

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2015-2019

Ayuntamiento de Madrid,
un compromiso con la CALIDAD +

Dirección

Pablo Soto Bravo. Concejal del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Javier Moscoso del Prado Herrera. Director General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

Coordinación y supervisión

María Villanueva Cabrer. Jefa de Servicio de Calidad

Equipo de trabajo

Luisa Ana Blanco Losada. Subdirectora General de Administración Electrónica

Joaquín Meseguer Yebra. Subdirector General de Transparencia

José Antonio Antona Montoro. Subdirector General de Calidad y Evaluación

Rosa Rodríguez Gutierrez. Subdirectora General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional

Nieves Ramírez Neila. Subdirectora General de la Oficina de la Delegación de Protección de Datos

Carmen Cuartero Gutiérrez. Jefa de Servicio de Evaluación

Esperanza García de Paso Gómez. Jefa de Servicio de Coordinación de la intranet

Delia Domínguez Álvarez. Jefa de Departamento de Organización

Carmen Fernández Hijón. Jefa de Departamento de Modelos de Calidad

Colaboración

Daniela Estevez Chavez.

Claudia Villoslada Tricio.

Alumnas en prácticas del Master en Democracia y Gobierno

de la Universidad Autónoma de Madrid (cursos 2016-2017 y 2018-2019, respectivamente)

© 2019 Ayuntamiento de Madrid

Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad

Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto

Ayuntamiento de Madrid

Reservados todos los derechos

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2015-2019

Índice

Presentación.....	1
Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid	2
Antecedentes	4
Objetivos	6
Competencias	7
Bases o principios.....	8
Contenido.....	10
Evaluación	12
<hr/>	
1. Atención Integral a la Ciudadanía.....	16
2. Administración Electrónica	24
3. Plan Estratégico	32
4. Plan de Gobierno	37
5. Cartas de Servicios	45
6. Modelos de Excelencia CAF y EFQM	55

7. Normas ISO, EN y UNE	65
8. Percepción Ciudadana	72
9. Sugerencias y Reclamaciones	83
10. Transparencia	93
11. Datos Abiertos	102
12. Protección de Datos	109
13. Gestión por Procesos.....	116
14. Intranet Municipal “Ayre”	122
15. Formación en Calidad	130
16. Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas.....	136
17. Comunicación Clara.....	142

Presentación

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

Una Ciudad de Calidad es aquella

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

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

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid

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

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

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

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

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

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

La calidad demanda un esfuerzo común para superar las expectativas ciudadanas

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

La calidad presupone un interés compartido: crear valor

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

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

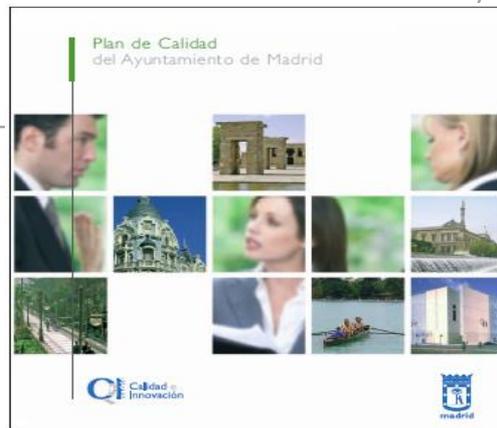
La calidad es un cambio desde unas formas de trabajo reactivas ante los problemas, a un nuevo modelo orientado a la anticipación, la innovación y la implicación

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

Antecedentes del Plan de Calidad 2015-2019

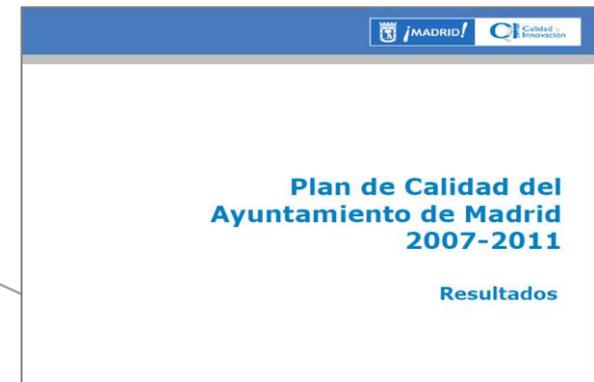
2003 – 2007

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



2007 – 2011

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



2011 – 2015

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



Plan de Calidad 2015-2019

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

Objetivos

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

Los **objetivos específicos** son:

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

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

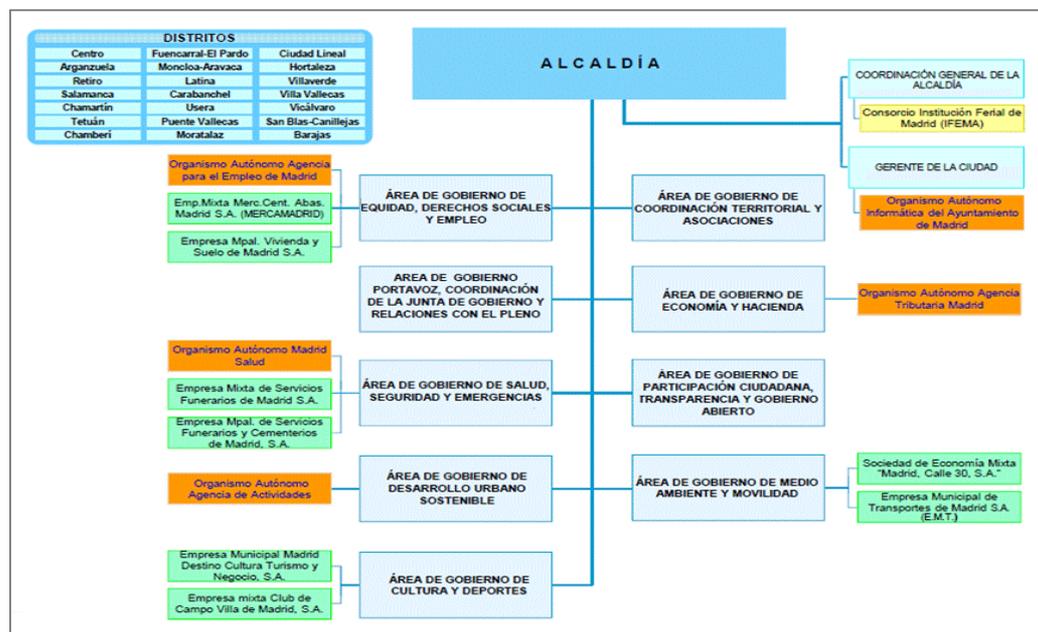
Competencias

Conscientes de la importancia de contar en la organización con una unidad de coordinación e impulso de la calidad, en 2003 el Ayuntamiento de Madrid crea una unidad para promover el avance hacia la calidad, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, denominada desde 2018 **Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad (en adelante DGT,AEyC)**.

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

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

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



Bases o principios del Plan de Calidad

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

1. Orientación a la ciudadanía

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

Necesidad/
Expectativa - Percepción = Satisfacción de
la ciudadanía

2. Compromiso de la Dirección (liderazgo)

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

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

3. Implicación y participación activa del personal

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

4. Gestión eficaz, eficiente y responsable

La calidad exige una gestión

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

5. Mejora continua

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

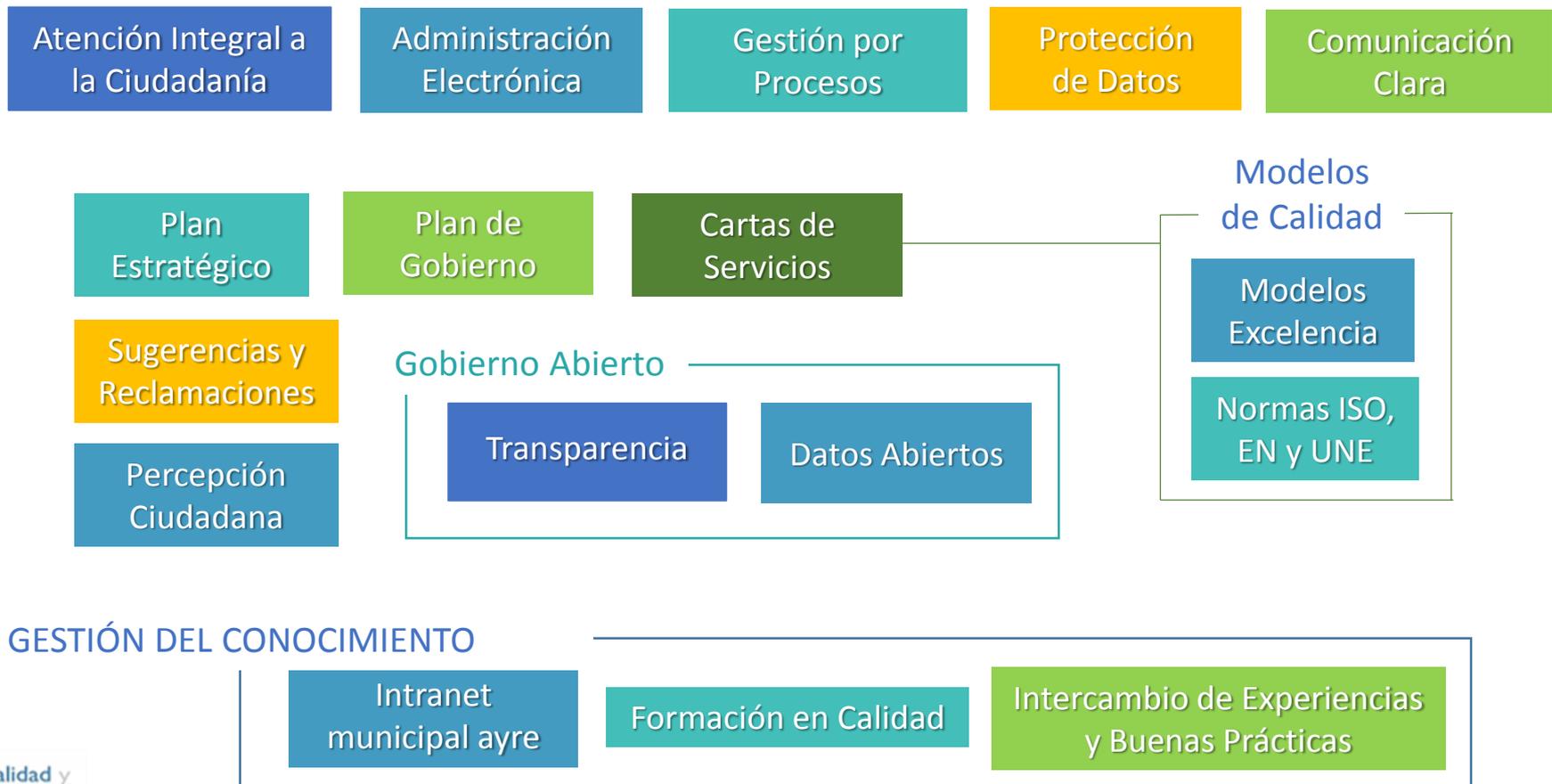
La mejora continua ■ debe ser vista como una actividad continuada y regular. ■ Debe basarse en el Ciclo PDCA o ciclo de Deming y sus 4 pasos: Plan (Planificar), Do (Hacer), Check (Controlar o Verificar) y Act (Actuar). ■ Exige medir (lo que no se mide, no se puede mejorar) y controlar de forma continua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

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

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

Contenido

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



Contenido -> Proyectos de Calidad

De cada uno de los Proyectos que integran el Plan 2015 – 2019 se recoge:

- normativa reguladora, ■ objetivos,
- destinatarios/as, ■ ventajas,
- responsabilidades,
- descripción,
- datos de sus indicadores más relevantes y
- actuaciones / resultados del mandato 2015-2019

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

UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE y EFICAZ

Y al Objetivo Estratégico:

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

Eje Estratégico:

UN GOBIERNO DEMOCRÁTICO, TRANSPARENTE Y EFICAZ

Objetivos Estratégicos asociados al Eje Estratégico:

Incluir la participación ciudadana en la toma de decisiones

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

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

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

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

Evaluación

Para la evaluación del Plan 2015-2019 se consideran las **actuaciones planificadas** para cada uno de los Proyectos que lo integran y sus indicadores. Estas actuaciones son las establecidas en el Plan de Gobierno; en algún caso (así por ejemplo, ayre) se considera alguna actuación más.

Proyecto		Actuaciones planificadas	Actuaciones finalizadas	Actuaciones en curso	Actuaciones aplazadas	Indicadores	Grado de cumplimiento
1. Atención a la Ciudadanía	Mejora de la red de atención a la ciudadanía	2 (5 y 8 fases)	2 (5 y 8 fases)	---	---	6	70
	Personalización y proactividad de los servicios	2 (4 y 4 fases)	2 (4 y 4 fases)	---	---		41
	Sistema de Registro y Gestión de Avisos Multicanal	1 (5 fases)	1 (5 fases)	---	---		100
2. Administración Electrónica		1 (7 fases)	1 (7 fases)	---	---	5	100
3. Plan Estratégico		---	---	---	---	3	---
4. Plan de Gobierno		1 (5 fases)	1 (5 fases)	---	---	5	100
Modelos de Calidad	5. Cartas de Servicios	1 (5 fases)	1 (5 fases)	---	---	8	100
	6. Modelos Caf y EFQM	1 (5 fases)	1 (5 fases)	---	---	2	100
	7. Normas ISO, EN y UNE	---	---	---	---	2	---
8. Percepción Ciudadana		1 (3 fases)	1 (3 fases)	---	---	3	100

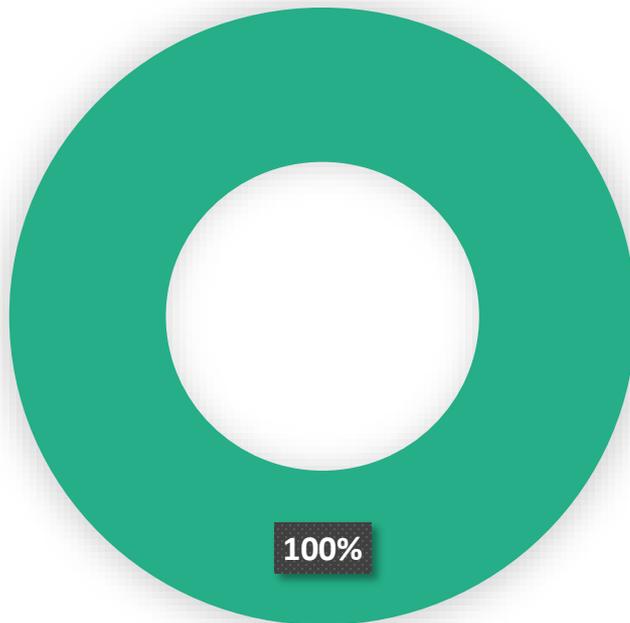


Evaluación

Proyecto	Actuaciones planificadas	Actuaciones finalizadas	Actuaciones en curso	Actuaciones aplazadas	Indicadores	Grado de cumplimiento
9. Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	1 (5 fases)	1 (5 fases)	---	---	11	85
10. Transparencia	5 (5 - 3 - 3 - 5 y 3 fases)	5	---	---	8	100
11. Datos Abiertos	1 (4 fases)	1 (4 fases)	---	---	7	100
12. Protección de Datos	1 (7 fases)	1 (7 fases)	---	---	17	---
13. Gestión por procesos	---	---	---	---	2	---
14. Intranet municipal AYRE	2 (3 y 4 fases)	2 (3 y 4 fases)	---	---	5	100
15. Formación en Calidad	---	---	---	---	2	---
16. Buenas Prácticas	---	---	---	---	0	---
17. Comunicación Clara	---	---	---	---	5	---
TOTAL: 17	20	20	---	---	91	91,3%

Evaluación

Proyectos / Actuaciones



- Actuaciones planificadas: 20
- Actuaciones finalizadas: 20
- Actuaciones en curso: --
- Actuaciones aplazadas: ---
- Indicadores totales: 91



100% finalizadas



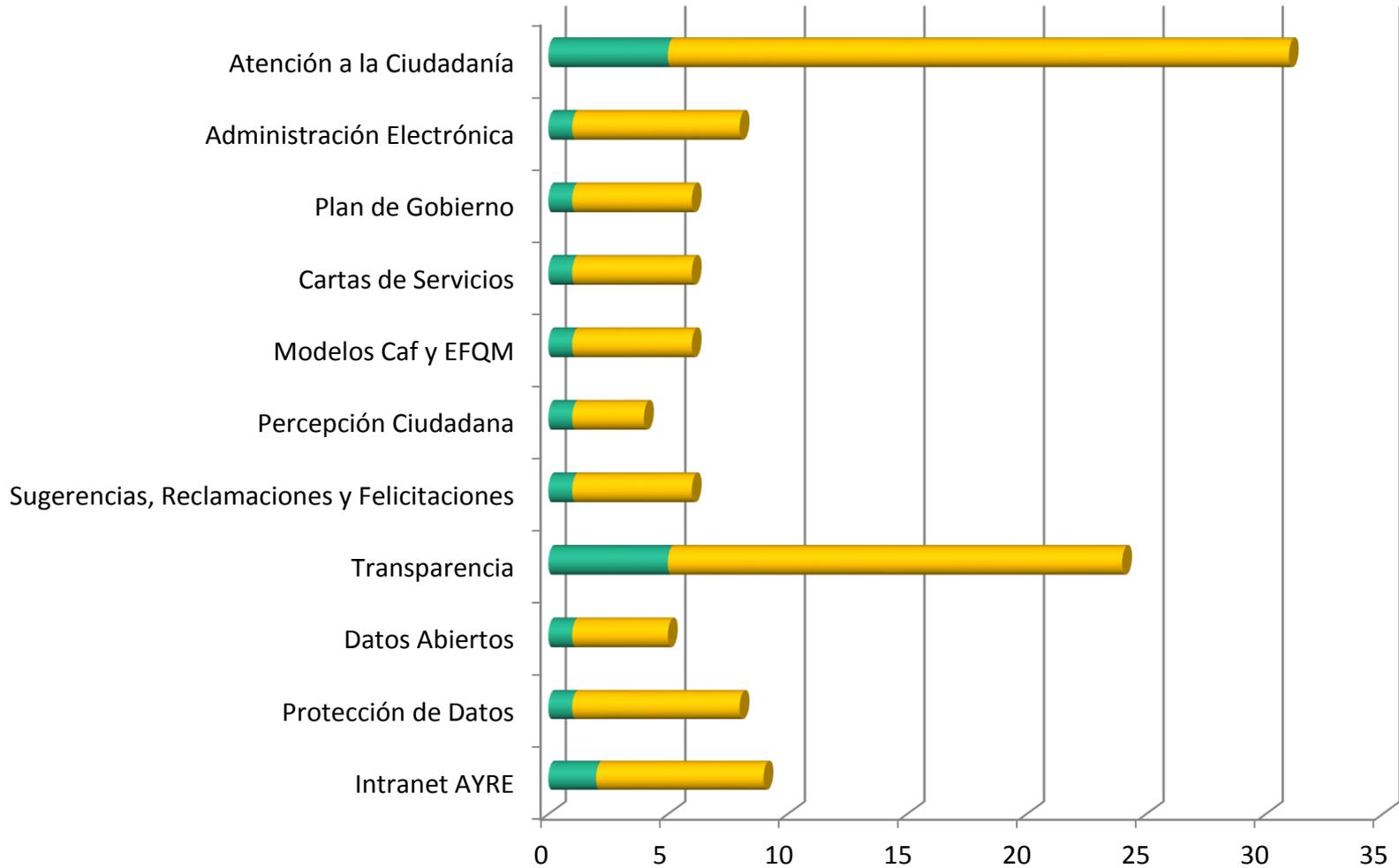
0% en curso



0% aplazadas

Evaluación

Proyectos - Actuaciones - Fases



Atención Integral a la Ciudadanía



Canales presencial, telefónico y telemático



Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs)



Teléfono 010



Portal web madrid.es



Redes sociales



Ap. móviles

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

- *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*

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

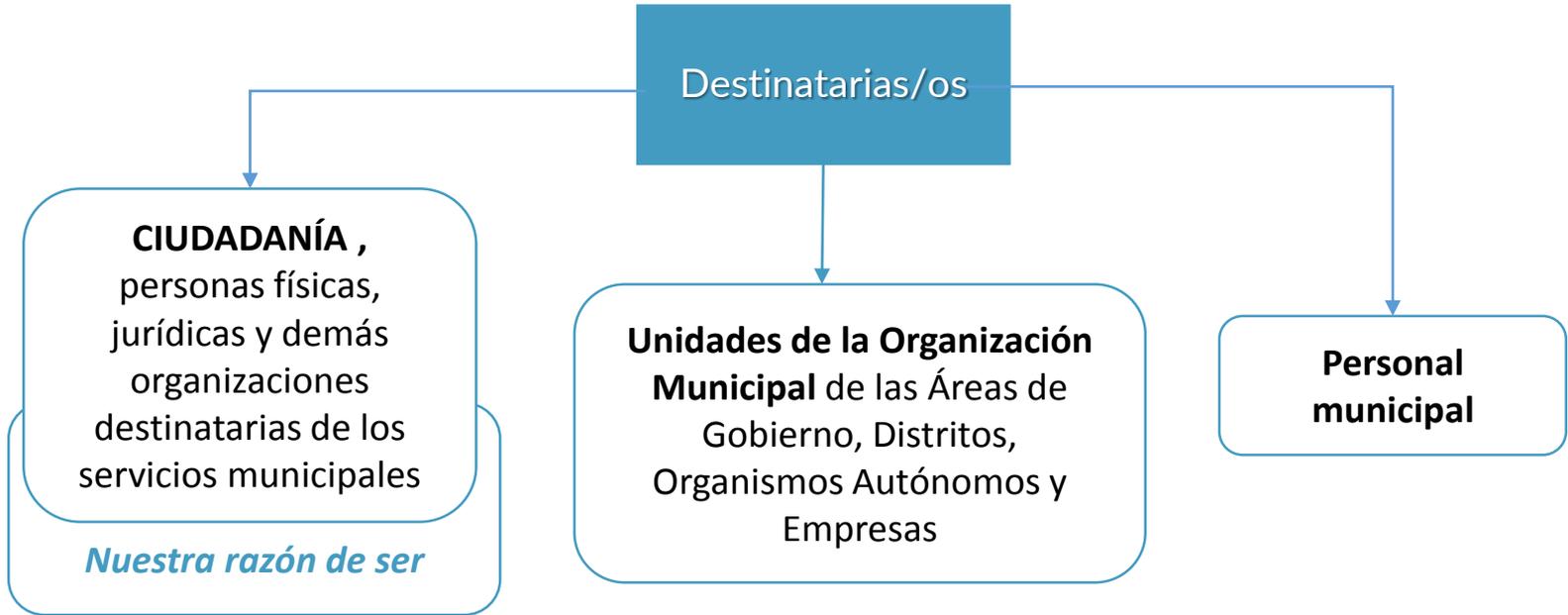
Descripción

Datos Indicadores

Metas / Resultados 2015-2019

Objetivo

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



Responsabilidades

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

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

Ventajas

Acerca el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía

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

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

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

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

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



Descripción



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

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



Canal presencial, telefónico y telemático



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

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

Canal telefónico → Teléfono 010

Teléfono único de atención **gratuito desde el 1 de marzo de 2019** ■ 24 x 7 x 365 ■ Atención en idiomas: español, inglés, francés ■ Accesible para personas con discapacidad auditiva



Descripción

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

-> Redes Sociales



Linea Madrid @Lineamadrid · 39 min
Te ofrecemos alternativas... 😊
Cierre temporal de la oficina de atención a la ciudadanía de Puente de Vallecas
goo.gl/jHLguX



Portal web del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Contacto Idioma

Lo más visto Bolsa de Trabajo. Solicitud de ad... Multas de circulación. Infraccion... Padrón Municipal. Alta y cambio d...

€% Actividad económica y hacienda

🏃 Cultura, ocio y deporte

✍ Educación y empleo

🚓 Emergencias y seguridad

👤 Igualdad entre mujeres y hombres

🌿 Medio ambiente

🚌 Movilidad y transportes

👥 Servicios sociales y salud

🏠 Vivienda y urbanismo

Descripción



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

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

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

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

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

Datos Indicadores

		2008*	2012	2015	2016	2017	2018
Servicios Prestados	OAC	2.712.500	3.001.333	3.272.411	3.194.814	3.285.233	3.136.025
	010	2.636.349	2.993.683	3.801.248	3.896.471	4.076.014	3.933.960
	web	74.115.537	46.279.352	51.743.994	56.537.773	49.451.511	54.745.899
	RRSS**	---	---	20.200	46.931	49.185	76.177
TOTAL		79.464.386	52.274.368	58.837.853	63.675.989	56.861.943	61.892.061
Satisfacción con los servicios (<i>media global</i>)		8,05	8,17	8,65	8,43	8,25	8,28

*Es el primer año con indicadores integrados de los 3 canales (OAC, 010 y madrid.es)

** Servicio activo desde octubre de 2010 (datos a partir de 2013) en @lineamadrid.es

Metas / Resultados
2015-2019

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

Proyectos Actuaciones		Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Mejora de la red de atención a la ciudadanía	Impulso de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	01/06/2015	30/06/2019	Finalizada
	Nuevo sistema de información tema de gestión de espera en las OACs: en tiempo real	01/04/2016	31/03/2019	Finalizada
Personalización y proactividad de los servicios	“Ciudadano 360º”: mayor personalización y proactividad de los servicios de atención a la ciudadanía = "mimadrid.es"	01/06/2015	31/03/2019	Finalizada
	Proyecto "Gestor Personal Línea Madrid"	01/11/2015	30/09/2018	Finalizada
Administración electrónica	Implantación de un nuevo sistema multicanal (telefónico, presencial, app e internet) con nuevas funcionalidades a fin de facilitar la colaboración ciudadana en la comunicación de incidencias en la ciudad	01/10/2015	21/06/2018	Finalizada

Administración 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

<https://sede.madrid.es>
www.madrid.es

A UN CLIC



Tramitar en línea

- *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*

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

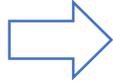
Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo



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

 en línea

Destinatarias/os



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

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

Otras Administraciones Públicas

Personal municipal

Responsabilidades

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

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

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

Ventajas

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

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

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

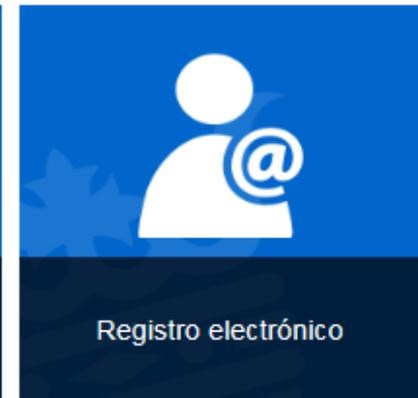
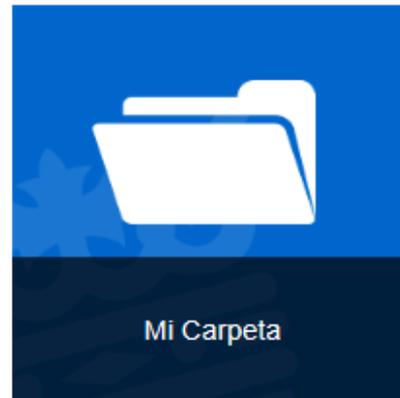
Impulsa la modernización de la Administración Municipal aprovechando las posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Descripción

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

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

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



Descripción

Tramitar

En línea

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

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

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

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

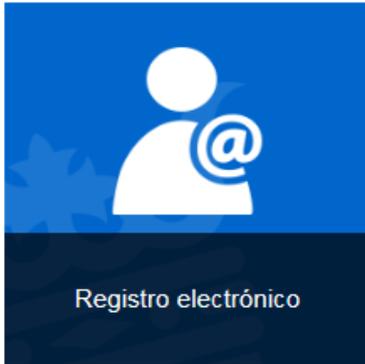
La Sede Electrónica del Ayuntamiento ofrece a la ciudadanía un entorno personalizado que le permite consultar de forma privada y segura sus datos y realizar gestiones y trámites diversos:

Mi Carpeta. Permite:

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



Descripción



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

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



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



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



En línea



En línea



En línea



En línea

Datos Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018
Disponibilidad de servicios en línea	---	87	379	304 (se modifica el criterio de contabilización)	311	402
Uso del Registro Electrónico (desde 2011)	---	3.106	15.020	32.695	57.451	107.968
Accesos a "Mi Carpeta" con usuario y contraseña y con certificado electrónico	---	---	99.232	198.226	180.328	215.943
			1.311.695	1.469.859	1.831.553	2.341.891
Emisión de certificados electrónicos de persona física y de Administración Pública	6.607	6.870	17.247	21.897	33.248	33.323
	---	---	3.839	2.267	3.365	2.929
Consultas a la Plataforma de Intermediación de datos de las Administraciones Públicas	---	---	*trabajos de implantación	16.276	100.490	160.295

Metas / Resultados
2015-2019

Estrategia: Acercamiento de la Administración municipal a la ciudadanía, proactividad y personalización de servicios.

Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización.

Proyecto: Administración Electrónica.

Actuación: Transformación digital de la Administración.

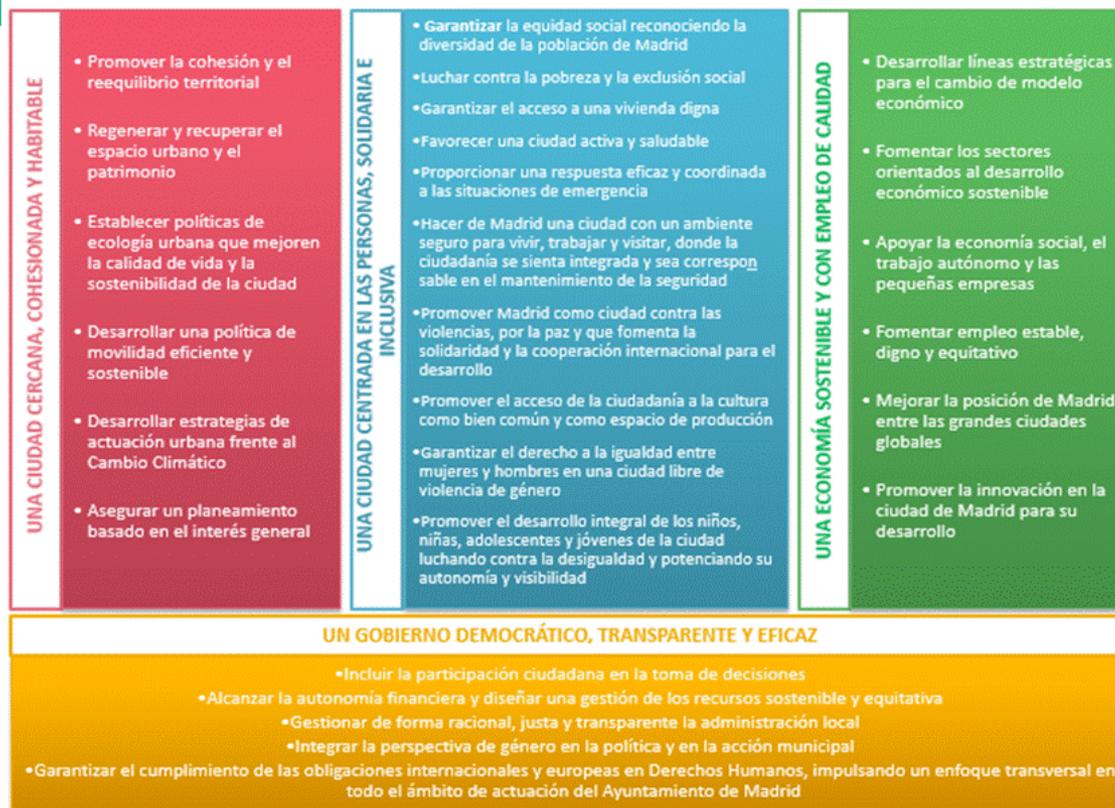
Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Redacción del plan de adaptación	31/12/2018	31/03/2019	Finalizada
Aprobación y difusión	12/03/2019	31/03/2019	Finalizada
Implantación medidas: mejoras gestores expedientes	01/11/2016	31/03/2019	Finalizada
Implantación de medidas: nuevos servicios electrónicos	01/01/2017	31/03/2019	Finalizada
Implantación de medidas: soporte servicios electrónicos	01/02/2017	31/03/2019	Finalizada
Implantación de medidas: notificaciones electrónicas	01/06/2018	31/03/2019	Finalizada
Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica	01/10/2016	31/12/2018	Finalizada



Plan Estratégico

Plan Estratégico ¿Qué Ciudad queremos?

Mapa Estratégico



Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos Indicadores

Metas / Resultados 2015-2019

Objetivo



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

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

Destinatarias/os



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

**Personal
municipal**

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

**Otras
Administraciones
Públicas**

Ventajas



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

Responsabilidades

Descripción

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

Corresponde al Equipo de Gobierno municipal el **establecimiento de la estrategia** municipal para cada mandato.

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

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

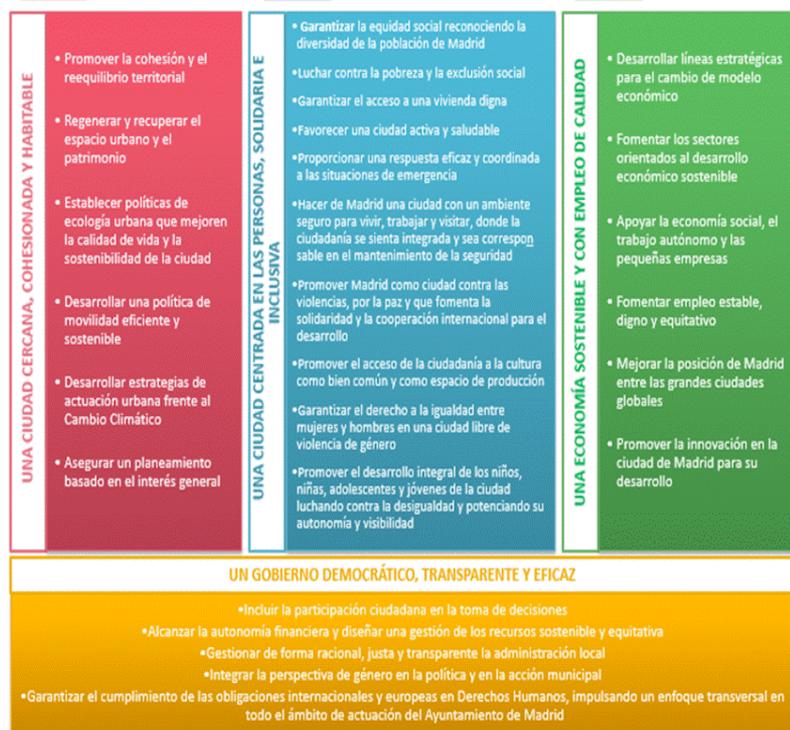
Para comunicar a la ciudadanía de una forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid, la estrategia se representa gráficamente a través del **Mapa Estratégico** en el que los objetivos e indicadores estratégicos se agrupan en ejes.



Mapas Estratégicos del Ayuntamiento de Madrid

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

MAPA ESTRATEGICO 2015-2019



EJES ESTRATÉGICOS

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

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

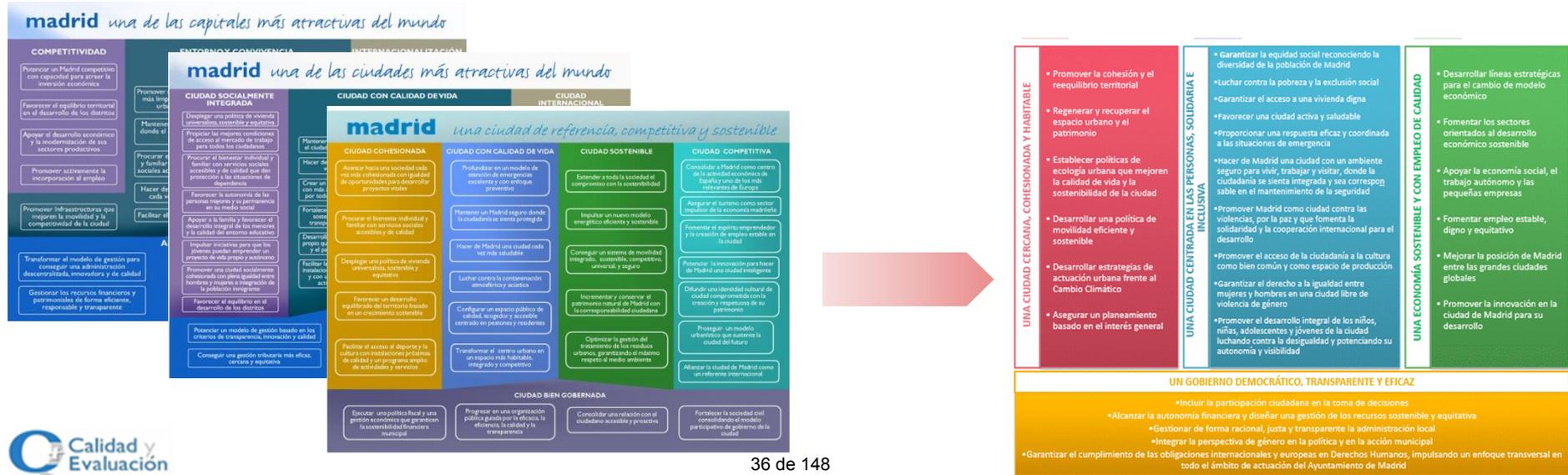
Los **3 ejes verticales** integran los objetivos estratégicos dirigidos a conseguir resultados para la ciudad y sus habitantes: el primero se centra en el espacio público y la ecología urbana; el segundo en la solidaridad y los derechos sociales; y el tercero se orienta al desarrollo económico sostenible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

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

Plan Estratégico

Datos Indicadores

	Mapa 2003- 2007	Mapa 2007-2011	Mapa 2011-2015	Mapa 2015-2019
Ejes	4	4	5	4
Objetivos estratégicos	28	33	27	27
Indicadores estratégicos	66	76	99	102



Plan de Gobierno

Portal web del Ayuntamiento de Madrid 

Trámites Actualidad **El Ayuntamiento** Distritos Oposiciones Contacto 

CALIDAD Y EVALUACIÓN

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

Lo más visto  Carta de Servicios de la Red de B... / Encuesta de Calidad de Vida y Sat... / Carta de Servicios de la Bibliote...

 El Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Plan de Gobierno

   **Plan de Gobierno**  Volver

Portada

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Percepción Ciudadana

Modelos de Calidad y

Total: **5**

 **Plan de Gobierno 2015-2019 aprobado por la Junta de Gobierno el 20 de octubre de 2016**
PDF, 1 Mbytes

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo



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

Plan Estratégico

¿Qué Ciudad queremos?

Plan de Gobierno

¿Cómo lo vamos a hacer?

Destinatarias/os



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

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

**Personal
Municipal**

Ventajas



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

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

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

Fomenta una gestión pública eficiente al servicio de la ciudadanía

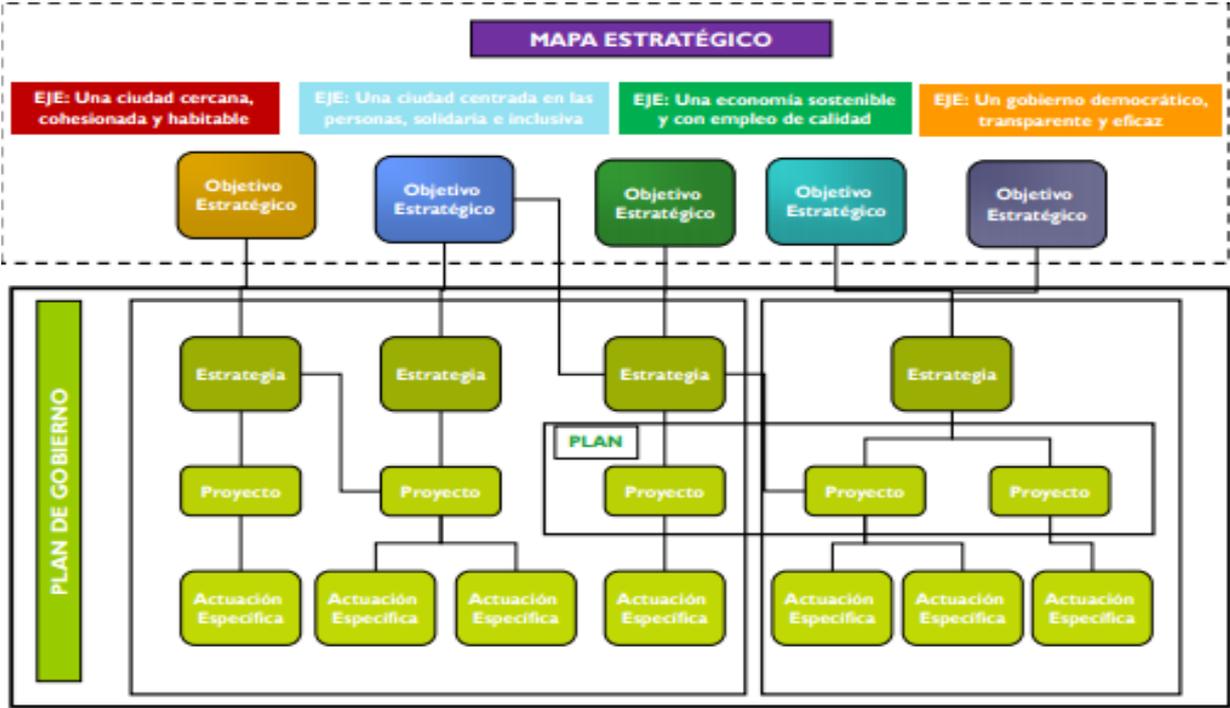
Responsabilidades

La DGT,AEyC, SG de Calidad y Evaluación, es la encargadas de **promover, coordinar y supervisar** el Plan de Gobierno.

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

Descripción

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



Descripción

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

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



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

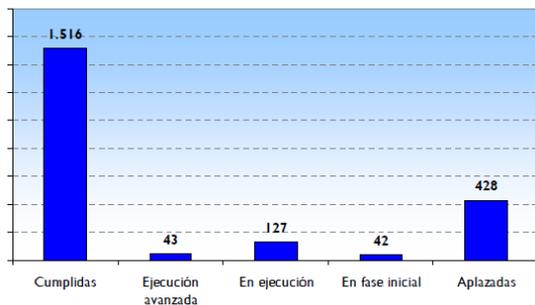
Su seguimiento puede realizarse a través de **fases/hitos** cuyas fechas de inicio y de fin se planifican a priori estableciéndose para cada una de ellas su peso (%) en la consecución de la Actuación; o a través de **indicadores** para los que se determina una meta fin de mandato

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

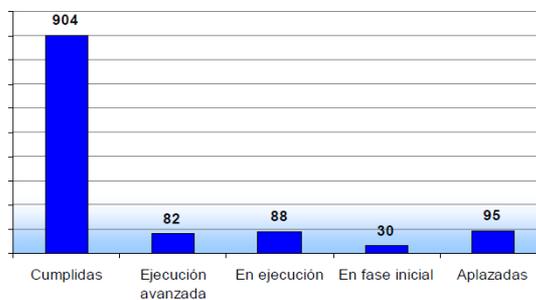
Datos Indicadores

	Plan de Gobierno 2007-2011	Plan de Gobierno 2011-2015	Plan de Gobierno 2015-2019
Áreas de Acción	19	18	15
Objetivos operativos/Estrategias	125	108	100
Acciones/Actuaciones	2.156	1.199	861
Situación			

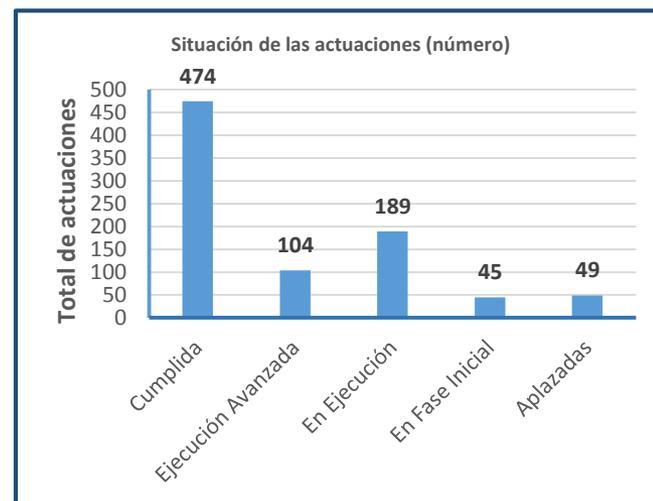
Situación de las acciones (número)¹



Situación de las acciones (número)¹

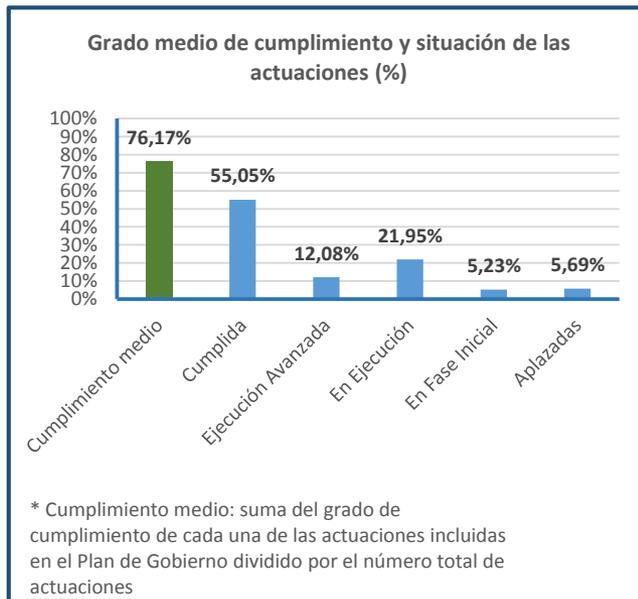
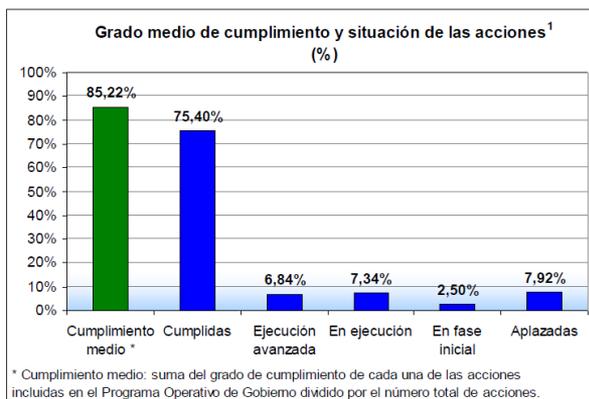
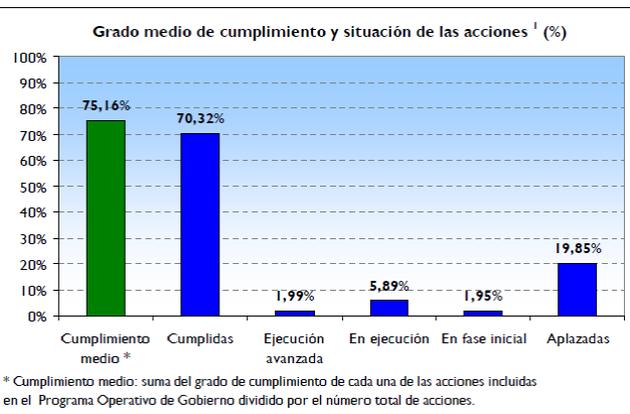


Situación de las actuaciones (número)



Datos Indicadores

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



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

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

* Cumplimiento medio: suma del grado de cumplimiento de cada una de las actuaciones incluidas en el Plan de Gobierno dividido por el número total de actuaciones

Metas / Resultados
2015-2019

Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización

Proyecto: Evaluación de la gestión municipal.

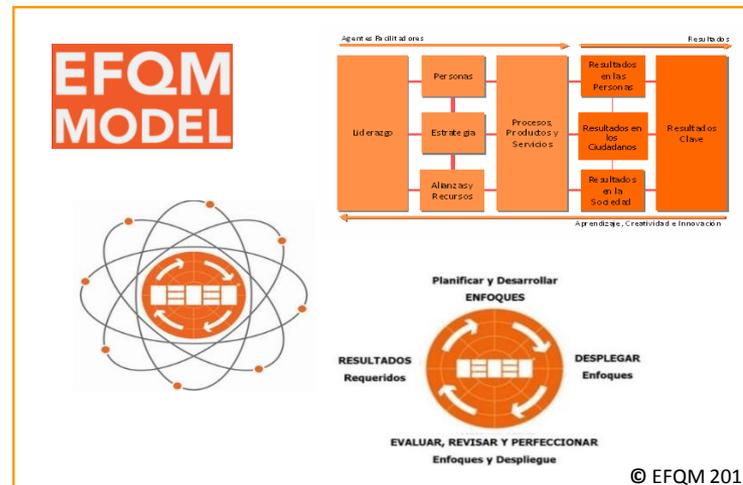
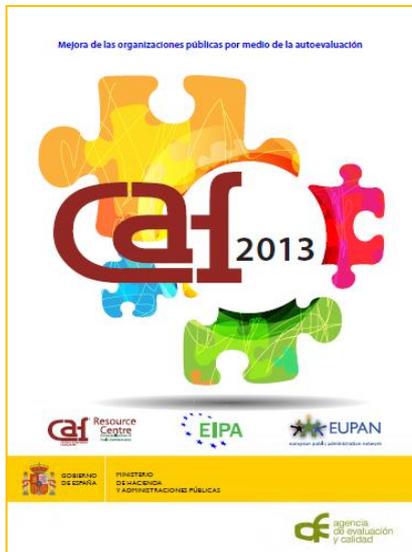
Actuación: Elaboración, seguimiento y evaluación del Plan de Gobierno 2015-2019.

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Elaboración de propuesta de estructura del Plan de Gobierno 2015-2019	15/06/2015	19/10/2016	Finalizada
Toma en consideración por la Junta de Gobierno y publicación en Portal de Transparencia y Observatorio de la Ciudad	20/10/2016	20/10/2016	Finalizada
Operativización de la estructura del Plan de Gobierno	20/10/2016	30/06/2017	Finalizada
Formación de responsables de datos de la Aplicación Informática del Plan de Gobierno	02/10/2017	11/10/2017	Finalizada
Seguimiento y evaluación del Plan de Gobierno	01/07/2017	31/03/2019	Finalizada

Modelos de Calidad

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

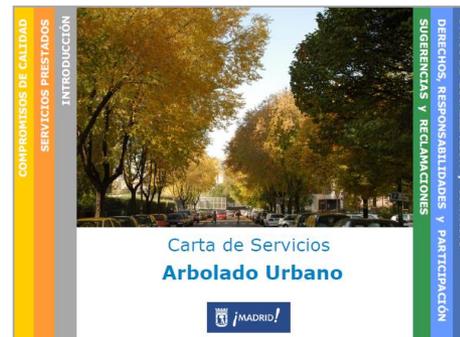
las Cartas de Servicios los Modelos de Excelencia y las Normas ISO, EU y UNE



Cartas de Servicios (CS)

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

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



Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

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

Objetivo

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

Las **FINALIDADES** de las CS son:

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

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

Las CS tienen una doble vertiente:

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

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

Destinatarios

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

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

Personal municipal

Impulsores y Responsables

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

Aprobación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

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

■ **Coordinador de la CS**: persona encargada de su gestión, concedora directa de los servicios y compromisos en ella recogidos, responsable de su elaboración y, una vez aprobada, de su seguimiento continuo y evaluación.

■ **Grupo de Redacción y Gestión**: es el equipo de trabajo constituido para elaborar y realizar el seguimiento y evaluación de la CS.

Derogación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

Ventajas

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

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

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

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

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

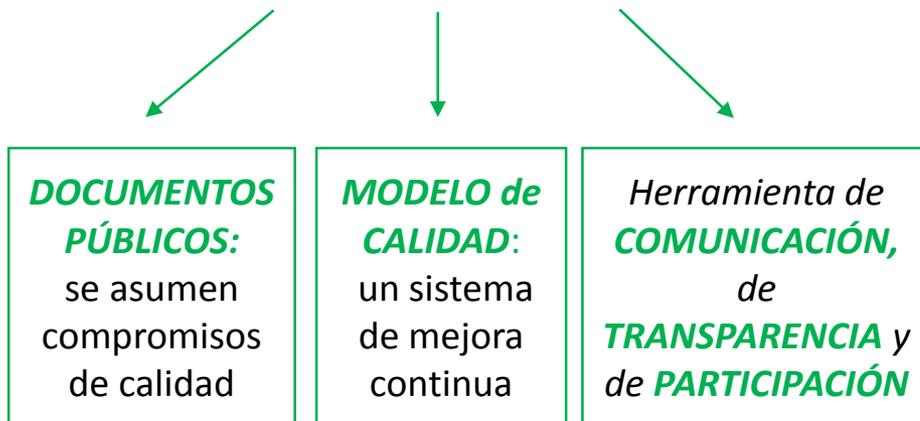
Fomentar el compromiso de los empleados municipales con una cultura de orientación a la ciudadanía y de mejora continua.



Descripción

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

Por ser un Sistema de Calidad, las CS son:



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

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

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

Descripción

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

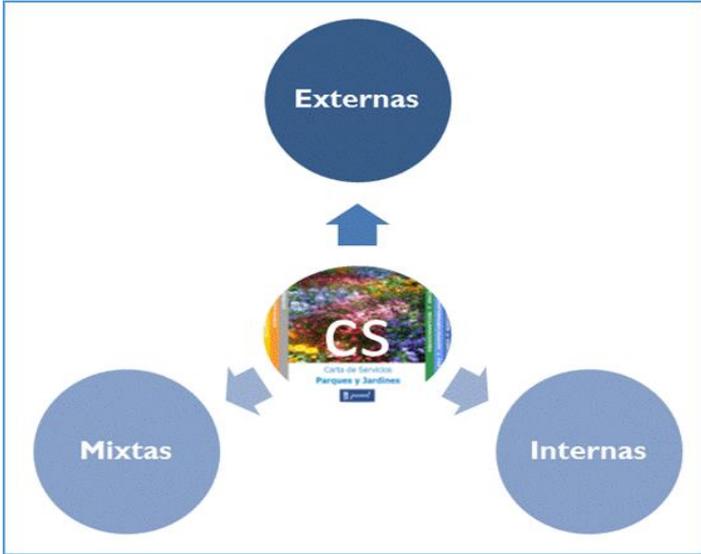


A. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS: según el contenido de cada Carta estas se clasifican por Áreas de Acción municipal, ámbitos de actuación de las políticas municipales y de la prestación de servicios dispensados por el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía:

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

B. DESTINATARIOS:

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



Descripción

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

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

Las Cartas se aprueban por la Junta de Gobierno previo informe de la DGT,AEyC.



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



Descripción

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

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

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

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



Datos Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 mayo)
CS aprobadas	16	39	59	63	64	68	71
CS aprobadas en el mandato	2003-2007 15	2007-2011 23	2011-2015 19	2015-2019 14			
CS vigentes	16	39	56	60	60	64	67
CS evaluadas / evaluables	11 / 11	38 / 38	50 / 50	54 / 54	58 / 58	62 / 62	d.n.d/63
CS certificadas (desde 2014)	---	---	35	45	51	55	55
Compromisos	179	440	494	605	613	710	d.n.d
Grado de cumplimiento	93,85	87,29	80,73	81,71	82,00	d.n.d	d.n.d
Áreas de Mejora implantadas	---	---	157	140	234	d.n.d	d.n.d

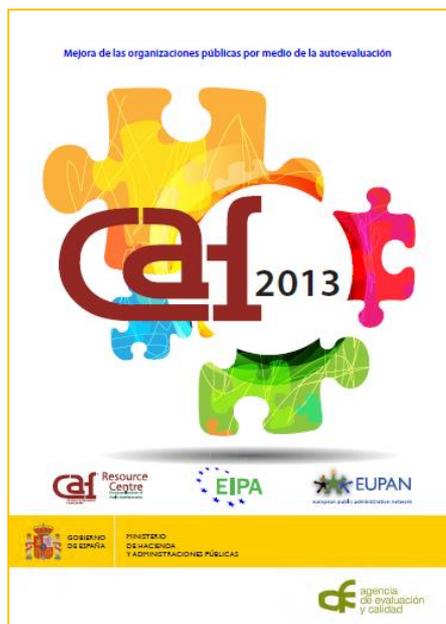
Estrategia: Calidad y mejora continua en la prestación de servicios y en los sistemas de gestión.

Proyecto: Calidad y mejora continua en la prestación de servicios.

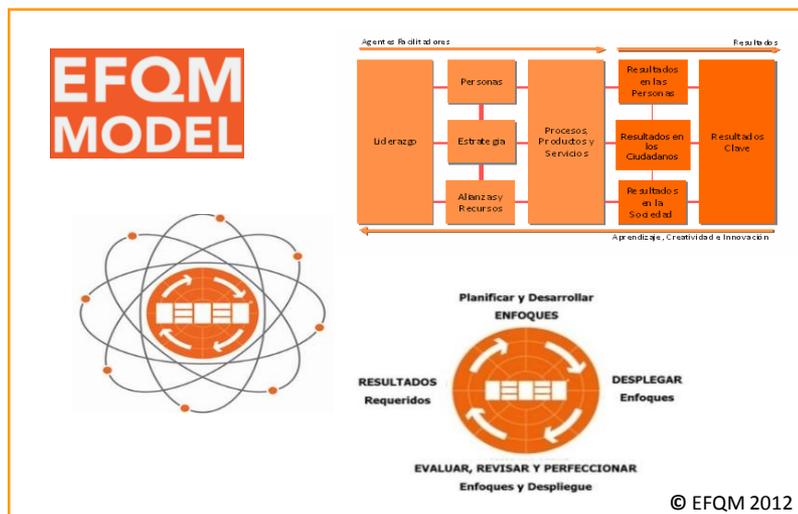
Actuación: Impulso del Sistema de Cartas de Servicios. Refuerzo de la implantación de CS en todas las unidades con impacto directo en la ciudadanía y en la ciudad.

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Aprobación, evaluación y certificación de Cartas de Servicios 2015	15/06/2015	31/12/2015	Finalizada
Aprobación, evaluación y certificación de Cartas de Servicios 2016	01/01/2016	31/12/2015	Finalizada
Aprobación, evaluación y certificación de Cartas de Servicios 2017	01/01/2017	31/12/2017	Finalizada
Aprobación, evaluación y certificación de Cartas de Servicios 2018	01/01/2018	31/12/2018	Finalizada
Aprobación, evaluación y certificación de Cartas de Servicios 2019	01/01/2019	31/03/2019	Finalizada

Modelos de Excelencia Caf y EFQM



Mejora de las organizaciones públicas por medio de la autoevaluación



Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

Autoevaluación

Plan de Mejora

Reconocimiento y
Certificación



Objetivos

Avanzar de forma continuada hacia la calidad total.

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

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

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

Destinatarios



CIUDADANÍA: todos los destinatarios de los servicios municipales



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

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

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

Ventajas

Obtener reconocimiento en relación al nivel de calidad alcanzado



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



Dirección General de Gobernanza Pública

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



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

Descripción

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

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

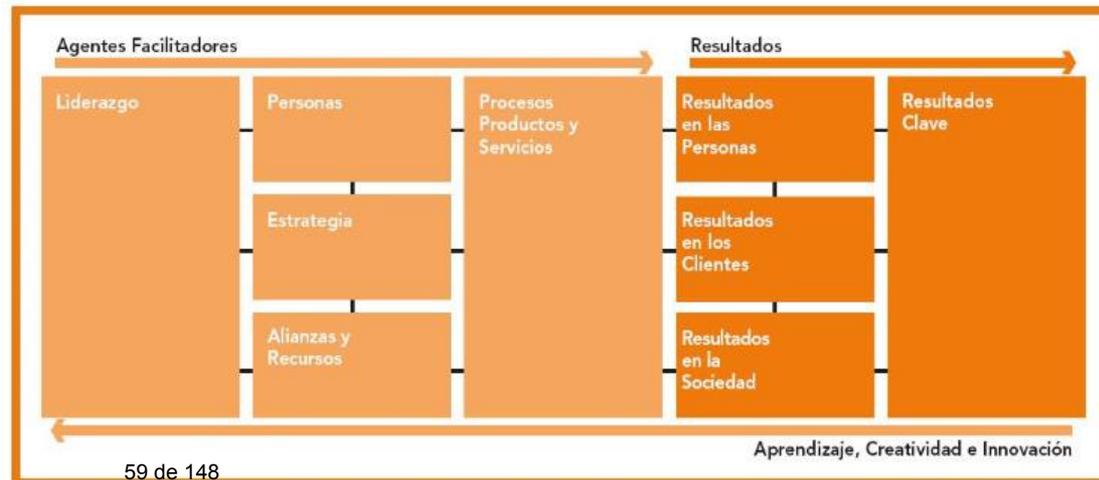
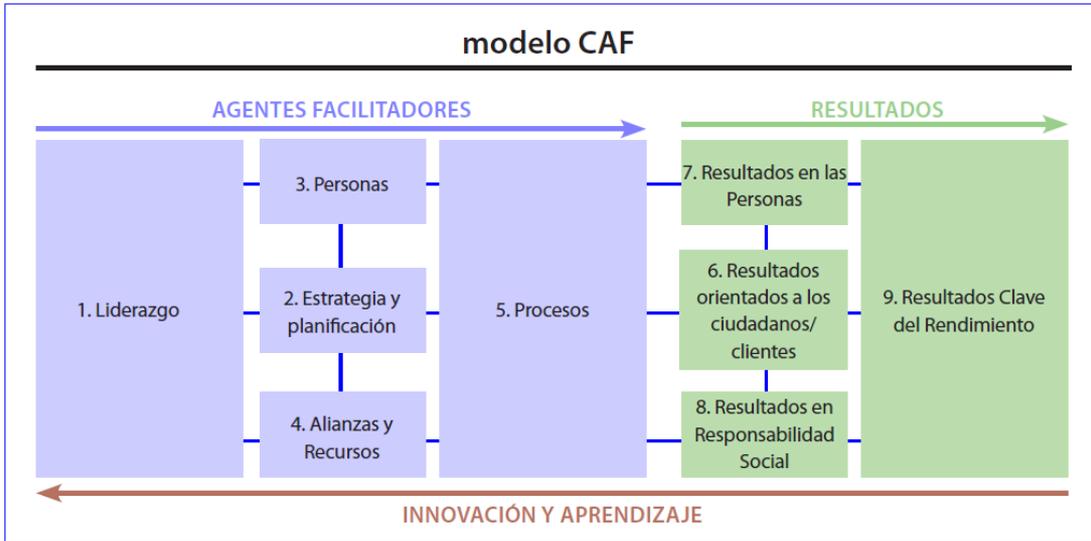
Los Modelos de Excelencia están integrados por **3 elementos**:

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



Descripción

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



Descripción

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

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



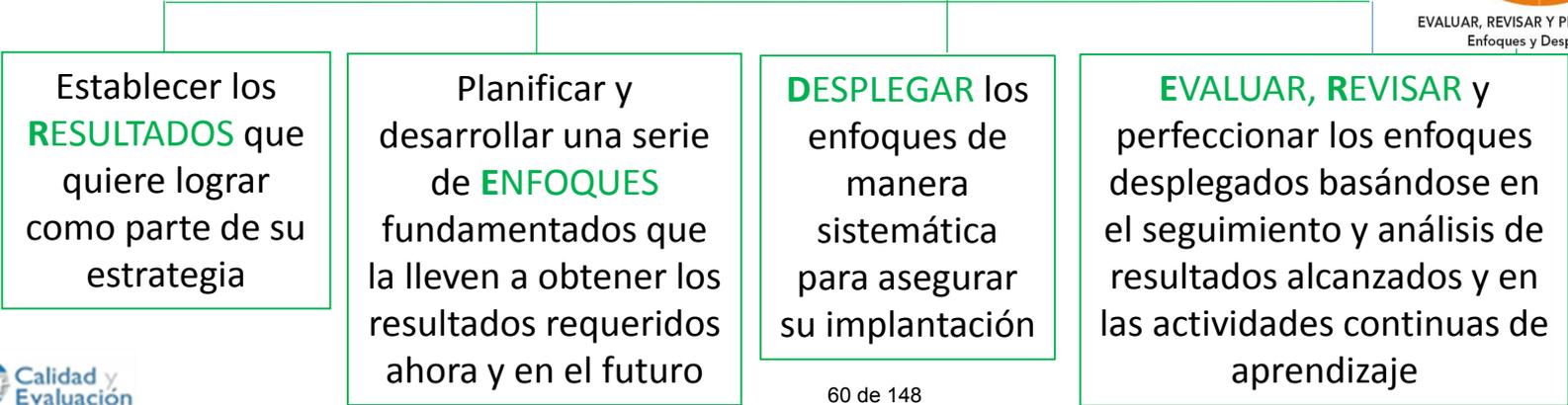
(P)lanificar

(D)esarrollar la planificación

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

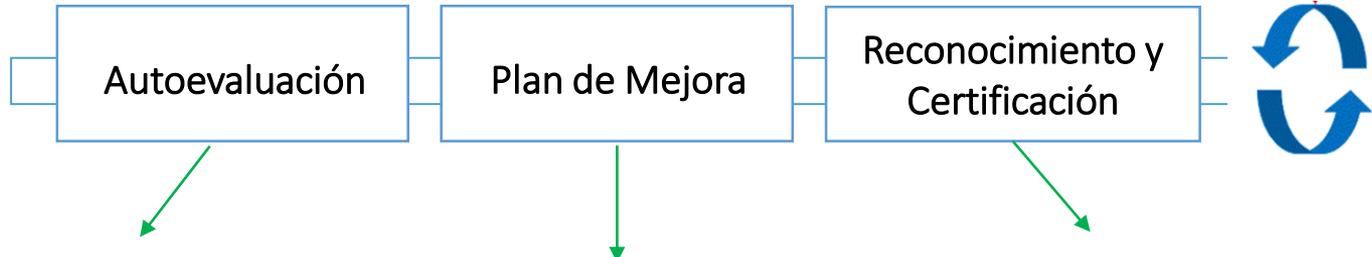
(A)nalizar los resultados obtenidos y modificar la planificaciones futuras para la mejora

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



Descripción

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



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

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

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

Datos
Unidades

Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM
en 2015-2019

Unidad	Inicio de uso de Modelos	Certificación Fecha de la última concesión (vigencia)
Madrid Salud	2011	CAF 500+ 22 noviembre 2018 (3 años)
Línea Madrid	2010	EFQM 500+ 24 julio 2018 (3 años)
Agentes de Movilidad	2009	CAF 400+ 15 septiembre 2016 (3 años)
SAMUR- Protección Civil	2009	EFQM 500+ 30 julio 2014 (2 años) En proceso de autoevaluación con CAF
Policía Municipal	2006	EFQM 400+ 3 de junio de 2019 (3 años)
Agencia para el Empleo	2006	EFQM 400+ 3 de junio de 2019 (3 años)

Datos Indicadores

	2007		2011		2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM	2		7		7	5	4	6	6 (1)
Unidades con planes de mejora derivados de la aplicación de los Modelos CAF o EFQM	2		7		5	5	4	3	4 (2)

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

Metas / Resultados
2015-2019

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

Proyecto: Calidad y mejora continua en la prestación de servicios.

Actuación: Implantación de Modelos de Calidad: CAF y EFQM. Continuar implantando sistemas de gestión de calidad CAF y EFQM en unidades municipales.

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Autoevaluación, Plan de mejora y Certificación con los Modelos CAF y EFQM 2015	15/06/2015	31/12/2015	Finalizada
Autoevaluación, Plan de mejora y Certificación con los Modelos CAF y EFQM 2016	01/01/2016	31/12/2015	Finalizada
Autoevaluación, Plan de mejora y Certificación con los Modelos CAF y EFQM 20187	01/01/2017	31/12/2017	Finalizada
Autoevaluación, Plan de mejora y Certificación con los Modelos CAF y EFQM 2018	01/01/2018	31/12/2018	Finalizada
Autoevaluación, Plan de mejora y Certificación con los Modelos CAF y EFQM 2019	01/01/2019	31/03/2019	Finalizada

Normas ISO, EN y UNE



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



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



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

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

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

Objetivo

Destinatarios

Ventajas

Impulsores y Responsables

Descripción

Datos Indicadores

Metas mandato 2015-2019

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

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.

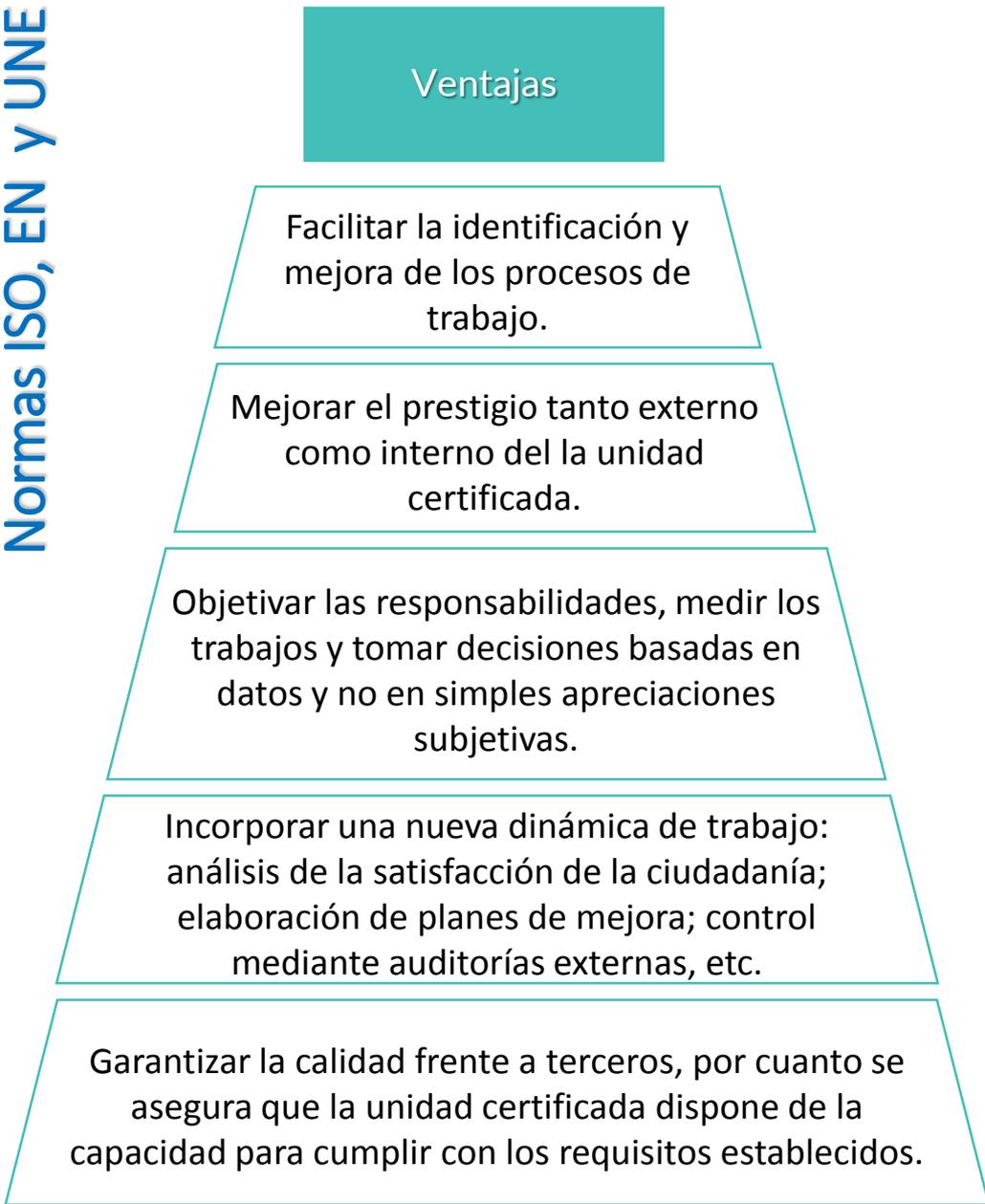
Disponer de una certificación, otorgada por una entidad acreditada e independiente, que reconoce que el sistema de gestión de calidad implantado cumple con todas las condiciones de la Normas ISO.

Destinatarios

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

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





Impulsores y Responsables

RESPONSABLE:
cada unidad municipal que decida implementarlas

IMPULSOR:
DGT,AEyC

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

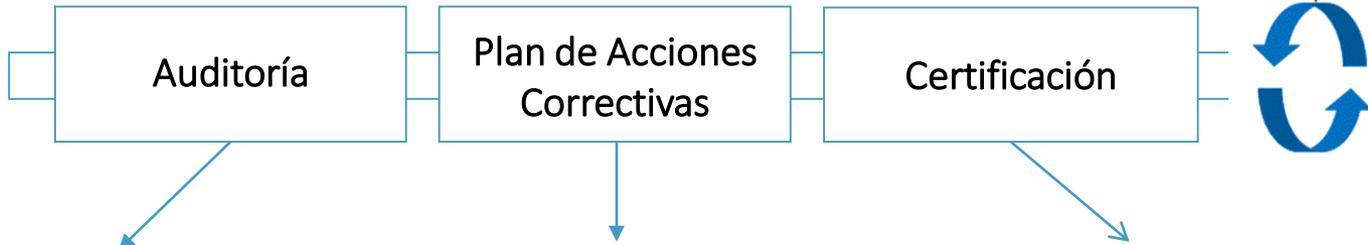
Organismo de normalización



Normalización Española

Descripción

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



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

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

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

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

Datos
Unidades

Unidades que mantienen sistemas de gestión conforme a Normas en 2015-2019

<p>Sistema y Cartas de Servicios Norma UNE 93200</p>		<p>Sº de Inspección de Consumo Instituto Municipal de Consumo Norma UNE EN ISO 9001</p>		<p>Madrid Salud Norma UNE EN ISO 14001</p>	
<p>SAMUR – Protección Civil Norma UNE EN ISO 9001 - 14001 y EMAS</p>		<p>Laboratorio de Salud Pública Madrid Salud Norma UNE EN ISO / IEC 17025I ENAC 215_LE 1915</p>		<p>www.madrid.es y sede electrónica Norma UNE 139803</p>	
<p>Oficinas de Turismo Norma UNE 14785 y 170001-2</p>		<p>Policía Municipal Norma UNE EN ISO 14001 Norma ISO 50001</p>		<p>Palacio de Cibeles Norma UNE EN ISO 14001 y EMAS</p>	
<p>EMT Norma UNE EN ISO 9001 y 14001</p>	<p>SFM Norma UNE EN ISO 9001 y EMAS</p>	<p>Agencia Tributaria Madrid Norma UNE EN ISO 14001 y 50001</p>		<p>Bibliotecas Públicas Norma UNE EN ISO 50001</p>	

Datos
Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Certificaciones con Normas:	2	14	38	66	73	105	105
▪ Calidad	2	6	7	7	6	8	8
▪ Medioambiental	-	6	11	20	19	29	29
▪ Otras	-	2	20	39	48	68	68

Normas principalmente 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
 - 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 ▪ ISO 22320 Gestión de emergencias y respuesta a incidencias. ENAC 215



Percepción Ciudadana

Trámites Actualidad **El Ayuntamiento** Distritos Oposiciones Contacto

CALIDAD Y EVALUACIÓN

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

Lo más visto 1 Carta de Servicios de la Red de B... / Encuesta de Calidad de Vida y Sat... / Carta de Servicios de la Bibliote...

El Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Percepción Ciudadana

★ ↻ a+ a- 📄

Percepción Ciudadana

← Volver

Portada

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Percepción Ciudadana

Modelos de Calidad y Excelencia

Sugerencias y Reclamaciones

Total: **5**

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

[Banco de estudios](#)

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos Indicadores

Metas / Resultados 2015-2019

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

Objetivo

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

Ventajas

Destinatarias/os

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

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

**Personal
municipal**

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

Responsabilidades

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

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

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

Descripción

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

Todos ellos se integran en el **Banco de Estudios de Percepción Ciudadana**, al que se accede desde madrid.es/observatoriodelaciudad.

De cada uno de los estudios se publica:



la ficha técnica

el cuestionario

el Informe de resultados

Descripción

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

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

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

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

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

Ediciones

2006 – 2007 – 2008 – 2009

2012 – 2014 – 2016 – 2017 – 2019

Descripción

Los Estudios Sectoriales se clasifican en:

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

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

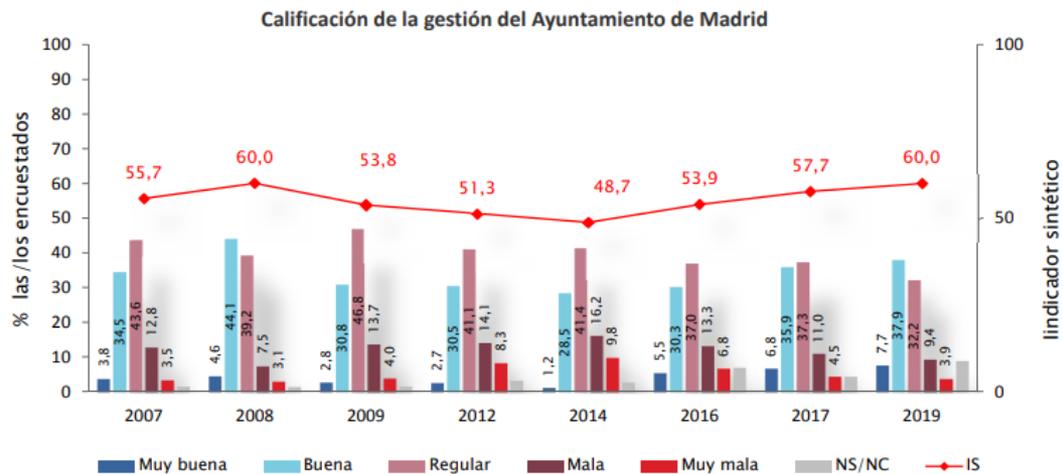


Criterios de orientación para la realización de Encuestas de satisfacción del Ayuntamiento de Madrid

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

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

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



✓ La percepción sobre la gestión que está realizando el equipo de gobierno del Ayuntamiento ha mejorado considerablemente respecto a 2017, pues el indicador sintético ha subido 2,3 puntos.

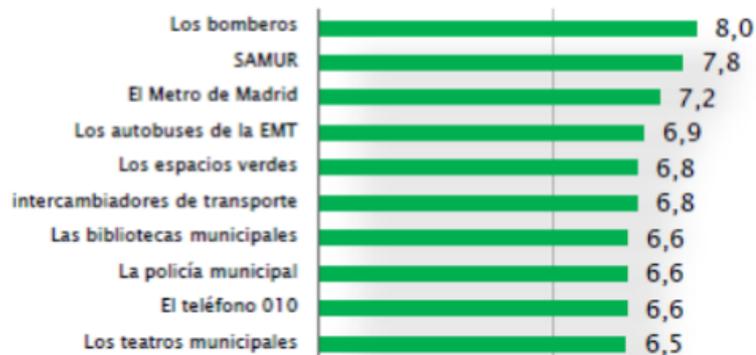
Evolución de los principales problemas de la ciudad



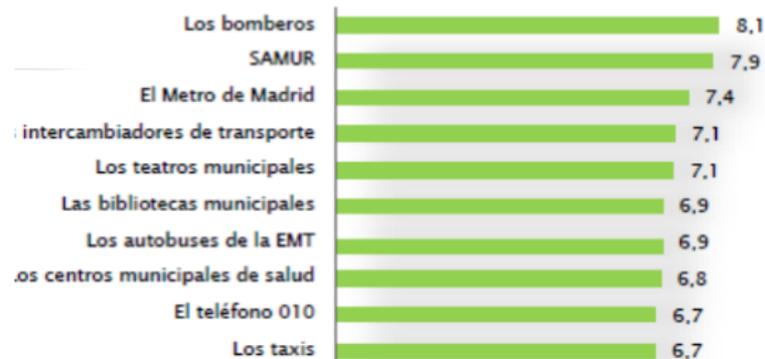
Satisfacción con los servicios públicos

Valoración otorgada (10 servicios mejor valorados)

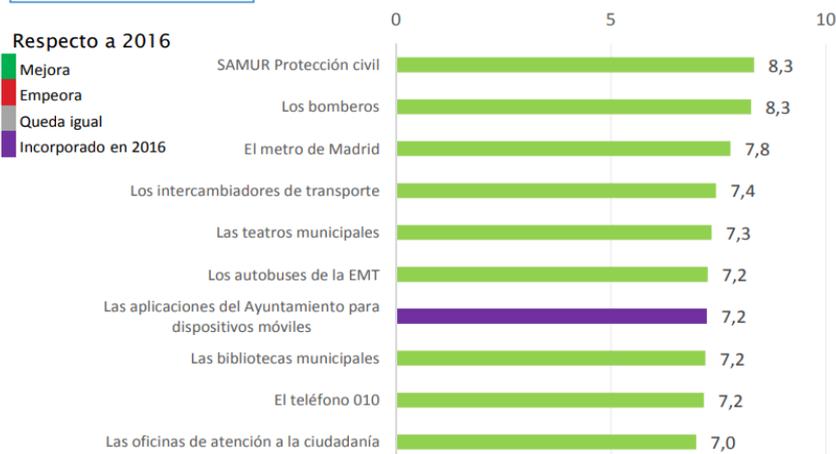
Datos 2014



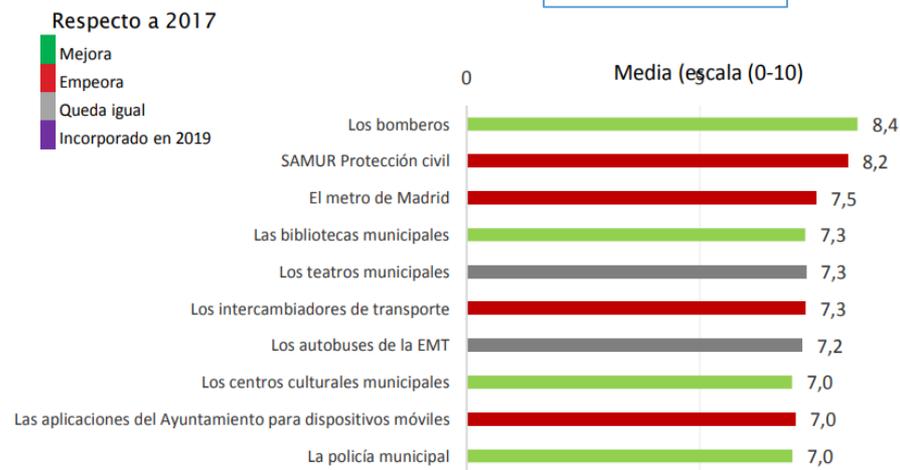
Datos 2016



Datos 2017



Datos 2019



Estudios sectoriales publicados en el Banco de Estudios de Percepción Ciudadana

		2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
1	Cohesión Social	1	---					
	Educación y Juventud	1	---	9	4	18	9	---
	Servicios Sociales	6	8					
2	Cultura	2	---	4	---	---	---	---
3	Deporte	---	3	6	7	7	11	5
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	1	2	3	1	1	1	---
5	Empleo	---	---	4	---	4	---	---
6	Espacios Públicos abiertos	---	---	---	---		---	---
7	Medio Ambiente	5	---	1	---	1	1	---
8	Movilidad y Transportes	---	---	1	---	4	---	---
9	Relación con la Ciudadanía	4	6	1	3	4	---	---

Estudios sectoriales publicados en el Banco de Estudios de Percepción Ciudadana

		2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
10	Salud	3	18	8	7	8	---	---
11	Seguridad y Emergencias	5	---	2	---	2	---	---
12	Turismo	---	---	1	---	---	1	---
13	Urbanismo	2	---	---	---	---	---	---
14	Vivienda	---	---	---	---	---	1	---
15	Administración	Administración Ciudad	1	---	---	---	---	---
		Internacionalización	---					
TOTAL		31	37	40	22	49	24	5

* El número estudios de 2007, 2011 y 2015 que se presenta en la siguiente tabla corresponde a la suma de los estudios realizados durante el periodo de mandato de gobierno, y los de 2016 y 2017 corresponden sólo a esos años.

Datos
Indicadores

	2007-2010	2011-2014	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Encuesta General realizada	3	2	---	1	1	----	1
Estudios obtenidos de la Encuesta General	5	21	---	40	36	---	d.n.d.
Estudios sectoriales publicados en el Banco de Estudios	156	149	40	22	49	24	5

Metas / Resultados
2015-2019

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

Proyecto: Evaluación de la gestión municipal.

Actuación: Impulso de estudios de opinión y percepción ciudadana.

Fases / Hitos		Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Situación fin mandato
Realización de la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos en la Ciudad de Madrid	2016	01/04/2016	01/04/2016	18/11/2016	Finalizada
	2017	01/09/2017	02/12/2017	22/12/2017	Finalizada
	2019	13/06/2018	31/03/2019	05/04/2019	Finalizada

Sugerencias y reclamaciones

+ Felicitaciones



- *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*

Objetivo

Destinatarias/os

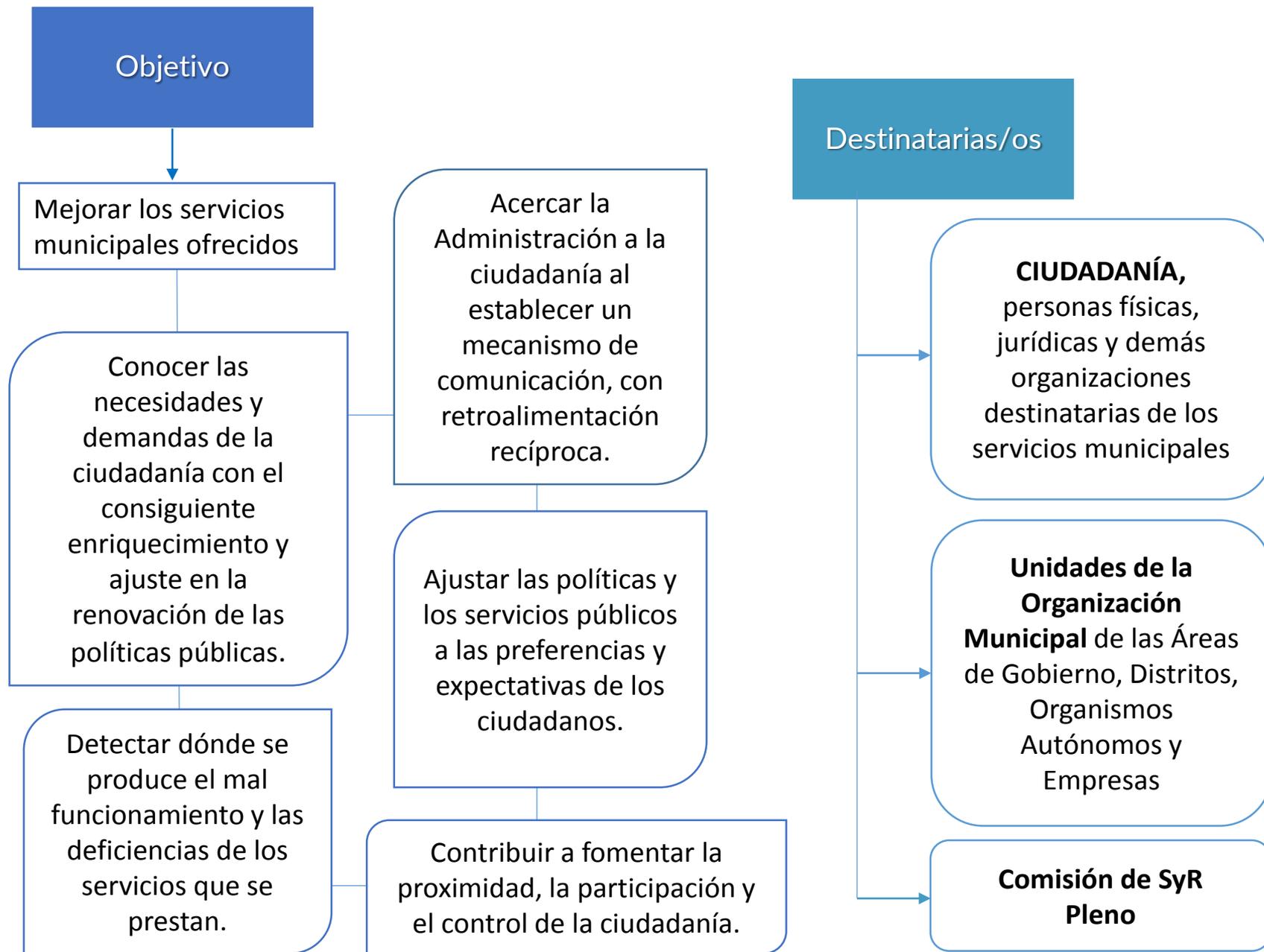
Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019



Ventajas

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

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

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

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

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

Responsabilidades

La DGT,AEyC, SG de Calidad y Evaluación es, como unidad supervisora se encarga de la **coordinación, evaluación y seguimiento** del sistema de s y r (generales y tributarias), explotación estadística y resolución de incidencias; como unidad **receptora**, posteriormente a su recepción, las redirecciona a las unidades responsables de los servicios objeto de SyR para su tramitación y contestación.

La DGT,AEyC 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 DGT,AEyC, SG de Sugerencias y Reclamaciones.

Descripción



¿Quién puede sugerir, reclamar, felicitar?

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

¿Sobre qué?

Sobre todos los servicios prestados por el Ayuntamiento.

¿Cómo?

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

¿Para qué?

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

Descripción

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

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

Sugiera o reclame

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

Contacto

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

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

Datos
Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Sugerencias y Reclamaciones (General)	26.374	37.675	53.696	58.244	60.208	65.157	17.309
Sugerencias y Reclamaciones (Tributarias)	2.694	3.898	4.606	4.875	4.651	5.043	1.581
Sugerencias y Reclamaciones (Empresas Municipales)	18.088	13.317	13.919	17.952	21.852	21.740	D.N.D
TOTAL	47.716	54.890	72.583	81.071	86.721	91.940	18.890

Sugerencias y Reclamaciones (General)
Clasificadas porcentual por materias

	Materias		2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
1	Cohesión Social y Servicios Sociales	Cohesión Social	---	0,00	3,93	3,22	3,80	5,93	4,81
		Servicios Sociales	1,20	2,93					
		Educación y Juventud	1,02	0,44					
2	Cultura		2,53	2,94	5,01	3,47	3,10	3,88	2,45
3	Deporte		5,28	7,04	5,95	7	6,51	8,63	8,55
4	Desarrollo Económico y Tecnológico		0,50	0,37	0,70	0,40	0,60	0,73	0,73
5	Empleo		0,02	0,25	0,13	0,21	0,18	0,37	1,07
6	Espacios Públicos		12,68	9,42	21,40	22,52	20,92	30,06	25,46
	Arbolado. Zonas verdes. Limpieza. Agua		13,31	23,13					
7	Medio Ambiente				6,99	8,24	8,58	12,98	12,66

Sugerencias y Reclamaciones (General)
Clasificadas porcentual por materias

	Materias	2007		2011		2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
8	Movilidad y Transportes	36,07		31,87		37,31	36,84	40,48	19,08	27,04
9	Relación Ciudadanía	2,32		2,67		3,75	4	3,98	4,87	5,84
10	Salud	1,51		1,24		1,75	1,61	1,46	1,20	1,74
11	Seguridad y Emergencias	4,46		5,41		3,15	2,70	2,55	2,86	2,64
12	Turismo	0,07		0,23		0,05	0,16	0,00	0,01	1,01
13	Urbanismo	2,82		2,88		2,34	2,41	1,59	1,40	1,52
14	Vivienda	4,67		0,94		0,23	0,26	0,17	0,04	0,02
15	Administración de la Ciudad	8,52		7,76		7,30	6,95	6,07	7,88	9,29
	Internacionalización	0		0,01						

Datos Indicadores

SYR General	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (Hasta 31 marzo) 1.174 activas
Recibidas	26.374	37.675	53.696	58.244	60.208	65.157	17.309
Contestadas	21.942	35.078	43.347	45.757	52.415	58.747	15.704
% contestadas / recibidas	83,20%	93,1%	80,73%	78,5%	87,06%	90,16%	84,15%
Tiempo medio de respuesta en días naturales	31	29	38	40	42	41	37
Archivadas sin respuesta	3.693	1.693	3.412	*12.214	5.095	2.590	430
SYRG tramitadas en 20 días naturales	---	29,06%	23,27%	21,37%	34,85%	31,60%	25,65%
SYRG tramitadas en 45 días naturales	---	67,1%	48,27%	47,65%	58,23%	54,54%	58,46%

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

Metas / Resultados
2015-2019

Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización

Proyecto: Transparencia.

Actuación: Mejora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

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

Transparencia

Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

TRANSPARENCIA

Para que todo lo que suceda esté a la vista de todas las personas

Portada | Organización | Recursos humanos | Información jurídica | Economía y presupuestos | Relación con la ciudadanía | Medio ambiente y urbanismo | Acceso a la información

Lo más visto ⓘ Acuerdos / Mesas de contratación / Composición

Portada

¿Qué es transparencia?
Consulta la implantación de

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

Objetivo

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo

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

Destinatarias/os



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

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

Otras Administraciones Públicas

Personal municipal

¿Qué es transparencia?

Consulta la implantación de las obligaciones de transparencia del Ayuntamiento



Responsabilidades

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

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

Ventajas

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

Descripción

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

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

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

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



Descripción

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

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

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

Descripción

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

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

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

El proceso de solicitud de información comprende:

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

Datos

	2008	2009	2010	2012	2017	2018
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en los Ayuntamientos (ITA)	76,9	91,3	91,3	96,3	100	100
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en Ayuntamientos (Mapa Infoparticipa)	---	---	---	---	100	100
Puntuación de Madrid en el Índice de Transparencia en Ayuntamientos (8Wires)	---	---	---	---	100	100

	2007	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Percepción ciudadana de la transparencia del gobierno municipal. Encuesta Gral	---	30,8%	---	45,9%	48,7%	---	51,1%

(*) El portal de Transparencia sale a la luz el 19/02/2017 como portal autónomo de la web institucional

Datos
Indicadores

	2014	2015	2016	2017(*)	2018
Datos de uso del Portal de Transparencia (desde 2014)	40.117	55.999	128.818	64.535	177.784
Valoración global del Portal (desde 2017)					
Solicitudes de acceso a la información pública	El procedimiento de acceso a la información pública se pone en marcha en diciembre del 2015		723	1026	1090
Expedientes resueltos			651	1018	1023
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública estimadas			68,6	78%	76%
Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de acceso a la información			---	23	24
Porcentaje de solicitudes de información pública resueltas en plazo (*)			67	73	79
Valoración global del acceso a la información pública (desde 2017)	---	---	---	---	----

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

Metas / Resultados
2015-2019

Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización

Proyecto: Transparencia

Actuaciones	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Transparencia y mejora en las solicitudes de acceso a la información	01/09/2015	31/03/2019	Finalizada
Aprobación de una ordenanza de transparencia	01/07/2015	15/09/2016	Finalizada
Creación de un registro de lobbies	01/09/2016	28/12/2017	Finalizada
Impulso y mejora del Portal de Transparencia	01/07/2015	31/03/2019	Finalizada
Publicación de las agendas de los concejales, directivos y personal eventual de gabinete	01/07/2015	31/12/2017	Finalizada

Datos Abiertos



Observatorio

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

- *Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid*
- *Ley 37/2007 de 16 de noviembre sobre reutilización de la información del sector público (modificada por Ley 18/2015, de 9 de julio)*
- *Acuerdo de la Junta de Gobierno de 14 de enero de 2010 que establece los criterios de la reutilización de documentos del sistema de gestión de contenidos publicados en el sitio web municipal www.madrid.es*
- *Directiva 2003/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de noviembre de 2003, relativa a la reutilización de la información del sector público*

Objetivo

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

Destinatarias/os

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

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

Otras Administraciones Públicas

Personal municipal

datos abiertos

Portal de datos abiertos

Ventajas

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

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

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

Aumenta la calidad interna de la información

Responsabilidades

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

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

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

Descripción



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

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

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

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

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



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.

- | | |
|------------------------|------------------------------|
| Ciencia y tecnología | Medio ambiente |
| Comercio | Medio rural y pesca |
| Cultura y ocio | Salud |
| Demografía | Sector público |
| Deporte | Seguridad |
| Economía | Sociedad y bienestar |
| Educación | Transporte |
| Empleo | Turismo |
| Energía | Urbanismo e infraestructuras |
| Hacienda | Vivienda |
| Industria | |
| Legislación y justicia | |



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



	2014 (*)	2015	2016	2017	2018
Datasets disponibles en el Portal de Datos Abiertos	143	209	238	281	366
Descargas de datasets realizadas	261.145	793.683	1.834.494	2.812.017	6.843.902
Recursos descargables del Portal	585	1064	1450	1.993	2.897
Reutilizadores registrados	----	13	40	230	532
Valoración global de las personas usuarias del nuevo portal (desde 2017)	---	---	---	---	---
Solicitudes realizadas de publicación de nuevos datasets	---	---	40	27	28
Tiempo medio de respuesta a las solicitudes de nuevos dataset	---	---	3	4	3

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

Metas / Resultados
2015-2019

Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización

Proyecto: Transparencia

Actuación: Impulso y mejora del Portal de Datos Abiertos

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

Protección de Datos

Portal web del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Contacto Idioma

PROTECCIÓN DE DATOS

Lo más visto **1** Protección de datos

Protección de datos > Protección de datos

a+ a-

Protección de datos

← Volver

- *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 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo



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

Destinatarias/os



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

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

Personal municipal

Ventajas



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

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

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

Responsabilidades



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

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

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

Descripción



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

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

Descripción



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

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

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

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

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

Datos Indicadores

	2011		2015	2016	2017	2018	2019 (Hasta 31 marzo)
Ficheros declarados a la AEPD	30		395	397	387	0	0
Actividades de tratamiento	0		0	0	0	333	352
Responsables de Ficheros / Tratamientos	11		72	74	82	89	88
Interlocutores y personal de apoyo	19		143	146	157	181	186
Auditorías realizadas	19		13	13	1	0	0
Informes emitidos a consultas internas	182		241	241	297	306	72
Informes emitidos a consultas externas	----		----	----	----	0	15
Análisis de leyenda informativa de impresos	---		131	118	96	62	3
Informes sobre contratos que impliquen tratamiento de datos	26		421	588	569	486	163

Datos Indicadores

	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Informes específicos	----	----	----	14	19	8
Atención a derechos LOPD	----	57	16	33	60	3
Brechas de seguridad	----	----	----	----	1	3
Denuncias de AEPD	----	----	2	1	7	3
Instrucciones	1	0	0	0	0	0
Acciones formativas: Plan de formación	11	7	5	1	2	0
Acciones formativas: Fuera del plan de formación						
Sesiones	----	----	----	7	34	0
Publicación de píldoras formativas en AYRE	----	----	----	34	44	31

Metas / Resultados
2015-2019

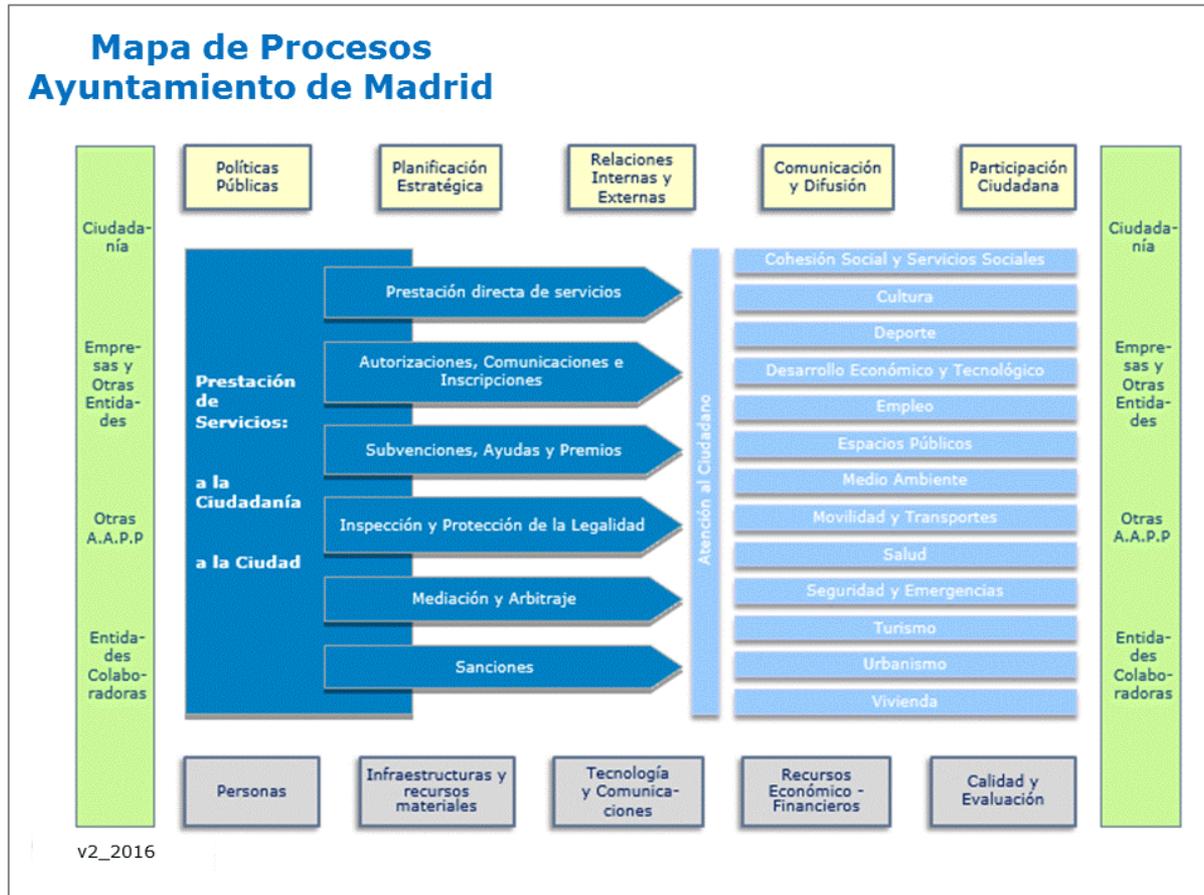
Estrategia: Transparencia, Gobierno Abierto, apertura de datos y reutilización.

Proyecto: Administración electrónica

Actuación: Plan de Protección de Datos Personales

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Plan de seguridad	01/01/2017	31/01/2018	Finalizada
Adaptación al Reglamento Europeo	01/01/2017	30/04/2018	Finalizada
Adecuación registral de ficheros	01/10/2016	31/03/2019	Finalizada
Informes de contratación	01/10/2016	31/03/2019	Finalizada
Consultoría	01/10/2016	31/03/2019	Finalizada
Formación	01/10/2016	31/03/2019	Finalizada
Nuevas tareas impuestas por el RGPD	25/05/2018	31/03/2019	Finalizada

Gestión por Procesos



Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos Indicadores

Metas / Resultados 2015-2019

Objetivos



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

Destinatarias/os



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

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

Personal municipal

Ventajas



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

Responsabilidades



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

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



Entrada

PROCESO

Salida



Valor añadido

Descripción



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

Los procesos:

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

Descripción

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

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

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

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

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

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

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

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



Descripción

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



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

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

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

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

Datos
Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Unidades con procesos identificados (1)	9	22	32	36	37	40	41
Grupos de procesos identificados en las Unidades (2)	13	35	55	59	60	64	65

(1) Como Unidad se considera la Subdirección General

(2) Se considera grupo el conjunto de procesos operativos competencia de las distintas Unidades



Intranet municipal “ayre”

ayre

AYRE

AYuntamiento en REd

Intranet Ayuntamiento de Madrid

MADRID

ayre

Mis aplicaciones **Directorio** Favoritos | Ayuda | Contacta | Desconectar

Ayuntamiento Áreas de actividad Mi área personal

Buscar

Inicio

Estás en AYRE

NOVEDADES

04/06/2019 Nueva dirección de acceso a la Extranet

10/06/2019 Ayudas asistenciales solicitadas en marzo 2019 que tienen que subsanar o aportar documentación

07/06/2019 Sorteo de 50 entradas dobles para el partido de fútbol España - Suecia

06/06/2019 **PDF** Intervención General - Comprobación material Resolución de 11 de enero de 2019. Intervención General del Ayuntamiento de Madrid

06/06/2019 Reunión informativa de la DG Racionalización para **peticionarios de Acuerdos Marco 08/2017 y 10/2018.** Previa solicitud de inscripción- 18 de junio de 9:30 a 11:30 horas.

DESTACADOS

BOAM >

Instancia general >

Callejero de Madrid >

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

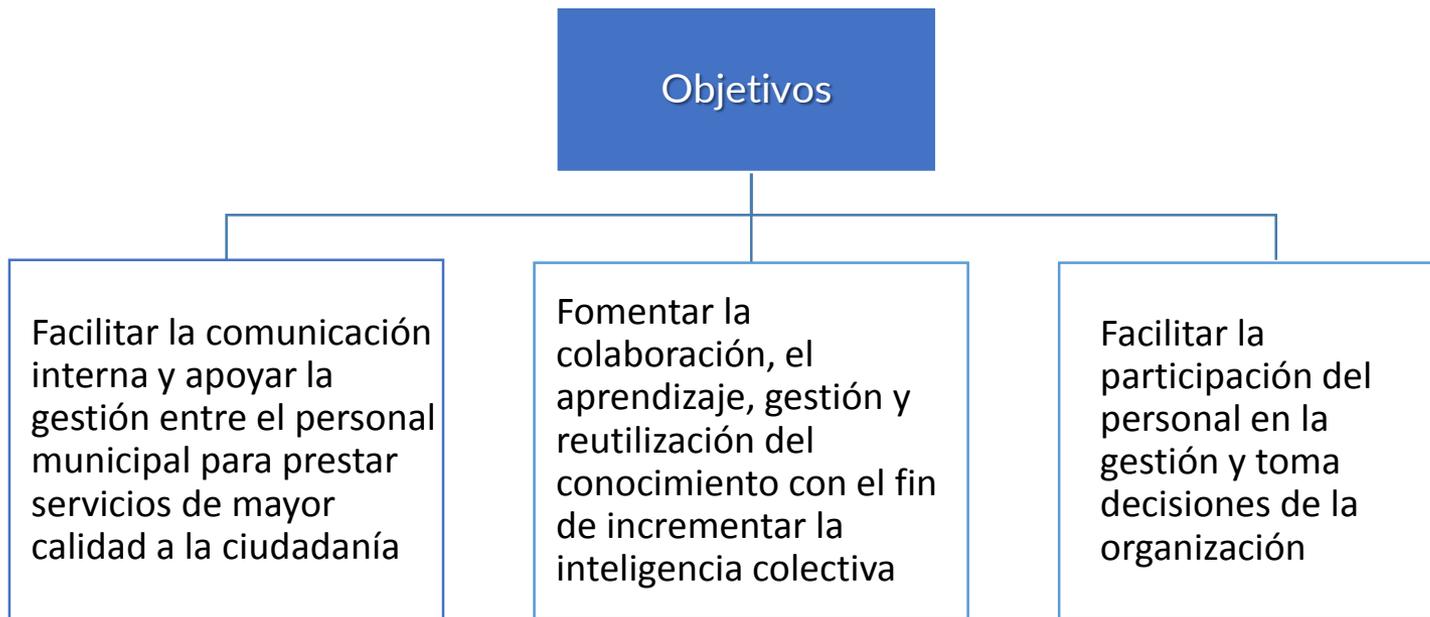
Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

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



Destinatarias/os



Personal municipal
Ayuntamiento y OAAA

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

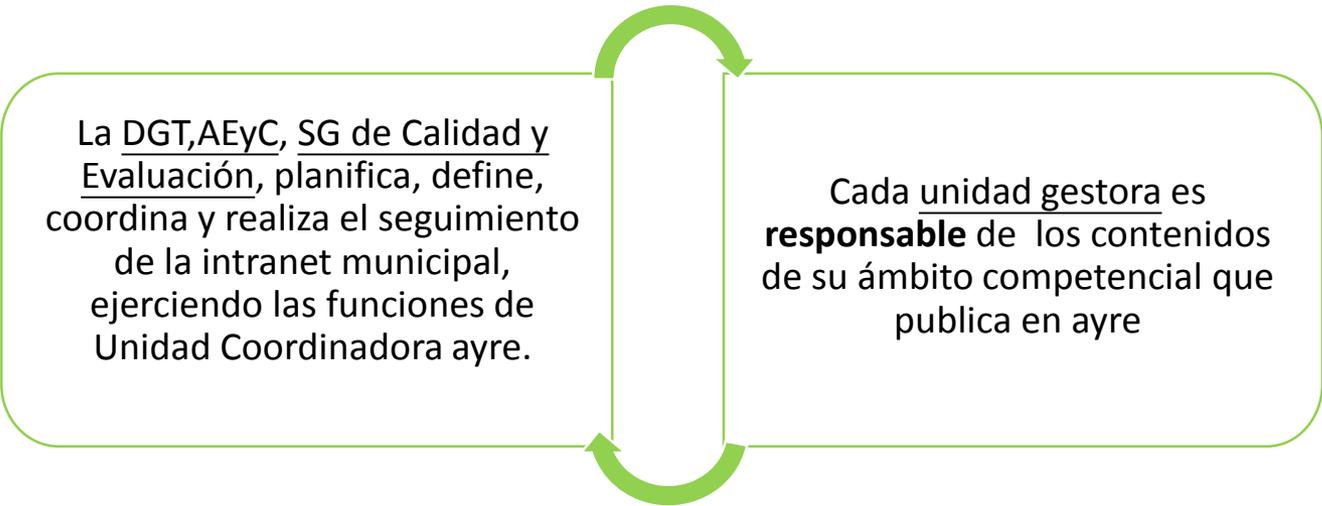


Unidades municipales:
Áreas de Gobierno,
Distritos y Organismos
Autónomos



Responsabilidades

Ventajas



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



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



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

Favorece la eficacia y eficiencia en las procedimientos internos



Racionaliza la existencia de circuitos de información múltiples y dispersos



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

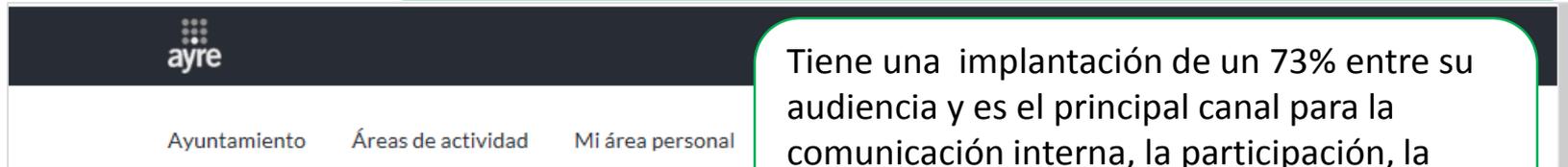


Apoya al personal con información y gestiones para su desarrollo profesional



Descripción

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



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

Información y gestiones institucionales

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

Para las personas: información, trámites y aplicaciones

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

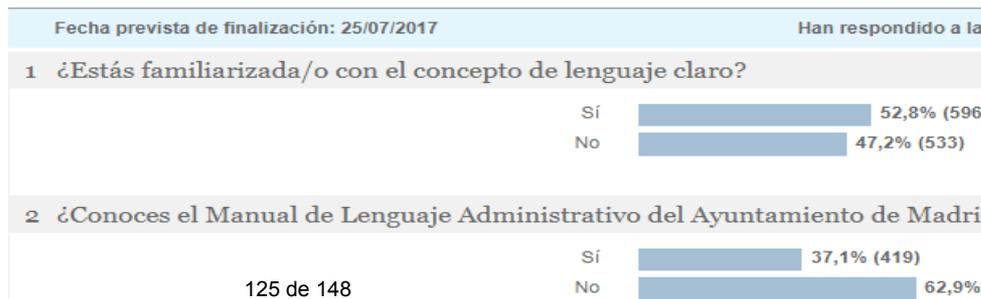
Colaboración, participación y vinculación

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

Para la gestión: información, trámites y aplicaciones

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

Opina sobre Lenguaje Claro



Descripción



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

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

Objetivos:

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

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



Sub comunidad	Documentos	Blog	Foro
Calendario	Wiki	Fotos, Vídeos, podcasts	Ideas

Datos
Indicadores

	2007	2011	2015	2016	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Visitas*	---	4.746.843	6.512.102	6.634.907	7.046.784	3.244.378* **	***
Páginas vistas/ solicitadas en la intranet**	---	42.806.894	30.042.644	28.837.605	30.178.594	34.400.551	7.318.699
Usuarios únicos en la intranet*	16.516	19.723	19.735	20.350	21.022	21.076	22.033
Sectoriales ayre	---	10	16	17	17	17	17
ayre social: comunidades implantadas	---	---	---	---	8	28	42

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

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

*** Datos disponibles hasta 31 de mayo de 2018 por cambio de herramienta de analítica web.

Metas / Resultados
2015-2019

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

Proyecto: Desarrollo del potencial de los empleados públicos

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



Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Definición de la estrategia y modelo de gobierno de ayre social	01/02/2016	30/06/2016	Finalizada
Implantación comunidades 2017	01/01/2017	31/12/2017	Finalizada
Implantación comunidades 2018	01/01/2018	31/12/2018	Finalizada

Metas / Resultados
2015-2019

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

Proyecto: Desarrollo del potencial de los empleados públicos

Actuación: Rediseño de la intranet ayre

Fases / Hitos	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Situación fin de mandato
Definición de la arquitectura de la información	01/09/2017	31/12/2017	Finalizada
Elaboración de la imagen gráfica	01/02/2018	30/08/2018	Finalizada
Implantación del Portal	01/08/2018	31/03/2018	Finalizada
Plan de comunicación	1/06/2018	12/04/2019	Finalizada

Formación en Calidad

BOAM

**Boletín Oficial del
Ayuntamiento de Madrid**

Plan de formación



Plan de Formación en Calidad



Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo

Formación, una herramienta de cambio



Este proyecto se plantea con un **doble objetivo**, por una parte, proporcionar al personal municipal los conocimientos, técnicas y habilidades necesarias para ofrecer servicios públicos de calidad desarrollando con éxito los proyectos de calidad implantados en el Ayuntamiento y por otra, potenciar sus capacidades individuales, generando un efecto dinamizador dentro de la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid, mejorando el clima de trabajo y aumentando la motivación de sus profesionales.

Destinatarias/os



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

Personal municipal

Responsabilidades

La DGT,AEyC coordina, elabora y realiza el seguimiento de un plan de formación en materia de calidad dirigido a toda la organización municipal, en coordinación con la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, unidad municipal competente encargada de planificar y ejecutar las políticas de formación para el personal municipal. Organiza eventos formativos, coordina la gestión del plan de formación y colabora con distintas instituciones para contribuir a las actividades de formación del personal municipal.

Ventajas

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

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



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



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



PLAN DE FORMACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2017

GESTIÓN PÚBLICA Y DE RECURSOS HUMANOS

CURSOS

FORMACIÓN TRANSVERSAL VIRTUAL

TA-05-2099-V Introducción a la Calidad

Descripción

Escuela Virtual
Ayuntamiento
de Madrid

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

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

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

Descripción



COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CURSOS

FORMACIÓN TRANSVERSAL PRESENCIAL

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

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

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

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

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

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

Datos Indicadores		2007		2011		2015		2016		2017		2018	
		A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
Acciones Formativas	Atención a la Ciudadanía	2	5	10	23	24	34	19	30	25	34	28	28
	Administración Electrónica	---	---	2	9	5	13	5	15	6	31	6	29
	Transparencia	---	---	---	---	1	3	4	18	5	10	5	8
	Calidad y Evaluación	6	22	11	11	15	26	15	27	16	26	16	24
	Protección de Datos	2	16	2	11	2	7	2	8	1	2	2	3
	Sugerencias y Reclamaciones	---	---	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3
	ayre	---	---	---	---	---	---	---	---	5	9	6	10
	Total	10	43	26	58	51	92	48	101	61	114	68	112
Satisfacción Alumnas/os	Atención a la Ciudadanía	---		4,14		4,40		4,29		4,22		4,31	
	Administración Electrónica	---		4,05		4,80		d.n.d		d.n.d		d.n.d	
	Transparencia	---		---		3,99		4,08		4,20		4,40	
	Calidad y Evaluación	---		4,16		4,10		4,10		4,19		4,49	
	Protección de Datos	---		4,36		4,72		4,83		4,16		4,08	
	Sugerencias y Reclamaciones	---		4,18		4,06		---		4,85		4,87	
	ayre	---		---		---		---		4,25		4,47	

A: acciones formativas // E: ediciones

Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas

Organización y participación en foros, jornadas, congresos y seminarios



Miembro corporativo de Organizaciones



club excelencia en gestión



Red de Entidades Locales por la Transparencia y la Participación Ciudadana

Colaboración con Organizaciones públicas y privadas

Publicaciones

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

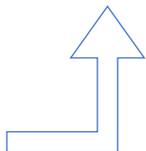
Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo

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

- 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.



Una buena práctica no es tan sólo una práctica que se define buena en sí misma, sino 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 lugar y bajo circunstancias similares y que merece ser compartida. El objetivo es que pueda ser adoptada por el mayor número posible de entidades.

Destinatarias/os

Personal municipal

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

Otras organizaciones públicas y privadas involucradas en temas de calidad

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

Ventajas

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

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

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

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

Responsabilidades

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

Descripción



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

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



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



Foro de Excelencia en las AAPP



Descripción



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

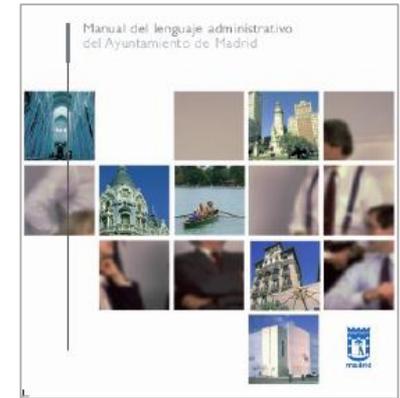
- Administración General del Estado: M^o de Hacienda y Función Pública, DG de Tráfico, DG del Catastro, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, ...
- Comunidades Autónomas: Madrid, Castilla León, Generalitat Valenciana, ...
- Ayuntamientos: Alcobendas, Barcelona, Calviá, Málaga, ...
- Universidades: Complutense,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

Descripción



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

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



Manuales de portales y gestión de contenidos



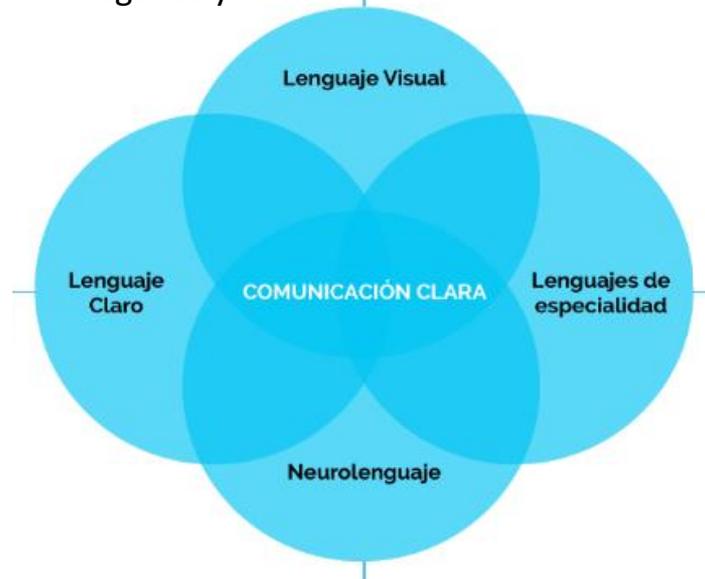
En esta sección se recogen **tutoriales, manuales, instrucciones, recomendaciones y buenas prácticas** relacionadas con la gestión de portales y contenidos.



Comunicación Clara



Combinación de textos,
imágenes y formas



Cada ámbito de
conocimiento tiene
sus propias
tradiciones
discursivas

Investiga los mecanismos mentales de
procesamiento informativo

Objetivos

Destinatarias/os

Ventajas

Responsabilidades

Descripción

Datos
Indicadores

Metas / Resultados
2015-2019

Objetivo

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

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

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

Destinatarias/os

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

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

**Personal
municipal**

**Otras
Administraciones
Públicas**

Ventajas

Responsabilidades

La DGT, AEyC, 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 y parámetros generales, asesoramiento, formación, etc.

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

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



Descripción

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



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

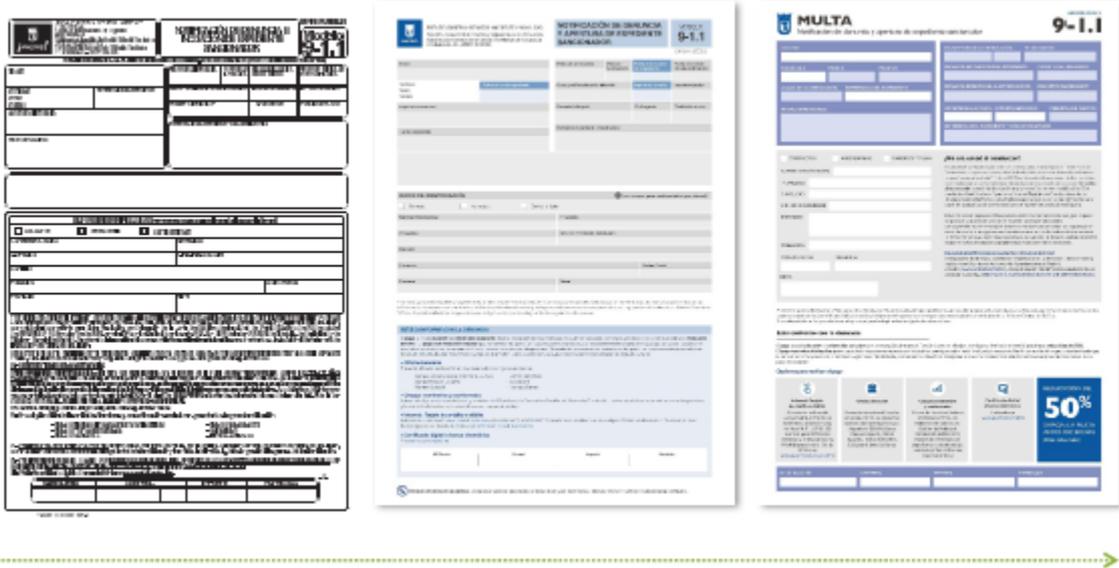
La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga, sin especiales dificultades, la información que necesita.

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

Descripción

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

1.- Redactar documentos conforme a las directrices de Comunicación Clara



2.- Elaborar un documento (Guía, Manual,...) sobre cómo redactar en Comunicación Clara:

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

Descripción

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

3.- Adoptar un **símbolo** de Comunicación Clara

4.- **Crear un espacio** en ayre y otro en madrid.es

con un repositorio de documentos – buenas prácticas

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

Jornada desde/con Alcaldía – Nota de prensa – Videos –

Rueda de Prensa – Medios – Aviso en ayre y noticia en madrid.es

6.- Organizar **acciones formativas**

7.- **Evaluar** los resultados para seguir avanzando



Datos Indicadores

	2017	2018	2019 (hasta 31 marzo)
Acciones de Comunicación Clara desarrolladas	8	7	3
Documentos redactados y diseñados íntegramente conforme a las directrices de Comunicación Clara	1	8	4
Actividades formativas de Comunicación Clara desarrolladas	1	4	1
Personas formadas en Comunicación Clara	12	257	20
Puntuación media de la satisfacción con las acciones formativas	---	4,3 (sobre 5)	d.n.d.