálvaro, o la rehabilitación del Parque de la Gavia en Villa de Vallecas, entre otros.

[Plan SURES - Ayuntamiento de Madrid](#)



INICIO



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: PIBA

### PLANES INTEGRALES DE BARRIO

Los Planes Integrales de Barrio (PIBA) son programas de intervención territorial que, desde la participación activa de los ciudadanos, desarrollan programas de intervención social en aquellos barrios que precisan de actuaciones preferentes para avanzar en el reequilibrio territorial y en la cohesión social de la ciudad.

Pueden desarrollar programas sociales o de inversión, adecuados a las necesidades de la población en aquellos barrios o zonas más vulnerables del municipio.

# PIBA

## PLANES INTEGRALES DE BARRIO

### Objetivo

- Acercar la toma de decisiones a la ciudadanía.
- Agilizar la gestión.
- Mejorar la calidad de vida en los barrios.
- Reequilibrar la ciudad.

#### ¿QUIÉNES PARTICIPAN?



#### ¿QUÉ SE ACUERDA?



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: PIBA

Actualmente están en marcha **38 planes integrales de barrio en 14 distritos**

01 CENTRO EMBAJADORES	13 PUENTE DE VALLECAS TRIÁNGULO DEL AGUA POZO – ENTREVÍAS FONTARRÓN PALOMERAS BAJAS SAN DIEGO
06 TETUÁN LA VENTILLA - ALMENARA BELLAS VISTAS	14 MORATALAZ EL RUEDO, POLÍGONOS A Y C, EL VANDEL
08 FUENCARRAL – EL PARDO POBLADOS A Y B BARRIO DE BEGOÑA	15 CIUDAD LINEAL LA ELIPA SAN PASCUAL PUEBLO NUEVO NORTE
10 LATINA LUCERO – PUERTA DEL ÁNGEL CAÑO ROTO CAMPAMENTO	16 HORTALEZA UVA DE HORTALEZA MANOTERAS
11 CARABANCHEL ALTO DE SAN ISIDRO COMILLAS SAN ISIDRO PAN BENDITO	17 VILLAVERDE VILLAVERDE ALTO SAN CRISTÓBAL DE LOS ÁNGELES VILLAVERDE BAJO
12 USERA ORCASUR SAN FERMIN ZOFÍO ALMENDRALES MESETA DE ORCASITAS PRADOLONGO MOSCARDÓ	18 VILLA DE VALLECAS UVA DE VILLA DE VALLECAS ENSANCHE DE VALLECAS
	19 VICÁLVARO AMBROZ – VALDEBERNARDO
	20 SAN BLAS – CANILLEJAS GRAN SAN BLAS SIMANCAS

**PIBA**  
PLANES  
INTEGRALES  
DE BARRIO

En **2022**, el presupuesto total de los Planes Integrales de Barrio ascendió a **12.984.202 €**

Algunas de las **actuaciones** que se abordan en la vigencia de este Plan de Calidad, en concertación con las entidades vecinales más representativas, son el acondicionamiento de áreas infantiles, refuerzo escolar, prevención de conductas de riesgo en menores, campamentos urbanos para menores y adolescentes, programas de actividades socioeducativas con adolescentes y familias, escuelas deportivas, cultura urbana, dinamización vecinal, creación de áreas para mayores, los mayores ante la brecha digital, atención social a mujeres mayores, detección e intervención con personas mayores en situación de soledad, motivación de mujeres gitanas para la integración, talleres de comunicación y de lectura, talleres de formación pre laboral. [Inversión Territorial Participada - Planes Integrales de Barrio \(PIBA\) - Ayuntamiento de Madrid](#)



INICIO



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: FRT

### FONDO DE REEQUILIBRIO TERRITORIAL

Instrumento para la intervención en barrios o zonas desfavorecidas, que parte de la experiencia de los Planes de Barrio y de los Planes de Inversión (PEI) y que potencia y amplía las actuaciones de reequilibrio a través de cuatro ejes: Dotaciones, Mejoras Urbanas, Empleo e Intervención Social.

Una característica definitoria es que, aunque el ámbito de actuación del Fondo de Reequilibrio Territorial es toda la ciudad de Madrid, debido a su condición de instrumento de reequilibrio, el mayor peso presupuestario recae en los distritos más vulnerables.



En 2022, la inversión en FRT asciende a **13.638.604 €**

Algunas de las principales actuaciones que se abordan en la vigencia de este Plan de Calidad son el Servicio de Intervención Psicosocial con población drogodependiente en Cañada Real, Centros de Ocio Juvenil, rehabilitación de fachadas en diferentes ámbitos, mejoras del entorno urbano en diferentes barrios, la construcción de una edificación dotacional en el solar del antiguo Mercado de Puerta Bonita, el proyecto de apoyo a personas en situación de vulnerabilidad residencial, programa de alojamientos alternativos en diferentes distritos, obras en el CEIP Moreno Rosales, obras de rehabilitación en el pabellón centro deportivo municipal San Blas, programa de soledad no deseada...

[Madrid Participa - Fondo de Reequilibrio Territorial - Ayuntamiento de Madrid](#)

### Objetivo

El FRT es un instrumento orientado a incidir en barrios o zonas de la ciudad con problemas económicos, sociales o ambientales persistentes y que, en muchos casos, son fruto de déficits urbanos históricos.



## PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INVERSIÓN TERRITORIAL: IGUALA

The logo for 'iguala' is displayed in a white, lowercase, sans-serif font against a solid blue rectangular background.

Enlace: [iguala](#)

IGUALA es un nuevo sistema de analítica avanzada que tiene por objeto la obtención automática de datos de distintas fuentes municipales y otras oficiales para la elaboración del **índice de vulnerabilidad territorial agregado (IVTA)** de los distritos de Madrid.

Con IGUALA se pretende medir una **vulnerabilidad del territorio**, centrados no solo en recursos y componentes familiares o individuales sino también en otros aspectos como el entorno, las dotaciones, los servicios e infraestructuras, incidiendo en **ámbitos en los que el Ayuntamiento tiene capacidad de acción** (indicadores y riesgos directamente relacionados con los ámbitos competenciales del Ayuntamiento de Madrid).

Desde el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana se asignan anualmente fondos para reducir los desequilibrios de los distritos más vulnerables. Para la asignación presupuestaria, en futuros ejercicios presupuestarios se aplicará el IVTA a nivel de distrito y la inversión se tendrá que dirigir a las esferas más vulnerables dentro del distrito.

### IGUALA

incorpora **42 indicadores**, procedentes de 10 fuentes de datos.

Estos indicadores se clasifican en **5 grandes esferas**: Bienestar Social e Igualdad (BI), Medio Ambiente Urbano y Movilidad (MA), Educación y Cultura (EC), Economía y Empleo (EE) y Salud (SA).

IGUALA ofrece un **índice agregado**, compuesto por el conjunto de esferas y un **índice específico por cada una de las 5 esferas** o ámbitos, lo que permite profundizar y descender en el análisis.



INICIO



# Previsiones 2019-2023

## DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

- Modificación de la Ordenanza de Cooperación Público-Social (OCPS).
- Implantación y desarrollo de un Registro de Cesiones Patrimoniales.
- Creación de una app que fomente la participación ciudadana en Madrid (Participación Digital).
- Transformación de la plataforma Decide Madrid en un producto municipal dotándolo de seguridad jurídica y de funcionales de accesibilidad y usabilidad, dando entrada a todos los ciudadanos mediante mecanismos de neutralidad.
- Puesta en marcha de un nuevo proceso de presupuestos participativos que evite el colapso de proyectos sin ejecutar generado hasta ahora .
- Puesta en marcha de un nuevo proceso de propuestas ciudadanas que permitan su implantación mediante su integración en los planes de gobierno, realizando una gestión efectiva de las propuestas mediante herramientas de machine learning .
- Creación de espacios de coworking on-line para agentes sociales, que permita hacer propuestas a los nuevos retos sociales de la Administración.
- Creación de una Red de Ciudades Participativas, inicialmente en el marco de la UE, que promueva y homogeneice la participación de los individuos y de los agentes sociales .
- Implantación del Consejo Social de la Ciudad como órgano de participación ciudadana.

# Previsiones 2019-2023

## DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

- Ejecución de la Estrategia del Sur y Este, mediante la elaboración de planes estratégicos de reequilibrio territorial, previa concertación con las asociaciones vecinales y demás agentes sociales, que permitan la ejecución de las actuaciones aprobadas por el Pleno en los Distritos del sur y el este.
- Impulso y mejora de los foros locales, mediante la modificación del Reglamento Orgánico de Funcionamiento de los Foros y la puesta a disposición de la ciudadanía de mecanismos que permitan su gestión eficaz.
- Impulso del asociacionismo abriendo las subvenciones a concurrencia competitiva que permita a todas las asociaciones optar a fondos públicos para la elaboración de proyectos de interés público.
- Impulso del asociacionismo mediante la recuperación de la Feria anual del Asociacionismo.
- Modificación del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.
- Apoyo al tercer sector - apoyo al verdadero tejido asociativo que acredite su labor al servicio de la ciudadanía.
- Potenciación de los Planes de Barrio con un carácter básicamente social.



INICIO



Previsiones 2019-2023  
**DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

- Ampliación del espectro de participación, incluyendo no solo la participación individual y la asociativa sino también Universidades, mediante la celebración de convenios de colaboración y otros agentes sociales mediante el impulso de convenios de cooperación público-privado.
- Reducción de la brecha digital y social mediante el impulso de actuaciones que acerquen los canales de participación a los sectores más alejados, mediante la creación de programas de participación en colegios y centros de mayores.
- Iniciativas participativas de solidaridad frente al COVID19: 'Compartimos Barrio', 'Madrid sale al balcón', #ConectadosContigo, Lazotea.



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# CARTAS DE SERVICIOS



68 Cartas de Servicios vigentes

Desde 2006

14 áreas de acción

Doble certificación AENOR

673 compromisos medidos por más de 1.500 indicadores

## Cartas de Servicios

151 proyectos de mejora implantados

82,07 % grado de cumplimiento



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

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

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

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



INICIO



## Descripción

### Objetivo

Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.

Servir de motor de cambio, mejorar la calidad de los servicios que se prestan, así como la propia organización y gestión municipal

### Responsabilidad e impulso

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



La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, **coordina e impulsa** el Sistema de CS, y presta apoyo técnico y asesoramiento a las unidades municipales que elaboran y aprueban CS.

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

**Aprobación:** Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

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

Son **responsables:**

- Órgano directivo de los servicios objeto de la Carta.
- Coordinador de la CS: persona encargada de su elaboración y gestión, concedora directa de los servicios y compromisos en ella recogidos.
- Grupo de Redacción y Gestión: es el equipo de trabajo constituido para elaborar y realizar el seguimiento y evaluación de la CS.

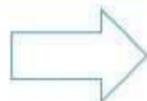
Desarrollar una Administración Municipal sensible y receptiva, que garantiza la máxima calidad de los servicios prestados.

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

**Derogación:** Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

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

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



## Descripción

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

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

Por ser un Sistema de Calidad, las CS son:

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

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

Herramienta de **COMUNICACIÓN,**  
de **TRANSPARENCIA** y  
de **PARTICIPACIÓN**

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

### B. DESTINATARIOS:

- 1. Externas:** aquellas en las que la ciudadanía es la destinataria de los servicios objeto de la Carta.
- 2. Internas:** aquellas en las que son las unidades y/o personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la Carta
- 3. Mixtas:** aquellas en las que los destinatarios de los servicios objeto de la Carta son tanto la ciudadanía como las unidades y/o personal del Ayuntamiento.

### A. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS:

según el contenido de cada Carta estas se clasifican por Áreas de Acción municipal, ámbitos de actuación de las políticas municipales del Ayuntamiento:

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



INICIO



## Situación actual

Toda la información sobre el Sistema de Cartas de Servicios se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios>

	Fin Mandato 2007	Fin Mandato 2011	Fin Mandato 2015	Fin Mandato 2019	2020	2021
CS aprobadas	16	39	59	71	73	75
CS aprobadas en el mandato	15	23	19	14	1	2
CS vigentes	16	39	56	67	69	71
CS certificadas (desde 2014)	---	---	35	55	64	66
Compromisos	179	440	494	673	760	733



# Previsiones 2019-2023

## Actuaciones Plan Operativo de Gobierno:

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso, desarrollo y seguimiento del Sistema de Cartas de Servicios

## Acciones Internas:

- Plan de visualización y comunicación del Sistema de Cartas de Servicios.
  - Información actualizada en Ayre y portales institucionales.
  - Divulgación en redes sociales.
  - Actividades formativas y jornadas.
  - Campaña promoción.
- Revisión de la Metodología del Sistema de Cartas de Servicio.
  - Aplicación informática de gestión.
- Desarrollo del Sistema:
  - Elaboración de diez nuevas Cartas de Servicios.



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## ACUERDOS DE LA VILLA 2 DE JULIO 2020

### Digitalización Interna:

MEEyT.GT2.003/181

La digitalización del Ayuntamiento ha de ser una herramienta puesta a disposición de los trabajadores municipales para mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

### Digitalización Externa:

MEEyT.GT2.004/182

El objetivo es una transformación digital total del Ayuntamiento, orientada a las necesidades de la ciudadanía y no a sus propios servicios: qué necesitan, qué desean, a qué coste y qué aspectos precisan de mejora. Avanzaremos en la transformación de Madrid en una Ciudad Inteligente (Smart City), facilitando la relación entre el ciudadano y el Ayuntamiento.



INICIO



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

1. Durante el presente mandato, el Ayuntamiento de Madrid trabajará con el objetivo de conseguir que los **procesos internos sean digitales**.
2. **WIFI**
  - Objetivo 2021 – disponer de cobertura total de WiFi en 43 sedes.
  - Avance hasta la fecha de actualización: 349 antenas Wifi repartidas; 39 sedes; 406 Puntos de acceso WiFi.
3. **PROVISIÓN DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS AVANZADAS – IMPLANTACIÓN DE O365**
  - Se ha realizado el despliegue de O365 en la Corporación, lo que proporciona un entorno colaborativo avanzado para que los empleados municipales puedan realizar sus tareas de manera más ágil y eficaz. En particular se está llevando a cabo un proyecto de migración del almacenamiento en carpetas de red hacia los entornos colaborativos de O365. Para llevar a cabo esta tarea que debe acometer el propio usuario una vez que ha sido desplegado el entorno O365, se proporciona formación y servicios de consultoría en el ámbito del cambio cultural que acompaña el sistema de adopción de las herramientas.
  - **Implantación de O365:**
    - 28.170 usuarios con licencia.
    - 21.477 equipos con Office 365 de un total de 24.429 equipos corporativos.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 4. MEJORA DEL EQUIPAMIENTO DE PUESTO DE TRABAJO DEL EMPLEADO MUNICIPAL

Se han proporcionado el siguiente equipamiento del puesto de trabajo

- Entrega de portátiles 8.837 portátiles entregados
- Entrega de equipos diversos: webcams, antenas WiFi y dock stations: 5.912 elementos repartidos
- Instalación de puestos Multiusuario de equipos fijos: 2.500 puestos multiusuario fijos desplegados, unos 1.200 utilizados en últimos meses.
- Instalación de puestos multiusuario de equipos portátiles 3.546 puestos multiusuario portátiles desplegados.

#### 5. TELEFONÍA TEAMS

- Se ha realizado la migración de 12.000 extensiones telefónicas correspondientes a los usuarios nominativas
- Se están analizando los entornos singulares para proporcionar la mejor solución tecnológica (2.900 extensiones, así como las Oficinas de Atención a la Ciudadanía). Se prevé disponer del análisis detallado y del Plan de acción de migración en el último trimestre del 2021.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 6. IMPULSO DE TRÁMITES TELEMÁTICOS

Continúa el proceso de impulso de digitalización, habiéndose incrementado significativamente el proceso de tramitación electrónica. Destacar entre otros:

- PADRÓN: expediente adjudicado y proyecto iniciado 10/1/2022 actualmente en ejecución y fecha prevista fin ejecución 31/12/2022
- Se ha integrado el PADRÓN en la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE, como cedente de datos a otras administraciones.
- Se ha desarrollado el Servicio de Comunicación Telemática de Cambio de Domicilio, validado la integración con el servicio de la AGE y está pendiente de implantar por el área competente.
- Se ha integrado la aplicación de PADRON con los servicios provinciales del INSS para la comprobación de datos de empadronamiento, con el fin de agilizar la tramitación del Ingreso Mínimo Vital.
- Sistema de Licencias Municipales (SLIM) nuevo sistema de presentación con utilidades para el solicitante y alta directa del expediente en el sistema de gestión (SIGSA) desde la presentación en Registro. En producción el Procedimiento Ordinario (Común y Abreviado), Comunicación Previa, Declaración responsable, Cambio de titularidad de licencias y el trámite de aporte de documentación. En desarrollo: Licencias de funcionamiento y primera ocupación.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 7. NOTIFICACIONES ELECTRONICAS: extensión e integración en la gestión electrónica.

- Se ha implantado la notificación por comparecencia en Sede electrónica conectado con la Dirección Electrónica Habilitada única (DEHú) nacional. Desde 1 de enero hasta 31 de diciembre de 2021 se han realizado 168.552 notificaciones, frente a las sólo 17.000 notificaciones que se habían realizado en toda la historia del Ayuntamiento. Se prevé elevar el valor de notificaciones electrónicas anuales hasta las 500.000 en 2023.

#### 8. DIGITALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS PLENOS MUNICIPALES

- Se están celebrando desde hace más de un año los Plenos del Ayuntamiento y todas las Comisiones mediante asistencia a distancia a través de sistemas de videoconferencia, que se apoyan en Teams. Se celebran también las Juntas de Gobierno semanales, sus respectivas Ruedas de Prensa y multitud de eventos extraordinarios.
- Está prevista la incorporación de telepresencia mediante Teams en los Plenos de las Juntas Municipales de Distrito



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 9. HERRAMIENTA DE GESTIÓN

- Se ha desplegado un nuevo sistema de gestión para el cuerpo de agentes de movilidad, afectando a 700 agentes (50 en administración del sistema) con acceso en calle a las distintas funciones de gestión de turnos, vacaciones, partes, etc.
- Se ha desplegado un nuevo sistema de gestión de multas de circulación.
- En pruebas un nuevo tramitador GEDIE. Con 4 expedientes piloto para implantar ( expedientes de gestión de agua y alcantarillado).

#### 10. USO DE FIRMA ELECTRÓNICA Y SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN DIGITALES

- Se ha multiplicado por 8 el uso del portafirmas electrónico, con más de tres millones de firmas y reduciéndose la tramitación interna en papel más de un 50% respecto al mismo periodo de 2019.
- Se han incorporado los sistemas de identificación de cl@ve y el sistema de firma sin certificado electrónico. El uso de Cl@ve en el acceso de los ciudadanos a la sede electrónica ha pasado de 160.992 identificaciones en 2020 a 921.205 en 2021



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

##### 11. PLAN DE CAPACITACIÓN DIGITAL

- Se ha puesto en marcha el Plan de Capacitación Digital para todos los empleados públicos del Ayuntamiento.
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas.

##### 12. CIBERSEGURIDAD

- Elaborada Estrategia de Ciberseguridad del Ayuntamiento.
- En proceso de actualización de la Política de Seguridad de la Información
- Creación del Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento para mejorar la protección ante amenazas al Ayto en general y los distritos en particular.
- Puesta en marcha de sala de control del Centro
  - Fase 1: Obras de adecuación en edificio IAM
  - Fase 2: Contratación de suministros, instalación y puesta en marcha.

##### 13. IMPLANTACION DE SISTEMAS PARA EL EMPLEADO MUNICIPAL

- Desarrollo de nuevas funcionalidades y mejoras en la Portal de Formación a empleados municipales del Ayuntamiento de Madrid (PROFE)
- Se ha puesto en producción un nuevo canal para la tramitación de incidencias y solicitudes de los empleados



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (1)

- Se implantó la utilización del sistema Cl@ve como sistema de identificación y firma, convirtiendo a sus 14 millones de usuarios, en ciudadanos con acceso potencial a los servicios del Ayuntamiento de Madrid.
- Se han integrado los sistemas no conectados a Cl@ve: se ha integrado el sistema SLIM para la presentación de la documentación de expedientes de licencias urbanísticas, la plataforma de Deportes y la plataforma de Talleres.
- Implantada en febrero de 2021 la posibilidad de que los ciudadanos puedan registrarse en Cl@ve en las oficinas de Línea Madrid.
- En 2021 se han realizado en las sedes del Ayuntamiento Madrid el alta de 21.000 ciudadanos para utilización del sistema.
- Cl@ve permanente: en abril de 2021 el hub de identificación de la Sede Electrónica incorpora en todos sus trámites cl@ve permanente con doble factor de autenticación, lo que permite la tramitación, ya que hasta ese momento únicamente era posible la consulta en carpeta ciudadana.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (2)

- En 2021 se inician los trabajos para volver a emitir certificados electrónicos de la FNMT a la ciudadanía en las oficinas de Línea Madrid: contrato con la FNMT, la constitución de la oficina central de registro en la DGOD y oficinas de registro, nombramiento y formación de registradores. La fecha prevista de inicio de acreditación para la emisión de los certificados de la FNMT en las oficinas de Línea Madrid es marzo de 2022.
- Se ha desarrollado una aplicación para la identificación telefónica de ciudadanos a través del servicio de Cl@ve PIN. Se está evaluando su uso por parte de Línea Madrid y la Agencia Tributaria de Madrid.
- Se ha determinado el sistema Cl@ve como sistema de identificación en las apps municipales.
- En paralelo, para facilitar el acceso a la ciudadanía se ha puesto en marcha una política de integración de las apps, estando integradas en una única, Madrid Móvil, el sistema de aviso, Deportes, Sede Electrónica y Carpeta Ciudadana.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 14. IMPULSO DE LA IDENTIDAD DIGITAL Y USO DE LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EN LA CIUDAD (3)

- El 22/11/2021 se publicó en el BOAM el Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Política de Identificación y Firma Electrónicas del Ayuntamiento de Madrid y se modifican el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía y el Acuerdo de 25 de junio de 2020, por el que se aprueban las Directrices de Técnica Normativa y Administrativa del Ayuntamiento de Madrid.
- El 16 de diciembre se aprueba Resolución del DG de la Oficina Digital por la que se determinan las condiciones y fecha de eliminación del sistema de usuario y contraseña del Ayuntamiento de Madrid como sistema válido de identificación y firma
- El 20/12/2021 se remitió correo a más de 40.000 ciudadanos y el 13/01/2022 a 1.736 jubilados comunicándoles el cierre del sistema de usuario y contraseña para el día 1 de abril de 2022. Se informaba de la posibilidad de acceder a todos los trámites y servicios del Ayuntamiento de Madrid con Cl@ve PIN, mediante carta de invitación en domicilio, videollamada, acudiendo a una oficina, con certificado electrónico, certificado electrónico, DNI electrónico o Cl@ve Permanente.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 15. ANALITICA Y GOBERNANZA DEL DATO

- Se ha elaborado el Marco de Referencia de la Gestión del Dato en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Públicos.
- Se ha desarrollado el Cuadro de Mando de la Administración Digital del Ayuntamiento.
- Se está trabajando en el desarrollo del Catálogo de Datos y en piloto de prueba de tecnología de Microsoft para gobierno de dato.
- Se ha contactado con las Áreas para la definición de indicadores del cuadro de mando y se está elaborando un catálogo de cuadros de mando existente en las distintas áreas.
- Se ha incrementado la compartición de datos con otras administraciones a través de la Plataforma de Intermediación
- Se ha finalizado el proyecto red.es sobre gobierno abierto y ciudades abiertas.
- Se ha iniciado el nuevo portal de datos abiertos "geográfico" (sectoriales).
- Se ha implantado la plataforma premium de Power BI y se están implantando dataflows para su uso en diversos cuadros de mando: administración digital, transparencia, nueva cita previa, etc.
- Se está fomentando la producción de datasets asociadas a los sistemas de información y el autoconsumo de dataflows por parte de los usuarios
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas.



## Descripción

### Digitalización Interna

#### ACCIONES:

#### 16. OTRAS ACTUACIONES

- Publicado Acuerdo de 18 de noviembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las directrices sobre actuación administrativa automatizada en el Ayuntamiento de Madrid y se modifica el Acuerdo de 5 de septiembre de 2019, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía.
- Publicado Acuerdo de la Junta de Gobierno del día 1/07/2021 por el que se aprueba el Plan de Choque de Racionalización y Simplificación de Procedimientos y de Impulso de la Administración Digital.
- Desarrollo y ejecución del Plan de Choque hasta 21/12/2022.
- Se prosigue con la adecuación del equipamiento y con el Plan de Capacitación Digital de los Empleados para la adopción de nuevas herramientas tecnológicas.



## Descripción

### Digitalización externa

#### ACCIONES:

##### 1. ESCUELAS INFANTILES

- Desarrolladas las integraciones (Renta, vida laboral, Demandante empleo, Situación actual prestación desempleo, Familia numerosa y Discapacidad) con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para el proceso de admisión y valoración de solicitudes.

##### 2. SERVICIOS SOCIALES

- Se ha desarrollado la integración con la Plataforma de Intermediación de Datos de la AGE para la comprobación de datos de renta familiar sin aporte de documentos / Ordenanza. El sistema está pendiente de pruebas de usuario para su subida a producción. Se ha desplegado la versión 4 de CIVIS con una actualización tecnológica de la plataforma y un cambio en el núcleo de la gestión de servicios sociales, la agenda del trabajador social

##### 3. PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO

- Desplegada la nueva aplicación móvil. En desarrollo la nueva app móvil y nueva versión del portafirmas.

##### 4. SISTEMA DE COMUNICACIONES: Implantado.

##### 5. REGISTRO GENERAL

- Digitalización: suministrados nuevos escáneres a todas las oficinas de registro.

##### 6. EXPEDIENTES ELECTRONICOS

- Se ha implantado un nuevo expediente electrónico sancionador de las infracciones de la Ley de Seguridad Ciudadana y los expedientes de responsabilidad patrimonial e instalación de contenedores en la vía pública.



## Descripción

### Digitalización externa

#### ACCIONES:

#### 7. PLATAFORMA INTEGRAL DE LA CIUDAD

Se han lanzado los siguientes proyectos.

- PR1508 Puesta en marcha recogida residuos, EN CURSO al 23% de ejecución.
- PR1369 PTVM, EN CURSO al 34% de ejecución.
- PR1405 Gestión Derribos y avisos de averías Tráfico (SAGA), EN CURSO al 69% de ejecución
- PR1677 Gestión Calidad Aire Inventario/actuaciones, EN CURSO al 13% de ejecución
- PR1517 Evolutivos módulo de Pavimentos, EN CURSO al 85% de ejecución
- PR1454 Actualización del sistema de Gestión de Obras en Vía Pública y Oficina de Coordinación de Obras, EN CURSO al 52% de ejecución
- PR1303 Gestión del Inventario de Zonas Verdes, FINALIZADO, EJECUTADO al 100%
- PR1552 Gestión de Viveros Municipales, EN CURSO al 65% de ejecución
- PR1303 Gestión del Riesgo de Arbolado, FINALIZADO, EJECUTADO al 100%
- PR1526 Gestión del Inventario de Parques, EN CURSO al 50% de ejecución
- PR1300 Evolutivos del Sistema de Inspecciones Zonas Verdes. 50% COMPLETADO
- PR1548 Proyecto Transversal para los servicios de Limpiezas, Equipamientos y Residuos. 60% COMPLETADO
- PR0227 Madrid Energía y Gestión del Agua (MEGA+).100% COMPLETADO
- PR1190 Evolutivos en sistema de gestión de Ocupaciones en Vía Pública. 100% COMPLETADO



## Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

### Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento

### Oficina Digital

- Creación de la Oficina Digital del Ayuntamiento de Madrid, que lleve a cabo la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid - Realizada
- Aprobación de la Estrategia Digital – En desarrollo
- Implantación del acceso a todos los servicios municipales desde el móvil "Madrid Móvil" - Realizada
- Implantación de una plataforma de transformación de la gestión interna– En desarrollo
- Implantación de una plataforma integral de gestión de la Ciudad– En desarrollo
- Digitalización de la actividad de los Plenos municipales - Realizada
- Diseño de la estrategia de marketing y comunicación digital
- Transformación del espacio de trabajo para el empleado digital - Realizada
- Despliegue tecnológico para la implantación del teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid - Realizada
- Plan de impulso, mejora y capacitación en la contratación digital
- Implantación de la administración electrónica en la gestión de todo tipo de garantías y depósitos: presentación telemática de avales, garantías en metálico, etc. – En desarrollo
- Implantación de la administración electrónica en los servicios básicos del Padrón: certificación, altas y cambios de domicilio e incorporación a la plataforma de intermediación de datos - Realizada
- Plan de mejora de la calidad y accesibilidad de la información estadística
- Intranet Municipal Ayre– En desarrollo



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# SEDE ELECTRÓNICA

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid MADRID

Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Contacto Idioma Q

## GESTIONES Y TRÁMITES

Ciudadanía Empresas Conozca la Sede Mi Carpeta Publicaciones Oficiales

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

Sede electrónica > Ciudadanía

### Trámites

Mi Carpeta	Registro electrónico	Sugerencias y reclamaciones	Protección de Datos Personales
Notificaciones	Tablón de edictos	Consulta del registro	Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico TESTRA

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

- *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019*
- *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*



INICIO



## Descripción

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

→ El Ayuntamiento de Madrid admite para la identificación y firma electrónicas:

- Certificados electrónicos
- DNI electrónico
- Sistema Cl@ve

La Sede Electrónica del Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía a través de **Mi Carpeta** un entorno personalizado que le permite consultar de forma privada y segura sus datos y realizar gestiones y trámites, recibir notificaciones y estado de sus expedientes.

A través de la Sede Electrónica las personas podrán acceder a todos los servicios y trámites de la Administración del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos y entidades de derecho público vinculadas, así como a la información relativa a todos ellos, independientemente de las modalidades o canales previstos para su realización. Entre otros a :

- ✓ Relación actualizada de los servicios, gestiones y trámites, junto con los modelos de solicitudes, escritos y comunicaciones que sean de aplicación.
- ✓ Relación de los medios electrónicos que pueden ser utilizados por las personas en el ejercicio de su derecho a relacionarse electrónicamente con la administración municipal.
- ✓ Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la Sede Electrónica.
- ✓ Normativa de creación de la propia Sede Electrónica y del Registro Electrónico General.
- ✓ Certificados de la Sede Electrónica, certificados de sello electrónico a nombre del Ayuntamiento y sistemas de verificación.



INICIO



## Descripción

### Objetivo

Impulsar y facilitar el uso de los servicios electrónicos de la ciudadanía mediante la Sede Electrónica, como dirección a través de la cual podrán acceder a la información y a los servicios y trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid.

### Responsabilidad e impulso



La **DG de Oficina Digital**, a través de la **SG de Administración Digital** define, coordina, impulsa y gestiona el desarrollo de la administración electrónica y el acceso electrónico de la ciudadanía al Ayuntamiento de Madrid; los procesos para la simplificación y normalización administrativa; y la implantación de la firma electrónica en el Ayuntamiento y en sus relaciones con la ciudadanía. El Proyecto se desarrolla **en colaboración** con **Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM)** organismo autónomo competente en materia de tecnología y comunicaciones y responsable de la infraestructura tecnológica de soporte.

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

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

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

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

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

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



INICIO



	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Disponibilidad de servicios en línea	379	304 (cambio criterio de contabilización)	311	402	464	473	524
Uso del Registro Electrónico	15.020	32.695	57.451	107.968	182.906	316.056	637.888 (fuente Cuadro de mandos)
Accesos a "Mi Carpeta" con usuario y contraseña y con certificado electrónico	99.232	198.226	180.328	215.943	294.226	414.475	Certificado: 2.173.041 Usuario y Contraseña: 204.257 Clave PIN: 412.724 Clave Permanente: 94.523 (fuente Cuadro de mandos)
	1.311.695	1.469.859	1.831.553	2.341.891	3.305.062	5.453.306	
Emisión de certificados electrónicos de persona física y de Administración Pública	17.247	21.897	33.248	33.323	29.082	1.241 (dejan de emitirse en marzo)	-----
	3.839	2.267	3.365	2.929	2.385	4.934	13.429
Consultas a la Plataforma de Intermediación de datos de las Administraciones Públicas	*trabajos implantación	16.276	100.490	160.295	175.391	267.717	449.339

# INTRANET MUNICIPAL AYRE

Intranet Ayuntamiento de Madrid

MADRID



Ayuntamiento

Áreas de actividad

Mi área personal

Mis aplicaciones



Descripción

Inicio

## NOVEDADES

19/05/2022

Puestos de personal funcionario y laboral afectados por el proceso de estabilización de empleo temporal

11/05/2022

Formulario de teletrabajo: FAQ y modelos de resolución acumulada

Situación actual

22/05/2022

Se aprueba la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria

Resultado de la unificación de sus dos Cartas de Servicios anteriores.

19/05/2022

SIGSA, COMCD y CONEX. Instrucciones para resolución

13/05/2022

Pagos a Terceros en el año 2021

## DESTACADOS



BOAM

Resumen de prensa

Actualización del catálogo de

Previsiones 2019/2023



*Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público*



INICIO



# Descripción

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

Tiene una **implantación del 90%** entre su audiencia y es el principal canal para la comunicación y la administración electrónica internas, la participación, la colaboración y transferencia de conocimiento en la organización.



**Personal municipal**  
Ayuntamiento y OOAA

Todas las personas tienen acceso a la intranet, a la información y gestiones de tipo personal, a los contenidos abiertos y a los restringidos para los que disponen de permisos

**Unidades municipales:**  
Áreas de Gobierno, Distritos y Organismos Autónomos

Información y gestiones institucionales

- Organización
- Planificación
- Protección de datos
- Normativa...

Para las personas: información, trámites y aplicaciones

- Acción social
- Situaciones administrativas
- Prevención de riesgos
- Provisión de puestos
- Formación...

Colaboración, participación y vinculación

- Encuestas, Foros
- Gestión de ideas
- Concursos...

Para la gestión: información, trámites y aplicaciones

- Intervención
- Compras
- Seguridad
- Salud Pública
- Servicios sociales...

## Descripción

### Objetivos

Facilitar la comunicación interna

Apoyar la gestión, especialmente la electrónica

Potenciar la colaboración en el trabajo

Fomentar la participación del personal en la toma de decisiones

Facilitar las relaciones entre el Ayuntamiento y su personal

### Responsabilidad e impulso

La **Oficina Digital** planifica, define, coordina y realiza el seguimiento de la intranet municipal, ejerciendo las funciones **la Unidad Coordinadora ayre**.

Cada **unidad gestora** es **responsable** de los contenidos de su ámbito competencial y los mantiene actualizados en Ayre.



INICIO



**Situación actual**

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Usuarios únicos <sup>1</sup>	20.350	21.022	21.130	21.277	24.224	25.594
Usuarios únicos extranet <sup>2</sup>	Sin datos	8.909	12.156	15.779	13.915	14.851
Páginas vistas	28.837.605	30.178.591	34.400.551	40.490.990	36.495.520	51.360.324
Gestiones realizadas <sup>3</sup>	13.785	15.257	16.127	16.158	109.989	107.945
Nuevos formularios electrónicos	25	41	54	68	60	188

- 1. Las métricas de audiencia están directamente relacionadas con la audiencia potencial (personal municipal) y pueden oscilar. Media anual calculada a partir de las medias mensuales
- 2. El número de accesos a la extranet ha descendido debido al acceso remoto
- 3. Gestiones de formularios electrónicos, directorio y cuenta bancaria. No se incluyen acción social ni control horario



# MODELOS DE EXCELENCIA



Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación



Descripción

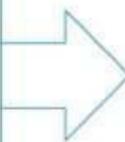
Situación actual

Previsiones 2019/2023

Autoevaluación

Plan de Mejora

Reconocimiento y Certificación



- Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

## Descripción

### Objetivos

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

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

Avanzar de forma continuada hacia la calidad total.

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

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

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

Obtener reconocimiento en relación al nivel de calidad alcanzado

### Responsabilidad e impulso

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

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



## Descripción

La implantación de un modelo de Excelencia en la organización actúa como:

1. Instrumento para el diagnóstico del estado en que se encuentra una determinada unidad.
2. Marco de referencia para la implantación progresiva de un sistema de calidad total.
3. Herramienta sectorial en aquellas unidades que deseen mejorar su sistema de planificación, su sistema de gestión de recursos humanos, o implantar un sistema de gestión por procesos, entre otras finalidades.
4. Base para optar a certificaciones y premios.

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



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

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

Las unidades municipales pueden acudir de manera voluntaria ante los organismos internos o externos respectivos para obtener el **reconocimiento** y las distintas **certificaciones**. La duración de cada certificación es de tres años.



## Descripción

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

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

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



### Dirección General de Gobernanza Pública

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

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



## Situación actual

Toda la información sobre el Proyecto de modelos de excelencia se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Modelos-Caf-y-EFQM/Modelos-CAF-y-EFQM/>

Unidad	Inicio de uso de Modelos	Certificación Fecha de la última concesión (vigencia)
Madrid Salud	2011	CAF 500+ 18 febrero 2022 (3 años)
Línea Madrid	2010	CAF 500+ 16 julio 2021 (3 años)
Agentes de Movilidad	2009	CAF 400+ 20 diciembre 2019 (3 años) Actualmente están haciendo la autoevaluación para presentar la documentación, en la DGGP, para nueva certificación con CAF.
SAMUR- Protección Civil	2009	EFQM 500+ 30 julio 2014 En proceso de autoevaluación con CAF
Policía Municipal	2006	CAF 400+ 3 de junio de 2019 (3 años) Han enviado en junio de 2022, a la DGGP la documentación para la renovación de CAF 400+ que les durará desde la concesión 3 años
Agencia para el Empleo	2006	EFQM 400+ 3 de junio de 2019 (3 años) Han enviado en junio de 2022, a la DGGP la documentación para la renovación de EFQM 400+ que les durará desde la concesión 3 años



Situación actual

	2007		2011		2015		2019	2020	2021	2022
Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM	2		7		7		6	5	5	6 (1)
Unidades con planes de mejora derivados de la aplicación de los Modelos CAF o EFQM	2		7		5		4	5	4	2(2)

(1) Agencia para el Empleo (EFQM), Línea Madrid (CAF), Agentes de Movilidad (CAF), Madrid Salud (CAF), Policía Municipal (CAF), Samur-PC (CAF).

(2) Línea Madrid (CAF), Madrid Salud (CAF).



## Previsiones 2019-2023

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno:

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso de sistemas y modelos normalizados de gestión de calidad

### Acciones internas:

- Impulso de nuevas unidades susceptibles de aplicar los Modelos.
  - Acciones de consultoría
  - Acciones formativas
    - Curso anual EFAM
    - Seminario/jornada anual
  - Campaña interna de promoción
- Mejora de la difusión de los Modelos dentro del Ayuntamiento.
  - Información actualizada en Ayre y portales institucionales
  - Divulgación en redes sociales.
  - Participación en foros y congresos.



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# Normas ISO, EN y UNE



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



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



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

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

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

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



INICIO



## Descripción

### Objetivos

Incorporarse a la gestión de la calidad a través de un sistema conocido y aceptado a nivel mundial: la Normalización.

Identificar, mejorar y asegurar los procesos de trabajo, tomando como referencia las expectativas y necesidades de las personas destinatarias de los servicios.

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

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

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

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

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

### Responsabilidad e impulso

Cada unidad municipal que decida implementarlas es **responsable** de las mismas

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, **impulsa** y se encarga de **recopilar y difundir** información sobre qué unidades del Ayuntamiento de Madrid han implementado las Normas UNE/EN/ISO y obtenido la correspondiente certificación.

**Organismo de normalización**



INICIO



## Descripción

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

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

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

### Normas principalmente utilizadas en el Ayuntamiento:

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

# Descripción

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



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

El **Plan de Acciones Correctivas** es un documento que redacta la unidad municipal en respuesta al Informe de Auditoría. En él, se especifican las acciones concretas que implementará la unidad para dar solución a las no conformidades que haya identificado el equipo auditor.

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

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

## Situación actual

El listado de las unidades del Ayuntamiento que tienen en vigor certificaciones/acreditaciones con las normas UNE/EN/ISO, se pueden consultar en:

[Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Normas ISO,EN yUNE](#)

### Datos Indicadores

	2007 (Fin de mandato)	2011 (Fin de mandato)	2015 (Fin de mandato)	2019 (Fin de mandato)	2021
Certificaciones con Normas:	2	14	38	105	105
▪ Calidad	2	6	7	8	7
▪ Medioambiental	-	6	11	29	17
▪ Otras	-	2	20	72	71

Normas utilizadas en el Ayuntamiento:

- Calidad -> UNE EN ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad
- Medioambiental y energéticas-> UNE EN ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental ▪ UNE EN ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía
- Otras: ▪ UNE 93200 de Cartas de Servicios ▪ UNE 14785 de oficinas de turismo ▪ UNE 170001-2 de accesibilidad universal ▪ 139803 de Accesibilidad web ▪ ISO 22320 Gestión de emergencias y respuesta a incidencias. ▪ Norma UNE 0066-10 Mayo 2020 de Oficinas de Información Turística ▪ ENAC ACREDITACIÓN: N° 215/LE 406, N° 215/LE 1915, N° 215/LE 2500.



## Situación actual

Uso de normas ISO en el Ayuntamiento de Madrid			
<p><b>Sistema y Cartas de Servicios</b> Norma UNE 93200</p>	<p><b>Servicio de Inspección de Consumo Instituto Municipal de Consumo</b> Norma UNE EN ISO 9001</p>	<p><b>Madrid Salud</b> Norma UNE EN ISO 14001</p>	
<p><b>SAMUR – Protección Civil</b> Norma UNE EN ISO 9001 - 14001 y EMAS Norma ISO 22320</p>	<p><b>Laboratorio de Salud Pública Madrid Salud</b> ENAC acreditación Nº 215/LE 406 ENAC acreditación Nº 215/LE 1915 ENAC acreditación Nº 215/LE 2500 según requisitos de la NORMA UNE EN ISO/IEC 17025:2017</p>		<p><b>www.madrid.es y sede electrónica</b> Norma UNE 139803</p>
<p><b>Oficinas de Turismo</b> Norma UNE 14785 y 170001-2</p>			<p><b>Palacio de Cibeles</b> Norma UNE EN ISO 14001 y EMAS</p>
<p><b>Empresa Municipal de Transporte (EMT)</b> Norma UNE EN ISO 9001 y 14001</p>	<p><b>Servicios Funerarios Madrid (SFM)</b> Norma UNE EN ISO 9001</p>	<p><b>Agencia Tributaria Madrid (ATM)</b> Norma UNE EN ISO 14001 y 50001</p>	<p><b>Bibliotecas Públicas</b> Norma UNE EN ISO 50001</p>



## Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Impulso de sistemas y modelos normalizados de gestión de calidad

### Acciones internas:

- Mejorar el espacio web de publicación de las Normas.
- Facilitar el acceso a la consulta de Normas para personal municipal.



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el ámbito de la calidad, tanto pública como privada, se han generado múltiples herramientas y sistemas cuyo uso permite mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Muchas de ellas, tanto las más clásicas como las más innovadoras, se han generalizado como nuevas formas de trabajo en las distintas unidades del Ayuntamiento.

Entre ellas, podemos destacar:

- **Gestión por procesos**
- **Genéricas: Grupos focales, DAFO, Cuadros de mando.**
- **Metodologías ágiles**

Descripción

Datos e indicadores

Previsiones 2019/2023



INICIO



## Descripción

Responsabilidad  
e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, es la encargada de **promover** el uso de herramientas y sistemas de gestión de calidad, prestando **apoyo** técnico, formación y asesoramiento a las unidades municipales que lo precisen y definiendo los principios y **criterios** de aplicación.

**Cada unidad municipal** del Ayuntamiento es responsable de la mejora de los servicios que presta y por tanto quien debe aplicar y potenciar en su seno el uso de herramientas y sistemas de calidad.

Objetivo

Mejora de los servicios  
públicos



INICIO



# Descripción

## Gestión por procesos

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

## Objetivos

Identificación de procesos clave, subprocesos y procedimientos y su criticidad, así como metas e indicadores.

Generar un repositorio documental común.

Establecer Acuerdos de nivel de servicios-Compromiso de servicios

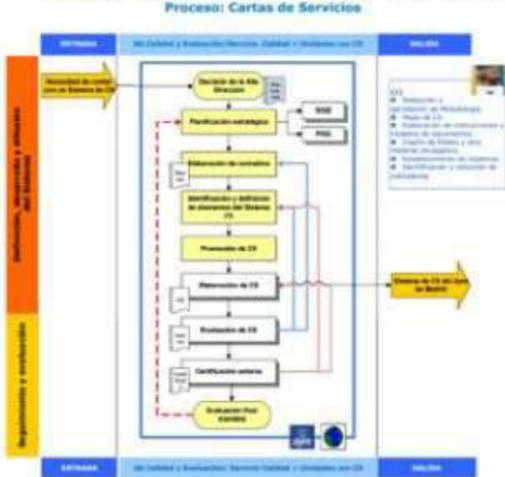
Compartir un mapa de indicadores.

La unidades afectadas aplican de manera homogénea los mismos procesos y subprocesos y miden sus indicadores.

Simplificación de trámites administrativos.

Mayor eficacia y coherencia para la ciudadanía.

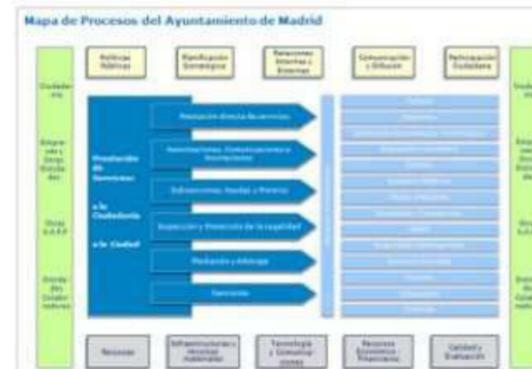
### Cartas de Servicios



### Distritos



### Ayuntamiento



## Descripción

### Grupos focales

Son dinámicas de trabajo en grupo para analizar propuestas de nuevos servicios o revisión de otros existentes que permiten incorporar la visión del usuario final.

Se realizan, por ejemplo, al final del proceso de elaboración de Cartas de Servicios, con ciudadanos que aportan su percepción.

### DAFO

Es una técnica de análisis que identifica las Debilidades (D), las Amenazas (A), las Fortalezas (F) y las Oportunidades de una organización, o de un área de gestión, para reducir incertidumbres y facilitar la toma de decisiones estratégicas. Sirve para identificar problemas pero planteando también alternativas posibles de solución a los mismos, y a partir de ahí desarrollar un Plan de Actuación.

Las fortalezas y las debilidades hacen referencia a la situación interna de la organización.

Las amenazas y las oportunidades hacen referencia al entorno externo de la organización.

### Cuadro de mando

Herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones y que recoge un conjunto coherente de indicadores que proporcionan a la alta dirección y a las funciones responsables una visión comprensible del negocio o de su área de responsabilidad.



INICIO



# Descripción

## Metodologías Agiles

Son nuevas formas de trabajar, basadas en las personas y sus interacciones, para conseguir una rápida adaptación al cambio y crear valor final para los destinatarios.

- Suponen un nuevo enfoque en la gestión de proyectos, más adaptativo.
- Se orientan a proyectos en contextos complejos, con alta incertidumbre y gran probabilidad de cambio en los requisitos.
- Ayudan a entender y dar soluciones reales a las necesidades de los usuarios y cubrir sus expectativas.
- Son eficaces para el diseño y rediseño de servicios.
- Se basan en la innovación como motor de cambio cultural en las organizaciones.

## Objetivos

Extender nuevas formas de trabajo individual y colectivo basadas en la innovación y la aplicación de principios ágiles.

Adaptación rápida a los cambios de cualquier tipo y entrega de valor a los destinatarios.

Generar y mantener una comunidad interna de usuarios para compartir experiencias y servir de motor de cambio: Comunidad Agile.

Se trabaja de forma más eficiente.

Se fomenta el autoliderazgo y la autonomía de los equipos.

Se potencia el intercambio de iniciativas y la difusión de las mismas en la organización.



## Previsiones 2019-2023

### Acciones generales:

- Revisión y actualización de criterios y metodología para la aplicación de herramientas de calidad en el Ayuntamiento de Madrid.
- Detección, coordinación y publicación de toda la información relativa al uso y resultados de la aplicación de herramientas de calidad en el Ayuntamiento de Madrid.

### Acciones internas:

- Impulso y promoción del uso de herramientas y metodologías de calidad
- Asesoramiento y apoyo a los unidades del Ayuntamiento que decidan aplicarlas en su entorno de trabajo.
- Formación en materia de herramientas, habilidades y metodologías de calidad al personal del Ayuntamiento
- Creación y coordinación de comunidades de conocimiento, favoreciendo su visibilidad en la organización.

**Objetivos presupuestarios:** Ver ficha de modelos de excelencia



# INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

Son medidas, métodos, actuaciones o experiencias que conducen a logros excepcionales, reportan ventajas de distinto tipo (económicas, sociales, etc.) y son replicables por otras organizaciones.



INICIO



## Descripción

### Objetivo

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

- Identificar y compartir buenas prácticas y experiencias de calidad.
- Adquirir metodologías que permitan conocer cómo se han desarrollado buenas prácticas, de tal manera que cualquier unidad pueda ponerlas en práctica adaptándolas a sus circunstancias concretas.
- Crear una Administración innovadora, pendiente de los cambios que se producen en su entorno y capaz de adaptarse a los nuevos retos aplicando soluciones dinámicas.
- Conocer las acciones e iniciativas de calidad emprendidas por otras unidades administrativas del Ayuntamiento de Madrid o de otras organizaciones para, en caso de decidir implantarlas, adaptarlas a las circunstancias concretas de la unidad que las implanta.
- Aumentar la motivación del personal de aquellas unidades que, ante los resultados obtenidos, ven recompensados los esfuerzos realizados por la mejora de la gestión municipal

### Responsabilidad e impulso

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



INICIO



## Situación actual

Una **buena práctica** es aquella que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, que se puede repetir en otro contexto y bajo circunstancias similares y que merece ser compartida y/o replicada.

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

### Puesta en marcha de metodologías de sistematización y evaluación de buenas prácticas

- Identificación, documentación, sistematización y validación de las experiencias y buenas prácticas que se desarrollan en las diferentes unidades municipales.
- Definición de los elementos conceptuales y metodológicos que favorezcan la divulgación y transferencia de buenas prácticas de una manera metódica y eficaz.
- Evaluación del impacto de la difusión de buenas prácticas en el Ayuntamiento de Madrid.
- Elaboración de recomendaciones para la identificación y sistematización de buenas prácticas.

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



Red de Entidades Locales por la Transparencia  
y la Participación Ciudadana



INICIO



## Situación actual

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



Ayuntamiento de Málaga



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

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

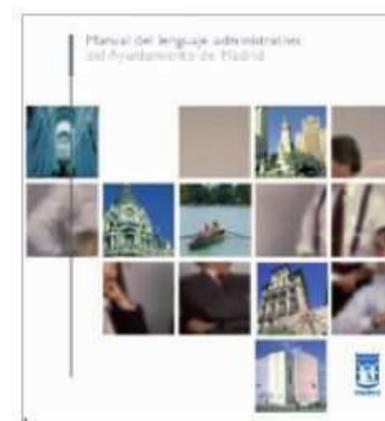


Evento Europeo de  
Usuarios del



**Elaboración de publicaciones** donde se recogen metodologías de trabajo, herramientas de calidad y mejora de la organización. Se publican en ayre para su conocimiento por toda la organización.

- Inventario de procedimientos del Ayuntamiento de Madrid.
- Guía metodológica para la elaboración y seguimiento del Mapa Estratégico y del Programa de Gobierno.
- Metodología de Cartas de Servicios.
- Metodología de autoevaluación, mejora y certificación con los Modelos CAF y EFQM.
- Guía para la realización de encuestas.



Manuales de portales y gestión de contenidos



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



INICIO



## Previsiones 2019-2023

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

#### Actuaciones:

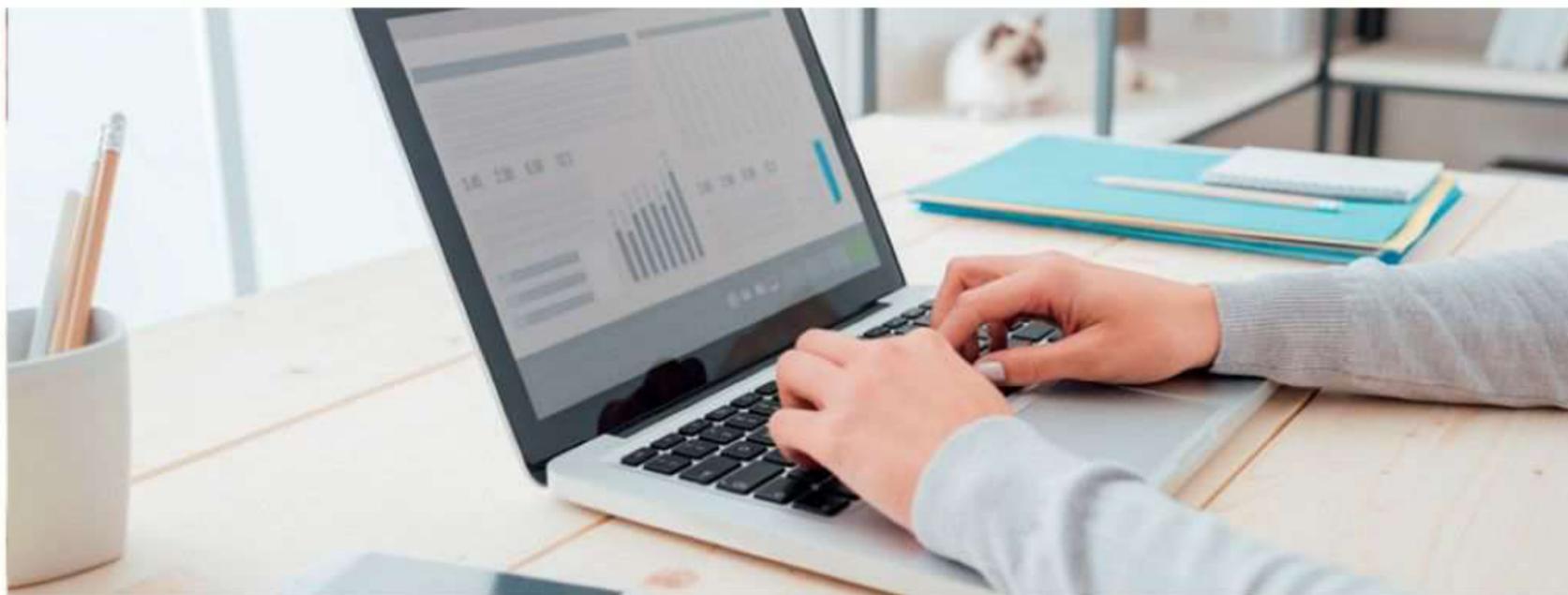
- Creación de una Base de Datos de Buenas Prácticas en materia de calidad
- Promoción del conocimiento de buenas prácticas de otras ciudades del mundo por parte de los servicios técnicos municipales, para mejorar la actividad del Ayuntamiento de Madrid
- Fortalecimiento de la imagen de Madrid en el mundo a través de las Redes de Ciudades, intercambiar buenas prácticas y situar a Madrid a la vanguardia de la gestión municipal a nivel global
- Aprobación de un código de buenas prácticas de los servicios públicos municipales
- Aprobación de un código de buenas prácticas de las empresas municipales
- Aprobación del código ético de los cargos públicos y personal directivo del Ayuntamiento de Madrid
- Posicionamiento del Ayuntamiento en todos los foros: FEMP, reuniones con el Ministerio de Hacienda, grupos de trabajo de reforma de la Financiación Local, etc.

#### Acciones internas

- Elaboración de una metodología de selección de Buenas Prácticas
- Gestión de base de datos/repositorio de Buenas Prácticas
- Comunicación y difusión de Buenas Prácticas
- Coordinación proyectos de Buenas Prácticas desarrollados por las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid.



# FORMACIÓN EN CALIDAD



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

**Dotar a los empleado/as públicos de las herramientas, técnicas y habilidades necesarias para mejorar la gestión y el desempeño profesional.**



*Resolución de 29 de diciembre de 2020 del Director General de Planificación de Recursos Humanos por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2021.*



INICIO

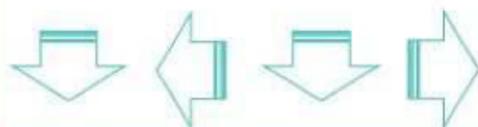


## Descripción

### Objetivo

- Proporcionar al personal municipal los conocimientos, técnicas y habilidades necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad y desarrollar con éxito los proyectos de calidad implantados en el Ayuntamiento
- Potenciar las capacidades individuales, generando un efecto dinamizador dentro de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid, mejorando el clima de trabajo y aumentando la motivación de sus profesionales.

### Responsabilidad e impulso



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

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

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

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

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

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



INICIO



## Descripción

### Materias y contenidos:

- **Generales o transversales**, que aportan una visión global de la calidad.
- **Instrumentos o herramientas de calidad**, centradas en metodologías concretas consolidadas.
- **Técnicas de calidad**, que buscan la mejora de capacidades y habilidades personales de gestión.

### Canales o medios:

- Aportar información** a través de los canales internos y externos de carácter corporativo: Intranet Ayre, redes sociales, correo, portales corporativos, etc.
- Dar formación**
  - EFAM: Cursos, sesiones y píldoras de autoformación.
  - Específicas de la SGCyE: Seminarios, Talleres y Formación diana (a los profesionales de calidad)
- Generar conocimiento**
  - Jornadas o encuentros
  - Comunidades internas de conocimiento
  - Comunidades externas de conocimiento



INICIO



## Descripción

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

Las acciones formativas se agrupan y gestionan según sus contenidos y van cambiando según las necesidades formativas de cada momento. En la mayoría de los casos son actividades abiertas a todo el personal municipal pero hay supuestos restringidos para unidades concretas (Línea Madrid, seguridad y emergencias, etc.)



### Cursos previstos de Calidad y Evaluación:

- Introducción a la Calidad
- Técnicas y herramientas en gestión de calidad
- Habilidades en gestión de calidad
- Introducción a las metodologías ágiles
- Coaching en la gestión de calidad
- Introducción a la comunicación clara
- Los Modelos de Excelencia CAF y EFQM y su aplicación en la Administración Pública
- Gestión de sugerencias y reclamaciones en PLATEA y generación de informes
- Evaluación de la gestión municipal



## Situación actual

Acciones formativas 2020	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Introducción a la Calidad	Semipresencial	1	50	50	21	3,94
Calidad y atención a la ciudadanía	Presencial	3	12	36	29	3,98
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	4,39
Coaching en la gestión de calidad	Presencial	1	20	20	21	D.N.D.
Introducción a la comunicación clara	Virtual	4	40	160	6	D.N.D.

Acciones formativas 2021	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Evaluación de la gestión municipal	Presencial	1	10	10	21	4
Introducción a la Calidad	Virtual	2	50	100	21	4,17
Técnicas y herramientas en gestión de calidad	Semipresencial	1	50	50	21	4,08
Habilidades en gestión de calidad	Presencial	3	12	36	29	4,4
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	4,64
Metodologías ágiles - nivel avanzado	Presencial	1	20	20	21	4,43
Coaching en la gestión de calidad	Presencial	1	21	21	21	3,79
Introducción a la comunicación clara	Virtual	4	40	160	6	4,23

Acciones formativas 2022	Modalidad	Nº ediciones	Plazas/ edición	Total plazas	Horas/ edición	Satisfacción
Evaluación de la gestión municipal	Presencial	1	10	10	21	
Introducción a la Calidad	Virtual	2	50	100	21	
Técnicas y herramientas en gestión de calidad	Semipresencial	1	50	50	21	
Habilidades en gestión de calidad	Presencial	3	17	51	29	
Introducción a las metodologías ágiles	Presencial	2	20	40	21	
Metodologías ágiles - nivel avanzado	Presencial	2	20	40	21	
Coaching en la gestión de calidad	Presencial	1	21	21	21	
Introducción a la comunicación clara	Virtual	4	40	160	6	
Sistemas de Gestión: cuadro de mando y procesos	Presencial	1	25	25	21	



# Previsiones 2019-2023

## Acciones internas:

- Impulsar comunidades de prácticas con las personas formadas en materia de calidad.
- Programar nuevos materiales didácticos: píldoras formativas, sesiones, cursos.
- Impartir acciones formativas en colaboración con otras Administraciones Públicas.

**Objetivos presupuestarios:** Ver ficha de modelos de excelencia



### PLAN DE FORMACIÓN EN CALIDAD

<b>Objetivo</b>	Dotar de { Herramientas, Técnicas, Habilidades } → a los empleados del Ayto de Madrid → para mejorar su gestión
-----------------	---

		Metodos/sistemas												
		Información			(Dar) Formación						(Generar) Conocimiento			
		Publicaciones web	Actividades difusión	News letter	Píldoras	E-learning	On line	Sesiones formativas	Seminarios (externos)	Talleres (internos)	Formaciones diana (*)	Jornadas	Comunidades internas	Comunidades externas
Materias (detección de necesidades)	Gral.	Introducción Calidad	√		√	√								
		Gestión de la Calidad	√		√		√			√	√			√
	Herramientas	Cartas de servicios	√	√	√	√				√		√	√	
		Modelos excelencia	√	√	√	√	√		√	√				√
		Normativas reguladoras	√	√	√	√							√	
		Buenas practicas	√		√	√								
		Metodologías ágiles	√	√	√	√		√			√	√	√	
	Técnicas	Habilidades de gestión	√		√			√						
		Coaching			√			√						
		Comunicación Clara	√	√	√	√			√			√		
Servicio - Ayto			EFAM				Servicio Calidad							

(\*) Aquí quedaría enmarcada la formación interna del servicio



# GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Los trabajadores y trabajadoras del Ayuntamiento de Madrid son su principal activo y la mejor garantía de una prestación de servicios excelente.

Consciente de ello, para el periodo 2020-2023 ha aprobado un ambicioso plan de transformación de la gestión del Recursos humanos, negociado con los sindicatos del Ayuntamiento, cuyas principales líneas se exponen a continuación.

En el mismo se hace referencia tanto a la mejora de la gestión de personal como al desarrollo profesional y laboral del mismo.

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

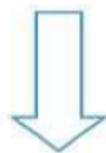


INICIO



## Descripción

Objetivo



Modernizar la gestión de las personas que desarrollan su actividad laboral en el Ayuntamiento de Madrid con el objetivo de avanzar hacia un nuevo modelo de gestión integral de recursos humanos que aporte eficiencia al funcionamiento de las estructuras municipales, con el fin de mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía.

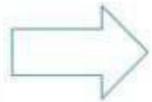


Una apuesta decidida por el empleo fijo y de calidad, que atribuye prioridad presupuestaria durante el período de vigencia a la función pública municipal y la excelencia en la prestación de los servicios.

Alinear la gestión de los recursos humanos del Ayuntamiento al modelo de ciudad que la ciudadanía reclama y merece y a su vez pondrá en el centro a las personas en el contexto de su organización, considerando a la plantilla municipal como la piedra angular de la acción de gobierno, manteniendo un compromiso firme con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Un cambio en la cultura organizativa orientando la misma hacia un modelo basado en una planificación ordenada a medio y largo plazo, la prevalencia del empleo estable, el cambio digital, la agilización y simplificación de procedimientos, la desconcentración de competencias, la polivalencia de funciones, una formación del personal adaptada a las necesidades de la organización y una proyección de valores éticos en la actividad diaria de la plantilla municipal.

Responsabilidad e impulso



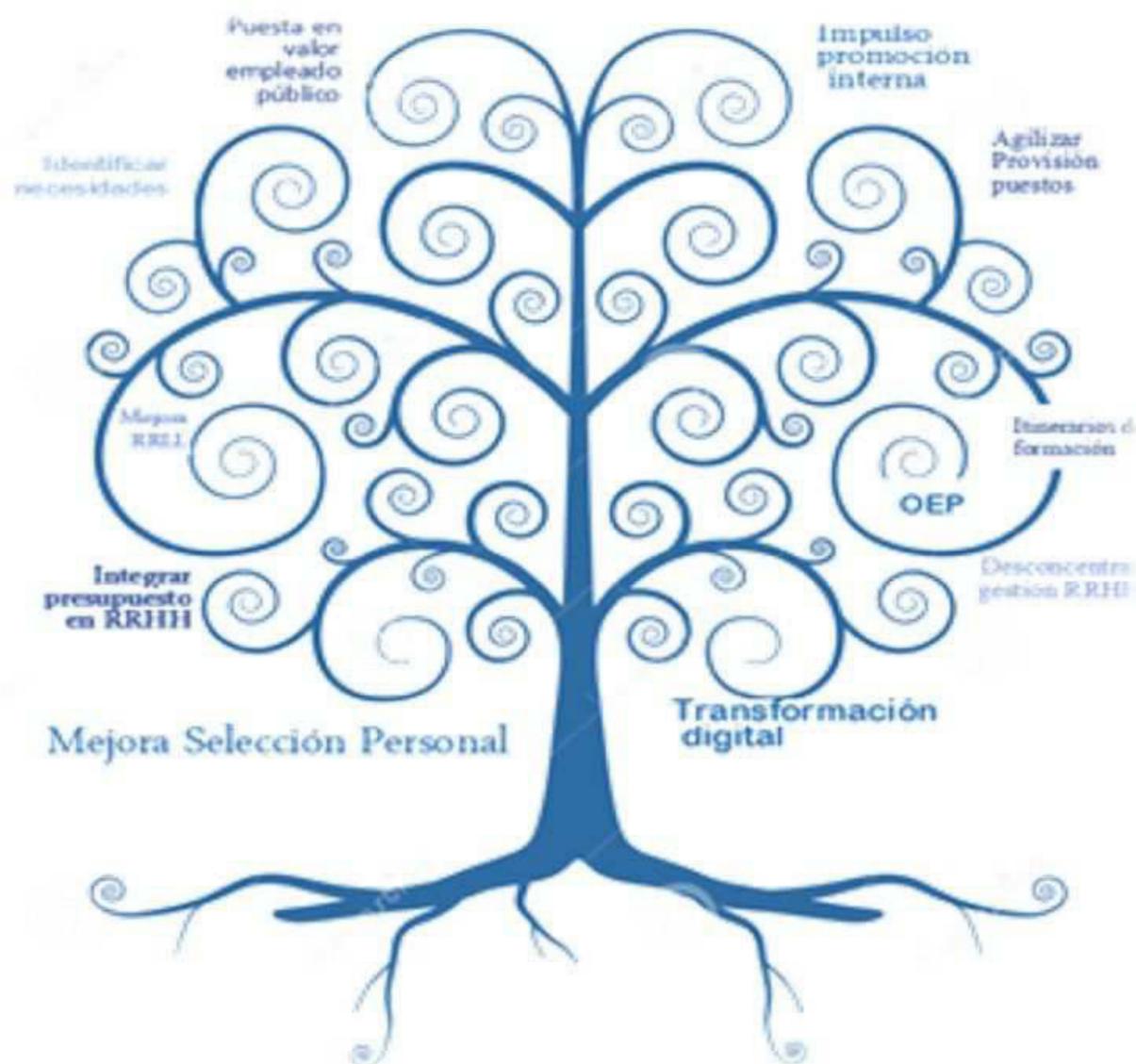
**Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos** del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

## Descripción

La ciudad de Madrid cuenta desde diciembre de 2019 con una **Estrategia de transformación de la gestión de los recursos humanos** para los años **2020-2023**, acordada con los sindicatos municipales, que contiene cuatro ejes de actuación con 25 medidas concretas con las que se quiere planificar, simplificar y digitalizar la política de personal en el Ayuntamiento.

Además, la estrategia contenía un **plan de choque** mediante 15 medidas urgentes que ha sido desarrollado en los tres meses siguientes.

Con esta Estrategia se avanza hacia un modelo basado en una planificación ordenada a medio y largo plazo, en la prevalencia del empleo estable, el cambio digital, la agilización y simplificación de procedimientos, la desconcentración de competencias, la polivalencia de funciones, una formación del personal adaptada a las necesidades de la organización y una proyección de valores éticos en la actividad diaria de una plantilla municipal de casi 38.000 empleados.



INICIO



# Descripción

**PRIMER EJE: Planificación de recursos humanos.**  
Se incorporan medidas con impacto estructural a medio y largo plazo, partiendo del análisis detallado de la situación de la plantilla en el Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos.

**SEGUNDO EJE. Impulso y optimización de la gestión del empleo público y el sistema de relaciones laborales.**  
Incluye medidas para el desarrollo de la carrera profesional, la provisión de puestos, el desempeño del trabajo, la acción social y las relaciones laborales de la plantilla municipal.



**TERCER EJE. Transformación digital**  
La digitalización como instrumento de modernización y agilización de la gestión tiene como objetivo la mejora de los procesos y su implantación en un entorno digital que mejorará las relaciones entre administración y la ciudadanía.

**CUARTO EJE. Gestión del cambio y puesta en valor de la plantilla municipal.**  
Comprende cuantas medidas tienden a la transformación del capital humano, las personas, tales como las relativas a los itinerarios formativos del personal al servicio del Ayuntamiento o la fijación de unos valores de la plantilla municipal como agente del poder público en el contexto de una sociedad democrática al servicio de la ciudadanía.

## Descripción

### Objetivo

La formación es un elemento básico e indispensable en el desarrollo de las competencias profesionales y personales, así como en el rendimiento de los recursos humanos que desempeñan su actividad en el Ayuntamiento de Madrid.

La formación desarrollada por la Escuela de Formación Municipal (EFAM) está orientada al desarrollo de las competencias profesionales y personales de los empleados/as municipales y a la cualificación específica de los diferentes colectivos de la organización, con el objetivo último de garantizar la racionalidad del funcionamiento de la Administración y su adecuación a las demandas de la ciudadanía.



### Responsabilidad e impulso

La **Dirección General Planificación de Recursos Humanos** tiene como misión integrar la formación en la planificación de los Recursos Humanos y en las necesidades de la organización, por ello, a través de la **Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid** que diseña, ejecuta y evalúa, la formación del personal municipal, a través del Plan anual de Formación del Ayuntamiento de Madrid y de otros programas.



INICIO



## Descripción

En la sesión de 16 de diciembre de 2021, la Comisión General de Formación del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos ha aprobado el **Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para 2022** con el apoyo unánime de las organizaciones sindicales.

[Resolución de 28 de diciembre de 2021 del Director General de Planificación y Recursos Humanos por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2022.](#)

El Plan de Formación para 2022 persigue los siguientes objetivos en el marco del Plan Operativo de Gobierno para el mandato 2019-2023, de la Estrategia de transformación de la gestión de recursos humanos 2020-2023, y del proyecto Madrid Talento:

1. Fomentar una formación de calidad adaptada a las necesidades de la persona, del puesto de trabajo y de la organización en un entorno VUCA (entorno volátil, incierto, complejo y ambiguo).
2. Formación de apoyo a la Estrategia de transformación de la gestión de recursos humanos y al proyecto Madrid Talento.
3. Formación para la transformación digital.
4. Innovación docente.



INICIO



## Situación actual

La información sobre recursos humanos del Ayuntamiento se puede consultar en

<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Recursos-humanos/>

En materia de empleo publico se puede consultar la información en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Educacion-y-empleo/Empleo/Oposiciones-y-bolsas-de-trabajo/>

Sobre condiciones de trabajo de los empleados del Ayuntamiento puede consultar:

[Acuerdo-Convenio sobre Condiciones de Trabajo Comunes al Personal Funcionario y Laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos para el periodo 2019-2022.](#)

El Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid se puede consultar en:

[Resolución de 28 de diciembre de 2021 del Director General de Planificación de Recursos Humanos por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2022.](#)

La información estadística sobre personal del Ayuntamiento se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Estadistica/Areas-de-informacion-estadistica/Organizacion-y-recursos-municipales-/Personal/>

## Situación actual

### Número de efectivos en la plantilla municipal

En mayo de 2022 constan 27.850 efectivos. La plantilla desciende desde los 28.015 efectivos en diciembre de 2010 hasta los 26.166 de 2015, año donde se inicia una senda ascendente hasta 2019, que en enero de 2021 se retoma. Si se suman los efectivos de las empresas municipales, el número de efectivos en diciembre 2021 ascendió a 39,313, lo que ofrece una tasa de 11.9 efectivos por cada 1.000 habitantes.

### Nivel de titulación

El subgrupo de titulación C1 (título de bachiller o técnico) integra al 45% del funcionariado, el 27% tiene titulación universitaria (A1, 11% y A2 16%), un 22% son C2 (título de graduado en enseñanza secundaria, obligatorio) y el 5,6% pertenece al subgrupo E (sin requisito de titulación).

### Género de los efectivos

La proporción global en el Ayuntamiento de Madrid es de 46% mujeres y 54% hombres, manteniéndose dentro del rango de equilibrio del 40%-60% exigido por la Ley Orgánica 3/2007 en todas las tipologías de personal (funcionario, laboral y directivo).

### Edad de los efectivos

La plantilla está envejecida, con una edad media en torno a los 50,8 años, llegando los 53,4 en los titulados superiores.

### Tipología de personal

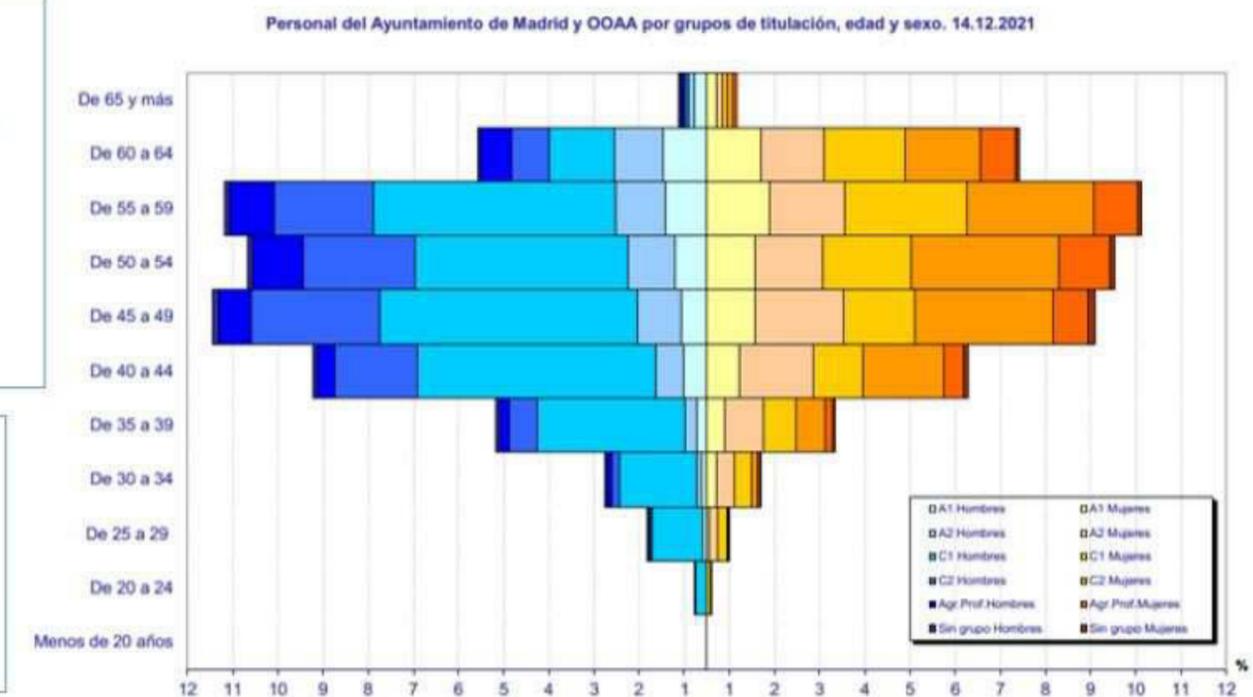
El 82% de los efectivos del Ayuntamiento de Madrid es personal funcionario, 17% personal laboral y un 1% personal directivo eventual. Es más parecido a la Administración General del Estado que al resto de la Administración local española.

### Temporalidad

La temporalidad presenta una tendencia ascendente, llegando al 23.2% (6,336 empleados) del personal funcionario y laboral en diciembre de 2021, aunque con grandes diferencias entre ambos grupos (15.8% de personal funcionario interino y 57.8% de personal laboral temporal).

### Dispersión corporativa

Hay 233 categorías, de las que 31 integran al 82% del personal municipal.



## Situación actual

PROGRAMA	PLAN DE FORMACIÓN 2021	PLAN DE FORMACIÓN 2022
1-Programa jurídico-administrativo	1-Programa jurídico-administrativo	1-Programa jurídico-administrativo
2-Programa económico-tributario	2-Programa económico-tributario	2-Programa económico-tributario
3- Programa de habilidades directivas y otras competencias profesionales	3-Programa de habilidades directivas y otras competencias profesionales	3-Programa de competencias directivas
4- Programa de comunicación y atención al ciudadano	4-Programa de comunicación y atención al ciudadano	4-Programa de comunicación y atención al ciudadano
5.-Programa de gestión pública y de recursos humanos	5.-Programa de gestión pública y de recursos humanos	5.-Programa de gestión pública y de recursos humanos
6. Programa de prevención de riesgos laborales.	6. Programa de prevención de riesgos laborales.	6. Programa de prevención de riesgos laborales.
7.- Programa de informática y competencias digitales.	7.- Programa de informática y competencias digitales.	7.-Programa de competencias digitales.
8. Programa de ofimática.	8. Programa de ofimática.	Se integra en el 7.
9. Programa de idiomas.	9. Programa de idiomas.	8. -Programa de idiomas.
10.Programa de formación de formadores.	10. Programa de formación de formadores.	9.-Programa de formación de formadores.
11. Programa de formación específica	11.Programa de formación específica	10.-Programa de formación específica y otras competencias profesionales.
12. Itinerarios Formativos	12.Itinerarios formativos	11.Itinerarios formativos
		12. Programa de acogida y de apoyo a la carrera administrativa
		13.Programa de bienestar



# Previsiones 2019-2023

## Actuaciones del Plan Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal

**Estrategia/Proyecto:** Madrid 2020-2023: Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos

### Actuaciones:

- Aprobación de Madrid 2020-2023: Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos
- Agilización y digitalización de los procesos selectivos, con el fin de impulsar el empleo estable y de calidad
- Análisis de los procesos selectivos con el fin de simplificarlos y agilizarlos. Creación de una Comisión de Selección
- Aprobación de planes de choque temporales para agilizar procedimientos concretos mediante incentivos a los empleados públicos que voluntariamente se adhieran
- Convocatoria de todas las plazas de las ofertas de empleo pendientes
- Creación de una bolsa de trabajo electrónica, para mejorar la gestión de la contratación de interinos
- Creación del expediente digital para tramitar los expedientes de modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT)
- Determinación de las necesidades de personal en Distritos, Áreas de Gobierno y Organismos Autónomos
- Gestión de la línea de acción social ayudas de transporte fomentando la utilización del transporte público
- Implementación de un proyecto para la automatización de la presentación de instancias y la gestión de las listas de los procesos selectivos
- Impulso de la carrera profesional favoreciendo la promoción de las categorías de grupos inferiores a los superiores a través de procesos de promoción interna. Elaboración de una OPE de promoción interna cada uno de los años del mandato
- Impulso de la igualdad de oportunidades: acceso al empleo de las personas con discapacidad intelectual
- Optimización de la gestión y acceso al Registro de Bienes e Intereses del Personal Directivo
- Plan de Bienvenida del personal municipal que se incorpora al Ayuntamiento de Madrid
- Potenciación del teletrabajo al objeto de favorecer la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados municipales
- Programa de Formación directiva
- Racionalización y transformación digital de los procedimientos en materia de ayudas de acción social del personal del Ayuntamiento, de régimen jurídico del personal y de relaciones laborales.
- Reformulación de las categorías profesionales de contratación en el Ayuntamiento, que faciliten la contratación de profesionales con formación y/o titulación específica en trabajo comunitario, tanto desde la perspectiva social como de la vinculada a salud
- Refuerzo de la formación, adaptada a las nuevas demandas, con utilización de los recursos digitales: cursos virtuales, acciones de autoformación y seminarios virtuales interactivos (webinar)
- Regulación del teletrabajo en el Ayuntamiento de Madrid como fórmula estable, negociada con los agentes sociales y que sirva para favorecer la conciliación entre la vida personal y laboral, así como el cuidado del medio ambiente
- Revisión de los procesos de provisión de puestos de trabajo por los sistemas de Concurso de Méritos y Libre Designación: desconcentración y digitalización
  - Revisión integral de las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT)
  - Revisión y racionalización de los puestos de libre designación tras su análisis y valoración



# OBSERVATORIO DE LA CIUDAD



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

El **Observatorio de la Ciudad**, órgano encargado de la difusión e información a la ciudadanía de los resultados de la **evaluación de la gestión municipal**

Creado inicialmente en 2006 en respuesta al Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 2004, actualmente se regula por *Decreto del Alcalde de 27 de febrero de 2020*.



INICIO



## Descripción

### Objetivo

El Observatorio de la Ciudad tiene una doble finalidad:

**Interna:** consistente en promover e impulsar la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación proporcionando a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios.

**Externa:** dirigida a difundir los resultados de la evaluación, la transparencia y la participación a la ciudadanía, informando de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento.

- Impulsa de forma institucional la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación, difundiendo e informando de sus resultados a la ciudadanía, y teniendo en cuenta especialmente la percepción que ésta tiene de la calidad de los servicios municipales.
- Permite la difusión e información a la ciudadanía de los resultados de la evaluación de la gestión municipal.

### Responsabilidad e impulso

El Observatorio de la Ciudad se adscribe al Área de Gobierno de **Vicealcaldía**, competente en materia de calidad, y seguimiento y evaluación del plan estratégico.

La gestión de sus sistemas de información y el apoyo al órgano colegiado corresponde a la **DG de Transparencia y Calidad**.



INICIO



## Descripción

El Observatorio de la Ciudad, como órgano colegiado con funciones de impulso, seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana, tiene como finalidad impulsar de forma institucional la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación, difundiendo e informando de sus resultados a la ciudadanía, y teniendo en cuenta especialmente la percepción que ésta tiene de la calidad de los servicios municipales.

### Funciones

- a) **Evaluar la gestión** municipal y el nivel de calidad de los servicios prestados mediante los Sistemas de información establecidos, con el objetivo de rendir cuentas a la ciudadanía.
- b) Promover la **transparencia** de la actividad municipal y contribuir al derecho de acceso a la información relativa a la misma.
- c) Incorporar la **voz de la ciudadanía** para establecer las prioridades de la política municipal mediante estudios de opinión, sugerencias y reclamaciones, y otros canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid.
- d) Proponer la realización de **actividades concretas** de evaluación, transparencia y participación ciudadana en la organización municipal.
- e) Difundir la información relacionada con el Observatorio de la Ciudad a través del **portal web institucional** del Ayuntamiento o mediante cualquier otro medio considerado oportuno.
- f) Elaborar y armonizar los parámetros generales de **recogida y análisis de la información** contenida en los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad.
- g) Prestar **asesoramiento** a la organización municipal en las materias que le son propias.
- h) Promover actividades de **promoción, formación, evaluación y sensibilización** para un mejor conocimiento de las materias que le son propias.
- i) **Colaborar**, en las materias que le son propias, con organizaciones de naturaleza análoga.

[INICIO](#)

## Descripción

### Sistemas de información del Observatorio de la Ciudad

- a) **Plan Estratégico:** instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad. Recoge un conjunto de objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación de la actuación municipal.
- b) **Plan Operativo de Gobierno:** instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las acciones a desarrollar a lo largo del mandato para dar respuesta a la estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.
- c) **Presupuestos:** instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.
- d) **Evaluación:** conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales.
- e) **Cartas de Servicios:** instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.
- f) **Percepción Ciudadana:** conjunto integrado de estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía.
- g) **Sugerencias y Reclamaciones:** instrumento para la recepción, gestión y análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía para poner en marcha acciones de mejora.
- h) **Gobierno Abierto:** conjunto de programas e instrumentos para potenciar la transparencia, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.
- i) **Cualesquiera otros planes, programas o documentos análogos** elaborados para la ordenación de la actividad de la Administración Municipal.

[INICIO](#)

## Situación actual

Toda la información sobre el Observatorio de la Ciudad se puede consultar en

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/>

The screenshot shows the website for the Observatorio de la Ciudad. At the top, there is a navigation menu with links for Trámites, Actualidad, El Ayuntamiento, Distritos, Oposiciones, and Contacto. Below this is a large banner with the text 'OBSERVATORIO DE LA CIUDAD'. Underneath the banner, there are several menu items: En portada, Gobierno, El Pleno, Alcaldía, Organización municipal, Gobierno abierto, Publicaciones y convocatorias, and Medios de comunicación. A 'Lo más visto' section follows, listing 'Plan Estratégico de la Ciudad de...', 'Plan Operativo del Gobierno para...', and 'Planes Estratégicos anteriores'. The main content area is titled 'Observatorio de la Ciudad' and features a 'Presentación' section with a blue header. Below this, there are four featured articles: 'Plan Estratégico', 'Plan Operativo de Gobierno', 'Cartas de Servicios', and 'Evaluación', each with a small image and a brief description. A sidebar on the left contains a 'Portada' section with various links like 'Composición', 'Funcionamiento', 'Actividad (sesiones)', 'Áreas de Acción', 'Sistemas de información', 'Plan Estratégico', 'Plan Operativo de Gobierno', 'Presupuestos', 'Evaluación', 'Cartas de Servicios', 'Percepción Ciudadana', 'Sugerencias y reclamaciones', 'Gobierno Abierto', and 'Normativa'.

El valor añadido que proporciona el Observatorio de la Ciudad es la **sinergia** que se produce al analizar de forma **simultánea sus fuentes de información**, permitiendo conocer con objetividad y fiabilidad la actividad y funcionamiento municipales y su valoración por parte de la ciudadanía.



## Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

**Eje Estratégico:** Madrid, responsable, transparente y fácil

**Objetivo Estratégico:** Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

**Estrategia/Proyecto:** Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

**Actuación:** Redefinición del Observatorio de la Ciudad como herramienta de evaluación y rendición de cuentas

### Fases o hitos previstos 2019-2023:

1. Elaboración y aprobación del nuevo decreto del Observatorio de la Ciudad.
2. Constitución del órgano colegiado Observatorio de la Ciudad.
3. Nueva presentación de la información del Observatorio a la ciudadanía.

### Indicadores complementarios:

1. Sesiones del Observatorio de la Ciudad celebradas en el mandato
2. Valoración dada por las personas usuarias a la página de madrid.es Observatorio de la Ciudad



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)



# EVALUACIÓN INTEGRAL DE PLANES, PROGRAMAS Y POLÍTICAS



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

Conjunto integrado de **evaluaciones** realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de **valorar** planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales, para su mejora continua.

*Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid del 27 de junio de 2018 para promover la realización de evaluaciones de políticas públicas (Punto 36)*



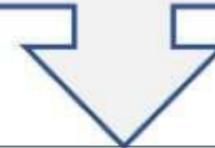
INICIO



## Descripción

### Objetivo

Valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales, **para** su mejora continua



**La retroalimentación o mejora (improvement)** - Recibir “feedback” sobre las acciones o intervenciones que se llevan a cabo para mejorarlos y progresar.

**La ilustración o comprensión para acciones futuras (enlightenment)** - Ilustrar, aclarar, dar luz, comprender qué está pasando y cómo funciona la acción pública evaluada, generar conocimiento organizativo y contrastar teorías que sirvan para actuaciones futuras.

**El control de responsabilidades y la rendición de cuentas (accountability)** - “Rendir cuentas” en la acepción más flexible del término, no se restringe exclusivamente a los aspectos económicos sino también a la responsabilidad social y política; la ciudadanía tiene derecho a saber en qué y cómo se está empleando el dinero público. La evaluación facilita información para la toma de decisiones.

La evaluación es una secuencia, es un proceso integral presente en todas las fases de la acción pública que, usando una variedad de métodos de investigación, determinan el **valor** de dicha acción, con el **triple objetivo** de mejorarla, incrementar el conocimiento sobre ella y mostrar a los grupos interesados su desempeño apropiado.



INICIO



# Descripción

Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, evalúa planes, programas y proyectos municipales. Las **unidades municipales realizan** evaluaciones conforme a los criterios que le son propios (económicos, sociales, medioambientales, ...) **y envían** al Observatorio de la Ciudad la documentación sobre las evaluaciones sectoriales realizadas.

**Evaluación:** conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar **planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales**, para su mejora continua.

Objeto de la evaluación

- planes, programas y proyectos
- servicios, unidades, organizaciones, empresas y entidades
- iniciativas legislativas y estrategias

Acción pública

**Estructura**  
Es la organización relativamente estable de distintos tipos de recursos para alcanzar los fines del proyecto.

Necesidades sociales

**Procesos**  
Secuencia de actividades que genera un valor respecto a una determinada situación.

**Resultados**  
Cambios en la población o en las poblaciones.

Estos elementos deben evaluarse tanto individualmente considerados, como en su conjunto, desde una perspectiva sistémica integral.



## Descripción

Conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales, para su mejora continua.

Finalidad de la evaluación

**Valorar:** supone **comparar** de forma sistemática los elementos y resultados de la **acción pública** evaluada con un conjunto de estándares implícitos o explícitos como medio para contribuir a su mejora. Para ello hay que:

- 1º. Identificar los **criterios conforme a los cuales evaluar:** económicos, sociales, medioambientales, de calidad (expectativa y satisfacción de los destinatarios),...
- 2º. Establecer **indicadores y estándares.**
- 3º. **Medir** el rendimiento de la acción pública evaluada y **compararla** con los estándares establecidos.
- 4º. Sintetizar los resultados en un **juicio de valor.**

Técnicas y fuentes



INICIO



## Descripción

**Técnicas y fuentes de evaluación:** permiten obtener la información necesaria para la evaluación (instrumentos de recogida de datos)

**Técnicas cuantitativas:** operan cuantificando, es decir, los datos se expresan en números y se tratan mediante un análisis agregado. Esta visión trabaja con la realidad social a través de variables, que permiten el tratamiento de la información a través de procedimientos estadísticos.

**Técnicas cualitativas:** analizan categorías, valoraciones, motivaciones, estructuras y disposiciones de personas y grupos sociales ante una realidad social dada, en lo que también se ha denominado perspectiva estructural

- Encuesta
- Observación (participante y no participante)
- Entrevista (estructurada / no estructurada)
- Focus group - Grupo de discusión
- Historia de vida
- Registros
- Análisis documental, de la producción audiovisual, socio-espacial
- Toma de imágenes.

**Fuentes primarias:** la información produce en el proceso de evaluación; son diseñadas, aplicadas y depuradas en el propio proceso.  
**Fuentes secundarias:** la información ya se había producido anteriormente, existen con independencia del proceso de evaluación. Entre ellas están las estadísticas, memorias institucionales, documentación sobre la acción evaluada (ejem. informes de seguimiento), la normativa, evaluaciones previas, etc.



INICIO



## Descripción

La información sobre las evaluaciones realizadas en el Ayuntamiento se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Evaluacion/>

The screenshot shows the website interface for 'CALIDAD Y EVALUACIÓN'. The top navigation bar includes links for 'En portada', 'Gobierno', 'El Pleno', 'Alcaldía', 'Organización municipal', 'Gobierno abierto', 'Publicaciones y convocatorias', and 'Medios de comunicación'. The main content area features a breadcrumb trail 'El Ayuntamiento > Calidad y E...' followed by the title 'Evaluación'. Below the title is a descriptive paragraph: 'Conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diversas unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales, para su mejora continua.' This is followed by three sub-sections: 'Evaluaciones de Calidad', 'Evaluaciones Medioambientales', and 'Evaluaciones Económico Presupuestarias', each with a brief description. The left sidebar contains a menu with items like 'Portada', 'Plan Estratégico', 'Plan Operativo de Gobierno', 'Percepción Ciudadana', 'Modelos de Calidad y Excelencia', 'Sugerencias y Reclamaciones', 'Evaluación' (highlighted), 'Comunicación Clara', and 'Memorias'. At the bottom, there are navigation icons for back, home, and forward, with the home button labeled 'INICIO'.



INICIO



## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)

