Código de Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Madrid

Versión de 18 de julio de 2025

Coordinación General de la Alcaldía
Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria

ÍNDICE

1. Liderazgo y estrategia 7

1.1.Valores éticos 7

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción 8

1.2. Planificación y estrategias 15

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación 16

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid 23

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales 30

Educación financiera de las personas consumidoras 37

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid 44

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS) 51

Programa "La Contrapartida": Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes 58

1.3. Modelos de excelencia 66

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid 67

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid 74

2. Personas y conocimiento 81

2.1. Planificación y gestión de recursos humanos 81

Red de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid 82

2.2. Formación y motivación de recursos humanos 89

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona 90

Planes de acogida al personal de nueva incorporación 97

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics) 104

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales 111

2.3. Intercambio y transferencia de conocimiento 118

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales integración laboral de personas con dificultad 119

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso 126

Mayores Conectados 135

3. Gobernanza, Administración y normativa 142
3.1. Participación en redes 142
Estrategia de Red de Clústeres de Promoción Municipal 143
The Participatory Group 150
Madrid “Ciudad por el Comercio Justo” 157
Madrid, una Autenticiudad 164
Foro de Empresas por Madrid 171
Activos en salud 178
3.2. Organización administrativa 185
Madrid Softlanding 186
Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI) 193
SalamancaSenesContigo. Guía de la Red de Activos para personas mayores del Distrito de Salamanca 200
Carpeta TU AYUDANTE 207
Viaje al Empleo 214
Gestión documental y de archivo desde el diseño 221
Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género 228
Decide Madrid 235
Método de ponderación de valores para la catalogación de edificios 243
Celebración de Plenos infantiles 250
Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería 257
Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid 264
Programa Anual de Patrocinios 271
Sistema de gestión de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid 278
Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil 285
Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos 292
Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca 299
3.3. Marco normativo 306
Huella normativa 307
Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid 314

Directrices municipales de técnica normativa y administrativa....321
Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo 328
Código Electrónico de Normativa del Ayuntamiento de Madrid 335
Guía Metodológica sobre la Evaluación Normativa 342
4. Transparencia y comunicación 349
4.1. Publicidad activa 349
Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo....350
Sistema de Gestión de Transparencia de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. 357
Web financiera municipal....364
Información sobre la calidad del aire....371
4.2. Disponibilidad y reutilización de datos 378
Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos....379
4.3. Comunicación y canales 386
Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación 387
Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro....394
Píldoras informativas en la web municipal....401
Espacio Asociativo del Ayuntamiento de Madrid....408
Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid....415
Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado 422
Canales de acceso a información urbanística especializada....429
Plan de comunicación de vivienda Transforma Madrid 436
Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor 443
Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid....450
5. Gestión económico-financiera 457
5.1. Optimización y control de gasto 457
Gestión conjunta de servicios bancarios....458
6. Infraestructuras y servicios 465
6.1. Gestión de infraestructuras y servicios 465

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución....466
Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual....473
Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros....480
Oficina Municipal de Vida Independiente....487
Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante....494
Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día Municipales del Ayuntamiento de Madrid....501
Puntos Limpios de Proximidad....508
Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable....515
Observatorio Mujer y Transporte Seguro....522
6.2. Seguridad y autoprotección....529
Jornadas Municipales de Catástrofes....530
7. Tecnología....537
7.1. Servicios digitales....537
Valoración forense a distancia....538
Madrid Te Acompaña (MTA)....545
Geoportal....552
Madrid Food Innovation Hub....559
Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid....566
Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal....573
Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos....580
Fomento de la cultura de ciberseguridad....587
Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave....594
Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas....601
7.2. Sistemas y tecnologías de la información....608
Visor Urbanístico....609
Proyecto IGUALA....616
Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria....623
Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía....630
8. Sostenibilidad....637
8.1. Eficiencia energética....637
Eficiencia energética en edificios municipales....638

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT 645

Rehabilitación singular de un edificio de viviendas en el centro de Madrid 653

8.2. Mejora ambiental 661

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez 662

Papeleras Inteligentes en la vía pública 669

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual 676

1. Liderazgo y estrategia

1.1.Valores éticos

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción	
Código identificativo	CBP 9/2023
Categoría	Liderazgo y Estrategia /Valores éticos
Órgano responsable	Oficina Municipal contra el fraude y la corrupción oficinacontrafraude@madrid.es

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Descripción

La prevención e investigación de posibles casos de uso y destino fraudulento de fondos públicos o aprovechamiento ilícito, derivado de conductas que comporten conflictos de intereses o uso particular de informaciones vinculadas a las funciones propias del personal al servicio del sector público, son actuaciones que pueden desarrollarse con total amplitud mediante la potenciación de los canales de denuncias. A tal efecto, la Oficina Municipal contra el fraude y la corrupción ha puesto en marcha un buzón de denuncias.

El buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción es un canal a través del cual se permite a ciudadanos y empleados públicos, transmitir sus percepciones de debilidad y malas prácticas en el ámbito municipal, con objeto de prevenir y gestionar los eventuales riesgos de fraude y conflictos de intereses que puedan desarrollarse.

Esta buena práctica promueve los valores éticos quedando enmarcada en la Estrategia de Defensa de la Ética Pública, con el objetivo estratégico de progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía.

Esta estrategia ha sido definida en el Plan de Medidas Antifraude para la gestión de fondos procedentes del Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia, aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en su sesión de fecha 24 de marzo de 2022, donde se configura como medida de prevención el desarrollo de una cultura antifraude, que se concreta en desarrollar un código que especifique la posición de la organización ante el fraude y disponga de los estándares, estructuras y procesos relativos a la gestión del Fraude en el Ayuntamiento.

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Implantación y desarrollo

En enero del año 2019 se iniciaron los contactos con los órganos competentes del Ayuntamiento de Madrid para la creación de la página web de la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción del Ayuntamiento de Madrid, estimándose oportuno que en la misma estuviera albergado el buzón de denuncias. Comenzó a funcionar en marzo del año 2019.

El buzón contiene un formulario tipo para facilitar la comunicación, siendo posible cumplimentar el mismo con los datos del denunciante o, si así se desea, de manera anónima sin aportar más datos que los relativos al asunto denunciado.

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Impacto

La implantación del buzón de recepción de denuncias incorpora las necesarias garantías para la protección de denunciantes, la confidencialidad de las informaciones y la protección de los datos de carácter personal, permitiendo al solicitante el anonimato de su denuncia. Esta herramienta ha supuesto la posibilidad de tramitar más de 100 denuncias anuales.

Asimismo, este buzón ha sensibilizado sobre diversos riesgos dando lugar a la emisión de informes, por parte de la oficina, en materia de prevención de corrupción y fraude.

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Actores

En la implantación del buzón de denuncias han intervenido:

- La Dirección de la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción.
- La Dirección General de Transparencia y Calidad.
- El Organismo Autónomo Informática Ayuntamiento de Madrid.
- La Oficina de Protección de Datos.

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Replicabilidad

La práctica puede replicarse en otras Administraciones que tengan un servicio similar a la Oficina contra el Fraude y la Corrupción.

Muestra de ello es que la Oficina Municipal contra el Fraude del Ayuntamiento de Madrid y su buzón de denuncias participa y se integra, desde sus comienzos, en la Red Estatal de Oficinas y Agencias Antifraude de España.

Esta red constituye un foro donde se transmiten y comparten las experiencias, dentro de los respectivos ámbitos de cada agencia u oficina, de la práctica diaria de sus competencias. Estas reuniones donde se replican las prácticas de cada Oficina se desarrollan dos veces al año, habiendo organizado el Ayuntamiento de Madrid, dos de ellas, la última en mayo de 2021.

Asimismo, por iniciativa de la Agencia Valencia Antifraude, se ha creado el Repositorio de la Red Estatal de Oficinas y Agencias Anticorrupción, como instrumento informático que permite acceder a la documentación de interés de las distintas organizaciones que la integran.

Buzón de denuncias contra el fraude y la corrupción

Difusión y documentación

La difusión relativa al buzón de denuncias se materializa a través de la Página Web Municipal:

Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción - Denuncias - Ayuntamiento de Madrid

Presentación de denuncia anónima:

Presentación anónima de denuncia ante la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción - Ayuntamiento de Madrid

Presentación de denuncia a través de Registro:

Denuncia contra el fraude o la corrupción - Gestiones y Trámites (madrid.es)

1. Liderazgo y estrategia

1.2. Planificación y estrategias

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación	
Código identificativo	CBP 8/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia /Planificación y estrategia
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Transparencia y Calidad dgtransparencia@madrid.es

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Descripción

La evaluación es actualmente una práctica habitual, siendo un instrumento cada vez más utilizado que contribuye a impulsar y hacer realidad la retroalimentación o mejora, el control de responsabilidades, la rendición de cuentas y la ilustración para acciones futuras, favoreciendo la transparencia, la participación ciudadana y la nueva gobernanza. Además, en el momento actual de exigencia de la sociedad civil de soluciones públicas más eficaces, eficientes e innovadoras, la evaluación se sitúa como el canal más idóneo para dar respuesta a estas demandas.

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación, es una guía que pretende dar difusión a todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid de las premisas básicas a tener en cuenta antes de iniciar un proceso de evaluación.

Esta buena práctica promueve el liderazgo y la estrategia, implementando una mejor utilización de los recursos públicos y utilizando los resultados de la evaluación en beneficio de la ciudadanía que pueda verse afectada por la actividad evaluada.

La evaluación de la acción pública permite conocer cómo se está actuando y qué se está logrando. No basta con que las actuaciones velen por la maximización de los recursos, sino que es necesario que logren los objetivos que se definieron y que hagan llegar sus beneficios a las personas, organizaciones o territorios que las necesitan más.

Esta guía induce a una reflexión que se dirige a todas las personas que prestan sus servicios en el Ayuntamiento de Madrid y que en algún momento pueden tener que participar de un modo u otro en un proceso de evaluación. Su objetivo fundamental es contribuir a aprovechar al máximo el esfuerzo que se realiza al acometer una evaluación, mediante la formulación de demandas más ajustadas a las necesidades y los recursos disponibles y favoreciendo procesos de evaluación más eficientes y resultados más sólidos, que redunden en la mejora de la acción pública y en el aprendizaje de la institución.

En este sentido, la guía sirve para explicitar los conceptos clave relacionados con la evaluación de la acción pública; facilitar la toma de decisión sobre la puesta en marcha de un proceso de evaluación; promover el adecuado desarrollo de evaluaciones de servicios, planes, programas y políticas públicas desde una perspectiva sistémica integral; difundir el significado y la utilidad de la evaluación, así como facilitar la comprensión del potencial que tiene la evaluación como palanca de cambio y de mejora de la organización y de instrumento para el control de responsabilidades y la rendición de cuentas.

A su vez, la guía tiene por objetivo último, a través de la evaluación, desarrollar políticas más eficaces y eficientes que atiendan mejor las demandas de la ciudadanía en toda la organización municipal.

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Implantación y desarrollo

La puesta en marcha del Observatorio de la Ciudad como instrumento de evaluación de la gestión municipal, supuso para el Ayuntamiento de Madrid un avance en materia de conocimiento de la opinión ciudadana (estudios de necesidades y sugerencias y reclamaciones), con la identificación de indicadores clave, monitorización, seguimiento y análisis de resultados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y obtener una mayor calidad de los servicios. En el año 2015, es reforzado en su obligación de rendición de cuentas, refuerzo de la transparencia en la actividad pública y de la participación ciudadana.

Sin embargo, hubo que esperar a 2018 para que el Pleno acordara, en su sesión de 27 de junio, que el Ayuntamiento de Madrid promoviese la realización de evaluaciones de sus políticas públicas, implantando la cultura de la evaluación y la formación de sus funcionarios para la realización y aprovechamiento de las evaluaciones.

Se acordó, además, que del análisis de la memoria anual del sistema de sugerencias y reclamaciones, y a propuesta y elección de los grupos, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones elevaría una propuesta al Pleno para realizar una evaluación de un programa de actuación municipal y que en 2018 se iniciase esta actividad evaluadora con la evaluación de forma independiente de la política de ayudas sociales al Impuesto de Bienes Inmuebles.

Por ello, la Dirección General de Transparencia y Calidad acordó la elaboración de una guía de evaluación de la acción pública que se concibiera como herramienta básica e imprescindible para acometer cualquier proceso de evaluación. El 28 de mayo de 2020 se presentó por la Vicealcaldesa en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la guía metodológica de evaluación de las políticas públicas del Ayuntamiento de Madrid bajo el título *10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación: una guía para favorecer la reflexión* que se publicó en el portal web municipal, estando a disposición de toda la ciudadanía y en la intranet municipal.

A partir de ese momento, tanto la citada dirección general, como el resto de unidades municipales que desarrollan proyectos de evaluación de la acción municipal, han aplicado la guía, que se ha convertido en una herramienta esencial para promover la evaluación en los distintos ámbitos municipales, dejando claro a lo largo de su contenido qué se puede evaluar, quién debe impulsar una evaluación y debe participar en ella, qué recursos se necesitan, cómo debe ser el proceso de la evaluación y qué hacer cuando el proceso ha terminado.

Impacto

La guía no solo impacta directamente en aquellas unidades que toman la decisión y ponen en marcha un proceso de evaluación en el ámbito de sus competencias y participan en su desarrollo, sino también en el resto de personas afectadas por la acción pública evaluada, en la organización municipal en su conjunto y en la ciudadanía, tanto la destinataria de la acción evaluada como la ciudadanía en general, con quien las Administración municipal debe ser transparente y a quien debe rendir cuentas.

Así pues, la existencia y aplicación de esta guía está teniendo un impacto positivo, tanto interno como externo, que irá incrementándose año tras año, a medida que las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid la conozcan y la implementen en el desarrollo de su actividad evaluadora. En particular, siguiendo las indicaciones de la Guía se han realizado las siguientes evaluaciones:

- La Evaluación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid - Informe final de 9 de octubre de 2020.
- La Evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019 - Informe definitivo de evaluación de 21 de septiembre de 2021.

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Actores

La guía ha sido elaborada por la Dirección General de Transparencia y Calidad, con la colaboración de una empresa consultora de evaluación.

Todas las unidades del Ayuntamiento la tienen a su disposición para analizar la evaluabilidad de un determinado servicio, plan, programa o política pública, y para facilitar el desarrollo de la evaluación acordada.

Replicabilidad

Esta guía tiene por objetivo desarrollar políticas más eficaces y eficientes para atender mejor las demandas de la ciudadanía, por lo que se trata de una buena práctica replicable en otras unidades del Ayuntamiento, así como en otras Administraciones públicas y entidades privadas.

Dos son las condiciones necesarias para el éxito de la guía y, en definitiva, para la institucionalización de la evaluación en el Ayuntamiento de Madrid. En primer lugar, la correcta difusión e impulso de la evaluación como instrumento para favorecer la transparencia, la participación ciudadana y la nueva gobernanza en toda la organización, pero, sobre todo, dando a conocer a la alta dirección la necesaria generalización de su uso en toda administración pública actual y, sobre todo, las ventajas que comporta como herramienta de mejora de las políticas y servicios públicos, el control de responsabilidades y la rendición de cuentas. En segundo lugar, la necesidad de disponer de los recursos necesarios para la realización de evaluaciones de calidad y, por tanto, útiles. Como se recoge en la propia Guía, se trata tanto de recursos personales como económicos. Por una parte, es necesario que el personal de todos los niveles involucrado en la acción pública evaluada participe en los procesos evaluativos. Por otra, las buenas evaluaciones son costosas y exigen disponer de los recursos económicos correspondientes para que puedan desarrollarse conforme a un riguroso proceso, de tal manera que permitan la implantación de las recomendaciones recogidas en el informe de evaluación y puedan darse a conocer interna y externamente conforme a una estrategia de difusión que garantice que le llega a todas las personas y grupos involucrados, de manera que sean recibidos y comprendidos.

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Difusión y documentación

Esta guía sobre evaluación puede consultarse en la Página Web Municipal:

Evaluaciones integrales de planes, programas y servicios - Ayuntamiento de Madrid

Observatorio de la Ciudad:

Observatorio de la Ciudad - Ayuntamiento de Madrid

Nota de prensa:

Ve la luz la primera guía de evaluación de las políticas públicas del Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid	
Código identificativo	CBP 5/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia /Planificación y estrategias
Órgano responsable	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte Dirección General de Patrimonio Cultural paisajeypatrimonio@madrid.es

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid organiza desde el año 2017 el Programa de Visitas Guiadas *Pasea Madrid*, como actividad cultural gratuita y accesible para toda la ciudadanía que tiene como objeto acercar el patrimonio cultural de Madrid.

La accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid consiste en incorporar al programa criterios sociales cuyo objetivo es fomentar la participación con valores de igualdad, diversidad y presencia equilibrada.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación en la gestión del programa ofertado, que en la actualidad incluye más de treintena de recorridos diferentes, todos ellos accesibles para personas con discapacidad física o movilidad reducida. Tan solo las visitas al monumento a Alfonso XII en el Parque de El Retiro y al Búnker del Capricho no son accesibles, debido a las características arquitectónicas de estos bienes culturales.

Se han incorporado en la edición del año 2022 dos recorridos piloto que permiten el desarrollo de visitas accesibles para personas sordas, mediante la incorporación de un intérprete de lengua de signos española. Las dos visitas seleccionadas para la puesta en marcha de este proyecto responden a los dos bienes culturales más solicitados del programa: el Búnker del Parque El Capricho y el Frontón Beti Jai.

La idea motora de este proyecto se dirige principalmente a la formación de la ciudadanía, destacando la importancia de la conservación y preservación de los bienes culturales que se encuentran en el término municipal de Madrid incluyendo, desde los edificios y monumentos más conocidos y céntricos, hasta los grandes desconocidos, que se ubican en muchos de sus distritos.

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Implantación y desarrollo

El programa de visitas guiadas Pasea Madrid dio comienzo en 2017 con la oferta de dos temáticas: el Bunker del Capricho, abierto al público tras su restauración por parte del Ayuntamiento de Madrid, y la Plaza Mayor. Las visitas a este segundo espacio se encuadraron en las actividades destinadas a la puesta en valor de este bien cultural con motivo de los actos de celebración de su IV Centenario.

Desde sus inicios, el programa incorporó la accesibilidad física como uno de sus requisitos imprescindibles, de tal modo que los recorridos de todas las visitas han sido trazados salvando las barreras físicas y arquitectónicas que pudieran afectar a los participantes. Tan solo han quedado fuera de estos requisitos, aquellos monumentos históricos en los que, por sus características arquitectónicas o por su especial protección, no ha sido posible convertirlos en espacios adaptados, como es el caso del Búnker del Capricho o el del Mirador del Monumento a Alfonso XII. Estos dos bienes culturales son los únicos espacios no accesibles para personas con discapacidad física o movilidad reducida.

En 2019, con motivo de la candidatura del Paisaje de la Luz a Patrimonio Mundial de la UNESCO, el programa incorporó los espacios del Parque del Retiro y del Paseo del Prado como dos nuevos itinerarios accesibles.

A partir del año 2020, ante la buena acogida del programa y la demanda de la ciudadanía de incorporar nuevos espacios, se optó por dar un impulso cuantitativo a esta actividad para incorporar las visitas a los 13 distritos periféricos de Madrid. Esta decisión ha permitido poner en valor destacados bienes cultuales presentes en la periferia de la ciudad. Asimismo, en aquel momento se decidió la incorporación de recorridos temáticos vinculados a personajes históricos cuya vida y obra fueran de especial relevancia para Madrid, como Benito Pérez Galdós o Francisco de Goya. En estas rutas se ha mantenido el requisito de accesibilidad física. Asimismo, se incrementó la oferta de bienes culturales de titularidad municipal con la incorporación del frontón Beti Jai, cuya rehabilitación parcial acababa de concluir.

El programa mantiene en la actualidad el requisito de visitas accesibles para discapacidad física aplicado a una treintena de temáticas diferentes y en 2022 ha dado un nuevo salto cualitativo, al implementar la accesibilidad para discapacidad auditiva. Esta ampliación de la accesibilidad abrió sus inscripciones para la segunda temporada de Pasea Madrid (septiembre-diciembre 2022) el 7 de septiembre. La actividad fue presentada al público el día anterior, con una visita guiada al Búnker del Capricho a la que asistió un representante de FESORCAM (Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid).

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Impacto

El impacto de la implantación de un acompañamiento de intérpretes profesionales de lengua de signos española en las visitas supone un paso más para la igualdad en el acceso a las actividades públicas promocionadas desde el Ayuntamiento de Madrid, al acercar el patrimonio cultural municipal a un sector de la población que, a veces, no se decide a participar en estas actividades sintiéndose excluido.

Con el desarrollo de este proyecto piloto se contempla la inclusión de nuevas medidas de accesibilidad en uno de los programas culturales de la Dirección General de Patrimonio Cultural más consagrados, favoreciendo la participación de sectores de población hasta ahora no alcanzados.

La programación anual del conjunto de visitas varía periódicamente y de forma progresiva incrementa la oferta de plazas, dado el éxito de sus convocatorias y la demanda de los ciudadanos. Con este aumento de plazas se pretende garantizar el acceso al programa del creciente número de interesados. Así, para el año 2022 se han ofertado 35.000 plazas, frente a las 25.000 incluidas en el año 2021.

El número de plazas ofertadas para personas con discapacidad se ha incrementado considerablemente desde la creación del programa *Pasea Madrid*, pasando de 1 visita accesible con 1.080 plazas en 2017 a 21 visitas accesibles con 25.445 plazas en 2022.

Con objeto de medir el impacto del proyecto de accesibilidad a la discapacidad auditiva, se han incluido encuestas de evaluación de estas visitas que comenzaron en el mes de octubre del año 2022 y en las que se prevé una valoración positiva.

En una primera reunión con los representantes de FESORCAM para valorar la calidad y adecuado funcionamiento de las nuevas visitas accesibles, trasmitieron una percepción positiva de la iniciativa emprendida, demandando el incremento de las temáticas accesibles, así como una adecuada calidad de los intérpretes en lengua de signos. No obstante, también trasmitieron necesidades de mejora de la difusión de este tipo de actividades con objeto de alcanzar a la totalidad de la comunidad sorda.

En la experiencia piloto desarrollada entre octubre y diciembre de 2022 se ofertaron 310 plazas accesibles a personas con discapacidad auditiva y se ha contado con la participación de 130 personas. Este dato representa un porcentaje medio de participación del 43 %, concluyéndose por tanto la necesidad de mejora de la difusión de esta iniciativa.

En cuanto a la evaluación cualitativa de la experiencia de los asistentes, en la actualidad se está procediendo al estudio de las encuestas de evaluación con objeto de medir el nivel de satisfacción y concluir las necesidades de mejora demandadas.

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Actores

Este programa ha sido diseñado por la Dirección General de Patrimonio Cultural para dar respuesta a una de las peticiones que se han ido recogiendo a lo largo de las distintas ediciones desarrolladas desde 2017, por lo que ha existido participación ciudadana en la elección del criterio nuevo a incorporar.

En la implementación de esta buena práctica ha participado personal directivo y funcionario, de los subgrupos A1 y A2 de la citada Dirección General, con formación técnica y especializados en la gestión y difusión del patrimonio cultural.

Para la puesta en marcha de estas visitas se han formalizado los oportunos contratos del servicio de guías, que incluye la realización de las visitas accesibles para personas con discapacidad auditiva.

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Replicabilidad

La estrategia para ampliar la accesibilidad de los servicios y acciones que se ofrece a la ciudadanía desde las instituciones públicas es siempre replicable y recomendable.

Las visitas guiadas con intérprete en lengua de signos española son replicables tanto en otros recorridos del programa *Pasea Madrid*, como en otras actividades culturales promovidas desde la Dirección General de Patrimonio Cultural o de otros ámbitos municipales con competencias afines.

El desarrollo de un programa de visitas guiadas como Pasea Madrid requiere una inversión anual estimada de 170.000 euros, necesaria para la contratación de los servicios de visitas guiadas, así como para el mantenimiento y gestión de contenidos de una central de reservas con capacidad para gestionar los datos relativos a la demanda de participación de un programa de estas características. En este caso el motor de reservas **www.reservaspatrimonio.es** ha sido desarrollada cuando se puso en marcha el programa de visitas en 2017, ajustándose a la medida de sus necesidades.

Los medios personales necesarios para el desarrollo de la totalidad del programa de visitas *Pasea Madrid* son un mínimo de dos coordinadores del programa de visitas; 5 guías especializados en Historia, Historia del Arte, Patrimonio Cultural y Arquitectura; 2 auxiliares y un intérprete en lengua de signos española. Los medios materiales necesarios para este personal son tablets y teléfonos móviles, vestuario identificativo y equipos de sonorización. Asimismo, para la gestión de contenidos y mantenimiento de la central de reservas, se necesita un coordinador de proyecto y al menos un programador informático.

Accesibilidad en el programa de visitas guiadas Pasea Madrid

Difusión y documentación

La información disponible del programa de visitas se encuentra en la Página Web Municipal:

Pasea Madrid - Patrimonio cultural y paisaje urbano

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales	
Código identificativo	CBP 6/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias
Órgano responsable	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte Dirección General de Patrimonio Cultural paisajeypatrimonio@madrid.es

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid fomenta la difusión del patrimonio y del paisaje cultural de la ciudad, así como la generación de contenidos dirigidos a la investigación y divulgación de estos. En desarrollo de estas competencias, se programan anualmente diversas actividades culturales que tienen como objetivo general la difusión del patrimonio cultural.

La aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales consiste en aproximar a los ciudadanos al patrimonio cultural y paisaje urbano, promoviendo el interés, el conocimiento y la comprensión de los diferentes elementos que lo componen, fomentando la responsabilidad ciudadana en su conservación y defensa, y desarrollando los conocimientos necesarios para la correcta utilización del patrimonio y el paisaje urbano de la ciudad.

Esta buena práctica promueve la planificación y definición de los objetivos de esta política pública, enmarcándose en un objetivo estratégico que contempla la redacción de un Plan Local de Educación Patrimonial. El plan se configura como un instrumento de gestión del patrimonio cultural en materia de educación, contemplando diferentes estrategias y dinámicas, así como determinando estándares de calidad e innovación aplicados a las diferentes líneas de trabajo desarrolladas en materia de difusión del patrimonio cultural.

La educación patrimonial es un campo de actuación emergente que, aplicado a la gestión del patrimonio cultural, parte de la definición y conceptualización de éste desde la diversidad, con una perspectiva educativa y enfoca su gestión, entendiendo que la diversidad de los individuos exige que la comunicación sirva de mediación entre el patrimonio y las personas. Para garantizar el acceso universal al patrimonio cultural desde el respeto a la diversidad se deben generar diversas formas de mediación entre los bienes culturales y las personas, empleando para ello el enfoque pedagógico de la educación patrimonial.

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Implantación y desarrollo

La Dirección General del Patrimonio Cultural aplica la metodología de la educación patrimonial en la gestión de las actividades culturales de acceso gratuito desde el año 2021, enmarcándose en dicha aplicación tres programas de actividades.

En primer lugar, el programa de visitas guiadas *Pasea Madrid*, integrado por visitas y recorridos guiados para conocer el patrimonio cultural de la ciudad. Se encuentra en funcionamiento desde el año 2017, cuando arrancó su andadura con dos itinerarios.

En segundo lugar, los programas conmemorativos del *año Sabatini*, organizado en 2021 con motivo de los 300 años del nacimiento de Francisco Sabatini y el *año Benlliure*, promovido en 2022 con motivo del 75 aniversario de la muerte del escultor Mariano Benlliure. En ambos se han desarrollado actividades específicas sectorizadas por diferentes perfiles de público potencial como visitas guiadas, talleres infantiles, ciclos de conciertos, conferencias, visitas teatralizadas e itinerarios interactivos para familias o exposiciones temporales, entre otros.

Por último, el programa de visitas guiadas *Abierto por Restauración*, que en su primera convocatoria se ha presentado como un programa pionero en el Ayuntamiento de Madrid y ha permitido a la ciudadanía acceder a un bien cultural, durante un momento singular de su historia, cuando está inmerso en un proceso de conservación-restauración. La primera edición de este programa se ha dedicado a la Puerta de Alcalá (julio-septiembre de 2022), permitiendo el acceso a la cornisa del monumento a través de un andamio en una visita guiada. De este modo, los ciudadanos pueden acercar a los criterios y metodologías de trabajo empleados en la conservación-restauración del patrimonio cultural.

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Impacto

La aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de las actividades culturales ha permitido diversificar la oferta de actividades, al tiempo que sectorizarlas, adaptándolas a los intereses, conocimientos y actitudes de diferentes perfiles de público. A su vez, se han incorporado actividades sobre el patrimonio cultural dirigidas a públicos hasta el momento no alcanzados como las familias y el público infantil.

De este modo se ha conseguido mejorar la calidad y los contenidos de las diferentes actividades, al poder adaptar estos a los intereses de un sector de público concreto. Asimismo, se ha incluido una encuesta de evaluación a los participantes en todas las actividades con el objetivo de poder medir el nivel de satisfacción.

En el programa de visitas guiadas *Pasea Madrid* la edición del año 2022 ha ofertado 30 itinerarios y más de 35.000 plazas.

El *año Sabatini* ha supuesto la participación de más de 60.000 personas en diferentes actividades destinadas a la difusión del patrimonio cultural municipal. Entre las cifras de participación se pueden extractar los siguientes datos: 6.350 personas en el ciclo de conciertos *El compás de Sabatini*; 1.500 participantes en los itinerarios teatralizados *Sabatini en el jardín*; 3.300 participantes en las visitas guiadas; 1.228 personas (560 personas en formato presencial y 668 a través de la visualización de sus grabaciones) en el ciclo de conferencias *Francisco Sabatini, arquitectura, magnificencia y poder*; y 36.200 visitantes a la exposición temporal *El Madrid de Sabatini*.

Esta efeméride incluía un programa específico para público infantil y familiar (adultos acompañados de menores entre 6 y 12 años) que tuvo la participación de 7.174 personas, en diferentes actividades itinerarios teatralizado, conciertos, talleres didácticos e itinerarios interactivos.

El *año Benlliure* ha supuesto la participación de 10.188 personas. Entre los resultados obtenidos se pueden destacar 3.360 asistentes al Festival *Música para Benlliure*, que incluía una propuesta específica para público familiar con una participación de 1.200 personas. El ciclo de conferencias *Benlliure en la balanza de la Historia* ha tenido una participación presencial de 570 personas y 2.623 a través de la visualización de sus grabaciones. Por último, las visitas guiadas han contado con 1.357 participantes en las visitas guiadas y 2.278 en los itinerarios interactivos para familiar *Idea y materia. Benlliure en el Retiro*. Por tanto, la participación en las actividades dedicadas a público infantil y familiar ha sido de 3.478 personas.

La participación en *Abierto por Restauración a la Puerta de Alcalá* ha sido de 4.157 visitantes.

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Patrimonio Cultural, así como diferentes profesionales externos que han colaborado en la ejecución de las distintas actividades culturales.

En el caso del personal del Ayuntamiento de Madrid, se trata de funcionarios de los subgrupos A1 y A2, con formación técnica y especializados en la gestión y difusión del patrimonio cultural.

Para el programa “Abierto por Restauración” se ha contado con el trabajo programado de los técnicos de la Dirección General del Patrimonio Cultural en la parte referida a los estudios y restauración de la Puerta de Alcalá, que asimismo han contado con el asesoramiento del Instituto del Patrimonio Cultural de España, del Ministerio de Cultura y Deporte.

En la organización de estas actividades culturales no ha habido participación ciudadana. Sin embargo, la ciudadanía sí ha resultado beneficiaria de cada uno de los programas y ha colaborado en la medición de resultados de las actuaciones emprendidas, mediante la cumplimentación voluntaria de cuestionarios de evaluación y satisfacción.

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable en la gestión de otro tipo de actividades culturales destinadas a la difusión del patrimonio cultural, así como en las intervenciones, tanto a nivel de obra, como de monumentos en el caso de las competencias de la Dirección General de Patrimonio Cultural. Además, es extensible a otras áreas de gobierno que por sus competencias sean afines a este tipo de actuaciones.

Este tipo de acciones contribuyen a potenciar la transparencia de las actuaciones de las Administraciones públicas y dotan de mayor protagonismo a los ciudadanos en la toma de decisiones favoreciendo su participación pública.

La inversión necesaria para desarrollar un programa de educación patrimonial como *Abierto por Restauración* requiere una inversión mínima estimada de 15.000 euros para el desarrollo del programa de visitas a un monumento en restauración. Los medios personales que se consideran precisos son dos guías especializados en Historia del Arte, patrimonio cultural y restauración, acompañados de dos auxiliares. Los medios materiales necesarios son cascos de protección y redecillas desechables para los visitantes, tabletas para los guías, así como un uniforme adecuado. Igualmente sería recomendable contar con una central de reservas para gestionar los datos de inscripción de los participantes.

Aplicación de la metodología de la educación patrimonial en la gestión de actividades culturales

Difusión y documentación

Puede consultarse las actividades implementadas la Página Web Municipal:

Actividades - Patrimonio cultural y paisaje urbano (madrid.es)

Educación financiera de las personas consumidoras	
Código identificativo	CBP 3/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dg.imconsumo@madrid.es

Educación financiera de las personas consumidoras

Descripción

La educación financiera de las personas consumidoras consiste en mejorar y extender el conocimiento de los ciudadanos sobres los principales aspectos relacionados con la gestión de sus ahorros; los préstamos y otros servicios bancarios; el acceso digital a cuentas y operaciones bancarias; la contratación de seguros o de planes de pensiones, así como comprender los conceptos básicos sobre rentabilidad y riesgo de sus inversiones.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y estrategia en esta materia, fomentando un consumo informado de estos productos y servicios. Permite minorar los efectos negativos causados por la insuficiencia de entendimiento de determinados productos y pretende prevenir el sobreendeudamiento, fomentar la ciberseguridad y, en definitiva, fomentar el respeto de los derechos de las personas consumidoras en la contratación de estos servicios.

Este tipo de acciones acercan la Administración a los ciudadanos, como proveedora de servicios y, por ello, deben constituir un elemento de base para la planificación y definición de los objetivos de las políticas públicas.

El programa de actuaciones para mejorar la educación financiera de las personas consumidoras está basado en la elaboración de material divulgativo (principalmente en soporte audiovisual en forma de micro videos), en la realización de talleres escolares, charlas, sesiones formativas e informativas para adultos y en la prestación de asesoramiento personalizado a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (en adelante, OMIC). Las acciones concretas de desarrollo de este programa comenzaron a ejecutarse en el año 2021, centradas específicamente en colectivos determinados, por su mayor vulnerabilidad, estando prevista su continuidad en próximos ejercicios.

Educación financiera de las personas consumidoras

Implantación y desarrollo

La OMIC definió en el año 2020 un programa de actuaciones en materia de educación financiera, que irían desarrollándose a lo largo de los siguientes años. Integra contenidos de divulgación general dirigidos a todas las personas consumidoras, pero con especial incidencia y dedicación a colectivos vulnerables. El programa de actuaciones mantiene el tradicional asesoramiento personalizado a través de la OMIC y lo hace extensivo a todas las personas consumidoras interesadas en ampliar su conocimiento en materia financiera, a través de un conjunto de acciones de divulgación general.

Durante los años 2021 y 2022 se han desarrollado ya numerosas acciones entre las que cabe destacar las siguientes:

- Se han producido de más de 90 micro videos divulgativos sobre distintos temas relacionados con banca, seguros y finanzas, para su difusión a través de web, redes sociales y distintos eventos, fomentando la colaboración con expertos de los distintos campos y las organizaciones de consumidores y otras entidades especializadas.
- Se ha procedido a la integración de la temática sobre banca y seguros en los programas anuales de formación en materia de consumo y, en concreto, en los talleres escolares y en las charlas formativas en centros de adultos (realizados talleres en los años 2021 y 2022) y está prevista su continuidad en los próximos años.
- Se han realizado charlas formativas sobre el acceso a los servicios digitales bancarios y otras temáticas en centros municipales de mayores, en colaboración con la Dirección General de Mayores y Atención Social. Se ha actuado en todos los distritos de Madrid impartiendo más de 40 sesiones formativas para las personas mayores, acercando así esta información a los ciudadanos.
- Se ha colaborado con el Colegio Notarial de Madrid para la realización de 2 sesiones de asesoramiento notarial en temas como herencias, sucesiones, donaciones y gestión patrimonial, impartidas por notarios de Madrid. Entre enero y mayo de 2023, se ha celebrado un ciclo de cinco conferencias en desarrollo al programa temático iniciado el año anterior.
- Se han formalizado convenios con las asociaciones de consumidores para el asesoramiento personalizado.
- Se ha formalizado un convenio con la Asociación Española de la Banca y la Fundación española de la Banca en materia de ciberseguridad.

En próximos ejercicios, está previsto ahondar en las acciones desarrolladas y contribuir al desarrollo del programa con la elaboración y difusión de otros materiales divulgativos, cartelería, píldoras informativas y recursos en web sobre educación financiera de las personas consumidoras.

Educación financiera de las personas consumidoras

Impacto

El destinatario de este programa es toda la ciudadanía, al irse publicando en la página web municipal todos los materiales divulgativos, así como contenidos y mensajes sencillos en las redes sociales propias del Instituto Municipal de Consumo. Adicionalmente, cualquier persona consumidora puede solicitar asesoramiento personalizado en la OMIC, con cita previa. Esta oficina remite también sus reclamaciones a los defensores del cliente de las entidades, informando al reclamante en cada caso de las vías y plazos con que cuenta para buscar una solución al conflicto planteado.

A pesar de este primer enfoque de carácter generalista, en la definición inicial del programa de actuaciones se marcaron como prioritarios determinados objetivos públicos, para ser destinatarios de acciones concretas, como es el caso de los talleres o las charlas y sesiones formativas presenciales.

La adquisición de este tipo de capacidades debe partir desde la edad temprana, por lo que uno de los colectivos a los que dirigirse son los escolares para que, desde la enseñanza secundaria o el bachillerato, puedan adquirir un conocimiento suficiente que les permita asumir con facilidad en un futuro próximo un control equilibrado de sus finanzas.

En 2022 se realizaron 21 talleres sobre gestión de la economía doméstica en la enseñanza primaria a los que asistieron 387 alumnos. En la enseñanza secundaria, FP y bachillerato se impartieron 31 talleres sobre gestión de la economía personal y familiar y 6 de educación financiera, con un total de 814 alumnos asistentes. Esta actividad se realizó también dentro del programa de formación de consumo en 2021, ejercicio en el que se impartieron en distintos centros escolares un total de 50 talleres, 9 sobre banca, seguros y finanzas en la educación secundaria y otros 41 dedicados a la Gestión de la economía doméstica y familiar, 21 de ellos en educación primaria y 20 en secundaria. A estos talleres asistieron 443 alumnos de enseñanza primaria y 530 de secundaria.

Por otra parte, el auge de servicios como la banca digital abre una brecha en el colectivo de las personas mayores que se sienten indefensas ante la desaparición progresiva de sucursales y sedes bancarias físicas, y que tienen ahora mayores dificultades para el acceso a una información que se facilita mayoritariamente a través de internet, en detrimento de la atención personalizada a la que estaban acostumbrados. Este colectivo, por su vulnerabilidad y ante la situación sobrevenida, debe ser objeto de especial atención, junto con otros grupos con baja capacidad económica o en riesgo de exclusión social como es el caso de la población inmigrante.

El programa realizado de sesiones formativas sobre acceso a banca digital y servicios bancarios, en otros tantos centros municipales de mayores repartidos por todos los distritos de Madrid contó con 590 asistentes, usuarios de estos equipamientos municipales. Las jornadas realizadas en el Colegio Notarial de Madrid en junio de 2022 contaron con 140 asistentes.

Actores

Los actores implicados en el desarrollo de este conjunto de actuaciones son los trabajadores municipales de los servicios de consumo. La Dirección General de Mayores y Atención social ha colaborado en su implementación junto con entidades públicas y privadas que han participado en la organización o ejecución de determinadas acciones.

Las asociaciones de consumidores integradas en el Consejo Municipal de Consumo han intervenido también en las sesiones realizadas en centros de mayores y en la divulgación general en los programas de información a las personas consumidoras que se desarrollan a través de los convenios suscritos con dichas asociaciones.

Por otra parte, el Colegio Notarial de Madrid contribuye a través de la intervención de los notarios colegiados en las jornadas y sesiones formativas que se están desarrollando en su sede, divulgando además a través de su página web, en video, el contenido de dichas sesiones.

El convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Madrid, la Asociación Española de la Banca y la Fundación Española de la Banca permitirá el desarrollo de la acción divulgativa en materia de ciberseguridad.

Las personas consumidoras son las destinatarias de estas acciones formativas e informativas.

Educación financiera de las personas consumidoras

Replicabilidad

La actividad puede ser replicable en otros órganos y servicios de la Administración pública, dada la demanda social existente. Asimismo, pueden emprenderse acciones que coadyuven a los mismos objetivos desde otros servicios de la Administración municipal.

En cuanto a recursos humanos, en el Ayuntamiento de Madrid esta acción se desarrolla por el Servicio de Información al Consumidor, integrado dentro del Instituto Municipal de Consumo, destinando dos técnicos del servicio a la coordinación de estas actividades de formación y divulgación, además de personal administrativo de apoyo.

Respecto a la colaboración establecida con otras entidades como el Colegio Notarial o el convenio con la Asociación española de la Banca no suponen coste económico adicional, más que la dedicación del personal municipal destinada a la organización y preparación de las actividades.

Finalmente, por lo que se refiere a los recursos informáticos para la difusión de videos y otros contenidos se cuenta con la página web corporativa www.madrid.es/consumo.

La difusión de videos, materiales divulgativos y otros contenidos se realiza también a través de las redes sociales propias del Instituto Municipal de Consumo, ConsumoMadrid, en Twitter, Instagram y Youtube. El mantenimiento de las redes sociales destinadas a la difusión de estas acciones tiene un coste económico aproximado de 13.000 € anuales.

Educación financiera de las personas consumidoras

Difusión y documentación

Esta buena práctica se difunde mediante publicaciones periódicas en Twitter, Instagram. “Consumomadrid”:

https://twitter.com/consumomadrid

https://www.instagram.com/consumomadrid/

También se contiene información en la Página Web Municipal:

www.madrid.es/consumo

Educación financiera - Ayuntamiento de Madrid

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 2/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos mediación@madrid.es

Descripción

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

La mediación administrativa es un medio de gestión y solución de conflictos que consiste en que dos o más partes legitimadas intentan voluntariamente, en el curso de un procedimiento o actuación administrativa, alcanzar por sí mismas un acuerdo, con la asistencia de un mediador que actúa de modo imparcial y neutral, que satisfaga las pretensiones de ambas partes y ponga fin a la controversia.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y una estrategia no solo eliminando litigiosidad, sino también fomentando el principio de buena administración que se exige a nuestras instituciones reconocido como derecho fundamental en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

La primera actuación municipal que introdujo la mediación se produjo en materia ambiental en el artículo 57 de la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad con objeto de minimizar o evitar las molestias derivadas de los ruidos, humos u olores producidas por los emisores.

Los acuerdos derivados de la mediación pueden llevar a la determinación de soluciones alternativas eficaces para la resolución de las deficiencias existentes o para determinar el modo, plazos de cumplimiento y ejecución de las medidas exigibles por la normativa. En tales casos se produce la terminación convencional del procedimiento en los términos establecidos en la legislación de procedimiento administrativo, de modo que los acuerdos vincularán a las partes interesadas una vez que se incorporen a la resolución.

De forma similar, la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas, incorpora la mediación administrativa para garantizar el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada en los procedimientos de subsanación de deficiencias.

En todos los casos, la solución transaccional debe garantizar el cumplimiento de la normativa y el interés general.

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Implantación y desarrollo

La mediación administrativa se comenzó a aplicar en el Ayuntamiento de Madrid como una experiencia piloto en el año 2017 en el ámbito de las afecciones ambientales.

Mediante Resolución del Gerente de la Ciudad de 24 de julio de 2018, se creó la Unidad de Mediación Administrativa, implementándose su actividad mediante el protocolo de actuación con la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental aprobado por Resolución del Gerente de la Ciudad de 24 de julio de 2018.

Posteriormente, la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad (artículo 57), y la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (artículo 70), recogen la posibilidad de utilizar la mediación administrativa en supuestos en los que es admisible una solución transaccional de forma que quede garantizado el interés general.

Finalmente, mediante Acuerdo de 29 de junio de 2023 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias de la Coordinación General de la Alcaldía, se crea la Oficina de Mediación, con rango de subdirección general, encargada de desarrollar la competencia que dicho acuerdo atribuye a la Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos, de atender y potenciar la resolución de conflictos entre la Administración y el ciudadano a través de la prevención y la mediación administrativa.

Reforzando aún más esta iniciativa de mediación, se aprueban mediante Acuerdo de 25 de enero de 2024, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, las directrices para la gestión de los procesos de mediación y la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos en el Ayuntamiento de Madrid, estableciendo los principios y criterios de actuación del proceso de mediación administrativa, de la mediación entre particulares y de la coordinación de métodos alternativos de solución de conflictos.

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Impacto

A través de la mediación administrativa se consigue tanto para la Administración pública como para la ciudadanía:

- Ahorrar gestiones, trámites y tiempo en los procedimientos administrativos.

- Abordar de manera más eficaz y amistosa las controversias y conflictos surgidos.

- Fomentar la convivencia de la ciudadanía de Madrid, haciéndola corresponsable de la gestión de sus conflictos.

En los dos últimos años se han tramitado un total de 87 solicitudes de mediación administrativa, fundamentalmente en el ámbito de la disciplina ambiental, tal y como se refleja en la siguiente tabla:

AÑO	Expedientes tramitados	Medio Ambiente	Urbanismo	Distritos	Agencia de Actividades	Alcaldía
2022	19	17	1	1		
2023	68	56	2	2	7	1
TOTAL	**87**	**73**	**3**	**3**	**7**	**1**

En el año 2023, entre consultas, sesiones informativas, sesiones de mediación etc., se desarrollaron 454 actuaciones en los procesos de mediación.

Actores

En esta buena práctica han intervenido por un lado la Oficina de Mediación y por otro, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y la Agencia de Actividades.

No ha habido intervención de la ciudadanía en el proceso de implantación y desarrollo, aunque sí se ha dado en la evaluación de la práctica.

Respecto de los actores concretos que participan en los procesos de mediación, los primeros a destacar son los propios mediadores,

Por otro lado, las partes como sujetos de la mediación son, en primer lugar, los particulares – ya sean personas físicas, jurídicas o entes sin personalidad como las comunidades de propietarios –, que se encuentran en conflicto, ya sea entre sí o respecto de alguna actuación administrativa.

En este último caso, si el órgano o entidad municipal lo considera adecuado, será parte en la mediación y, caso de alcanzarse un acuerdo este podrás reflejarse en la correspondiente resolución.

Replicabilidad

La mediación administrativa es replicable en otros tipos de procedimientos en los que la intervención administrativa consista en la adopción de resoluciones que implican a partes en conflicto y no hay cuestiones de orden público que lo impidan.

Para poder implantar en otras administraciones o entidades un servicio como el que ofrece la Oficina de Mediación, debería establecerse una regulación general sobre el funcionamiento de los procesos de mediación de forma que sean ampliamente conocidos por el resto de la organización.

Deben contar con personal mediador que haya recibido una formación específica y apoyo jurídico y administrativo con conocimiento de los procedimientos administrativos de la organización en los que sea posible introducir este medio alternativo de solución de conflictos.

Por último, es necesaria la difusión de la posibilidad de mediación entre el resto de unidades de la organización para que conozcan y puedan valorar la utilización de esta herramienta.

Mediación administrativa en el Ayuntamiento de Madrid

Difusión y documentación

La difusión de la mediación administrativa a nivel interno del Ayuntamiento de Madrid se viene haciendo desde el año 2018 a través de la Escuela Madrid Talento mediante la actividad formativa denominada La mediación en el procedimiento administrativo en el Ayuntamiento de Madrid.

En la web de la Oficina de Mediación se puede acceder a toda la información y los requisitos para solicitar la mediación: https://www.madrid.es/oficinamediacion

También se ha desarrollado una campaña de comunicación para dar a conocer la existencia de la Oficina de Mediación y promover el uso de este método alternativo de solución de conflictos.

Por otra parte, en la Carta de Servicios de Control del Ruido se da conocimiento de este servicio a la ciudadanía y existe un compromiso de calidad relacionado con la atención en la Oficina de Mediación.

La carta de servicios es accesible desde la página web municipal:

https://view.genial.ly/61a8f30fde42610e1010c02c

https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/Servicios-prestados-Control-del-Ruido/?vgnextfmt=default&vgnextoid=707893db514ea610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD

https://madrid.es/go/CSCONTROLRUIDOIND

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)	
Código identificativo	CBP 17/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias
Órgano responsable	Organismo Autónomo Madrid Salud Gerencia Madrid Salud msgerencia@madrid.es

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Descripción

El programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS) tiene como objetivo la promoción de un estilo de vida saludable en la población, a través de una alimentación sana y la práctica de actividad física regular, para mejorar su calidad de vida y prevenir enfermedades crónicas como la obesidad, la diabetes tipo 2 y las enfermedades cardio vasculares.

El programa trabaja desde hace 12 años con 2 estrategias:

- Estrategia poblacional: dirigida a toda la población desde la primera infancia hasta las personas mayores. Integra actividades comunitarias en la vía pública o en lugares de reunión de las personas, así como actividades grupales de sensibilización y formación a través de talleres grupales sobre esta temática.
- Estrategia de alto riesgo: dirigida a personas con obesidad y alto riesgo de padecer diabetes, a las que se les ofrece una intervención intensiva de cambio de hábitos de vida. Desarrolla una atención individual y un taller grupal de 10 sesiones y 6 meses de duración en el que se trabajan temas de alimentación, actividad física y recursos psicológicos para favorecer el cambio en su estilo de vida. También se facilita una intervención dirigida en actividad física en los centros deportivos municipales.

Se realizan adaptaciones de las actividades para personas de diferentes etnias, situaciones sociales y económicas y características personales.

También el programa se ha desarrollado en el ámbito laboral realizando todas las actividades en el lugar de trabajo para facilitar la participación.

Esta buena práctica promueve la planificación, definición y evaluación de los objetivos de las políticas públicas en materia de promoción de la salud.

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Implantación y desarrollo

En el seno del programa se han implementado los siguientes proyectos específicos:

- Proyecto *walking people* (WAP) o gente que camina: comenzó como un proyecto europeo en el que participaron 4 ciudades: Dresde, Florencia, Nova Gorica y Madrid, en los años 2013 y 2014.

  El Ayuntamiento de Madrid dio continuidad a este proyecto y, en el momento actual, se han señalizado 22 rutas saludables en la ciudad, con 125 km de recorrido, la última inaugurada en noviembre del año 2022 por el Alcalde de Madrid, coincidente con el paso del Camino de Santiago por la ciudad de Madrid.

  El desarrollo de las rutas WAP está incluido en el Plan Operativo de Gobierno 2019-2023 del Ayuntamiento de Madrid.

  También se ha realizado una APP para móvil para guiar las rutas con información sobre el recorrido, la actividad física efectiva y sobre algunos elementos paisajísticos de la ruta.

- Proyecto "Comida Saludable y Económica": tiene como objetivo promover una alimentación saludable y asequible en la población. Para ello se aportan herramientas que pueden facilitar el consumo de alimentos sanos y sostenibles y se proporciona información sobre cómo elaborar y planificar menús saludables y económicos demostrando que se puede comer de forma sana y equilibrada a un precio razonable.
- Diabetes (CCD): es un proyecto internacional en el que participan 36 ciudades de los 5 continentes al que la ciudad de Madrid está adherida desde el año 2018 a través del programa ALAS.
- Estrategia de alimentación saludable y sostenible en la ciudad de Madrid (Pacto de Milán): el programa ALAS participa en esta estrategia internacional que fue aprobada por el Ayuntamiento de Madrid en el año 2018 y está coordinada por el área competente en materia de coordinación territorial.
- Proyecto de prevención de la Obesidad infantil "Coles con ALAS". El proyecto se ha iniciado en el año 2022 en 12 centros educativos situados en los 5 distritos de menor desarrollo de la ciudad de Madrid y han participado 2.886 niños y niñas y sus familias.
- La medida MS GT 4.071/140 de los Acuerdos de la Villa, se refiere a la Elaboración de un programa de prevención de la obesidad en población en edad escolar, desde Madrid Salud y en colaboración con los servicios educativos y los servicios sociales primarios.

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Impacto

Desde el inicio del programa se ha trabajado con casi 233.500 personas en las diferentes actividades del programa:

- Acciones comunitarias: han participado en estas actividades más de 113.750 personas aproximadamente en estos años.
- Talleres grupales con personas de todas las edades, desde escuelas infantiles hasta centros de mayores. Se ha trabajado con 107.000 personas aproximadamente y 3.200 personas con discapacidad intelectual.
- Intervención intensiva en el abordaje de la obesidad y prevención de la diabetes tipo 2: se han atendido a 11.171 personas con sobrepeso u obesidad y a 1.546 personas con prediabetes y han realizado la intervención completa más de 6.545 personas.

Se ha diagnosticado a 446 diabéticos no conocidos hasta ese momento, lo que ha favorecido el inicio del tratamiento de la enfermedad para mejorar su control y evitar o retrasar las complicaciones. En el ámbito laboral se ha trabajado con más de 3.100 personas en su lugar de trabajo.

Los resultados obtenidos en las personas participantes basados en un estudio de investigación sobre 1.621 personas que realizaron la intervención de alto riesgo son los siguientes:

- El 85% pierde peso con una media de 4,3 Kg.
- El 43% pierden más del 5% de su peso inicial.
- El 22% de las personas obesas dejan de serlo.
- El 35% de las personas prediabéticas pasan a normoglucémicas.

La evaluación y seguimiento del programa se ha realizado de forma anual y se han realizado 3 estudios de investigación sobre la intervención que son los siguientes:

- Intervención en abordaje y prevención de la obesidad y diabetes tipo 2. Resultados de la intervención del programa ALAS.
- Intervención en abordaje y prevención de la obesidad y diabetes tipo 2. Análisis de los datos basales y de participación de los usuarios del programa ALAS.
- Intervención en abordaje y prevención de la obesidad y diabetes tipo 2. Impacto del confinamiento por COVID-19 en los hábitos de vida de las personas participantes en la intervención.

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Actores

El programa de desarrolla en los 16 centros municipales de salud comunitaria y en uno de los centros específicos del Organismo Autónomo Madrid Salud, la Unidad de Diabetes y es llevado a cabo por un equipo profesional multidisciplinar.

Una de las bases del programa consiste en fomentar el trabajo coordinado con otras organizaciones con objetivos similares, por lo que la creación y consolidación de alianzas se considera prioritario. Se realizan proyectos coordinados con las siguientes organizaciones:

- Alianzas intramunicipales, con otras áreas del ayuntamiento de Madrid como son el área competente en materia de cultura y deportes, el área competente en materia de obras y equipamientos, el área competente en materia de medio ambiente o el área competente en materia de servicios sociales.
- Alianzas externas:
    - Asociación Diabetes Madrid.
    - Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid, con el que se realiza la campaña “La diabetes en tu barrio desde las farmacias de Madrid”, en la que se ha trabajado con más de 360 farmacias y 6.500 personas.
    - Sociedad Española de Endocrinología y Nutrición.
    - Alianza de ciudades contra la obesidad.
    - Fundación Española del Corazón.
    - Servicio de Endocrinología del Hospital Gregorio Marañón.
    - Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y con el Instituto de Ciencia y tecnología de los alimentos y Nutrición (ICTAN). Proyecto Nutrilecturas.
    - *Cities Changing* Diabetes, con quien se realiza un Convenio de Patrocinio.
    - Pacto de Milán.

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Replicabilidad

Atendiendo a las particularidades poblacionales de otros lugares, desde el punto de vista social o de determinantes de la salud y a los recursos disponibles, el programa puede ser aplicable en cualquier área geográfica y en otras Administraciones públicas con competencia en esta materia

Toda la documentación y los materiales están a disposición en la página web de Madrid Salud, tanto los dirigidos a profesionales como los que están diseñados para la población general.

El programa ALAS destinado a población adulta es uno de los 8 programas marco de la estrategia "Madrid, una ciudad saludable" se encuentra dirigido por la referente de programa ALAS y el equipo de trabajo de apoyo. Este grupo actualiza e innova el programa con nuevas acciones, además lo adapta a grupos etarios como es el caso de la adaptación de la alimentación saludable o la actividad física a personas mayores, es un programa consolidado y se desarrolla por los equipos profesionales de los 16 los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc) y Centro Joven y Centro de Prevención de Deterioro Cognitivo.

Se apoya con una beca de formación e investigación y con un contrato menor para el mantenimiento y actualización de la APP de las rutas WAP.

La puesta en marcha del programa de obesidad infantil en centros escolares con la colaboración de Centros Deportivos municipales, dando cumplimiento así a la medida adoptada por los Acuerdos de la Villa, es un proyecto de importante impacto dado que prevenir la obesidad en la infancia favorece las condiciones en salud de adulto y previene enfermedades.

Se ha desarrollado en cinco distritos de la ciudad y ha contado con los equipos de los CMSc y Centro Joven y con un Plan de Empleo Temporal para su implementación, formado por:

- Una médico preventivista.
- 2 licenciados en actividad física.
- 4 profesionales de enfermería.
- 1 auxiliar administrativo.

Se prevé poder consolidar el proyecto es los distritos ya implantados (Usera, Villaverde, Carabanchel, Puente de Vallecas y Villa de Vallecas) y ampliarlo a otros distritos, dado que existen necesidades en todos los distritos, por lo que sería necesario mantener este apoyo a través de Plan de Empleo Temporal o incluyéndolo en estructura.

El programa ALAS se encuentra consolidado es fundamental apoyar el desarrollo en todos los distritos del programa de obesidad infantil. Para ello se requiere mantener los recursos humanos (plantillas de los CMSc y centros específicos) y materiales (contrataciones menores de capítulo 2 y beca de formación e investigación de apoyo). En el caso de la obesidad infantil se requiere mantener el actual Plan de Empleo Temporal.

Programa de Alimentación, Actividad física y Salud (ALAS)

Difusión y documentación

- Difusión en medios de comunicación: se ha presentado tanto el programa en general como alguno de sus proyectos específicos en emisoras de radio locales y generales, en prensa escrita y en televisión.

  Video programa

- Difusión y presentación en foros profesionales. Se han realizado varias jornadas monográficas de presentación del programa:
  - Resultados del trabajo conjunto en salud y actividad física con la Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid.
  - Presentación del programa ALAS en el proyecto *Cities Changing* Diabetes (CCD).
  - Conmemoración del X aniversario del Programa.
  - Presentación internacional a los profesionales de las ciudades adheridas al proyecto CCD.

El programa ALAS también se ha presentado en múltiples congresos científicos.

https://madridsalud.es/proyecto-wap-walking-people/

https://madridsalud.es/comida-saludable-y-economica/

https://www.citieschangingdiabetes.com/get-inspired/ccd-rounds.html

https://youtu.be/FYEtODLlLgc

https://transparencia.madrid.es/FWProjects/transparencia/PlanesYMemorias/Planes/CoordinacionTerritoroialCooperacion/EstrategiaAlimentaria/ficheros/EstrategiaAlimentaria20182020.PDF

Se han realizado 3 estudios de investigación sobre la intervención realizada:

https://madridsalud.es/prevencion-de-la-diabetes-tipo-2-y-la-obesidad/

Convenio de Patrocinio

Programa “La Contrapartida”: Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes	
Código identificativo	CBP 4/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategias
Órgano responsable	Organismo autónomo Madrid Salud Gerencia Madrid Salud msasubdireccion@madrid.es

Programa “La Contrapartida”: Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Descripción

La prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes se desarrolla a través de un programa denominado *La contrapartida*, que tiene por objeto la prevención del trastorno por juego de azar en la población adolescente y joven de la ciudad de Madrid. El programa comprende acciones de prevención, detección e intervención precoz en contextos educativos y comunitarios; actuaciones de sensibilización dirigidas a adolescentes y jóvenes (hasta 24 años), familias y otras personas adultas de referencia, así como al conjunto de la ciudadanía, que se han desarrollado en 12 distritos de la ciudad de Madrid.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y una estrategia mediante distintas actuaciones preventivas con las que se pretende, entre otros objetivos específicos, aumentar la percepción social de riesgo; modificar la actitud y norma social hacia el juego de azar; evitar o retrasar la edad de inicio al juego; detectar de forma precoz casos susceptibles de trastorno adictivo para su derivación a recursos especializados y potenciar el desarrollo de habilidades y herramientas protectoras, tanto para jóvenes como para personas adultas de referencia.

Las características que hacen de este programa una buena práctica son:

- Por un lado, la innovación mediante el uso de estrategias muy interactivas y lúdicas con un modelo de información preventiva que pone el acento en la participación y que fomenta el pensamiento crítico.
- Por otro, la eficacia, toda vez que el programa ha sido evaluado constatando que se obtienen los resultados deseados y que se mantienen en el tiempo.

Programa “La Contrapartida”: Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Implantación y desarrollo

El programa forma parte de la Estrategia Municipal de Atención y Prevención de la Adicción al Juego, un marco de trabajo que establece sinergias entre las diferentes áreas de actividad municipal para la prevención y tratamiento del trastorno por juego de azar.

Comienza a desarrollarse de forma piloto en agosto del año 2020, en los distritos de Latina, Carabanchel, Tetuán y Usera y sus buenos resultados han supuesto la ampliación a 8 distritos más hasta llegar a 12: Centro, Puente De Vallecas, Moratalaz, Ciudad Lineal, Villaverde, Villa De Vallecas, Vicálvaro y San Blas-Canillejas.

El programa comenzó su andadura en plena crisis sanitaria del COVID-19, por lo que la flexibilidad y la creatividad, así como el refuerzo de las herramientas digitales, favorecieron la difusión del programa y su alcance. De este modo, la difusión a través de canales digitales y redes sociales es la primera en desarrollarse, mientras que se produce una adaptación telemática de todas sus actividades.

Con la flexibilización de las restricciones sanitarias, las actuaciones comunitarias y en centros educativos de manera presencial van ganando peso y se han generado todo tipo de actividades con el objetivo de llegar al mayor número de personas posible.

La implementación de la buena práctica se lleva a cabo mediante una variedad de actuaciones que comprenden las sesiones preventivas sobre los riesgos de los juegos de azar, las acciones comunitarias, actividades de fomento del ocio saludable, el trabajo en red con recursos de la comunidad, la consulta joven para resolución de dudas, la sensibilización en redes sociales, así como la difusión mediante el uso de redes sociales y de comunicación.

Programa "La Contrapartida": Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Impacto

Este programa ha tenido los siguientes resultados:

Año 2020 (meses de agosto a diciembre):

- Se han realizado 384 publicaciones en redes sociales.
- Se ha realizado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en centros educativos con un total de 683 personas.
- Se ha realizado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en recursos comunitarios con un total de 89 personas.
- Se ha llevado a cabo una coordinación con 107 recursos comunitarios y 77 centros educativos.

Año 2021:

- Se han realizado 1.797 publicaciones en redes sociales.
- Se ha gestionado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en centros educativos con un total de 4.094 personas.
- Se ha realizado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en recursos comunitarios con un total de 3.173 personas.
- Se ha gestionado una intervención grupal con familias y profesionales sobre un total de 615 personas.
- Se ha desarrollado una intervención individual con adolescentes y jóvenes sobre un total de 279 personas.
- Se ha realizado una coordinación con 245 recursos comunitarios y con 109 centros educativos.

En el año 2021, el programa realizó una evaluación de impacto con buenos resultados en cuanto a satisfacción, eficiencia y alcance de los objetivos planteados.

Año 2022:

- Se han realizado 1539 publicaciones en redes sociales.
- Se ha gestionado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en centros educativos con un total de 6.920 personas.
- Se ha realizado una intervención grupal con adolescentes y jóvenes en recursos comunitarios con un total de 14.407 personas.
- Se ha realizado una intervención grupal con familias y profesionales con un total de 856 personas.
- Se ha realizado una intervención individual con adolescentes y jóvenes con un total de 294 personas.

Programa "La Contrapartida": Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

- Se ha llevado a cabo una coordinación con 496 recursos comunitarios y 360 centros educativos.

En el año 2022 se realiza una evaluación externa por la Universidad Complutense del módulo de intervención con adolescentes y jóvenes en centros educativos. La evaluación consistió en comparar dos tipos de intervención preventiva en contexto escolar. Un mes después, se realizó un seguimiento de dichas variables. En la comparación pre-post, ambos grupos redujeron su actitud positiva e ideas equivocadas hacia los juegos de azar y aumentaron su actitud negativa y conocimiento sobre esta actividad, pero el grupo que siguió el programa de la Contrapartida mantuvo mejores indicadores en cuanto a la reducción en la intención de apostar al mes de la intervención.

Año 2023:

- En el año 2023 participaron en el programa 52.594 adolescentes y jóvenes, de los que el 50,29% fueron mujeres y el 49,71%, hombres.

Programa “La Contrapartida”: Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Actores

El programa se desarrolla por el Organismo Autónomo Madrid Salud, e incorpora una línea específica de coordinación con recursos y programas de las juntas municipales de distrito. Las sinergias más significativas establecidas con los que se han desarrollado actuaciones conjuntas son las siguientes:

- En Madrid Salud: Equipo de prevención de adicciones, Centros de Atención a las Adicciones y Centros de Salud de Madrid Salud. Se han diseñado actuaciones conjuntas de prevención comunitaria (como cursos “Agentes de salud”, sesiones preventivas, instalación de carpas o participación en jornadas).
- Con los recursos de servicios sociales: los centros de servicios sociales y educadores sociales, los centros de atención a las familias y los espacios de igualdad facilitan el acceso a los recursos especializados a aquellas familias que tienen dudas, sospechas o indicadores claros relacionados con problemas con los juegos de azar o apuestas deportivas entre sus hijos. Además, se realizan actividades de sensibilización dirigidas a sus hijas.
- Con los recursos de juventud: tanto las oficinas de información juvenil como los centros juveniles, QuédaT; se han desarrollado acciones propias del programa (Scape Room o sesiones) y actividades conjuntas.
- Con los recursos de deportes: las escuelas y clubs deportivos (Club Deportivo Betis San Isidro, C.D Baloncesto San Fermín, C.D Lucero Linces y C.D. Manzanares Voley) han promovido la realización de sesiones y campañas preventivas diseñadas y protagonizadas por los propias escuelas y clubes, siendo referentes para los adolescentes y jóvenes que participan en ellas.
- Con los espacios club deportivos municipales: en colaboración con el equipo de educación social y monitores deportivos de la entidad Deporte y Vida se han puesto en marcha estos espacios a los que derivar a adolescentes y jóvenes como herramienta de prevención, captación y vinculación.
- En las actividades comunitarias en las piscinas municipales, durante la época estival se llevaron a cabo diversas dinámicas en colaboración con entidades del distrito con el objetivo de dar a conocer los recursos.
- Con los recursos de participación ciudadana se han coordinado programas como “El Barrio Más Joven” y participación en mesas comunitarias.
- Con el tercer sector como asociaciones vecinales y otras entidades de trabajo comunitario (Cruz Roja, Queda-T, ASPA, YMCA, Balia, Pinardi, Copias, Tomillo, etc.).

Programa "La Contrapartida": Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Replicabilidad

La Estrategia Municipal de Atención y Prevención de la Adicción al Juego prevé la ampliación del programa en diferentes fases hasta alcanzar los 21 distritos de la ciudad de Madrid.

El espíritu dinámico e innovador del programa, unido a su flexibilidad y capacidad de adaptación a los diferentes entornos en los que interviene, lo convierten en un programa fácilmente replicable.

El programa ha sido dotado para su implementación en 12 distritos con más de 1,2 millones de euros (1.256.368) y con una duración de dos años, prorrogables.

Los recursos humanos con los que cuenta son los siguientes:

- 1 puesto de coordinación profesional de la educación social, psicología y/o psicopedagogía a jornada completa.
- 12 puestos de técnico de prevención, profesionales de la educación social, psicología y/o psicopedagogía, a jornada completa
- 1 puesto de gestión de medios sociales.

Cada profesional debe contar con un ordenador portátil, teléfono móvil y pen drive.

Las actuaciones se realizan en los distritos en los que se implementa el programa, contando con los recursos de los que ya se dispone, ya sean centros educativos, recursos comunitarios o medio abierto.

Para que el programa sea eficaz y sostenible en el tiempo es indispensable la creación de sinergias con los diferentes actores descritos anteriormente y la difusión a través de canales digitales y redes sociales.

Programa "La Contrapartida": Prevención e intervención ante el trastorno por juego de azar en adolescentes y jóvenes

Difusión y documentación

El programa contrapartida es muy activo en redes y cuenta con perfiles en las principales redes sociales que publican el contenido preventivo e informan de sus actividades, y figuran con los siguientes links:

- Instagram: @lacontrapartida
- Facebook: @lacontrapartida
- TikTok: @lacontrapartida
- Twitter: @contrapartida
- Youtube: LaContrapartida

Las Páginas Web Municipales de acceso público en las que se puede consultar información sobre el programa son las siguientes:

- https://opcion.madrid.es/

También este programa se ha difundido en radios comunitarias, prensa local y páginas de mesas e iniciativas comunitarias, algunos ejemplos son los siguientes:

- https://mesacomunitarialatina.wordpress.com/2021/04/19/recurso-del-mes-la-contrapartida-programa-de-prevencion-e-intervencion-ante-los-riesgos-del-juego-de-azar/
- Entrevista en radio entidad Realidades: https://anchor.fm/ondarealidades/episodes/T5-E7---Entrevista-a-La-Contrapartida-e16hdj8

1. Liderazgo y estrategia

1.3. Modelos de excelencia

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid	
Código identificativo	CBP 1/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Modelos de excelencia
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dg.imconsumo@madrid.es

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid

Descripción

Entre las líneas de actuación que desarrolla el Ayuntamiento de Madrid en su compromiso para contribuir a garantizar la protección de los derechos de los consumidores, se encuentra promover la elaboración e implantación de los Códigos de Buenas Prácticas sectoriales (en adelante CBP) en materia de protección al consumidor. A través de estos códigos se pretende incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada por los establecimientos comerciales y contribuir a satisfacer las demandas de los madrileños en materia de consumo.

La elaboración de CBP constituye, para el Ayuntamiento de Madrid, un procedimiento eficaz que favorece la participación de las organizaciones empresariales y de consumidores y contribuye a la mejora permanente de la actividad comercial. Promueve su autocontrol, a fin de elevar el nivel de calidad y seguridad de los servicios prestados por los establecimientos comerciales de nuestra ciudad, incrementando la protección de los derechos e intereses de la ciudadanía madrileña.

Su implantación tiene como objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de las personas consumidoras con respecto a los establecimientos comerciales, facilitando a las empresas su adaptación a la normativa vigente. De esta forma se implica a los establecimientos en el cumplimiento de una serie de compromisos de actuación que exceden del marco normativo, aportando un valor añadido respecto a la regulación jurídica del sector.

La elaboración e implantación de CBP en materia de consumo por parte del Ayuntamiento de Madrid, constituye un proyecto singular e innovador, que facilita el autocontrol de la actividad comercial y su autorregulación e implica la adopción voluntaria por el empresario de unos compromisos de calidad que favorecen la mejora continua de la actividad y su sostenibilidad en el tiempo.

Esta buena práctica promueve la actuación comprometida con la ética pública, mediante la implantación de modelos de excelencia en la actividad empresarial.

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid

Implantación y desarrollo

La promoción de CBP en el Ayuntamiento de Madrid se inicia en el año 2004 tomando como referencia normativa la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que establece en su artículo 40 la aprobación de los CBP como otros mecanismos de control, así como su adopción por parte de las empresas con carácter voluntario e independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las Administraciones Públicas.

Su desarrollo e implementación se ha producido de forma paralela al desarrollo normativo en la materia mediante el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que desarrolla a través de los artículos 43 y 44 el contenido de los códigos de buenas prácticas y símbolos de calidad empresarial.

Posteriormente, la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011 regula el proceso de elaboración de los CBP de consumo, así como el procedimiento de adhesión a los mismos por parte de las empresas.

Desde sus inicios hasta el momento actual, el Ayuntamiento de Madrid ha venido trabajando en la elaboración de CBP en nuevos sectores empresariales hasta llegar a la cifra de 19 códigos editados. Los códigos se han de renovar cada cuatro años o antes si se produjeran cambios normativos que afecten sustancialmente a su contenido.

Con su edición, el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, invita a establecimientos y empresas de cada sector a la adhesión a los CBP. Podrán adherirse voluntariamente al código todas aquellas empresas del sector que se comprometan a su cumplimiento, formen o no parte de las organizaciones que lo suscriban.

Este compromiso de adhesión se materializará, a petición del interesado, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud. Junto a la solicitud de adhesión, deberán remitir el protocolo de autocontrol correspondiente a cada sector debidamente cumplimentado, así como la documentación requerida en el mismo.

Una vez evaluada toda la documentación aportada y comprobada su adecuación al contenido del código, le será comunicada su autorización de adhesión al mismo. El cumplimiento de todos los requisitos y preceptos recogidos en él va ligada a la concesión del símbolo “Buenas Prácticas” otorgado por el Ayuntamiento de Madrid, como distintivo identificador de esta circunstancia y diferenciador de la competencia, así como determinante de la confianza de la ciudadanía madrileña.

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid

Impacto

Actualmente el listado de empresas adheridas a los Códigos de Buenas Prácticas publicado en la web municipal asciende a 1628 pertenecientes a 19 sectores empresariales con CBP.

Dicho listado, a fecha 31 de diciembre de 2022, se desglosa por sectores de la siguiente manera:

SECTOR	N.º	SECTOR	N.º	SECTOR	N.º	SECTOR	N.º
Artículos deporte	23	Detallistas carne	90	Hoteles	23	Restauración y ocio nocturno	273
Autoescuelas	90	Droguería y perfumería	54	Juguetes	38	Talleres reparación automóviles	324
Aves, huevos y caza	22	Electrodomésticos	38	Mudanzas y guardamuebles	10	Textil	376
Calzado	165	Estaciones de servicio	26	Muebles	23	Tintorerías y lavanderías	74
Cerrajería	13	Hostales	10	Reparación de electrodomésticos	110	**TOTAL: 1.782**	

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid

Actores

En el desarrollo de este proyecto intervienen las organizaciones de empresarios representantes de los diferentes sectores implicados, las asociaciones de consumidores y la Administración, tanto local como autonómica.

El Instituto Municipal de Consumo ha elaborado 19 códigos de buenas prácticas, fruto de los acuerdos de colaboración suscritos entre el Ayuntamiento de Madrid y cada una de las organizaciones de empresarios representantes de los mismos, que han sido consensuados con las asociaciones de consumidores más representativas de ámbito local (CECU-Madrid, ASGECO-UNCUMA, UNAE, AACCU, FUCI-CAM y UCM).

Todos ellos han sido aprobados por el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid, como paso previo a su aprobación definitiva en el ámbito local.

Son 28 las organizaciones empresariales con las que el Ayuntamiento de Madrid ha suscrito convenios de colaboración para la elaboración de códigos de buenas Prácticas, cuyos datos están publicados en la web municipal.

Elaboración e implantación de códigos de buenas prácticas empresariales en la ciudad de Madrid

Replicabilidad

La práctica se entiende replicable en otros ayuntamientos y Comunidades autónomas.

Es un proyecto que reviste varias dificultades: en primer lugar, la incorporación de nuevos sectores exige poder contar con la correspondiente asociación empresarial para la firma del convenio en virtud del cual se pueda elaborar e implantar el código. Por otro lado, en cuanto a los ya aprobados, se requiere un intenso trabajo de actualización ya que son muchos los cambios normativos que les pueden afectar, tanto de la legislación general sobre consumo, como la sectorial.

En cuanto a la implantación de los CBP por parte de las empresas, el principal reto es incrementar las adhesiones, al tratarse de procedimientos voluntarios, y a través de los cuales se adquieren compromisos adicionales al mero cumplimiento de la normativa.

Los recursos económicos invertidos en el desarrollo e implementación de esta buena práctica durante el año 2022 han sido de 40.298,48 euros.

Dichos recursos se destinan a la revisión periódica de los CBP que requieren actualización (dos cada año), a la impresión de los códigos actualizados anualmente, a la reedición de aquellos cuyos ejemplares se van agotando, a la impresión de los carteles informativos que se entregan a las empresas adheridas para su exhibición en los establecimientos, así como en la impresión y digitalización de todo el material complementario (solicitudes de adhesión y protocolos de autocontrol).

Por lo que se refiere a los recursos personales con los que se cuenta para el desarrollo de esta acción son la Unidad de Códigos de Buenas Prácticas, que está integrada por tres funcionarios municipales, uno perteneciente al subgrupo A2, uno perteneciente al subgrupo C1 y otro perteneciente al subgrupo C2. Dicha unidad administrativa recibe el apoyo del IMC.

La adhesión por parte de las empresas se puede materializar vía *on line* (sede electrónica) o mediante la cumplimentación de los formularios impresos disponibles al efecto. Actualmente se está pendiente de integrar la tramitación de los expedientes de adhesión a los CBP en la aplicación informática de SIGSA, encontrándose dentro de la cartera de proyectos de IAM para el ejercicio 2022.

Difusión y documentación

El principal canal de difusión relativo a la elaboración e implantación de CBP en el Ayuntamiento de Madrid es la Página Web Municipal, en el espacio específico existente al efecto.

En ella, además de la información general relativa al proceso de elaboración y contenido, se encuentran accesibles los 19 CBP editados, así como la documentación necesaria para formalizar la adhesión (solicitud de adhesión y protocolos de autocontrol para cada sector) y el listado de empresas adheridas a los CBP. El enlace de acceso es el siguiente:

Códigos de Buenas Prácticas - Asociaciones empresariales - Ayuntamiento de Madrid

Otros canales de difusión son los siguientes:

- Notas de prensa:

  El sector de aves, huevos y caza se integra en el programa “Buenas Prácticas” del Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid

  Buenas prácticas en los hoteles - Ayuntamiento de Madrid

  Grandes cadenas y comercios centenarios se suman al proyecto “buenas prácticas” - Ayuntamiento de Madrid

  El sector de restauración y ocio nocturno se integra en las “buenas prácticas” municipales - Ayuntamiento de Madrid

  El Ayuntamiento actualiza el código de buenas prácticas en materia de consumo en colaboración con ACEMA - Ayuntamiento de Madrid

  El Ayuntamiento actualiza el código de buenas prácticas en materia de consumo en colaboración con ACEMA – Diario del Ayuntamiento de Madrid

  El Ayuntamiento actualiza el código de buenas prácticas en materia de consumo en colaboración con ACEMA - Noticias de Madrid - La Cerca

- Campañas de comunicación directa a nivel empresarial para el fomento de las adhesiones. La última ha tenido lugar durante en 2022, siendo su objetivo la adhesión de 400 empresas a los CBP pertenecientes a los 19 sectores empresariales.
- Campañas de comunicación a nivel empresarial mediante mailing para el fomento de las adhesiones. Se hacen puntualmente todos los años en los sectores objeto de actualización de CBP.

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 7/2023
Categoría	Liderazgo y estrategia / Modelos de excelencia
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dg.imconsumo@madrid.es

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

El sistema de gestión de calidad certificada en la inspección de consumo del Ayuntamiento de Madrid consiste en una herramienta de mejora para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios madrileños. Está creado con el fin de alcanzar la máxima calidad en los sistemas de gestión, organización y planificación interna de la organización, buscando en todo momento la mejora continua, implantándose para ello métodos óptimos para conseguir la satisfacción del ciudadano y de los trabajadores. Se otorga un certificado ISO 9001:2015 con el fin de que la organización pueda demostrar su nivel de calidad y esta certificación está disponible en el portal web del Ayuntamiento de Madrid.

Esta buena práctica promueve modelos de excelencia al gestionar el servicio con criterios de calidad, englobando la documentación consistente en un manual del sistema; otro de la política de calidad; uno de los procedimientos operativos y finalmente, otro de los procedimientos técnicos.

Esta certificación se aplica a las actividades de inspección de establecimientos comerciales y actividades profesionales, a la realización de actuaciones de investigación de consumo y a la tramitación de procedimientos sancionadores en materia de consumo.

Para verificar la eficacia del sistema se realizan auditorías, encuestas y revisiones.

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid

Implantación y desarrollo

El sistema de gestión de calidad conforme con la norma UNE-EN-ISO 9001 que tiene el Servicio de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid ya implantado hace años, es singular en una actividad inspectora, por lo cual tiene carácter de buena práctica. Mantener una actividad continua de aseguramiento de la calidad exige desarrollar una labor constante de revisión, adaptación de todos los procesos y procedimientos de sus actividades, así como de los cambios producidos en las normas UNE-EN-ISO relativas a la gestión de la calidad.

Para la implantación, fueron elaborados los documentos exigidos por las normas UNE seguido de su implementación. La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) acreditó en el año 2001, que la gestión de todas las actividades y procesos del Servicio de Inspección de Consumo cumplían los requisitos definidos en las nomas UNE. Con posterioridad se ha procedido a las revisiones del sistema exigidas por las nuevas versiones

La certificación es un elemento diferenciador que ayuda a mejorar la actividad de manera continua, poniendo de manifiesto el compromiso del Servicio de Inspección de Consumo con la calidad, teniendo entre sus objetivos generar confianza en los ciudadanos madrileños, tanto en consumidores como en empresarios.

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid

Impacto

La implantación del sistema de gestión de calidad en el servicio de inspección tiene un impacto con efectos positivos en la calidad del servicio que presta, beneficiando a los trabajadores de la organización, al empresariado y a la ciudadanía, al tener como propósito fundamental la sistematización de procedimientos para impulsar la mejora continua del servicio.

Para conseguir un resultado óptimo en todos los ámbitos se establecen objetivos e indicadores de cumplimiento con los siguientes fines:

- En el control llevado a cabo por la Inspección Técnica de Calidad y Consumo en los establecimientos comerciales ubicados en los 21 distritos de la ciudad, con el fin de proteger y defender la seguridad y los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y establecer los principios informadores destinados a la mejora de la calidad de vida en la ciudad de Madrid.

- En los expedientes sancionadores, para corregir las infracciones detectadas en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

- En la investigación de denuncias y problemas emergentes en el mercado, a través de la Oficina Municipal de Investigación de Consumo, con la finalidad de resolver las mismas y poder informar y prevenir a los ciudadanos madrileños sobre posibles afecciones a sus derechos como consumidores.

Ello se traduce en que la actuación del Servicio se gestiona de una forma ordenada, planificada y controlada, exigiéndose al personal una constante mejora tanto en los procesos de sus actividades como en las actuaciones diarias que realiza, a fin de alcanzar los objetivos y compromisos de calidad asumidos.

La evaluación de la práctica se mide a través de:

- Los resultados obtenidos en los objetivos e indicadores establecidos.

- Auditorías internas (anuales).

- Auditorías externas (anuales) realizadas por órganos de certificación acreditados externos.

- Resultados de la encuesta de satisfacción al cliente (cada dos años).

- La revisión anual del sistema que se realiza desde la dirección de la organización.

Los objetivos e indicadores del último año computado (2021) se han cumplido satisfactoriamente.

La valoración global de la Inspección de Consumo en 2021 es de 4,16 puntos, la segunda puntuación mejor de los últimos cinco años. Los principales puntos fuertes en el proceso de Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid son el “trato del inspector” (4,35) y la “información facilitada para la aplicación de nuevas disposiciones” (4,22).

Actores

Los actores implicados en la elaboración de los primeros documentos de calidad y de su implementación lo conformaron:

- El personal técnico y administrativo adscrito al Servicio de Inspección de Consumo.

- La empresa consultora especializada en materia de implantación de sistemas de aseguramiento de la calidad.

Los actores implicados en la primera evaluación del sistema de gestión de calidad y en su certificación fueron:

- El personal técnico y administrativo adscrito al Servicio de Inspección de Consumo.

- La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Distintas empresas certificadoras han intervenido en las auditorías externas de evaluación y certificación del sistema de calidad implantado y para la adecuación del sistema de calidad implantado a los requisitos de las versiones actualizadas de la Norma ISO 9001.

Finalmente, los usuarios del servicio, empresas y personas denunciantes intervienen en la evaluación del sistema a través de las encuestas de satisfacción que se realizan cada dos años y que comprenden todo el ámbito de aplicación del sistema de calidad.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, así como en empresas, siempre que les sea de aplicación en su actividad de gestión la norma ISO 9001:2015.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su aplicación y evaluación, se precisan recursos humanos especializados que dispongan de los conocimientos normativos en los que se basa la actuación a realizar, así como disponer de las herramientas y conocimientos informáticos para realizar una adecuada gestión de la información y los datos generados.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, su realización continuada permite evaluar la evolución en el cumplimiento de la normativa UNE-EN-ISO por parte de la organización y proporciona una valiosa información para los trabajadores incluidos en la misma.

Sistema de gestión de calidad certificada en la Inspección de Consumo del Ayuntamiento de Madrid

Difusión y documentación

La certificación de calidad del Servicio de Inspección está publicada pudiendo acceder a través de la Página Web Municipal:

Información sobre consumo para el sector empresarial - Certificación de Calidad - Ayuntamiento de Madrid

2021_061_ESU. Estudio de Satisfacción sobre las actividades del Servicio de Inspección de Consumo 2021 - Ayuntamiento de Madrid

2. Personas y conocimiento

2.1. Planificación y gestión de recursos humanos

Red de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 15/2023
Categoría	Personas y conocimiento /Planificación y gestión de recursos humanos
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Educación, Juventud y voluntariado dgfiej@madrid.es

Red de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

La Red de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid integra una red municipal de educación infantil independiente de la Comunidad de Madrid, que permite mejorar la calidad de las escuelas infantiles de las que el Ayuntamiento es titular.

Presta un servicio educativo de carácter no obligatorio basado en el interés superior de los menores, la protección a la infancia y la participación de las familias en el proceso educativo. Si bien se propicia la conciliación de la vida laboral y familiar, el objetivo fundamental es conseguir para el menor los beneficios que se derivan de una escolarización temprana de calidad.

Está dirigido a las niñas y niños de tres meses a tres años de edad cuyos padres, madres o representantes legales residan en el municipio de Madrid.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y gestión de los recursos humanos. Al constituir una red independiente de la Comunidad de Madrid, abre la posibilidad de centrar los esfuerzos de la Administración local en mejorar los estándares mínimos legalmente exigidos para la prestación de este servicio. Ello ha permitido la reducción del número de niños y niñas por aula, el incremento del personal que trabaja en pareja educativa en todas las clases, la introducción de una alimentación sostenible y ecológica, la mejora de las condiciones de trabajo del personal de los centros, así como un reconocimiento de la calidad profesional de las personas que atienden a los menores gracias a su formación continua.

De esta forma, se ha creado un modelo pedagógico centrado en el menor, que respeta sus ritmos e individualidades, los acompaña en su desarrollo y apoya a las familias en la crianza, promoviendo su participación desde un modelo de escuela democrática y abierta.

Implantación y desarrollo

El primer paso para la creación de la Red de Escuelas Infantiles fue la elaboración de un marco jurídico propio desarrollado a través de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de octubre de 2016, sin perjuicio de la vigencia de las disposiciones establecidas por la Comunidad de Madrid, como Administración educativa, dado el carácter reglado de esta etapa.

Otro de los pasos principales fue recoger en los pliegos de la licitación de los contratos de las escuelas infantiles cambios importantes para las entidades gestoras. Así, se han establecido una serie de obligaciones que mejoran la calidad del servicio prestado, como la atención a niñas y niños en pareja educativa, la bajada de las ratios de atención a niñas y niños por educadora, el establecimiento en los pliegos de condiciones de los principios rectores de la prestación del servicio, el incremento del número de maestras en función del número de unidades de la escuela y del número de educadoras para atender el horario ampliado en función del uso en la zona, etc.

Además, se establecieron unos criterios homogéneos de calidad y protocolos comunes de funcionamiento que otorgan identidad propia a las escuelas infantiles municipales, como los siguientes:

- Criterios de admisión que contemplan todo un abanico de situaciones sociofamiliares, económicas y personales.

- Establecimiento de una Carta de Servicios.

- Atención a niñas y niños con necesidades educativas especiales a través de personal especializado.

- Protocolos de escolarización a niñas y niños en situación de urgencia social, en colaboración con la Comunidad de Madrid los Centros de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia de Género del Ayuntamiento de Madrid.

- Guía de criterios de alimentación saludable y sostenible.

- Guía de diseño de espacios exteriores, así como criterios de diseño de espacios y materiales en interior.

Durante el desarrollo de la Red fue necesaria la colaboración con la Administración educativa de la Comunidad de Madrid en todos aquellos aspectos que pudieran redundar en el mantenimiento y mejora de la calidad del servicio educativo prestado.

En cuanto al personal de las escuelas de la Red, se han establecido sistemas de diálogo e intercambio fluido entre profesionales, lo que ha permitido construir un conocimiento compartido de calidad pedagógica, mediante la participación en diferentes experiencias y la transmisión de modelos y recursos que ayudan a cada una de las escuelas a contrastar, transformar y mejorar su práctica educativa

Finalmente, respecto a la alimentación sostenible y ecológica, todas las escuelas de la red han contado y cuentan con el acompañamiento de expertos y expertas en nutrición infantil y alimentación ecológica, para implantar de manera progresiva la transición a menús saludables.

Impacto

La mejora de calidad que ha supuesto el establecimiento de una red municipal propia se ha valorado muy positivamente por las entidades que gestionan las escuelas infantiles, los profesionales y las familias usuarias.

La creación de la Red ha permitido aumentar las retribuciones de los profesionales, el establecimiento de la pareja educativa, la mejora de las titulaciones del personal educativo y la bajada de las ratios, acrecentando la calidad de la alimentación y la disminución de las cuotas de escolaridad, pasando a ser gratuita a partir de 2019-2020 (anteriormente su cuantía se encontraba en función de la renta familiar).

La evaluación de esta buena práctica es muy positiva, gracias al esfuerzo continuo que se realiza en el seguimiento del servicio para seguir mejorando y adaptarse a las necesidades de las familias y amplia diversidad de circunstancias que pueden producirse.

En el año 2022, se ha realizado una encuesta de Satisfacción de personas usuarias que corrobora con datos cuantitativos y cualitativos lo expuesto anteriormente. Con un total de 2018 cuestionarios válidos se han analizado aspectos cuantitativos como la Satisfacción general con el servicio, la Organización, la Acogida y el trato recibido o las Instalaciones y Dieta. Los resultados arrojan valores que oscilan entre un 85 y un 95% de las personas que han puntuado con igual o superior a 8 a las cuestiones planteadas. Asimismo, cualitativamente 870 personas han realizado aportaciones a través de comentarios o sugerencias.

Para más información, pueden acceder a los detalles concretos de la encuesta a través del siguiente Link:

2022_015_ESU. Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de las Escuelas Infantiles Municipales - Ayuntamiento de Madrid

Actualmente (2023) la red cuenta con 74 escuelas infantiles con un total de 8.507 plazas, de las que 1.310 se reservan para niñas y niños con necesidades educativas especiales. Por otro lado, está en preparación la construcción de 6 escuelas más en los próximos dos años que incrementarán la oferta educativa en esta etapa.

Actores

En la implementación de esta buena práctica han participado:

- La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud.
- El personal de los distritos (técnicos de educación).
- El personal del Organismo Autónomo Madrid Salud (pediatras).
- Los directores de las escuelas infantiles.

Como apoyo al proceso de creación de la Red, se ha contado con el asesoramiento de nutricionistas, profesionales, técnicos educativos y la colaboración de los distintos grupos políticos municipales.

Se contó con la participación ciudadana a través del trámite de información pública en el proceso de elaboración de la Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid de 26 de octubre de 2016.

Por otra parte, en la Carta de Servicios de la Red existe una fase de participación de los usuarios, a través de sesiones de propuestas, debates y encuestas.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable, mediante la elaboración de redes similares por otras entidades locales.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan profesionales titulados con formación específica en materia educativa y técnicos de la administración general con formación jurídica y especializados en el conocimiento y la aplicación de la normativa municipal.

La práctica es sostenible en el tiempo, dependiendo en gran medida del apoyo político.

En relación con los recursos presupuestarios es preciso disponer de dotación suficiente en las partidas presupuestarias destinadas a:

- Contratación del servicio educativo en los casos de gestión indirecta.

- Personal educativo, limpieza y cocina en los casos de la gestión directa.

- Personal de supervisión del servicio en el ámbito educativo, jurídico y administrativo.

- Personal o contratación del servicio de mantenimiento de los edificios.

- Partidas presupuestarias destinadas a obras de construcción y conservación o mantenimiento.

- Suministros de mobiliario, material didáctico, electrodomésticos, lencería menaje, y demás elementos necesarios en las dotaciones de las escuelas.

- Suministro de alimentos, productos farmacéuticos, limpieza y otros necesarios para el funcionamiento de las escuelas de gestión directa.

- Otros gastos diversos derivados de necesidades de traslado de mobiliario y enseres, formación, publicaciones, retribuciones por valoración de proyectos educativos.

Red de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid

Difusión y documentación

La información se encuentra en la Página Web Municipal:

Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de octubre de 2016:

Ordenanza Reguladora del Servicio de Escuelas Infantiles del Ayuntamiento de Madrid, de 26 de octubre de 2016 - Gestiones y Trámites

Alimentación en Red de Escuela Infantiles del Ayuntamiento de Madrid:

Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Alimentación - Ayuntamiento de Madrid

Información para las familias:

Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Información para familias - Ayuntamiento de Madrid

Información pedagógica:

Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Información pedagógica - Ayuntamiento de Madrid

Admisión:

Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Admisión - Ayuntamiento de Madrid

Carta de servicios:

Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles - Ayuntamiento de Madrid

2. Personas y conocimiento

2.2. Formación y motivación de recursos humanos

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona	
Código identificativo	CBP 13/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Formación y motivación de recursos humanos
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada dsayudadomicilio@madrid.es

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona

Descripción

El servicio de ayuda a domicilio (en adelante, SAD) en la modalidad de auxiliar domiciliario, cuenta en el Ayuntamiento de Madrid con una trayectoria de más de 20 años. Em este tiempo, se ha convertido en uno de los pilares de los servicios sociales para conseguir la integración y el apoyo de las personas con discapacidad y mayores de 65 años que desean permanecer en sus domicilios, trabajando desde la prevención y la promoción del envejecimiento activo.

El modelo de SAD centrado en la persona consiste en la configuración de un modelo de atención más personalizado, focalizado en los derechos, las oportunidades, las necesidades, las expectativas y los valores de las personas que lo utilizan; evaluando sus circunstancias y necesidades, su entorno, su historia, hábitos y preferencias; preservando su dignidad; garantizando el ejercicio de sus derechos y ofreciendo soluciones personalizadas de carácter preventivo y de autocuidado que incidan en la mejora de su calidad de vida.

Esta mejora cobra especial relevancia entre las personas usuarias valoradas como de riesgo alto, donde confluyen factores que pueden derivar en una situación de vulnerabilidad social. Las complejidades asociadas a este perfil generan más dificultades para realizar cambios en los momentos de ausencia del personal auxiliar encargado de sus cuidados. Por ello, se tiene especial cuidado en la asignación de nuevo personal que sustituya en momentos puntuales al permanente que tiene asignada la persona, que deberá contar con formación, capacidad, experiencia y habilidades específicas que permitan la compatibilidad con la persona a la que se le presta el servicio.

Para estos perfiles se crea el “equipo de atención específico de auxiliares” que, además de recibir indicaciones precisas y concisas sobre el desarrollo y seguimiento del caso, mediante reuniones con el equipo de coordinación y profesionales que pudieran intervenir en el mismo, reciben también formación específica en diversas patologías o problemáticas sociales que pudieran darse en dichos casos. El equipo está formado por entre dos y cuatro auxiliares titulares, para dar continuidad al cuidado en caso de necesidad de cobertura del servicio, e incluso como apoyo entre los miembros del propio equipo, que debe gestionar y tratar situaciones, en ocasiones, de gran complejidad y carga emocional.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación, formación y gestión de los recursos humanos en aras de la calidad y de poder prestar una continuidad del servicio centrado en las características personales de la persona en situación de vulnerabilidad social que lo recibe.

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona

Implantación y desarrollo

La creación del equipo de atención específica surge a raíz del último contrato del Servicio de Ayuda a Domicilio en el Ayuntamiento de Madrid, vigente en la actualidad, que comenzó a prestarse el 1 de junio de 2020.

A partir de esa fecha, se ha ido implantado en los tres lotes que conforman el contrato de gestión del SAD del Ayuntamiento de Madrid, de forma progresiva, desde el que anualmente se atiende a más de 70.000 personas residentes en el término municipal de Madrid.

A él se fueron incorporando las altas nuevas de personas usuarias en situación de riesgo social, y posteriormente las personas con dicho riesgo que ya se encontraban recibiendo el servicio, tras la visita de seguimiento de su coordinadora de referencia.

El resultado y evolución de la integración de esta mejora, ha demostrado que la implicación, actitud y aptitud de las auxiliares es mayor y compartida, aliviando en muchos casos, la presión y cansancio que un caso así puede conllevar.

La información, dificultades, nuevas problemáticas, mejoras e incluso propuestas trasladadas al equipo de coordinación y, por ende, al trabajador social y otros profesionales implicados en el seguimiento del caso, es mucho mayor y más fluida, al tener diferentes puntos de vista, de manera que permite introducir cambios en la intervención en caso de necesidad, de manera más temprana y efectiva para reconducir aquello que no funciona. Asimismo, de forma periódica se evalúa la idoneidad de la auxiliar de referencia, con el fin de reasignar uno nuevo, en su caso, si la persona usuaria no estuviera satisfecha.

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona

Impacto

La evaluación se realiza desde varias vías. En primer lugar, desde la propia Dirección General de Mayores de forma continua. En segundo lugar, a través de la Carta de Servicios donde se valora la satisfacción por parte de las personas usuarias del servicio. Por último, anualmente, a través de un contrato externo que audita la calidad del servicio en base a indicadores previamente propuestos desde el Ayuntamiento.

Actualmente, de las 73.142 personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio, 1.935 se consideran de alto riesgo y están incorporadas en este programa, constituyendo un 2,64% del total de la población receptora del servicio.

Asimismo, desde las empresas prestadoras del servicio se realiza un seguimiento constante de la adecuación del servicio a la persona usuaria, evaluándolo periódicamente para su continua mejora.

De igual modo, las empresas adjudicatarias, realizan sus propias auditorías externas independientes, dando cumplimiento así a las exigencias recogidas en el pliego de prescripciones técnicas que rigen el contrato de prestación del servicio.

Actores

Los actores que han intervenido en esta buena práctica son:

La Dirección General de Mayores, encargándose de las siguientes tareas:

- Seguimiento y supervisión del contrato.
- Coordinación con las entidades prestadoras del servicio SAD.
- Coordinación con los servicios sociales distritales.
- Seguimiento y evaluación de la Carta de Servicios del SAD.
- Planificación, seguimiento y evaluación de auditorías externas anuales de la prestación del SAD.

Las empresas adjudicatarias del servicio, con funciones en la implementación de los equipos de trabajo, el control y coordinación de los equipos y la evaluación de las actuaciones y suministro de información a la Dirección General de Mayores.

Las personas usuarias del servicio, que a través de la información aportada en el alta del servicio y en las visitas de seguimiento proporcionan datos que coadyuvan a mejorar el servicio a prestar centrado en la persona y en sus necesidades específicas.

Replicabilidad

El desarrollo de los equipos de atención específica se lleva a cabo en todo el término municipal de Madrid y sería replicable en aquellos municipios que contasen con los medios humanos necesarios para su implantación y seguimiento, así como de la dotación presupuestaria adecuada para garantizar la prestación del citado servicio.

Para su desarrollo se cuenta con una plantilla formada por auxiliares de ayuda a domicilio, coordinadoras del servicio (trabajadoras sociales) y psicólogas.

Servicio de ayuda a domicilio centrado en la persona

Difusión y documentación

Carta de Servicios de la Ayuda a Domicilio:

Servicio de Ayuda a Domicilio (genial.ly)

Carta de Servicios de la Ayuda a Domicilio - Ayuntamiento de Madrid

Planes de acogida al personal de nueva incorporación	
Código identificativo	CBP 14/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Formación y motivación de recursos humanos
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Planificación de Recursos Humanos dgplanificacion@madrid.es

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Descripción

Los planes de acogida del personal de nueva incorporación son una iniciativa que tiene por objeto ubicar al personal que se incorpora al Ayuntamiento de Madrid en la organización municipal para que conozca el funcionamiento interno y los servicios públicos, facilitando la transferencia de conocimiento y la información para una mejora continua de los servicios. Se pretende conseguir una organización eficiente y con los objetivos claros que aporten estabilidad, motivación y sentido de pertenencia de la plantilla.

Esta buena práctica promueve la formación y motivación de los recursos ubicando a la persona de nuevo ingreso dentro de la organización, para que conozca su funcionamiento interno y los servicios municipales, consiguiendo una información de todos los ámbitos de trabajo relacionados con su puesto que facilita y agiliza el proceso de conocimiento e integración en la organización municipal.

Esta buena práctica se enmarca en la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos Madrid 2020-2023.

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Implantación y desarrollo

Esta buena práctica surgió como un proceso de mejora para facilitar la integración del personal a la plantilla del Ayuntamiento de Madrid, que se enmarca en una de las líneas de actuación previstas en la implementación de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos – Madrid 2020-2023. La Estrategia pretende generar un cambio en la cultura organizativa con el fin de transformar la gestión de las personas, basado en una planificación ordenada a medio y largo plazo, un cambio digital y la agilización y simplificación de procedimientos, entre otros.

La Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos se desarrolla sobre cuatro ejes de actuación, enmarcándose esta buena práctica en el Cuarto Eje, punto 3 apartado c) "Preparación de manuales y cursos de bienvenida".

Parte de este objetivo se concreta en actuaciones integradas en un Plan de bienvenida general para los efectivos de nuevo ingreso en el Ayuntamiento de Madrid, que contempla la elaboración de manuales, cursos de bienvenida y organización de actos de toma de posesión, entre otras acciones.

Los elementos desarrollados para implementar el Plan de Bienvenida se desarrollan a continuación:

- Nuevo espacio en la Página Web Municipal, rediseñado y actualizado.

Bienvenida al Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid (munimadrid.es)

- Formularios de acogida actualizados y simplificados (pack de bienvenida) en Ayre y en la sede madrid.es.

Incorporación de nuevo personal en el Ayuntamiento. Formularios - Gestiones y Trámites (madrid.es)

- Manual de bienvenida para nuevos empleados del Ayuntamiento de Madrid.

- Manual de Bienvenida de lectura fácil para personas con discapacidad intelectual.

- Guía para las unidades receptoras de nuevos empleados.

- Guía del tutor de acogida e integración, que acompañará a la persona recién incorporada en una primera etapa.

- Curso virtual gamificado de bienvenida disponible 24x7 de la Escuela de Formación.

- Programa de *mentoring*. Las personas con experiencia de la organización transfieren su saber hacer hacia otras recién incorporadas (ver ficha Código de Buenas Prácticas Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso).

- Organización de actos de toma de posesión, que afiancen el sentido de pertenencia.

- Formación de acogida específica para determinados Cuerpos o Servicios.

La elaboración de manuales de bienvenida, de actualización permanente por parte de las distintas áreas de gobierno y organismos autónomos, así como el resto de las actuaciones recogidas en el Plan de bienvenida general, refuerzan e implementan esta buena práctica.

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Impacto

Los planes de acogida han tenido un impacto muy positivo en la organización de los recursos humanos del Ayuntamiento de Madrid y en las propias personas que ingresan a la organización municipal.

Por una parte, se les transmite una información para que tengan un conocimiento general tanto del Ayuntamiento en el que se integran, como información más específica del propio órgano directivo al que se adscriben (normativa, competencias, organigrama, funciones, aplicaciones y medios tecnológicos o distribución del edificio en el que se encuentra el puesto de trabajo) y por otra, información sobre todos los trámites que han de realizar a su llegada y los equipos y accesos necesarios que necesitan para el desempeño de sus funciones, lo que facilita su integración en la organización y su operatividad, productividad y puesta en marcha.

Estas actuaciones cobran una especial importancia teniendo en cuenta el gran relevo que va a sufrir el Ayuntamiento de Madrid en los próximos años, donde en 9 años el 50% del personal alcanzará los 65 años.

El efecto conseguido ha sido una clara mejora en la transmisión de la información a suministrar por el Ayuntamiento de Madrid a toda persona nueva que ingresa en el Administración municipal, facilitar el proceso de entrada e integración y potenciar el sentimiento de pertenencia a la organización, así como agilizar todos los trámites a realizar, repercutiendo con ello en la mejora de la calidad del servicio municipal.

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Actores

En la implementación de esta buena práctica participan las diferentes áreas de gobierno y organismos autónomos que integran el Ayuntamiento de Madrid.

En la elaboración de los planes de acogida no ha habido participación ciudadana al ser de acceso directo a empleados públicos, si bien estos últimos son beneficiarios indirectos de la optimización del tiempo invertido, teniendo en cuenta la eficacia y eficiencia que debe inspirar la política de recursos humanos y el desempeño de los efectivos.

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, tanto a nivel estatal, autonómico como municipal. Es sostenible en el tiempo porque sus efectos y resultados son duraderos y es accesible para sus destinatarios.

La sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica exige únicamente disponer de personal técnico que se encargue de efectuar el seguimiento, así como de realizar las correspondientes actualizaciones que se van produciendo en la organización municipal.

Planes de acogida al personal de nueva incorporación

Difusión y documentación.

La difusión de manuales y planes de bienvenida en las diferentes áreas de gobierno se realiza a través de enlaces que dan acceso a toda la información necesaria, facilitando la transferencia de conocimiento e información a todas las personas de nuevo ingreso.

Hay por otra parte planes específicos de acogida en determinados centros directivos, como la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, el SAMUR, el Centro Integral de formación de Seguridad y Emergencias o el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid:

Pack Bienvenida Home - Pack Bienvenida - Estándares IAM (madrid.es)

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)	
Código identificativo	CBP 16/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Formación y motivación de recursos humanos
Órgano responsable	Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (EMT) Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Descripción

El informe “Estudios STEM en España y participación de la mujer. La Formación Profesional STEM, una oportunidad de futuro”, reveló que de cada 100 estudiantes de Formación Profesional Inicial (FPI), solo tres son mujeres que estudian FPI STEM. Esta proporción también es baja –ocho mujeres por cada 100 estudiantes– en carreras universitarias vinculadas a estas disciplinas relacionadas con la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas. Además, si solo se analiza la proporción de mujeres en el total de estudiantes de FPI STEM, la proporción es de una mujer por cada nueve hombres.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) quiere contribuir a aumentar la presencia de las mujeres en el ámbito STEM, sobre todo en la Formación Profesional, desde el convencimiento del importante papel que ésta desempeña en la creación y consolidación de un modelo productivo sostenible de crecimiento que genera empleos de calidad.

Para ello, ha impulsado, junto con la Universidad Pontificia Comillas y la Fundación Iberdrola, la Cátedra STEM, iniciativa que tiene por objeto potenciar la empleabilidad de las mujeres en aquellos campos donde su presencia es aún baja, como la ciencia y las matemáticas.

Esta buena práctica promueve la formación continua como impulso del desarrollo personal, así como la definición del valor de la igualdad en la estrategia de la Administración municipal

Para colaborar en las actividades de la Cátedra, EMT aporta la cantidad total de 25.000 € anuales, que se destinarán exclusivamente al cumplimiento de los siguientes objetivos de la Cátedra:

- Investigar las causas de la baja participación de las mujeres en los estudios relacionados con las áreas STEM, en grados medios, grados superiores y grados universitarios. Diferencias entre países, experiencias de éxito.
- Analizar el grado de adecuación de los contenidos académicos de los grados STEM con las necesidades de cobertura de plazas en EMT e Iberdrola.
- Promover la incorporación de las mujeres en los grados STEM. Cambio cultural y social. Potenciar el carácter social (sostenibilidad) de los grados STEM.
- Elaborar un estudio de empleabilidad, y de su calidad, de los grados STEM. Perfiles profesionales de éxito.
- Crear un vínculo público-privado (EMT – Universidad Pontificia Comillas -Fundación Iberdrola España) que permita que esta alianza tenga un carácter estratégico para promover la incorporación de la mujer en las competencias en Educación STEM.

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Implantación y desarrollo

La necesidad de atraer talento femenino a la EMT, a fin de compensar la desigualdad numérica existente entre hombres y mujeres en profesiones tradicionalmente tan masculinizadas como son las de conducción y personal de taller, fue el inicio del acuerdo firmado para la creación de la Cátedra STEM. La firma del convenio se produjo el 21 de julio de 2020.

En noviembre 2021 se celebró la primera reunión de seguimiento en la que se presentaba el estudio realizado por la Universidad de Comillas sobre los datos que avalan la falta de mujeres en las profesiones STEM. También fueron presentadas las actividades de divulgación de la Cátedra, de orientación, investigación y análisis, y de coach en centros educativos realizadas hasta ese momento, así como las previstas para el futuro de los años 2022 y 2023.

En 2022 se celebró una Jornada de Orientadores en la que participó la responsable de selección de Recursos Humanos de EMT, para contar las necesidades de distintos perfiles en EMT, tanto de formación profesional como universitarios; y una empleada de formación profesional electromecánica, con la intención de motivar a alumnos y alumnas a dirigir sus estudios a profesiones STEM. Su intervención se centró en exponer la carrera profesional en EMT y el tipo de trabajo que realizan estas profesiones.

Por otro lado, y como consecuencia de los actos que EMT programó en marzo con motivo del Día Internacional de la Mujer se organizó una jornada titulada “Apuesta por la Empleabilidad de la Mujer”, con la comparecencia e intervenciones de altos representantes procedentes de instituciones docentes, organizaciones, colegios profesionales y empresas vinculadas al sector del transporte y la movilidad, entre las que se encontraba la directora de la Cátedra STEM para la Promoción de la Mujer en la Formación Profesional para la Movilidad Sostenible.

En el desarrollo de esta buena práctica se han realizado las siguientes actividades:

- Elaboración del informe “Análisis de la participación de las mujeres en los estudios de grado en áreas STEM” (comparativa entre la situación de España y otros países).
- Análisis de la formación académica que requieren los perfiles profesionales demandados por Iberdrola y EMT.
- Orientación vocacional de estudiantes hacia grados STEM mediante el nuevo diseño y actuación de la herramienta ORIÓN a una App que se distribuirá en la Red de Centro Orión y en el Play Store.
- Jornada de Orientación Vocacional hacia grados STEM.
- Visitas técnicas y talleres científicos y tecnológicos para centros educativos.
- Talleres interdisciplinares para promover el desarrollo de competencias STEM en los grados de educación y de ingeniería; dirección de trabajos fin de grado y máster en el ámbito STEM; y desarrollo de proyectos que generen investigación e innovación en el ámbito de la educación con el objetivo de fomentar las competencias STEM en todas las etapas formativas.

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Impacto

En el apartado de difusión y documentación se puede acceder al primer informe de la Cátedra elaborado en diciembre de 2021, en el que se exponen las conclusiones que van a orientar futuras líneas de actuación de la Cátedra para la promoción de la mujer en vocaciones STEM en la formación profesional para la movilidad sostenible. En este informe figuran los indicadores que midieron los trabajos realizados por la Cátedra en su primer año de trabajo.

Actores

Los actores de este proyecto son:

- Universidad Pontificia Comillas.
- Fundación Iberdrola España.
- EMT.

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Replicabilidad

La práctica es replicable en todas aquellas entidades que quieran fomentar la participación de la mujer en las profesiones STEM. En el caso de EMT, el origen de dicho acuerdo ha sido el de asumir la responsabilidad de igualar una plantilla muy masculinizada, cumpliendo de esta forma con el compromiso con la igualdad que EMT tiene.

Los medios necesarios para llevarla a cabo serán aquellos recursos materiales y humanos relacionados con labores de estudio, análisis y divulgación de la práctica.

Cátedra STEM (Science, Technology, Engineering and Mathematics)

Difusión y documentación

La difusión se realiza mediante la página web:

Cátedra STEM Mujer (comillas.edu)

Educación STEM en España y participación de la mujer. La FP STEM, una oportunidad de futuro. (comillas.edu)

Y a través de la Página Web Municipal:

EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - La Cátedra Mujer STEM de la Universidad Pontificia Comillas, impulsada por la Fundación Iberdrola Es

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales	
Código identificativo	CBP 49/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Formación y motivación de recursos humanos
Órgano responsable	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid Gerencia Agencia para el Empleo de Madrid aegerencia@madrid.es

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid, está implementando dentro de su programa de formación para personas desempleadas una nueva metodología de desarrollo de competencias, utilizando para ello técnicas teatrales y de dramatización (lenguaje gestual, improvisación, lenguaje corporal y control del espacio).

Esta metodología, desarrollada en colaboración con otras organizaciones europeas, incluye una guía para el profesional/formador, con herramientas y ejercicios para ponerla en marcha.

Dichas herramientas, utilizadas por personal docente, pueden ser útiles para el alumnado, los demandantes de empleo, incrementando su autoestima y haciéndoles capaces de afrontar la búsqueda de empleo con mayor solvencia y eficacia.

Esta buena práctica promueve la formación continua como impulso del desarrollo personal y la identificación y retención del talento.

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales

Implantación y desarrollo

La Agencia para el Empleo de Madrid (en adelante, AE) desarrolló, en colaboración con otras organizaciones europeas, una metodología basada en técnicas teatrales para el desarrollo de habilidades de empleabilidad, así como una guía para el profesional/formador, con herramientas y ejercicios para poner en marcha la metodología.

En este sentido, la AE participó en calidad de socio, en primer lugar, en el proyecto Erasmus + *Fake it till you make It* (Imítalo hasta que lo consigas). Esta iniciativa europea, que se llevó a cabo desde septiembre del 2017 a finales del 2019, estuvo coordinada por la empresa teatral sueca de Lulea, Norrbottensteatern. En el consorcio, participaron además de la AE y de los coordinadores suecos, Italia con el Consorcio de Industria cultural creativa Materahub y con la asociación cultural L'Albero de Melfi Potenza, y el Reino Unido, a través de Inova Consultancy.

Fake it till you make it (Fakeit en adelante), sigue las tres líneas estratégicas europeas en el desarrollo de habilidades o "competencias blandas": empleabilidad, inclusión social y metodologías innovadoras de enseñanza.

Como parte final del proyecto, se celebraron dos programas piloto en los meses de enero y abril de 2019 en los que participaron 32 personas de colectivos vulnerables: mayores de 45 años, mujeres, jóvenes desempleados, entre otros. Posteriormente, se realizó un seguimiento de las personas participantes para valorar el impacto de esta nueva metodología en la mejora de la empleabilidad. El índice de contratación de los participantes en los programas piloto fue del 90 por ciento. El éxito de convocatoria del primer programa piloto en el mes de enero de 2019, llevo a la realización de un segundo, en abril de ese mismo año. La media de participantes en cada uno de los dos talleres fue de 16 personas.

El éxito en la recepción de esta innovadora metodología llevó a algunos de los socios del consorcio Fakeit a iniciar otro proyecto complementario. El objetivo: la creación de un nuevo perfil profesional, *Mentor/a Creativo/a para la Empleabilidad*, capaz de utilizar la metodología de teatro y empleo para la mejora de la empleabilidad de personas en situación de desempleo, especialmente de aquellas pertenecientes a grupos de gran vulnerabilidad. La nueva iniciativa Erasmus + se denomina Master the Act (MACT) *Actúa como todo un profesional* y constituye un paso adelante en el desarrollo de la aplicación de técnicas de dramatización para el desarrollo de competencias necesarias para una inserción con éxito en el mercado laboral.

El proyecto está liderado por la asociación cultural L'Albero de Italia, y junto con la AE participan en el Consorcio, la consultora cultural Materahub de Italia, el servicio de empleo francés Pôle Emploi (Lyon), Fundacja ARTeria de Polonia, Innova Consultancy de Reino Unido y Asociatia European Academy e Ipazia Production de Rumanía.

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales

Impacto

Diferentes estudios apoyan los beneficios del teatro a nivel personal y grupal. Consideran que el teatro es una herramienta útil para desarrollar competencias como:

- Creatividad.
- Flexibilidad.
- Resolución de conflictos.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación (tanto verbal como no verbal)
- Tolerancia a la frustración (autocontrol y estabilidad emocional).
- Enfoque en la tarea.

El empleo de técnicas lúdicas y grupales favorece el desarrollo de competencias interpersonales, individuales y sociales. En este sentido, el teatro desempeña diferentes funciones: ayuda a tomar conciencia, sentir, pensar y aplicar lo que sabemos y sentimos (a encarnar otro papel, a expresarnos con el cuerpo y relacionarnos con otras personas). En definitiva, a saber, saber ser y saber hacer.

Además, el teatro es una herramienta de transformación social que potencia la participación ciudadana, el desarrollo comunitario y la inclusión social.

Para los técnicos de empleo ha supuesto un plus en su forma de trabajar al contar ahora, además, con una herramienta nueva que está dando excelentes resultados.

Desde la finalización del proyecto alrededor de 200 personas han recibido esta formación en talleres organizados por la AE.

Para la formación de la primera generación de mentores creativos para la empleabilidad se ha creado un curso online de libre acceso, cuya impartición se inició en septiembre de 2022. En el caso de Madrid, el curso ha tenido un gran éxito de convocatoria, con 100 inscripciones y más de 40 certificados de finalización con éxito del curso en un período de un mes.

Actores

Los actores de este proyecto son:

- Por un lado, técnicos de empleo de la AG con experiencia en orientación, intermediación, comunicación y elaboración de contenidos, con amplios conocimientos de teatro y gamificación.
- Por otro lado, han participado organismos, entidades y empresas dedicadas al empleo (directores de recursos humanos, especialistas en contratación, captadores de talento, agencias de empleo públicas y privadas): Caritas, CEAR, Findación Tomillo, Asispa, Acción contra el Hambre, Santa María la Real, Servicio Público de Empleo Estatal, Ayuntamiento de Málaga, entre otros.

También se ha contado con la participación de empresas vinculadas al teatro y actores.

Los miembros del Consorcio del proyecto *Fake it till you make it* son:

- Norrbottensteater (Lulea-Suecia).
- Materahub (Italia).
- L'Albero Associazione Culturale (Melfi, Potenza-Italia).
- Inova Consultancy (Reino Unido).
- AE.

Los miembros del Consorcio del Proyecto *Master The Act* son:

- L'Albero Associazione Culturale (Melfi, Potenza-Italia).
- Materahub (Italia).
- Pôle Emploi (Francia).
- Fundacja ARTeria (Polonia).
- Innova Consultancy (Reino Unido).
- Asociatia European Academy (Rumanía).
- Ipazia Production (Rumanía).
- AE.

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales

Replicabilidad

La buena práctica es perfectamente replicable en otras Administraciones públicas y en empresas y entidades dedicadas al empleo y al teatro, utilizando la guía metodológica y la guía para los profesionales.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos con formación en esta innovadora metodología. El desarrollo de un perfil de Mentores Creativos para la Empleabilidad vendrá a apoyar su implantación.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos. No precisa, carácter general, de recursos informáticos.

Desarrollo de competencias para el empleo a través de técnicas teatrales

Difusión y documentación

Puede consultarse más información en la Página Web Municipal/Agencia para el Empleo/Proyectos Europeos : Agencia para el Empleo de Madrid - Proyectos Europeos - Ayuntamiento de Madrid

Guía Fakeit : Guía para Mejorar tu Empleabilidad a través del Teatro.pdf (madrid.es)

Video Fakeit : Fake it till you make it –Building your employability skills through theatre. - YouTube

Master the Act : Agencia para el Empleo de Madrid - Master The Act - Ayuntamiento de Madrid

2. Personas y conocimiento

2.3. Intercambio y transferencia de conocimiento

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales	
Código identificativo	CBP 10/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Intercambio y transferencia de conocimiento
Órgano responsable	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos dg.ambibliotecas@madrid.es

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Descripción

La red de bibliotecas públicas municipales está integrada en la actualidad por 33 bibliotecas ubicadas en los diferentes distritos de Madrid. Además, esta red de lectura pública se complementa con el servicio de Bibliometro (en colaboración con la Comunidad de Madrid, gestionando el Ayuntamiento 6 módulos de los existentes en la red de metro) y con los puntos de Bibliored (tres en la actualidad) que, al igual que los módulos de Bibliometro, son puntos de préstamo gratuito de libros, en este caso ubicados en centros culturales.

La integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las bibliotecas municipales consiste en dar un paso más en materia de gestión pública responsable, colaborando de manera clara y decidida en la integración de estas personas, con dificultades tales como discapacidad intelectual o problemas funcionales o sociales que limitan su integración en la sociedad, y, sobre todo, en el mundo laboral. Esta integración se ha producido en forma de convenios de colaboración con diversas entidades sociales, y su objeto es el desarrollo de prácticas laborales en bibliotecas dirigidas a estas personas.

Hasta el momento, se han firmado convenios con entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad intelectual y de las enfermedades del espectro autista.

Esta buena práctica promueve la formación, intercambio y transferencia de conocimiento, facilitando la formación y la integración de estas personas en el mundo laboral.

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Implantación y desarrollo

La implantación de esta buena práctica se inició mediante contactos que tienen como objetivo el desarrollo de prácticas laborales en las bibliotecas, bien a instancia de parte o por iniciativa de alguna de las entidades sociales.

A continuación, se redacta el texto del convenio, siendo objeto de tramitación y finalmente, se produce la firma del convenio entre la persona titular del área de gobierno y el representante legal de la entidad, procediendo a implantar las prácticas laborales.

Las bibliotecas públicas habitualmente están en contacto con las entidades sociales y educativas del entorno. Por ello, se organizan todo tipo de actividades conjuntas con colegios, institutos, centros de mayores, entidades sociales.

De esta forma, en algunos casos, se evoluciona desde la organización en la biblioteca de un taller de lectura o un cuentacuentos o visitas esporádicas, a colaborar con la organización de prácticas laborales de personas con discapacidades en las bibliotecas.

El proceso se puede resumir de la siguiente manera:

- Se redacta, tramita y firma el convenio.

- Se procede a la formación de alumnos sobre materias relacionadas con bibliotecas o centros culturales a cargo de la entidad.

- Finalmente, se organizan y desarrollan las prácticas complementarias de la formación, que son recibidas en las bibliotecas y museos de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

El primer convenio se firmó en el año 2016.

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Impacto

A través de estas prácticas los colectivos de personas afectadas y sus familias tienen la posibilidad de aprender cómo se desarrolla el trabajo en una biblioteca, experimentan de manera práctica los conocimientos teóricos que han aprendido en la formación impartida y a la vez conviven con público y trabajadores, todo ello en un entorno cultural y lúdico.

También hay que señalar que resulta de enorme utilidad para que los empleados municipales se familiaricen con el contacto y el trato de estas personas, que como el resto de la sociedad tiene abiertos para su uso los servicios que prestan las bibliotecas.

A la vez, se colabora en la potenciación del tejido social apoyando la labor de las entidades sociales con las que se convenia favoreciendo la integración laboral de este colectivo social.

Debe señalarse que no tiene coste alguno para el Ayuntamiento de Madrid y que en ningún caso implica vinculación laboral con las personas que han realizado las prácticas.

El número de personas que han participado desde su implantación es el siguiente:

2016: total personas participantes: 1

2017: total personas participantes: 5

2018: total personas participantes: 6

2019: total personas participantes: 6

2020: total personas participantes: 2

2021: total personas participantes: 1

2022: total personas participantes: 29

Esta iniciativa facilita estrategias y recursos para que cada persona pueda participar con éxito en los entornos laborales, poniendo el foco de atención en cada individuo y sus capacidades, favoreciendo la autodeterminación y contribuyendo al desarrollo de metas personales a través de prácticas laborales.

Por tanto, las conclusiones son muy positivas, no solo para las personas participantes en las prácticas laborales sino también para el personal de la biblioteca o del museo por lo que supone de convivencia y aprendizaje con personas con diversidad funcional o intelectual.

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Actores

En este proceso han intervenido los siguientes actores:

- Las personas con dificultades y sus familias.

- Las entidades sociales que defienden los intereses de estas personas.

- El Ayuntamiento de Madrid, a través de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, promotor de esta acción y también otros servicios municipales que desarrollan un importante trabajo en la tramitación de los convenios como la Asesoría Jurídica.

- La Agencia para el Empleo en el caso de programas de empleo de personas con difícil empleabilidad.

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Replicabilidad

Esta buena práctica es susceptible de extenderse a otros servicios municipales como centros deportivos, centros de salud u oficinas de atención a la ciudadanía, entre otros.

Requiere un grado de compromiso e implicación tanto del personal del centro, como apoyo a nivel del órgano directivo responsable. Supone también la detección de tareas sencillas que puedan ser desarrolladas por personas que tengan dificultades.

Los medios necesarios para posibilitar la replicabilidad de esta acción son:

Por parte del centro municipal (no suponen ninguna implicación presupuestaria):

- Realizar previamente un análisis de las posibles tareas a asignar y que éstas sean susceptibles de ser realizado por los alumnos/as participantes.

- Disponer de una persona del centro (biblioteca, museo) que acompañe y supervise al alumno/a en las tareas asignadas y sea un referente para la persona participante.

Por parte de la entidad, se precisa una persona que actúe como tutor del participante y como interlocutor con el centro municipal.

Fomento de la Integración laboral de personas con dificultades específicas a través de las Bibliotecas Municipales

Difusión y documentación

- Plan Estratégico de la Red de Bibliotecas Municipales, ya que entre los valores que inspiran la acción de las bibliotecas municipales están la Inclusión y la Igualdad.

Plan Estratégico de las Bibliotecas Públicas Municipales - Portal de las Bibliotecas de Madrid

- Plan Estratégico de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid (PEAUM): figura esta acción, *establecer convenios con entidades sociales para realización de prácticas laborales para ciertos colectivos en bibliotecas y museos.*

Este proyecto se incluyó también en la Mesa de Accesibilidad presentada el 17 de marzo de 2022.

Oficina de Accesibilidad - PEAUM: Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso	
Código identificativo	CBP 12/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Intercambio y transferencia de conocimiento
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Planificación de Recursos Humanos dgplanificacion@madrid.es

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Descripción

El *mentoring* o mentoría consiste en un proceso de aprendizaje a través del cual el mentor aconseja, enseña, guía y ayuda al aprendiz o *mentee* en el desarrollo de sus capacidades y habilidades profesionales. Su objetivo es aumentar sus posibilidades de éxito laboral. Parte de una filosofía donde se cree en el potencial profesional de todas las personas. El mentor tendrá como función principal canalizar los conocimientos del *mentee* y potenciarlos a partir de los suyos propios.

Esta buena práctica tiene un objetivo concreto: contribuir al desarrollo profesional del *mentee*. Así, entre el mentor y el *mentee* se crea una relación en la que se transfiere experiencia y conocimiento de uno a otro.

El *mentoring* en una organización permite acelerar el proceso de desarrollo profesional a través del apoyo de una persona de mayor experiencia. Las personas con experiencia de la organización transfieren su saber-hacer hacia otras con menor trayectoria. Ayuda a motivar al empleado, ya sea al *mentee* o al mentor, favoreciendo el incremento de la satisfacción y la productividad de ambos.

Además, el *mentoring* permite generar redes y vínculos valiosos entre personas que en otras circunstancias no se habrían producido, así como el desarrollo de competencias y habilidades y la adquisición de nuevos conocimientos. Estos efectos individuales repercuten en la mejora del rendimiento de la administración, y se traducen a la larga en una mejora del servicio público.

El Ayuntamiento de Madrid quiere contar con los mejores profesionales para prestar un óptimo servicio a los ciudadanos, para lo que se puso en marcha Madrid Talento, iniciativa dirigida a ofrecer soluciones técnicas complementarias e innovadoras dentro de la administración.

El *mentoring* es una herramienta que contribuye a la gestión del talento en el Ayuntamiento de Madrid desde el año 2021. Este servicio se ofrece en principio a personal de nuevo ingreso en la organización, funcionarios de carrera y personal laboral fijo de los subgrupos A1, A2 y C1, a través de una red de mentores internos voluntarios.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Implantación y desarrollo

Para la implantación del Programa de *mentoring*, en el año 2020 se creó un grupo inicial de 12 mentores seleccionados entre el personal de las distintas áreas de gobierno que fueron instruidos por un formador externo un total de 13 horas mediante dos cursos, uno básico y otro avanzado de metodología de *mentoring*.

En paralelo, se asignó como unidad de gestión a la Subdirección General de Planificación, a través del Servicio de Desarrollo Personal, que desde entonces mantiene activa la red, elabora documentación, analiza los resultados de las evaluaciones, asesora a los mentores, informa a los interesados y revisa continuamente el proceso.

En el año 2021 se seleccionaron los primeros colectivos de *mentees* entre las últimas promociones de personal del Ayuntamiento y se realizó la asignación de parejas mentor-*mentee*. Se estimó un número de sesiones entre 3 y 6 para cada mentee, con una duración media de 1 hora.

Actualmente, la red de mentores, gestionada por la Subdirección General de Planificación, está formada por 126 voluntarios y continua en proceso de ampliación.

Desde 2023 se mantienen reuniones periódicas con las personas interesadas en ser mentores para dar a conocer los detalles: recursos, red, materiales, procedimiento, para posteriormente acceder a la red, las sesiones de apoyo, supervisión, etc.

Además, la escuela de formación organiza la formación “Programa de *mentoring*”, que forma parte del plan anual de formación.

El Programa se ofrece a todos los aprobados de cada oposición de turno libre de grupo A (subgrupos A1 y A2) y subgrupo C1. Desde el Servicio de Desarrollo Personal se les invita a participar en el programa mediante un correo electrónico. Con las respuestas positivas, y en función de las preferencias y características de mentor y mentorizado o *mentee*, se establecen cada una de las parejas para que, de manera autónoma, comiencen a programar y desarrollar sus sesiones. También es posible participar a través de un formulario publicado en Ayre, manifestando el interés en ser mentorizado, o simplemente escribiendo un correo electrónico al Servicio, considerándose parte de la buena práctica la facilidad de acceso y la multicanalidad.

Para poder evaluar los resultados de cada proceso se han diseñado unas encuestas, a cumplimentar tanto por mentores como por los *mentees*, que se reciben y analizan desde el Servicio de Desarrollo Personal.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Impacto

Desde 2020 el número de jubilaciones en el Ayuntamiento de Madrid ha mantenido una tendencia al alza hasta las 836 registradas en 2024. Las proyecciones futuras indican un aumento importante en esta cifra para los próximos años, subrayando la necesidad de planificar adecuadamente la reposición de personal para mantener la operatividad y eficiencia de la administración.

Desde el Ayuntamiento se detectó la necesidad de poner en marcha iniciativas que permitan acelerar la trasmisión del conocimiento para no perder ese importante capital al tiempo que la plantilla sufre esas salidas y nuevas entradas de sus efectivos. En esta línea, se ha identificado el *mentoring* como una herramienta que va a permitir ayudar a gestionar el proceso de renovación que va a sufrir el Ayuntamiento de Madrid en los próximos años, mediante una red de mentores internos (personal con experiencia y bagaje profesional) que acompañen y orienten a los nuevos profesionales de la organización.

Desde la implantación en 2021 del Programa de *mentoring*, se han finalizado 184 procesos, con una media de 4 sesiones por cada uno. El tiempo medio de las sesiones ha sido de 60 minutos, y se han utilizado medios de comunicación tanto presenciales como virtuales. Actualmente existen otros 61 procesos en curso.

Estos procesos se han valorado mediante encuestas específicas a su finalización, de las cuales destaca:

– La valoración general de la experiencia es alta, siendo de 4,71 de media en una escala de 1 a 5 para los mentores, y de 4,85 para los *mentees*.

– Los *mentees* destacan como aspectos más positivos de la experiencia la buena disposición de sus mentores, el seguimiento y la buena organización y que hayan puesto a su alcance sus conocimientos y experiencias. Además, el proyecto también se ha valorado de manera positiva en lo relativo a la socialización y creación de redes para las nuevas incorporaciones.

- Los *mentees* han destacado el conocimiento que el proceso les ha aportado acerca de la organización y la cultura organizativa y desenvolverse con más confianza en el puesto.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Actores

El equipo promotor del programa de *mentoring* lo constituye la Dirección General de Planificación de Recursos Humanos. Este equipo se encarga de definir el modelo y analizar los resultados, proponiendo actuaciones de mejora.

Desde el Servicio de Desarrollo Personal, de la Subdirección General de Planificación, se mantiene activa la red de mentores profesionales, se elabora la documentación, se establecen las parejas mentor-*mentee* y se elaboran informes de evaluación y resultados.

La red de mentores profesionales del Ayuntamiento de Madrid la constituyen funcionarios voluntarios, con amplia experiencia en la organización.

Los destinatarios son funcionarios de carrera y personal laboral fijo A1, A2 y C1 de nueva incorporación y, excepcionalmente, otros funcionarios interesados en recibir el servicio.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Replicabilidad

La práctica es replicable en otras Administraciones públicas, dado que la mentoría o *mentoring* es una herramienta eficaz para el desarrollo de los profesionales de cualquier organización, que permite obtener mejoras del rendimiento, fundamentalmente en la motivación y productividad. Para ello se deberá disponer de una red de mentores, con el perfil que se considere, y una unidad que coordine y gestione el modelo y los procesos en curso.

Es conveniente mantener el grupo de mentores activo, a través de medios telemáticos, convocar reuniones periódicas y mantener y mejorar el modelo de manera continua para una mejor adaptación a la organización promotora.

Esta práctica no requiere de medios específicos para su implantación, solo los derivados de los modelos escogidos para la gestión, evaluación y mantenimiento de la red.

Desde la Dirección de Planificación de Recursos Humanos se ofrece información sobre el modelo a todas las entidades que lo requieren. El programa de *mentoring* del Ayuntamiento de Madrid despierta una creciente curiosidad, siendo cada vez más las organizaciones públicas de diversos puntos de España las que muestran su interés en los detalles y el modelo implantado con el fin de replicarlo en sus instituciones. Se ha facilitado información a otras organizaciones públicas interesadas en el programa, como la Universidad de Barcelona o la Universidad de Murcia con el fin de compartir la experiencia del Ayuntamiento permitiendo su réplica en otras entidades públicas. En 2025 se han llevado a cabo dos reuniones promovidas por la Asociación Internacional Ciudades Educadoras. Desde Madrid Talento se llevó a cabo la presentación “Cómo poner en práctica un proyecto de mentoría profesional”. Se continuará el Proyecto con nuevos encuentros con ciudades interesadas en implantar sus propios procesos de *mentoring*.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Difusión y documentación

Noticias y publicaciones:

- Madrid Talento en el Debate sobre el Estado de la Ciudad 2021:"Gran esfuerzo en materia de personal". 30 de julio de 2021. En el Debate sobre el Estado de la Ciudad 2021, el alcalde de Madrid, José Luis Martínez-Almeida, destacó el compromiso del Ayuntamiento con la renovación de la plantilla municipal a través de la estrategia Madrid Talento, que incluye medidas innovadoras para la gestión del talento. El programa de *mentoring* se presentó como una de las acciones clave para acelerar la integración del nuevo personal y preservar el conocimiento organizacional en un contexto de relevo generacional.
- Publicación en el espacio Madrid Talento de la red LinkedIn con información del programa y vídeo explicativo. 14 de diciembre de 2022. La página de Madrid Talento en LinkedIn difundió información sobre el programa de *mentoring*, destacando su papel en la acogida e integración del nuevo personal municipal. La publicación incluía un vídeo explicativo que detalla cómo el *mentoring* favorece la transmisión de la cultura organizacional y el acompañamiento individualizado para acelerar el aprendizaje y la adaptación a la administración pública.
- Los voluntarios de Madrid Talento atienden a casi 1.200 ciudadanos a través del proyecto ¿Quieres trabajar con nosotros? - Ayuntamiento de Madrid. 1 de agosto de 2022. El Ayuntamiento de Madrid informó que los voluntarios del programa Madrid Talento atendieron a casi 1.200 ciudadanos interesados en trabajar en la administración pública a través del proyecto "¿Quieres trabajar con nosotros?". Además de esto, la red de mentores profesionales, consolidada a través del programa de *mentoring*, ha sido fundamental en este proyecto, al ofrecer su experiencia para orientar a los futuros empleados públicos y difundir la cultura organizacional del Ayuntamiento.
- Publicación de un artículo en el Especial Directivos, Nº 1836, enero de 2023, Editorial LA LEY: "La mentoría o mentoring en las organizaciones. El caso del Ayuntamiento de Madrid". 15 de enero 2023. La jefa del Servicio de Desarrollo Personal de la Subdirección General de Planificación de RRHH, Susana Lemonche destaca la importancia de la mentoría en la integración de los nuevos empleados, la socialización y el conocimiento de la cultura organizativa.
- Noticia en La Razón "El Ayuntamiento de Madrid reinventa el servicio público". 18 de febrero de 2024. El periódico La Razón destacó el impacto del programa de *mentoring* del Ayuntamiento de Madrid, resaltando la labor altruista de los más de 100 mentores voluntarios que ayudan a los nuevos empleados a integrarse en la organización, transmitiendo conocimientos y valores municipales para acelerar su adaptación y fortalecer la cultura organizacional.
- Noticia en "Diario de Madrid La mentoría del Ayuntamiento de Madrid se consolida y fortalece". 19 de febrero de 2024. El Ayuntamiento de Madrid consolida el programa de *mentoring* como parte de la estrategia Madrid Talento, con más de 100 mentores voluntarios que facilitan la integración de los nuevos empleados, fortalecen la cultura organizacional y aceleran la transmisión del conocimiento.
- Entrevista Revista RRHH Digital Antonio Sánchez Director General de Planificación de RRHH Cómo el Ayuntamiento de Madrid lidera la gestión de personas en el sector público. 11 de febrero de 2024. En una entrevista para RRHH Digital, Antonio Sánchez, director general de Planificación de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Madrid, destacó la apuesta del consistorio por la innovación en la

gestión de personas a través de la estrategia Madrid Talento, mencionando el programa de *mentoring* como una herramienta clave para facilitar la integración del nuevo personal y la transmisión de conocimiento entre generaciones.

Eventos, ferias y jornadas:

- Curso "Planes de Bienvenida a Nuevos funcionarios de Entidades Locales" de la Comunidad de Madrid, en octubre de 2023.
- Feria Madrid Talento celebrada el 23 de marzo de 2023 con un estand propio.
- Participación en el Congreso nacional de Innovación y Servicios Públicos 2023 y 2024, donde parte del equipo de Madrid Talento ha explicado sus iniciativas innovadoras de RRHH, incluido el *mentoring*.
- Participación en Novagob 2023, donde el *mentoring* contaba con un estand propio y se llevó a cabo una ponencia específica en el espacio Madrid Talento.
- Participación en la Feria HR Innovation Summit, el 26 de septiembre de 2024, donde Madrid Talento contaba con un estand propio.
- I Escuela de Verano Madrid Talento, en julio de 2024, en la mesa de debate denominada "*Mentoring* y diversidad generacional" se abrió un diálogo entre un mentor y una *mentee* con la moderación de la Subdirectora General de Planificación.

Publicaciones en la web e intranet municipal

- La práctica está disponible en la web municipal www.madrid.es, dentro del espacio "Bienvenida al Ayuntamiento", en un apartado dedicado al *mentoring* con un vídeo, una infografía, un documento extenso y una presentación del programa: *Mentoring* - Ayuntamiento de Madrid
- Espacio en Ayre, la intranet municipal, en el apartado de "Desarrollo de personas", se incluye información del programa, y un resumen de resultados que se actualiza semestralmente. Además, en este espacio se ofrece información diferenciada a mentores y *mentees*, con sendos formularios para solicitar la participación en el programa.
- Los datos relativos al número y características de mentores y *mentees* se publican en el Portal de datos abiertos del Ayuntamiento, y se actualizan semestralmente. Estos datos son accesibles para toda la ciudadanía.

Redes sociales y otras acciones de difusión

Se han elaborado diversos materiales que se facilitan a todas las personas interesadas y que se utilizan en las campañas de difusión del programa a través de las redes sociales (Instagram, LinkedIn...).

- LinkedIn: balance 2024 *Mentoring*.
- Instagram: Qué comparten los mentores del Ayuntamiento de Madrid.

Programa de *mentoring* para personal de nuevo ingreso

Infografías sobre mentoring:

Mayores Conectados	
Código identificativo	CBP 91/2023
Categoría	Personas y conocimiento / Intercambio y transferencia de conocimiento
Órgano responsable	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos dg.ambibliotecas@madrid.es

Mayores Conectados

Descripción

"Mayores Conectados" es el proyecto con el que la Biblioteca Ángel González se ha centrado en los vecinos de mayor edad para paliar la preocupación de estos por la brecha digital.

Esta preocupación se convirtió en un pilar básico para la biblioteca, creando para ello este proyecto destinado a solventar las carencias observadas para el uso de los teléfonos móviles entre sus usuarios y usuarias de mayor edad. Esta circunstancia se acrecentó a partir de la pandemia Covid-19, y las consecuencias tan letales que produjo entre las personas mayores: soledad, preocupación por la salud y necesidad de socializar.

Como guía orientativa del proyecto Mayores Conectados, se han utilizado los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030:

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.

Los objetivos que han llevado a implantar este proyecto en la Biblioteca Ángel González son la necesidad y demanda social de su vecindario, cumpliendo de esta forma la función social de la biblioteca pública.

En cuanto a objetivos específicos relacionados con la Agenda 2030, Mayores Conectados ha incidido en:

- Integrar a las personas mayores en el mundo digital, mejorándose el uso de la tecnología instrumental.
- Acceder a la información, la educación, la salud y la comunicación a cualquier edad.
- Atender necesidades y demandas sociales para acceder a los servicios cada día más digitalizados ya sea de sanidad, en las relaciones con entidades públicas y privadas, en la comunicación e interacción con otras personas.
- Potenciar la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, proporcionándoles autonomía en actividades diarias, sintiéndose protagonistas de su elección de vida.

Esta buena práctica promueve la formación, intercambio y transferencia de conocimiento, facilitando la formación y la integración de estas personas en el mundo digital.

Mayores Conectados

Implantación y desarrollo

El proyecto Mayores Conectados se inició en noviembre de 2021 y a partir de dicha fecha se ha programado todos los años.

En los años 2021-2022 se realizaron un total de cinco convocatorias, cubriendo el 100% de las plazas, lo cual supone un total de 40 usuarios que han participado en ~~y~~ 60 sesiones.

Cada edición de Mayores Conectados se desarrolla a lo largo de 12 sesiones de una hora de duración, de miércoles a viernes durante cuatro semanas, el horario es alterno: un mes en horario de mañana y otro en horario de tarde.

En cada edición participan 8 personas y es impartida por 2 bibliotecarios o bibliotecarias.

Para su implantación, se realizó un estudio demográfico y se recopilaron diversos estudios sobre la brecha digital entre las personas mayores. La selección de los participantes se realizó por orden de inscripción.

El objetivo es que los asistentes aprendan a obtener el mayor rendimiento a las aplicaciones que actualmente están disponibles en los teléfonos móviles, descubriendo sus utilidades y beneficios de una forma fácil e intuitiva: WhatsApp, Google Chrome, Google Lens, aplicaciones para crear y leer códigos QR, la Tarjeta Sanitaria Virtual, Clave PIN, Bizum, etc.

También se muestra a las personas participantes qué es eBiblio y cómo pueden acceder al préstamo de libros electrónicos. Y cómo pueden identificarse como usuarios y usuarias en el catálogo de la biblioteca, para poder realizar reservas y usar su carné a través del teléfono móvil.

Impacto

A todos los usuarios se les ha realizado una encuesta de satisfacción, siendo el grado de satisfacción de 5 sobre 5 en un 90% de las encuestas.

Las conclusiones extraídas de las encuestas han sido:

- Demanda de mayor número de sesiones por edición.
- Satisfacción entre la adecuación de los contenidos del taller a la naturaleza de la actividad, en la mayor parte de los casos.
- Los miedos al uso del dispositivo móvil se han eliminado, pero siguen algo reticentes en algunas aplicaciones como, por ejemplo, las bancarias.
- En cuanto al personal bibliotecario y su implicación en el proyecto, ha sido valorado en un 100% muy positivamente.
- El grado de satisfacción en cuanto a materiales y espacios, es de 5 sobre 5 y en continua revisión adaptada a cada grupo de usuarios.

Actores

En este proceso han intervenido los siguientes actores:

- Dos bibliotecarios imparten las sesiones.
- La Dirección de la Biblioteca, que programa y gestiona la puesta en marcha.

Durante el transcurso de las sesiones de cada edición, los usuarios participan de forma activa en el desarrollo de los contenidos, conformándose cada edición a medida de las expectativas y nivel de los participantes.

Replicabilidad

Esta buena práctica es fácilmente replicable en bibliotecas públicas, centros culturales, centros de mayores o cualquier espacio que trabaje con personas pertenecientes a este grupo poblacional.

Se debe contar con un aula con capacidad para 8 personas y una pizarra.

Cada usuario utiliza su propio móvil.

El personal que imparte las sesiones no necesita de conocimientos técnicos avanzados, ya que se trata de explicar el uso cotidiano del teléfono móvil.

Mayores Conectados

Difusión y documentación

Se realizó una difusión de cartelería, Redes Sociales (consultada por familiares cercanos), DSI (difusión por correo electrónico), en otras actividades que realizamos con este sector de población se les informó de esta nueva actividad y también funcionó el "boca a boca".

Instagram Red de Bibliotecas Públicas Municipales:

Bibliotecas Públicas Municipales de Madrid en Instagram: "Mayores Conectados es un proyecto de la Biblioteca Ángel González, que pone en el centro a las personas mayores y sus necesidades de..."

Youtube Red de Bibliotecas Públicas Municipales:

Mayores Conectados YouTube - YouTube

Facebook Biblioteca Ángel González:

👉 Desde que... - Biblioteca Pública Municipal Ángel González | Facebook

Noticia Red de Bibliotecas Públicas Municipales:

Mayores conectados - Portal de las Bibliotecas de Madrid

Noticia entrega V Premio REBIUN:

Noticias - La Biblioteca Ángel González gana el V Premio REBIUN - Portal de las Bibliotecas de Madrid

Noticia en madridcultura.es:

Mayores conectados (madridcultura.es)

Otros medios de comunicación:

Madrid lanza varios talleres para superar la brecha digital y enseñar el uso de los móviles a los mayores — Gacetín Madrid (gacetinmadrid.com)

Bibliotecas de Madrid ofrecen talleres de tecnología para mayores | Noticias de Madrid

3. Gobernanza, Administración y normativa

3.1. Participación en redes

Estrategia de Red de Clústeres de Promoción Municipal	
Código identificativo	CBP 18/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Economía dg.economia@madrid.es

Estrategia de Red de Clústeres de Promoción Municipal

Descripción

Los clústeres, como lugar de encuentro, convergencia o agrupamiento de los distintos agentes e intereses implicados en un determinado ámbito material constituyen eficaces instrumentos de colaboración público-privada y desempeñan un rol decisivo en el mundo tecnológico y global.

Consciente de este nuevo entorno, el Ayuntamiento de Madrid apuesta por los clústeres como una herramienta eficaz para afrontar la crisis y para estimular la actividad productiva y la innovación. En este sentido, tanto el Programa Operativo de Gobierno, como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la Ciudad de Madrid y los Acuerdos de la Villa recogieron el compromiso de la puesta en marcha, consolidación y desarrollo de los diferentes clústeres que conforman la Red de Clústeres de promoción municipal en la que se integran, hasta el momento, siete clústeres que aglutinan a más de 500 entidades, fundamentalmente, empresas y centros de formación e investigación.

La estrategia de coordinación de la Red de Clústeres de Promoción Municipal trata de asegurar la necesaria sinergia de sus actividades mediante la creación de un entorno colaborativo de trabajo en el que participen todos ellos.

La Red de Clústeres de Promoción Municipal pretende concebirse como un sistema integrado capaz de generar la retroalimentación necesaria para multiplicar los beneficiosos efectos de una estratégica e inaplazable transformación de nuestra economía. A tal fin, el Ayuntamiento ha propuesto a los diferentes clústeres la puesta en marcha de una estrategia de coordinación con diferentes medidas que aseguren la sinergia y colaboración entre ellos. Entre dichas medidas, cabe destacar las siguientes:

- La convocatoria de reuniones de trabajo cuatrimestrales de presidentes y coordinadores de clústeres para asegurar la sinergia de su actividad.
- El establecimiento y actualización permanente de un espacio en la web municipal que dé a conocer y promocione la actividad de los clústeres.
- La suscripción de un convenio multilateral de colaboración entre clústeres.
- El asesoramiento especializado a los clústeres en un ámbito tan sensible como el de la captación de recursos europeos para la financiación de sus actividades.
- La reserva de una parte de la financiación contenida en los respectivos convenios de subvención a los clústeres para proyectos de colaboración entre dichas entidades.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas, al crear un entorno colaborativo de trabajo en el que participan todos los clústeres.

Implantación y desarrollo

La implementación de la Estrategia se ha realizado en cuatro fases:

- Celebración de contactos bilaterales de la Dirección General de Economía con cada uno de los presidentes de clústeres en los dos primeros meses de 2022.
- Celebración del primer encuentro de presidentes de clústeres (2 de marzo de 2022) en la que cada uno de ellos hizo una presentación de sus actividades y proyectos de futuro y se planteó, por la Dirección General de Economía, la necesidad de desarrollar una estrategia para su coordinación.
- Celebración del segundo encuentro de presidentes (4 de julio de 2022) en el que se plantearon las primeras medidas de coordinación y se expusieron los primeros cinco proyectos de colaboración entre clústeres.
- Celebración de reuniones de trabajo con presidentes para analizar las medidas de coordinación de la Estrategia propuestas en el encuentro del 4 de julio y la evolución de los proyectos de colaboración entre clústeres que se encuentran en marcha.

La "Red de Clústeres de Promoción Municipal" está constituida en la actualidad por un total de 7 clústeres: *"Big data"*, *"Ciberseguridad" (CyberMad)*, *"Fintech"*, *"Construcción, Ingeniería y Arquitectura" (MWCC)*, *"Salud Digital" (MAD e-Health)*, *"Videojuegos"* e *"Innovación para la Distribución Sostenible de Mercancía" (CITET)*.

El enlace que figura en el apartado de difusión y documentación permite contactar con los diferentes clústeres.

Impacto

Existen varios casos de ámbitos de trabajo convergentes en la actividad de los diferentes clústeres.

Con la estrategia de coordinación municipal se pretende estimular la colaboración entre clústeres, impulsando nuevas iniciativas y proyectos que, a su vez, generen conocimiento, inversión y empleo en la ciudad de Madrid y sean susceptibles de mejorar algunos de los servicios municipales que se prestan.

De esta manera, no sólo los clústeres ven enriquecida y amplificada su actuación y resultados, sino que de todo ello se benefician también la Administración municipal y el conjunto de la sociedad.

Sirvan como ejemplo una relación de posibles iniciativas de colaboración que se han puesto ya en marcha como resultado de esta estrategia de coordinación:

- Proyecto de colaboración entre los clústeres de “Fintech” y “Ciberseguridad” en el ámbito de la incentivación del ciberseguro.
- Proyecto de colaboración de “CITET” (Centro de Innovación para la Logística y el Transporte de Mercancías) con el “Clúster de Videojuegos” para el desarrollo conjunto de iniciativas en el ámbito de la simulación y gamificación de procesos logísticos y de transporte.
- Proyecto de colaboración entre los clústeres “Madrid Capital Mundial de la Construcción” (MWCC) y “Fintech” en materia de financiación de proyectos de rehabilitación.
- Proyecto de colaboración de los clústeres de “Big Data” y “MAD e-Health” en relación con el espacio de datos de la salud y en el marco del proyecto europeo “Gaia-X”.
- Proyecto de colaboración de “MAD e-Health” con CITET en el desarrollo de una iniciativa de asistente de dispensación en punto de venta (PoS) que, integrado con programa de gestión, permite una atención más completa y personalizada al paciente y hace posible recabar información relevante en el punto de venta para mejorar el proceso integral de entrega.

Actores

En la implementación de la estrategia participan la Dirección General de Economía como impulsora de la iniciativa, los presidentes y otros órganos de gobierno unipersonales de los clústeres (que canalizan la participación de las más de 500 entidades que integran) y los coordinadores de clúster designados para cada uno de ellos por la Dirección General de Economía que son funcionarios del citado centro directivo

Estrategia de Red de Clústeres de Promoción Municipal

Replicabilidad

La buena práctica es replicable a todos aquellos ámbitos de la actividad municipal en los que se colabore con agentes externos para la consecución de unos objetivos consensuados y compartidos. El presente entorno complejo y relacional se caracteriza por la multiplicación del número de agentes implicados en los fenómenos colectivos y por el hecho de que ninguno de los actores, ni siquiera las Administraciones, tiene capacidad por sí solas para dar una respuesta a los problemas que se plantean.

Se impone, por tanto, una nueva forma de hacer las cosas que supone una sustancial transformación de las relaciones entre lo público y lo privado y, en consecuencia, también en las formas de organización y de gestión que, necesariamente, deben basarse en el entendimiento y corresponsabilidad de ambos. Esa corresponsabilidad supone, principalmente: tomar conciencia de los objetivos compartidos, asumir responsabilidades definidas para su ejecución y materializar de forma concreta las responsabilidades asumidas. El criterio para la asignación de tareas y responsabilidades no es, por tanto, el de la naturaleza pública o privada de las organizaciones implicadas, sino su capacidad para dar la respuesta más adecuada a una necesidad social. Lo importante ya no es quién lo hace, sino el resultado.

Las Administraciones tienen en este nuevo entorno un protagonismo diferente y les compete ejercer el liderazgo como catalizadoras e impulsoras de redes colaborativas en las que participen organizaciones públicas y privadas. A este respecto el Plan de Resiliencia municipal señala que: *"En este escenario cobran una importancia esencial las fórmulas de colaboración público-privada para aumentar la capacidad de inversión en los proyectos por el efecto multiplicador que supone la movilización de recursos públicos junto con la implicación del sector empresarial y productivo y agentes sociales en los retos a los que nos enfrentamos. Esta fórmula se contempla igualmente en el Plan Nacional de Recuperación y Resiliencia como un aspecto clave para la ejecución de los distintos proyectos tractores contemplados en el mismo. Sólo de este modo las grandes iniciativas de carácter estratégico a desarrollar en la ciudad contribuirán a lograr un efecto arrastre tanto en grandes empresas como en pymes y autónomos. En el ámbito municipal, la colaboración público-privada es habitual, tanto a través de modelos convencionales, como de otros más innovadores en los que el sector privado interviene en la generación de ideas y proyectos empresariales que requieren de algún tipo de apoyo público para materializarse".*

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, el equipo en el ámbito de la Dirección General de Economía, está constituido por 5 coordinadores (no a tiempo completo para esta tarea), que cuentan con el equipamiento asignado a sus puestos de trabajo.

En cuanto a la sostenibilidad en el tiempo dependerá, no sólo de que la colaboración público-privada siga considerándose prioritaria en los planes y líneas estratégicas de actuación de la Administración municipal, sino, fundamentalmente, de sus resultados y de que se juzgue como una iniciativa útil para todos los agentes implicados.

Difusión y documentación.

Puede consultarse el sitio de la Red de clústeres de promoción municipal en la Página web Municipal de “Madrid es Economía” desde donde, a su vez, es posible conectar con las páginas web y espacios digitales (diferentes redes sociales o portales como YouTube) de los distintos clústeres:

MadridEsEconomía - Clústeres

The Participatory Group	
Código identificativo	CBP 28/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Participación Ciudadana tpg@madrid.es; sgparticipacion@madrid.es

The Participatory Group

Descripción

The Participatory Group es una comunidad de prácticas impulsada por el Ayuntamiento de Madrid donde se comparten conocimiento y experiencias sobre participación ciudadana.

Este grupo de trabajo busca poner en contacto a personas que trabajan en el ámbito de la participación ciudadana en gobiernos locales y regionales de todo el mundo, independientemente del país en el que estén ubicados y del número de habitantes, para compartir e intercambiar experiencias y mejorar así los procesos participativos de varias ciudades alrededor del mundo.

Tiene como misión fomentar entre sus miembros la colaboración para el intercambio de buenas prácticas sobre procesos de participación ciudadana, el trabajo conjunto para diseñar nuevas y mejores técnicas de participación, así como para compartir las experiencias propias, reflexionar y aprender en común para hacer los procesos participativos más accesibles, atractivos y eficaces en las Administraciones públicas.

La vocación del grupo es ir creciendo de manera sostenida, para beneficiarse así de la mayor diversidad que puedan aportar esos potenciales nuevos miembros.

Esta buena práctica promueve la participación en redes internacionales y la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas, al poner en contacto a diversos actores implicados en impulsar la participación ciudadana.

The Participatory Group

Implantación y desarrollo

La presentación formal y sesión constituyente de la comunidad tuvo lugar el día 22 de febrero de 2021.

Al ser una comunidad abierta, permite la adhesión de miembros en cualquier momento, ya que se ha concebido sobre bases de trabajo colaborativo sin estructuras rígidas ni cuotas. De manera continua se establecen contactos con Administraciones que potencialmente pueden ser nuevos miembros, con el fin de explicarles los objetivos de la comunidad y facilitar su adhesión.

Actualmente, cuenta con un total de 71 participantes, Administraciones locales y regionales además de entidades colaboradoras, ubicadas en España, Europa y América.

Se organizan periódicamente, a través de un convenio suscrito con la Universidad Nacional de Educación a Distancia (en adelante, UNED), diferentes talleres de expertos y programas formativos en diversas temáticas de participación ciudadana. Los talleres de expertos, así como los programas formativos se incluyen en la web “The Participatory Group” para posteriores visualizaciones, (todos los contenidos se encuentran disponibles en inglés y español).

Para facilitar el buen funcionamiento de la comunidad, el Ayuntamiento de Madrid asume las actividades de coordinación, realizando tareas relativas a:

- Comunicaciones con los miembros del grupo para la notificación de reuniones, encuentros, convocatorias o cualquier otra información de interés.
- Facilitación y coordinación de los trabajos, reuniones y proyectos de los miembros del grupo, en la medida en que los recursos disponibles lo permitan.
- Mantenimiento de los medios de comunicación y cooperación entre los miembros, incluyendo la página web del grupo, las listas de correo electrónico, espacios de colaboración y debate online.

Con el objetivo de proponer la programación y actividades de la comunidad e impulsar su correcto desarrollo, se ha formado un grupo dinamizador que mantiene reuniones semestrales, compuesto actualmente por los siguientes miembros: Diputación Foral de Gipuzkoa, Ayuntamiento de Murcia, Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Ayuntamiento de Bogotá, los Ayuntamientos de Arroyomolinos, Zaragoza y Fuenlabrada y el Estado de Jalisco, además de contar con la colaboración de la UNED, la coordinación del Ayuntamiento de Madrid y la participación de un miembro colaborador de la comunidad (Associação Oficina de Planeamento e Participação – AOPP). En estas reuniones semestrales, se realiza una valoración conjunta del trabajo realizado para facilitar el proceso de mejora a través de una evaluación continua.

The Participatory Group

Impacto

La Dirección General de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid realiza la coordinación de la comunidad de prácticas “The Participatory Group”, e impulsa la realización de diversas actividades para fomentar la colaboración en el grupo.

Se ha desarrollado la web de esta comunidad, donde se anuncian los eventos y actividades periódicas, además de dar visibilidad a las experiencias relacionadas con Participación Ciudadana.

Se han elaborado documentos de trabajo, entre ellos un cuestionario y una ficha de buenas prácticas (incluidos en la página web), con la finalidad de recoger las sugerencias de los miembros y generar un conjunto de repositorios de formación y de buenas prácticas.

Se elaboran también *newsletters* periódicas para visibilizar las últimas las actividades y acontecimientos de la comunidad.

Destaca la creación de un buscador de contenidos, para acceder fácilmente a los contenidos audiovisuales y documentación generados a partir de las experiencias y actividades de los miembros de la Comunidad (en la actualidad, publicados más de 80 contenidos en diversas materias y entornos).

Asimismo, se está trabajando para ampliar la colaboración de la comunidad con otras redes e iniciativas relevantes que trabajan en participación ciudadana, de manera que esta comunidad actúe como “red de redes”.

A través de las actividades realizadas, se ha conseguido que Administraciones de muy diverso tamaño y que están en estados dispares en lo que respecta a la madurez en la ejecución de proyectos de participación ciudadana, compartan experiencias de manera espontánea y con base de igualdad.

The Participatory Group

Actores

Esta buena práctica se ha impulsado por el Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

Se cuenta con la colaboración de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) para el impulso de la comunidad y la realización de actividades.

El grupo está abierto a gobiernos locales y regionales, u organismos análogos, independientemente del país en el que estén ubicados y del número de habitantes. También podrán participar, en calidad de colaboradores, otros agentes públicos y privados (gobiernos nacionales, redes de ciudades, universidades, laboratorios de innovación o patrocinadores) que apoyen las actividades del grupo o aportan su talento y experiencia para el cumplimiento de los objetivos de The Participatory Group.

Actualmente, la adhesión de miembros suma un total de 64 Miembros y 7 Entidades colaboradoras:

Miembros: 1. Andorra La Vella (Andorra) 2. Bogotá (Colombia) 3. Buenos Aires (Argentina) 4. Ciudad de México (México) 5. Cuenca (Ecuador) 6. Jalisco (México) 7. La Habana (Cuba) 8. Lima (Perú) 9. Lisboa (Portugal) 10. Montes de Oca (Costa Rica) 11. Montevideo (Uruguay) 12. Panamá (Panamá) 13. Porto Alegre (Brasil) 14. Quito (Ecuador) 15. San José (Costa Rica) 16. San Salvador (El Salvador) 17. Santiago (Chile) 18. A Coruña (España) 19. Albacete (España) 20. Alcobendas (España) 21. Alcorcón (España) 22. Arganda del Rey (España) 23. Arroyomolinos (España) 24. Comunidad de Madrid (España) 25. Córdoba (España) 26. Diputación de Gipuzkoa (España) 27. Esplugues de Llobregat (España) 28. Getafe (España) 29. Golmayo (España) 30. Granada (España) 31. Junta de Castilla y León (España) 32. Madrid (España) 33. Manzanares el Real (España) 34. Murcia (España) 35. Palencia (España) 36. Región de Murcia (España) 37. Roquetas de Mar (España) 38. San Sebastián de los Reyes (España) 39. Salamanca (España) 40. Segovia (España) 41. Tudela (España) 42. Valdemoro (España) 43. Valladolid (España) 44. Villanueva del Trabuco (España) 45. Paracuellos del Jarama (España) 46. Calviá (España) 47. Alcalá de Henares (España) 48. La Paz (Bolivia) 49. Las Palmas de Gran Canaria (España) 50. Lorquí (España) 51. Mollet del Vallès (España) 52. Río de Janeiro (Brasil) 53. Rivas Vaciamadrid (España) 54. Santa Coloma de Gramenet (España) 55. Generalitat Valenciana (España) 56. León (España) 57. Villamuriel de Cerrato (España) 58. Zaragoza (España) 59. Cieza (España) 60. Guadalajara (México) 61. Berlín (Alemania). 62. Bucarest (Rumanía). 63. Victoria Entre Ríos (Argentina). 64. Fuenlabrada (España).

Entidades colaboradoras: 1. Fundación Ciudadanos (Argentina) 2. Fundación Kaleidos. Red (España) 3. Presidencia de la República de Uruguay 4. Universidad de Buenos Aires (Argentina) 5. Universidad de Guadalajara (Mexico) 6. Universidad Nacional de Educación a Distancia UNED (España). 7. AOPP - Associação Oficina de Planeamento e Participação (Portugal).

Replicabilidad

La práctica es replicable tanto en otras Administraciones públicas como en otras temáticas (por ejemplo, en materia de urbanismo, de medio ambiente, deporte, cultura o de servicios sociales), en las que compartir experiencias propias, reflexionar y aprender en común suponga ofrecer servicios públicos más accesibles, atractivos y eficaces en las organizaciones.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos para impulsar la comunidad. Las tareas de coordinación de la comunidad incluyen tareas administrativas, comunicación con los miembros, organización de trabajos y actividades, y comunicación hacia el exterior.

Se cuenta con el apoyo de un convenio suscrito con la UNED para el desarrollo de talleres con expertos en materias específicas, la organización de programas formativos en diversas temáticas de participación ciudadana de manera periódica, congresos y mesas de trabajo, además de reuniones quincenales de seguimiento y evaluación continua de la programación anual de actividades.

Para el desarrollo de eventos y talleres de expertos se cuenta con un servicio de interpretación simultánea de español a inglés y viceversa, además todos los contenidos publicados en la web así como las comunicaciones por correo electrónico se encuentran accesibles en español e inglés. La página web dispone de traducción automática a más de 50 idiomas.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán como aprendizaje y apoyo, favoreciendo la conexión de personas en temáticas específicas. No obstante, la sostenibilidad en el tiempo depende, en gran medida, de disponer del personal técnico que se encargue de efectuar la programación y seguimiento de estas actividades, así como de realizar la difusión entre nuevos miembros y actualización de los contactos ya existentes.

La principal amenaza consiste en no lograr desarrollar actividades y reuniones de interés entre los miembros, y por lo tanto no generar espacios de encuentro cohesionados y participativos, de ahí la importancia de la coordinación con el grupo dinamizador y el equipo técnico de la UNED para poner el enfoque en los temas de interés y adaptarse a las distintas necesidades y demandas de los miembros.

The Participatory Group

La información se realiza mediante:

- Página Web: The Participatory Group
- Cuentas en Redes Sociales: Twitter (@DecideMadrid), con el tag #theparticipatorygroup. y Facebook de la Dirección General de Participación Ciudadana Decide Madrid | Madrid | Facebook
- Comunicación con los miembros a través de correos electrónicos, reuniones, jornadas y newsletters periódicas.

Madrid “Ciudad por el Comercio Justo”	
Código identificativo	CBP 37/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dg.imconsumo@madrid.es

Madrid “Ciudad por el Comercio Justo”

Descripción

El comercio justo es una modalidad de producción y comercialización que se basa en el diálogo, la transparencia y el respeto, buscando la mayor equidad en el comercio internacional. Contribuye al desarrollo sostenible, al ofrecer mejores condiciones comerciales, asegurando los derechos de los productores y trabajadores más desfavorecidos, especialmente en los países en vías de desarrollo. Una ciudad por el comercio justo es aquella que acerca el comercio justo y la realidad de los pequeños grupos productores a la ciudadanía a través de sus comercios, restaurantes, cafeterías y centros educativos, y realiza actividades de formación, sensibilización y concienciación social.

El artículo 50.2 de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011 establece que el Ayuntamiento de Madrid realizará las actuaciones necesarias con el fin de impulsar la implantación del comercio justo en la ciudad de Madrid mediante la colaboración con los agentes económicos y sociales para impulsar el mercado de productos de comercio justo; el fomento de la utilización de este tipo de productos por la Administración municipal, organismos autónomos y empresas públicas municipales y la promoción de la disponibilidad de productos de comercio justo en establecimientos comerciales de la ciudad de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid recibió la acreditación como “Ciudad por el Comercio Justo” el 26 de octubre de 2011, dentro de la campaña internacional de Ciudades por el Comercio Justo. Esta buena práctica promueve la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes nacionales e internacionales. En la actualidad ya hay cerca de 2.200 Ciudades por el Comercio Justo en todo el mundo.

Para facilitar la obtención y mantenimiento de la acreditación como Ciudad por el Comercio Justo se creó el Foro Municipal de Comercio Justo, órgano colegiado local en el que están representados tanto la Administración municipal como los agentes económicos y sociales de la ciudad. Con su coordinación, asesoramiento y participación, se establecen las sinergias necesarias para la formulación de las políticas sectoriales de fomento del Comercio Justo.

En ejecución de los sucesivos programas de trabajo aprobados por el Foro, el Ayuntamiento de Madrid viene realizando un conjunto de acciones cuyos objetivos son: informar y sensibilizar a la ciudadanía madrileña, empresas y organizaciones sociales sobre el comercio justo; facilitar el acceso e incrementar la oferta de productos de comercio justo en comercios, establecimientos de hostelería y empresas de Madrid, así como en centros educativos y otros equipamientos culturales públicos y privados; incorporar el comercio justo y el consumo responsable en la Administración municipal en el marco de la normativa sobre contratación pública y patrimonio, así como mantener la acreditación como ciudad por el comercio justo y alcanzar nuevos retos.

Madrid “Ciudad por el Comercio Justo”

Implantación y desarrollo

La Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, de 30 de marzo de 2011 recoge en el título V las principales actuaciones a desarrollar para el fomento del consumo responsable y del comercio justo.

En esta línea, el 30 de mayo de 2008 el Pleno aprobó por unanimidad una proposición en virtud de la cual la ciudad de Madrid se adhiere al programa europeo de Ciudades por el Comercio Justo. El 26 de octubre de 2011, Madrid obtuvo la acreditación como “Ciudad por el Comercio Justo”. El 25 de septiembre de 2015, la Alcaldesa de Madrid firmó la Declaración Institucional a favor del comercio justo como herramienta de desarrollo sostenible y de lucha contra el cambio climático. El Foro Municipal de Comercio Justo fue creado mediante Decreto de 9 de septiembre de 2016 de la Alcaldesa.

El Ayuntamiento de Madrid, a través del Instituto Municipal de Consumo, ha realizado numerosas acciones en materia de comercio justo, estructuradas en tres líneas estratégicas: sensibilización y concienciación; fomento del consumo de productos de comercio justo; y seguimiento y evaluación, que se pueden resumir a través de las siguientes actividades: campañas de difusión de los valores del comercio justo en elementos de mobiliario urbano; incorporación de cláusulas éticas de comercio justo en la contratación pública; organización de eventos sobre comercio justo y celebración anual del Día Mundial del Comercio Justo; jornadas y conferencias a nivel local e internacional (Madrid organizó en 2018 la 12ª Conferencia Internacional de Ciudades por el Comercio Justo); talleres y sesiones formativas; elaboración de materiales divulgativos; establecimiento de instrumentos de colaboración con las organizaciones de comercio justo que trabajan en la ciudad de Madrid; integración del comercio justo en los planes y estrategias municipales y colaboración con otras ciudades.

Madrid ha participado en la Red Europea de Ciudades por el Comercio Justo y Ético, de la que ha formado parte desde 2018, con motivo de la obtención de un accésit en la primera edición de los premios para ciudades por sus actuaciones en favor del comercio justo, “EU Cities for Fair and Ethical Trade Award”, convocado por la UE y que le fue otorgado por “Global Partnerships”, por la visión integradora del comercio justo en nuestra ciudad y como reconocimiento de los trabajos desarrollados.

Impacto

El mantenimiento de la acreditación de Madrid como “Ciudad por el Comercio Justo” es el resultado del desarrollo ininterrumpido de las líneas de actuación iniciadas por el Ayuntamiento de Madrid a través del Instituto Municipal de Consumo, basadas en los criterios del Programa Internacional Ciudades por el Comercio Justo desarrollados mediante los programas bienales de trabajo aprobados por el Foro Municipal de Comercio Justo.

Los informes diagnóstico de cumplimiento de cada uno de los cinco los criterios contenidos en el Programa Internacional de Ciudades por el Comercio Justo acreditan la conformidad con los estándares adoptados en el seno de convenciones internacionales, contribuyendo a la consecución de unas condiciones laborales dignas, garantizando unos salarios mínimos y los derechos de los trabajadores; a la lucha contra el trabajo infantil; al respeto del medio ambiente y a la igualdad de género de los intervinientes en la cadena de producción y comercialización de los productos de comercio justo.

A continuación, se detallan los criterios establecidos por el Programa Internacional de Ciudades por el Comercio Justo, las líneas de actuación llevadas a cabo para su consecución, así como para el mantenimiento de la citada acreditación:

1. Compromiso institucional e iniciativas de compra pública ética, que se materializó el 30 de mayo del 2008, con la aprobación por el Pleno por unanimidad de una proposición por la que la Madrid se adhería a la red internacional de Ciudades por el Comercio Justo; con la firma de la Declaración Institucional a favor del comercio justo como herramienta de desarrollo sostenible y de lucha contra el cambio climático; y con la aprobación de la Instrucción 2/2016 sobre la incorporación de cláusulas éticas de comercio justo en contratos, concesiones y autorizaciones que supuso la obligación de incorporar productos de comercio justo en determinados tipos de contratos.
2. Accesibilidad a productos de comercio justo, en la medida en que es imprescindible que la ciudadanía pueda contar con un fácil acceso y disponibilidad de estos productos, contando con un mínimo de puntos de acceso a este tipo de productos o a través de establecimientos de venta minorista y de hostelería. En Madrid se han contabilizado 957 establecimientos (631, establecimientos de venta minorista y 326 establecimientos de hostelería), cifra que viene aumentando a lo largo de los años. En la página web madrid.es/consumo se facilita información sobre estos establecimientos.
3. Compromiso del sector empresarial, organizaciones de la sociedad civil y la comunidad educativa, contabilizando las empresas, organizaciones y centros educativos comprometidas con el comercio justo de nuestra ciudad.
4. Acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía.
5. Creación de un grupo promotor o de trabajo local, el Foro Municipal de Comercio Justo.

Actores

Los principales actores de esta buena práctica son los siguientes:

- Los trabajadores municipales adscritos al Instituto Municipal de Consumo que desarrollan los programas de trabajo aprobados por el Foro Municipal de Comercio Justo.
- Los miembros del Foro (representantes del Ayuntamiento de Madrid, representantes de organizaciones de consumidores y representantes de asociaciones empresariales).
- Las organizaciones de comercio justo de Madrid.
- La ciudadanía madrileña a quien se dirigen las acciones de fomento y promoción del comercio justo.
- Los productores a quienes se pretende beneficiar con las acciones de compra de sus productos.
- Los establecimientos comerciales y hosteleros que venden o expenden productos con los sellos o certificaciones de comercio justo.

Madrid “Ciudad por el Comercio Justo”

Replicabilidad

El comercio justo es un sistema de comercio alternativo al tradicional de alcance internacional en el que están implicadas Administraciones públicas y organizaciones de la sociedad civil, por lo que es replicable en este tipo de entidades.

En este sentido, en España existen 20 municipios que cuentan con el reconocimiento como Ciudad por el Comercio Justo y otros 40 se encuentran involucrados en el desarrollo de la Campaña.

Por lo que se refiere a los medios personales con los que se aplica la buena práctica, actualmente en el Instituto Municipal de Consumo intervienen de forma directa en el desarrollo de las actividades relacionadas con el comercio justo cuatro funcionarios, dos pertenecientes al subgrupo A1 (Administración especial) y otros dos al subgrupo C2 (Administración general), además del impulso en su ejecución prestado desde la Dirección General.

En cuanto a los medios materiales, para la difusión del comercio justo en nuestra ciudad cada año se procede a la edición de material publicitario para su inserción en mobiliario urbano y en pantallas digitales, con ocasión de la celebración los dos eventos más importantes (Día mundial del Comercio Justo y Mes *fair trade*).

El presupuesto invertido en el desarrollo de este proyecto en el ejercicio 2022 ha sido de 33.775,39 euros (IVA incluido).

Para que la práctica sea eficaz y sostenible en el tiempo es fundamental tener aprobado un programa de trabajo con las actividades a desarrollar (Programa de Trabajo bienal aprobado por el Foro Municipal de Comercio Justo), continuidad en el desarrollo de las acciones y contar con presupuesto suficiente para su ejecución.

Madrid “Ciudad por el Comercio Justo”

Difusión y documentación

La información relativa al comercio justo en el Ayuntamiento de Madrid se encuentra en la Página Web Municipal: Comercio Justo - Ayuntamiento de Madrid

Otros canales de difusión son los siguientes:

- Notas de prensa en Diario del Ayuntamiento de Madrid – Noticias del Ayuntamiento de Madrid
- Redes sociales propias del IMC y del Ayuntamiento de Madrid:
- Páginas webs de las Organizaciones de comercio justo:
- COPADE - Comercio Justo
- Productos de Comercio Justo y Agricultura Ecológica. (ideas.coop)
- Home | Fairtrade
- Oxfam Intermon
- Inicio | Asociación PROYDE | ONGD
- SETEM Federación

A continuación, se indican links relativos a algunas de las noticias más relevantes relacionadas con esta buena práctica:

- Obtención para la ciudad de Madrid del ACCESIT “Alianzas Globales” en primera edición de los premios europeos Ciudades por el Comercio Justo y Ético.

La Unión Europea premia el trabajo del Ayuntamiento de Madrid como “Ciudad por el Comercio Justo” - Ayuntamiento de Madrid

La Unión Europea premia el trabajo del Ayuntamiento de Madrid como 'Ciudad por el Comercio Justo' (europapress.es)

- Celebración en Madrid de la 12ª Conferencia Internacional de Ciudades por el Comercio Justo:

Madrid acoge la 12ª Conferencia Internacional de Ciudades por el Comercio Justo - Ayuntamiento de Madrid

- Conmemoración del 10º Aniversario Madrid por el Comercio Justo:

Madrid cumple diez años como 'Ciudad por el Comercio Justo' y lo celebra con una jornada conmemorativa (eldiarioalerta.com)

Madrid celebra la X jornada "Ciudad por el Comercio Justo" - Vivir Ediciones

10º Aniversario Madrid por el Comercio Justo - Ayuntamiento de Madrid

Madrid, una Autenticiudad	
Código identificativo	CBP 38/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dgcomercio@madrid.es

Madrid, una Autenticiudad

Descripción

El Proyecto Autenticiudad es una iniciativa que surge en el seno de la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (EUIPO) que busca la concienciación colectiva sobre el impacto negativo de la compra y venta de productos falsificados.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de la importancia de la defensa de los derechos de la propiedad industrial y la protección de los comercios frente a la falsificación, se incorporó el 29 de diciembre de 2021 a la Red Europea de Autenticiudades, mediante la firma de un convenio con la Oficina Española de Patentes y Marcas, O.A. (OEPM). El objeto era declarar a la ciudad de Madrid como Autenticiudad con el fin de fomentar la sensibilización sobre el valor de la propiedad industrial y el impacto negativo de la falsificación, así como favorecer la lucha contra la misma en el ámbito local, aprovechando las herramientas disponibles en dicho ámbito y la cercanía con el ciudadano que presenta el municipio.

Con su incorporación, Madrid se convirtió en la sexta ciudad de toda Europa que está certificada como Authenticities, y en la primera ciudad española en incorporarse a la Red Europea de Autenticiudades, además de ser la que cuenta con mayor población de toda la red.

A través de esta incorporación la ciudad de Madrid se compromete a desarrollar una serie de acciones, como son la realización de campañas de sensibilización e información a la ciudadanía sobre el valor de la propiedad industrial y el impacto que tienen los bienes y servicios falsificados; la realización de actividades formativas para la policía local; y la realización de actividades educativas en escuelas, institutos y universidades.

Esta buena práctica promueve la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes internacionales, en este caso, a nivel europeo.

Implantación y desarrollo

Desde la entrada en vigor del convenio suscrito el 29 de diciembre de 2021 (con una duración de dos años con posibilidad de prórroga por otros dos adicionales), se han desarrollado las siguientes acciones:

- Tras la certificación de Madrid como la primera autenticiudad española, en el marco del proyecto de cooperación europea "Red Europea de Autenticiudades", la OEPM y el Ayuntamiento de Madrid celebraron el 4 de marzo de 2022 su evento mediático de lanzamiento del proyecto.
- En marzo de 2022 el Ayuntamiento de Madrid lanzó la campaña *"¿Qué se esconde tras una falsificación? No seas cómplice. Solo ganan las mafias"*. Esta campaña se llevó a cabo por el Ayuntamiento de Madrid en medios de comunicación convencionales y digitales y mediante la cesión de espacios publicitarios institucionales (autobuses de la EMT y soportes de mobiliario urbano).
- Participación del Ayuntamiento de Madrid en el encuentro anual de la Red de Autenticiudades, celebrado en la ciudad de Tesalónica el 4 de abril de 2022.
- Nueva campaña de sensibilización para el segundo semestre de 2022 "El valor de lo auténtico", en colaboración con la OEPM y la Asociación para la Defensa de la Marca (en adelante ANDEMA).
- Inclusión de mensajes contra la venta ilegal en los programas de formación y en materiales divulgativos sobre consumo. Por ejemplo: Guía "Las personas mayores y el consumo"; publicaciones en redes sociales, Consumomadrid.
- 244 talleres escolares y actividades de formación en materia de consumo en el año 2022 realizados en centros escolares de los niveles de ciclo educativo comprendidos entre la enseñanza primaria y el bachillerato, en los que se incluyen contenidos sobre sensibilización frente a la venta ilegal. Han participado un total de 5.735 alumnos/alumnas.
- Dos talleres denominados "actualización en delitos contra la propiedad industrial", nueva formación introducida en el Plan Anual de Estudios 2022 del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias del Ayuntamiento de Madrid (CIFSE) dirigida a las escalas básica y ejecutiva de la policía local.

El seguimiento de las actividades del convenio se efectuará en los términos señalados en este. En particular, una comisión de seguimiento es el instrumento acordado por las partes para el seguimiento, vigilancia y control del convenio y de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento y la OEPM.

Impacto

Los productos falsificados y pirateados representaron en 2021 el 5,8 por ciento de las importaciones de la UE, según datos de EUIPO. En España se destruyen cada año más de 50.000 empleos.

La falsificación y la piratería también pueden poner en peligro la salud y la seguridad de los consumidores, así como el medio ambiente, dado que un número cada vez mayor de estos productos falsificados son medicamentos, alimentos, cosméticos y juguetes.

Además, la piratería está vinculada en ocasiones con otras actividades delictivas, como el blanqueo de dinero, el fraude o la ciberdelincuencia.

La incorporación de Madrid a la Red Europea de Autenticiudades y las consiguientes acciones proactivas que se lleven a cabo en defensa del comercio local y en contra de la venta y distribución de falsificaciones impactarán favorablemente a los vecinos como consumidores, así como al tejido comercial local.

A través de las distintas acciones que se desarrollarán en el marco del convenio suscrito se espera profundizar en la sensibilización de la ciudadanía sobre los perjuicios que genera la fabricación y consumo de productos falsificados, así como los beneficios que se derivan y garantías que se obtienen de la adquisición de productos originales.

Es por ello, que se espera alcanzar con ellas al mayor número de destinatarios posible, de forma que se reduzca el consumo de productos falsificados a favor de la adquisición responsable de productos originales.

Entre las acciones desarrolladas hasta el momento destacan algunas de gran alcance como:

- Campaña de sensibilización “El valor de lo auténtico” poniendo en valor las marcas, desarrollada entre octubre y noviembre de 2022 en mobiliario urbano. Cuando se adquieren productos originales se invierte en empleo, en sostenibilidad, seguridad, calidad y en bienestar para la sociedad.

- Talleres escolares y actividades de formación en materia de consumo desarrollados por el Instituto Municipal de Consumo en centros escolares de los niveles de ciclo educativo comprendidos entre la enseñanza primaria y el bachillerato: se considera que la educación de niños y jóvenes es un aspecto primordial en la labor de concienciación sobre los perjuicios y peligros que entraña la fabricación y comercialización de productos falsificados. En total se han impartido 244 talleres en los que se ha abordado el tema de la adquisición de falsificaciones, con un alcance de más de 5.700 alumnos.

Actores

En el desarrollo de las actuaciones descritas interviene el Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo a través de la Dirección General de Comercio y Hostelería y del Instituto Municipal de Consumo, así como el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Asimismo participan la Oficina de Protección Intelectual de la Unión Europea y la Oficina Española de Patentes y Marcas, y otros agentes del sector privado como la Asociación para la Defensa de la Marca.

Replicabilidad

La actuación es replicable, pudiendo ser implementada por otras ciudades, tanto españolas como europeas, que deseen incorporarse a la Red Europea de Autenticiudades. Este proyecto además es flexible y se adapta a la idiosincrasia de cada país y ciudad.

Dentro del objetivo de creación de una Red Europea de Autenticiudades, se considera elegible cualquier municipio que quiera unirse a la consecución del objetivo señalado, y se pueden tener en cuenta criterios como la educación, el turismo, el comercio, la industria, la observancia de los derechos de propiedad industrial y la población, dentro del respeto a los principios de voluntariedad, flexibilidad, reconocimiento y sensibilización.

Así, una ciudad de la UE puede convertirse en una "Autenticiudad" y formar parte de esta red internacional durante un periodo de dos años. Las ciudades candidatas deben ser propuestas por la oficina nacional de propiedad intelectual del Estado miembro de la UE en el que está situada la ciudad y, a continuación, será designadas a escala de la UE por la EUIPO. La red es gestionada por la EUIPO, bajo la supervisión de la Red de Propiedad Intelectual de la Unión Europea, que agrupa a las oficinas de propiedad intelectual de todos los Estados miembros de la UE.

En España, la actuación es replicable a través de la firma de convenio entre la OEMP, entidad encargada del desarrollo del proyecto en España en colaboración con la EUIPO y los municipios españoles que pudieran estar interesados y cumplan los requisitos establecidos.

Respecto a los medios necesarios para la implementación, desarrollo y evaluación de la práctica, cada una de las partes firmantes aportará los medios personales y materiales necesarios sin que ello implique la necesidad de incrementar sus respectivas plantillas. Del mismo modo, tal y como se contempla en el clausulado del convenio suscrito, las actuaciones a desarrollar por cada una de las partes no supondrán transferencia económica alguna entre las mismas.

Por parte del Ayuntamiento de Madrid se contará con el personal del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, en concreto de la Dirección General de Comercio y Hostelería y del Instituto Municipal de Consumo, que cuentan con los recursos informáticos necesarios para el desarrollo de las diversas actividades. Asimismo, se contará con la participación del personal de Policía Municipal del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, que desarrollará las actuaciones dentro de las labores de inspección que ya tiene asignadas. Las campañas de sensibilización en materia de falsificaciones se financiarán con los créditos ya contemplados para este fin en el presupuesto general de Ayuntamiento para cada ejercicio.

Madrid, una Autenticiudad

Difusión y documentación

La suscripción del convenio e incorporación de la ciudad de Madrid a la Red Europea de Autenticiudades se ha difundido por medios online:

- Madrid se convierte en la mayor ciudad de la Red Europea de Autenticiudades - Ayuntamiento de Madrid

-¿Qué se esconde tras una falsificación? - Madrid Capital de Moda

Oficina Española de Patentes y Marcas - Sobre la OEPM

¿Qué se esconde tras una falsificación? - Ayuntamiento de Madrid

Convenio:

Disposición 418 del BOE núm. 9 de 2022

Foro de Empresas por Madrid	
Código identificativo	CBP 42/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos partenariado@madrid.es

Foro de Empresas por Madrid

Descripción

El Foro de Empresas por Madrid es un caso de éxito en el modelo de colaboración público-privada entre el Ayuntamiento de Madrid y el sector privado empresarial, como plataforma colaborativa de planificación y desarrollo de proyectos que permite al tejido empresarial contribuir y aportar sus conocimientos, experiencias y tecnologías para avanzar en el bien común de toda la ciudadanía, a través de su colaboración con el Ayuntamiento de Madrid y sus diferentes áreas de gobierno y distritos.

El Foro es un ecosistema de empresas, pero sobre todo un lugar donde pueden trabajar junto al Ayuntamiento de Madrid para crear nuevas relaciones con la ciudad y sus habitantes para mejorar los entornos urbanos.

El Foro de Empresas tiene como finalidad promover, incentivar, coordinar y asesorar al Ayuntamiento de Madrid acerca de las estrategias y principales medidas a adoptar para la participación empresarial, así como la realización de proyectos vinculados a la ciudad de Madrid mediante la promoción de la participación empresarial y la elaboración del programa anual de actuaciones.

Este espacio de colaboración incentiva y posibilita el compromiso empresarial con la ciudad y sus valores, algo que se traduce en dos posibles tipos de acción desde el Foro:

- Programas y proyectos muy concretos en los que el Foro participa colectivamente de forma conjunta, aportando a la ciudad elementos de reflexión y análisis que confluyan en soluciones tangibles y canalizando y coordinando la iniciativa privada alineada con el proyecto global de ciudad.
- Participación directa e individual por parte de alguna de las empresas del Foro en cualquiera de los proyectos y programas municipales realizados por las distintas áreas de gobierno y direcciones generales. Son las propias empresas miembros del Foro las que seleccionan los proyectos a través de un proceso de votación que es ratificado en sesión plenaria por el Foro de Empresas por Madrid.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas, impulsando y consolidando la participación de las empresas en los proyectos y actividades promovidas por el Ayuntamiento de Madrid a través de sus distintas áreas de gobierno, distritos y organismos públicos.

Foro de Empresas por Madrid

Implantación y desarrollo

El Foro se constituyó por Decreto de 22 de marzo de 2013, de la Alcaldesa, de creación y funcionamiento del Foro de Empresas por Madrid.

Nació con vocación de continuidad y como instrumento formal de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y el sector empresarial más comprometido con la ciudad, constituyendo una novedosa plataforma en la que se unen esfuerzos y recursos de ambas partes para la realización de grandes proyectos de ciudad.

En la actualidad forman parte del Foro 24 empresas, siendo 30 los proyectos aprobados en el Plan de Actuación del Foro en el año 2022.

Los proyectos se financian a través de un sistema mixto con la aportación económica de las empresas a través de una cuota anual y la financiación del Ayuntamiento de Madrid a través de la aportación presupuestaria de la Oficina de Partenariado y Marca Madrid.

El Foro es el entorno perfecto para realizar proyectos piloto por parte de cada una de las empresas que forman parte de esta plataforma. La ciudad se ofrece como laboratorio de ideas y de retos donde las empresas y las áreas de gobierno proponen iniciativas que contribuyen a crear una ciudad más sostenible, cohesionada y saludable.

La elección de los proyectos que figuran en el Plan de Actuación de la anualidad correspondiente se realiza de la siguiente forma:

- Se solicita a las áreas de gobierno y distritos, proyectos de cooperación público-privada interesantes para la ciudad, la economía y las empresas.
- Tras su estudio, el Ayuntamiento de Madrid realiza una primera selección, presentando los proyectos elegidos a las empresas. Esta presentación se suele realizar en el mes de noviembre, siendo las empresas miembros del Foro las que votan y eligen los proyectos que se realizarán cada año y que formarán parte del Plan de Actuación del Foro de Empresas.
- La sesión plenaria para aprobar el Plan de Actuación la preside el Alcalde de Madrid.

En la sesión plenaria del Foro se presenta la memoria anual de actuaciones realizadas para los proyectos previstos en el Plan de Actuación correspondiente, en la que se informa sobre el desarrollo de los proyectos, acciones de comunicación, noticias, jornadas y eventos relacionados con el Foro de Empresas y los proyectos ejecutados.

Impacto

El Foro de Empresas permite, tanto al Ayuntamiento de Madrid como a las empresas miembros del Foro, participar en programas y proyectos de forma conjunta, canalizando y coordinando la iniciativa privada con el proyecto global de ciudad.

Las empresas del Foro pueden participar de manera directa e individual en cualquiera de los proyectos y programas municipales realizados por las distintas áreas de gobierno.

En este sentido, los efectos positivos de la ejecución de los proyectos redundan en beneficio de la ciudadanía de Madrid. En particular, en los siguientes ámbitos:

- La Proyección internacional, que permite posicionar y consolidar a Madrid como una ciudad global, innovadora, donde la calidad de vida es su atributo diferencial. Además, es un referente, al ofrecer a las empresas y organizaciones espacios y oportunidades en la ciudad. En este contexto, el Ayuntamiento de Madrid está trabajando para que las empresas del Foro sean las embajadoras de nuestra ciudad y participen en la activación de la marca ciudad.
- La innovación y desarrollo, mediante el diseño e implementación de soluciones innovadoras y participativas.
- El impulso económico, generando empleo, captando talento y adecuándose a los nuevos modelos económicos emergentes.
- La planificación urbana y medioambiental, que mejora la calidad de vida de la ciudadanía, el espacio público, la vivienda y el medio ambiente urbano.
- La potenciación de la cultura, el deporte y el voluntariado abierto a la ciudadanía y la colaboración con todos los agentes de Madrid, impulsando los valores de la identidad de la ciudad como entorno saludable, amigable, inclusivo, cohesionado y transparente.
- La responsabilidad social corporativa, que permite a las empresas mejorar y reforzar su impacto positivo en la sociedad, integrando responsabilidad, sostenibilidad y competitividad.

A continuación, se indican los proyectos del Foro que se han llevado a cabo por anualidades:

- 2016: 8 proyectos finalizados.
- 2017: 19 proyectos finalizados.
- 2018: 11 proyectos finalizados.
- 2019: 9 proyectos finalizados.
- 2020: 7 proyectos finalizados.
- 2021: 14 proyectos finalizados.
- 2022: 9 proyectos finalizados.

Actores

Los actores involucrados en el Foro de Empresas por Madrid son, por un lado, las áreas de gobierno y los distritos del Ayuntamiento de Madrid; y por otro, las empresas y corporaciones que forman parte del Foro.

Los ciudadanos de Madrid son los actores beneficiados en la ejecución de los proyectos.

Las empresas e instituciones integrantes del Foro son las siguientes:

- Acciona.
- Banco Santander.
- Atlético de Madrid.
- El Corte Inglés.
- Go- fit.
- JcDecaux.
- Mahou.
- Mutua Madrileña.
- Callao City Lights.
- Reale.
- Sacyr.
- Prezero.
- Repsol.
- Cámara de Comercio.
- Airbnb.
- Ifema.
- Endesa.
- Clear Channel
- Real Madrid.
- BBVA.
- Caixabank.
- Iberia.

Foro de Empresas por Madrid

Replicabilidad

La plataforma de colaboración público- privada que representa el Foro de Empresas sirve de caso de éxito para que otras Administraciones públicas de ámbito local, autonómico y estatal la puedan utilizar como modelo en la construcción de alianzas público-privadas que redunden en beneficio de los ciudadanos.

En este sentido, las alianzas público-privadas constituyen una estrategia de intervención cada vez más utilizada a la hora de promover procesos de cambio que mejoren la situación de las personas, las comunidades y las instituciones. Las alianzas de mayor impacto en la generación de procesos de desarrollo se basan en acuerdos estratégicos que establecen orientaciones de trabajo conjunto, donde cada uno de los socios encuentra motivaciones e incentivos particulares para continuar con ese acuerdo. Un ejemplo de ello es el trabajo que se realiza en el Foro de Empresas por Madrid.

El sector privado empresarial percibe que es posible desarrollar proyectos con las Administraciones públicas y se convierte en un socio estratégico. Se pasa del esquema tradicional de patrocinio a un esquema de colaboración equilibrado en el que los que financian los proyectos son tanto las empresas como el Ayuntamiento de Madrid.

El Foro de Empresas cuenta como medios personales con el apoyo de un equipo de 8 personas que pertenecen a la Oficina de Partenariado y Marca Madrid trabajando parcialmente en actuaciones correspondientes a la Secretaría Técnica del Foro de Empresas por Madrid. Como medios económicos se dispone de un presupuesto para la ejecución de los proyectos aprobados en el Plan Anual de Actuación del Foro a través de la aportación económica de cada una de las empresas miembros del Foro consistente en una cuota anual de 35.000 euros y de presupuesto propio de la Oficina de Partenariado y Marca Madrid. En el año 2022 el presupuesto aprobado en el Plan de Actuación 2022, ascendió a un total de 2.850.982,93 euros.

La práctica es eficaz y sostenible en el tiempo, debido a que los proyectos que se presentan por las áreas de gobierno y distritos municipales son de interés para las empresas y se enmarcan en sus políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este tipo de experiencias permiten a las compañías mejorar y reforzar su impacto positivo en la sociedad, integrando responsabilidad, innovación social, sostenibilidad, competitividad y participación.

En el caso que los proyectos gestionados por las áreas municipales y los distritos dejen de ser atractivos para las empresas y no aporten valor añadido en sus políticas de RSE pueden ser una amenaza que dificulte la viabilidad del proyecto.

Foro de Empresas por Madrid

Difusión y documentación

La información se puede consultar en la siguiente página web:

Espacio de encuentro público-privado para una ciudad más sostenible e innovadora (forodeempresaspormadrid.es)

Notas de prensa:

Notas de prensa - Ayuntamiento de Madrid

Activos en salud	
Código identificativo	CBP 44/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Participación en redes
Órgano responsable	Organismo Autónomo Madrid Salud Gerencia Madrid Salud sgprevencionsalud@madrid.es msppprevencion@madrid.es

Activos en salud

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid considera necesario contar con los factores y recursos que promueven la salud en un territorio para potenciar las capacidades y habilidades de las personas y los colectivos de ese territorio, como agentes activos de salud.

Promover la salud implica identificar los principales problemas de salud de la ciudad, las estrategias más adecuadas para su abordaje y las poblaciones de intervención prioritaria. Requiere trabajar en el territorio y en colaboración con otras instituciones públicas, entidades sociales y ciudadanas para identificar, promover y desarrollar los activos en salud en el entorno cercano a las personas y en su vida cotidiana, con el fin de que apoyen la salud de la comunidad.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas con la incorporación de activos en salud. El modelo de activos se basa en una perspectiva de la salud que promueve que las comunidades centren su mirada en aquello que mejora la salud y el bienestar de las personas, buscando además la equidad en salud y la actuación sobre los determinantes sociales de la salud. Se define como activo de salud, en sentido amplio, todo espacio, organización, actividad o recurso que genera salud y bienestar y que son reconocidos como tales por la comunidad. En muchos casos, se perciben como activos entidades locales de los barrios.

Se trata de trabajar con la complementariedad del enfoque de déficits y de activos para tener en cuenta toda la complejidad de la salud y el bienestar, fomentando lo que la potencia y no sólo interviniendo sobre lo que produce la enfermedad.

Uno de los instrumentos utilizados ha sido el mapeo de activos en salud que permite identificar los activos presentes en los diferentes territorios de la ciudad de Madrid y establecer redes comunitarias que trabajen de forma colectiva y horizontal en el ámbito de la salud comunitaria. Ello aporta un valor añadido a los Centros Municipales de Salud Comunitaria (CMSc), así como a los centros municipales especializados en la promoción de la salud y en la prevención. El proyecto desarrollado para el mapeo se identificó como EnMAPAte.

El trabajo en colaboración con las entidades presentes del distrito, de titularidad pública y privada (como pueden ser servicios sociales, centros de día, asociaciones vecinales y entidades sin ánimo de lucro, ONG y otras) con las cuales se trabaja estrechamente para promocionar la salud en los distritos de la ciudad, aporta valor añadido en la labor de los CMSc.

Activos en salud

Implantación y desarrollo

En el equipo del CMSc Villaverde se consideró en el año 2014 que el mapeo de activos era una herramienta adecuada para la promoción de la salud con enfoque de equidad en este distrito, habitualmente estigmatizado. Se trataba de una iniciativa participativa con los objetivos de visibilizar las riquezas sociales y culturales, poner en común procesos y recursos, fortalecer las potencialidades para la promoción de la salud, intercambiar experiencias, crear redes o puentes de colaboración entre iniciativas y colectivos y facilitar el empoderamiento de la ciudadanía y primar el protagonismo vecinal. El éxito de esta experiencia provocó una contratación de servicios de Mapeos Activos en Salud para la implantación progresiva de actuaciones e iniciativas comunitarias.

Cada CMSc creó un grupo motor e impulsó el mapeo de activos en salud en sus distritos y barrios. Se realizó una importante labor en el territorio. Para aunar criterios y actuaciones se creó el espacio intercentro, de frecuencia mensual, en el que participaban personas implicadas en el mapeo de todos los CMSc.

Una vez identificados los activos en salud el objetivo era la consolidación en el territorio de la visión salutogénica. Se mantiene el diseño de trabajo con un grupo motor, actividades comunitarias y espacios intercentros para aunar criterios y compartir experiencias entre los CMSc. Se identificaron 1150 activos para la salud gracias a la colaboración de 650 agentes a lo largo de unas 200 actividades.

Se incorporó así el enfoque de activos a los programas de la Estrategia Madrid, una ciudad saludable 2021-2024, empezando por el programa de promoción de la salud mental. Se extendió posteriormente a las actividades de sensibilización al COVID, a programas como “Prevención de la Soledad no deseada”, “Comunidades compasivas” y a otros proyectos estratégicos para la prevención y promoción de la salud en la ciudad de Madrid.

Se trabaja en tres espacios:

- Grupo motor: en los CMSc y con representantes de los nuevos proyectos.
- Intercentros: un intercentros mensual para el intercambio de información y en el trabajo monográfico sobre para la verificación e incorporación de activos.
- Territorios: con los activos en salud de los distritos (carpas de sensibilización, participación en celebraciones, días singulares, etc.)

Se está desarrollando un laboratorio de salud comunitaria promovido desde el Programa de Desigualdades Sociales que tiene como objetivo compartir el conocimiento con evidencia científica, datos estadísticos, recursos, proyectos comunes, etc. Asimismo, se contempla el trabajo con el enfoque de activos en actividades grupales y en atención individual, y no sólo en las desarrolladas en el ámbito comunitario.

Activos en salud

Impacto

Este proyecto ha supuesto el reconocimiento de los CMSc como referentes en la promoción de la salud en los distritos de la ciudad de Madrid.

Es de señalar que la identificación de activos no sólo ha mejorado la implantación de los CMSc en el territorio, sino que ha favorecido la creación de nuevas alianzas entre los distintos participantes, y el desarrollo comunitario de los distritos.

El propio proceso de mapeo de activos en salud, con la participación de entidades y población, promueve la identificación de agentes de salud en el territorio que se ven reflejados en el mapa de activos.

Además, la participación de personas y agentes tiene efectos positivos para la ciudadanía y promueve la corresponsabilidad en salud.

Se facilita, refuerza y mejora así la colaboración con las entidades sociales de cada distrito promoviendo el desarrollo comunitario y mejoras en el entorno con la participación de la ciudadanía.

De esta manera, se amplifica la capacidad de llegar a más personas y acceder a colectivos de mayor vulnerabilidad para difundir y hacer partícipes mensajes preventivos y salud. Trabajar con el enfoque salutogénico permite mayor aprovechamiento de las capacidades de la comunidad.

La colaboración y coparticipación con entidades permite ser más eficientes y eficaces en las actuaciones de prevención y promoción de la salud y ha sido vital en la transmisión de medidas de protección durante la pandemia del covid19.

La utilización de los activos en salud ha permitido, tanto durante la pandemia como en otros problemas de salud:

- Dar voz a la ciudadanía.
- Facilitar el acercamiento a la población para consolidar las medidas sanitarias.
- Llegar a la población de manera sencilla en sus propios barrios, favoreciendo la expresión y canalización de las necesidades.
- Incorporar la visión salutogénica y del uso de activos en salud a los nuevos proyectos de *Madrid una ciudad saludable.*

Actores

Los actores implicados en la implementación de esta buena práctica han sido:

- Personal de los Centros Municipales de salud comunitaria, que han liderado el proyecto.
- Instituciones, asociaciones y ciudadanía de los distintos distritos que se han articulado entorno al mapeo de activos en salud y su grupo motor para llevar a cabo el proyecto.

Están recogidas en el mapa de activos de la página enMAPAte y en una base de datos propia, pendiente de volcar en LOCALIZA SALUD (herramienta del Ministerio de Sanidad).

Actualmente se dispone de una base de datos que incluye 1136 entidades.

Dentro de las entidades pública cabe señalar la participación de:

- Otros servicios municipales: juntas municipales de distrito, Servicios Sociales, Bibliotecas, centros municipales de mayores, ...
- Servicio Madrileño de Salud: centros de salud (atención primaria) y salud pública

Replicabilidad

La práctica es replicable tanto internamente como fuera del Ayuntamiento de Madrid.

Se realizó un primer proyecto en 3 distritos de Madrid, ampliándose luego este enfoque de trabajo a los diferentes programas de prevención y promoción de la salud que desarrolla Madrid Salud y a la red de CMSc y Centro Joven.

También podría servir a otras entidades y Administraciones que quisieran incorporar el enfoque de activos para la salud en su método.

Inicialmente se mantuvo un Plan de Empleo Temporal (PET) de tres personas por cada CMSc y un contrato de servicios de expertos en metodología comunitaria que sirvieron de impulso para que los CMSc pudieran abordar esta tarea. Se han realizado dos contratos menores plurianuales para la dinamización de los espacios intercentros en los periodos 2021/2022 y 2022/2023.

Es imprescindible la creación de grupos motores en los distritos en los que participen entidades, asociaciones y ciudadanía para trabajar de forma colaborativa con metodología comunitaria. Es un fin, pero también un medio en sí mismo.

También son necesarias herramientas informáticas que permitan la comunicación y almacenamiento de información común entre los participantes del proyecto.

En el caso de los CMSc ha sido de extrema utilidad la herramienta de las carpas que han permitido que en torno a ellas se diseñaran dinámicas y actividades que se comparten con el distrito y que también da visibilidad a otras entidades.

Este enfoque tiene una cualidad de retroalimentarse por lo útil que resulta a quienes participan en él. Los participantes en los territorios lo hacen según sus posibilidades, con épocas de mayor o menor intensidad. Un factor de riesgo sería que en algún momento no hubiera nadie con disposición para poder seguir impulsando y liderando el proyecto en cada territorio. Este papel lo tiene habitualmente el CMSc.

El enfoque de activos en salud se ha interiorizado en la plantilla, habiéndose incorporado como una metodología que atraviesa la actividad de los diferentes proyectos y programas de la Estrategia *Madrid, una ciudad saludable 2021-2024*, donde viene ampliamente desarrollada como criterio metodológico.

Difusión y documentación

La información relativa a las guías elaboradas se encuentra en la Página Web Municipal, en el apartado "herramientas":

enMÁPAte: mapeo de activos en salud. Inicio – Página de Salud Pública del Ayuntamiento de Madrid (madridsalud.es)

Guia_mapeo_y_covid.pdf (madridsalud.es)

La incorporación de este enfoque ha sido comunicada en diferentes foros científicos y a través de algunas publicaciones:

- Congreso Nacional de Activos para la Salud Comunitaria (2017).
- XXXV Reunión Científica de la Sociedad Española de Epidemiología (SEE) - XVII Congreso SESPAS. (2017)
- XII Congreso da APE: Abordando la promoción de la salud municipal desde un modelo de activos. (2016)
- VIII Congreso de la Sociedad Madrileña de Enfermería Familiar y Comunitaria.
- Revista Comunidad noviembre 2021: Estudio descriptivo de los activos para la salud identificados por la población de la ciudad de Madrid.
- Revista Comunidad marzo 2021: Técnicas y herramientas de activos para la salud utilizadas en centros municipales de salud comunitaria de Madrid.
- Revista Comunidad noviembre 2020: Jornada de activos de distrito centro, compartiendo activos de manera práctica.
- Revista Comunidad noviembre 2019: Activos de salud identificados en los centros municipales de salud Centro y Centro Joven.
- Revista Comunidad semFYC 2018: El mapa del barrio, un espacio donde expresar emociones y compartir activos para la salud
- Del mapa del tesoro a la red de activos en salud – Artículo seleccionado para el número extraordinario de Revista Comunidad por sus 25 años.

3. Gobernanza, Administración y normativa

3.2. Organización administrativa

Madrid Softlanding	
Código identificativo	CBP 19/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Economía invest@madrid.es

Madrid Softlanding

Descripción

La Oficina de Atención al Inversor Extranjero del Ayuntamiento de Madrid (*Madrid Investment Attraction MIA*) es una oficina cuya finalidad es contribuir a la internacionalización de la economía madrileña mediante la atracción de inversión y talento extranjero.

Su principal objetivo es promover y favorecer la llegada de empresas extranjeras que enriquezcan el tejido productivo local, generen empleo y se sumen al gran proyecto colectivo de un Madrid más sostenible, más equilibrado y más integrador.

Entre los servicios que presta el Ayuntamiento a empresas e inversores internacionales se encuentra el servicio gratuito *"Madrid Softlanding"*, como forma de incentivar la inversión y la implantación, desarrollo y consolidación de nuevos proyectos empresariales extranjeros, que actúen como generadores de empleo y sostenibles en el tiempo, en la ciudad de Madrid.

El servicio consiste en facilitar a las empresas extranjeras que se quieren instalar en Madrid la disponibilidad de un espacio de trabajo en régimen colaborativo (coworking), así como asesoramiento e información en todas las fases necesarias para trasladar y adaptar un plan de negocio consolidado en el país de origen a las condiciones específicas de Madrid.

Junto a la disponibilidad temporal de una infraestructura de trabajo, se impulsa el clima internacional de negocio de Madrid, mediante la familiarización del inversor o empresa extranjera en el ecosistema local del sector económico adecuado. Con esta finalidad, se organizan las siguientes actividades:

- Webinars, masterclass u otras acciones formativas.
- Información relevante sectorial sobre ayudas, incentivos y cultura.
- Encuesta de satisfacción al expirar el derecho de uso del espacio.
- Ampliación del programa de "*aftercare*", de modo que se facilite la difusión del clima de negocio de Madrid a las matrices de las empresas internacionales al objeto de mantener y/o ampliar su presencia en Madrid.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos y la proyección internacional de la ciudad, al facilitar a las empresas e inversores extranjeros su implantación en nuestra ciudad, ofreciéndoles un espacio colaborativo de trabajo consistente en una infraestructura acompañada de un servicio de asesoramiento.

Madrid Softlanding

Implantación y desarrollo

El servicio de “Madrid Softlanding” lleva en funcionamiento desde el año 2018. Las actuaciones enfocadas en mejorar la experiencia de usuario se implantaron en abril de 2022.

A lo largo de 2022, se ha avanzado en el proceso de familiarización del inversor o empresa extranjera en el ecosistema local del respectivo sector económico. Para ello se ha iniciado la distribución puntual de la información sobre realización de jornadas de interés, eventos y ayudas en los que participa MIA y de aquellos que organizan entidades conveniadas, como Cámara de Comercio de Madrid, CEIM Confederación Empresarial de Madrid-CEOE y Cámara de Comercio Franco-española. Igualmente se ha mejorado el acompañamiento a las empresas en proceso de nueva instalación mediante la incorporación de dos personas expertas encargadas de realizar el apoyo y seguimiento individualizado de los diferentes proyectos empresariales objeto del apoyo de MIA. En este ámbito, a lo largo del año se ha prestado servicio a noventa empresas, a las que hay que sumar el servicio de alojamiento a las dieciséis personas pertenecientes a las empresas radicadas físicamente en la sede de MIA, y el soporte físico que se ha prestado a las reuniones de estas empresas radicadas con sus clientes, asociados y proveedores. A partir de la puesta en funcionamiento de las antenas de MIA en México, Londres y Miami, se informa directamente en origen a las empresas con interés en instalarse en MIA y el número de empresas y prescriptores que se familiarizan con el ecosistema general de la ciudad de Madrid y de las posibilidades de softlanding.

Una nueva fase de apoyo se inicia en 2023 con la difusión en las redes sociales y en las nuews letters temáticas de los proyectos de las empresas alojadas y de los casos de éxito en la implantación en Madrid.

El apoyo para la permanencia y ampliación de negocio, inversión y empleo a las empresas ya establecidas se potencia a través de la ampliación del programa de aftercare, mediante el que se informa sectorialmente de las novedades del ecosistema de Madrid y mediante la organización de reuniones periódicas se fomenta el networking entre las empresas extranjeras ya instaladas, las instituciones de apoyo y las empresas encuadradas en los clusters que apoya el Ayuntamiento. También se potencia la presencia activa de los clusters en las actividades de promoción que MIA realiza en el extranjero.

Durante el primer trimestre de 2023 se realizarán encuestas de satisfacción, que serán de dos tipos: al finalizar la estancia de la empresa en la sede de MIA, con el fin de conocer si finalmente decide instar su sede definitiva en Madrid. Y también a las empresas que se encuentran en período de utilización de la infraestructura, para conocer su valoración sobre los medios y facilidades puestas a su disposición, así como sus sugerencias.

Madrid Softlanding

Impacto

A través de esta buena práctica se ha conseguido mejorar el conocimiento de la evolución del clima de negocio internacional en la ciudad, así como la cercanía del Ayuntamiento de Madrid a los inversores y empresarios extranjeros, mostrando el carácter colaborador de las instituciones madrileñas con el tejido económico de la ciudad.

Ha permitido, además, mejorar la relación de proximidad y apoyo del área económica del Ayuntamiento al personal directivo de las empresas internacionales vinculadas o interesadas en Madrid.

Las actividades propuestas estrechan y alimentan la colaboración con las instituciones públicas y privadas activas en la promoción internacional de Madrid, definiendo mercados y sectores prioritarios y aumentando la eficacia de las respectivas actuaciones.

Mejora la visibilidad de la Oficina en la relación con el sector internacional de la economía de Madrid, así como el impacto de su imagen en los mercados exteriores.

Las personas que a lo largo de 2022 han trabajado mediante convenio en el coworking de MIA han sido 23, pertenecientes a 9 empresas. Deben añadirse las personas que, por su relación con estas empresas, se han reunido en las salas disponibles en MIA, que se estiman en unas 74. Respecto al apoyo y orientación ofrecido por los expertos a los distintos proyectos individuales asesorados han sido 80. Las empresas asistentes a los actos amparados por el convenio aftercare han sido 126.

Madrid Softlanding

Actores

Los actores involucrados en la buena práctica son la Dirección General de Economía del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo; el personal experto especializado en los sectores económicos prioritarios que colabora con la citada dirección general; los representantes de los clústeres sectoriales y empresas locales que participan activamente en las agendas de familiarización de prescriptores; y empresas con interés en Madrid.

Replicabilidad

Se considera que esta experiencia o iniciativas de análoga naturaleza son replicables por otras unidades u organismos municipales que trabajan en el ámbito internacional.

Los medios de que se dispone para la realización de esta práctica son tanto los medios humanos y materiales de MIA como los que puedan afectarse como consecuencia de la suscripción de los contratos y convenios con otras instituciones que se juzguen oportunos.

Difusión y documentación

Página web de la Oficina de Atención al Inversor Extranjero del Ayuntamiento de Madrid:

Home - Invest Madrid (madridinvestmentattraction.com)

Nota de prensa:

La Oficina de Atención al Inversor Extranjero, ventanilla única de consulta y asesoramiento - Ayuntamiento de Madrid

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)	
Código identificativo	CBP 20/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración dgcterritorial@madrid.es

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)

Descripción

La amplia gama de servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid, el número de personas, los millones de elementos de mobiliario de la ciudad y las actuaciones realizadas en los espacios públicos en un día cualquiera, hacen necesario contar con recursos de tecnologías de la información y las comunicaciones que permitan realizar una gestión eficiente y ágil de los espacios públicos. La plataforma web municipal MiNT (Madrid Inteligente) es la respuesta tecnológica a esta necesidad, constituyendo un modelo de información transversal de los elementos que conforman el espacio público de Madrid (mobiliario, arbolado, zonas verdes y equipamientos), los servicios que se prestan en el mismo (limpieza, parques y alumbrado) y de los eventos que suceden sobre ellos (averías o actuaciones preventivas).

Dentro de las actuaciones que pueden suceder en los espacios públicos, destacan las ocupaciones en la vía pública por su importancia cuantitativa y por sus numerosas implicaciones económicas, de movilidad, y de convivencia que suponen. Las ocupaciones son el medio por el cual una persona física o jurídica puede reservar durante un periodo de tiempo concreto un espacio público para la realización de una actividad, la ejecución de obras o la prestación de un servicio, ya sea de carácter privado o público.

El módulo OCUVI *Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública* es una aplicación implantada al amparo de MiNT que permite integrar en un único espacio de trabajo toda la información sobre gran parte de las ocupaciones de la vía pública autorizadas por el Ayuntamiento. OCUVI se configura como un sistema único y centralizado que permite a los diferentes departamentos involucrados en la ocupación de vía pública registrar las solicitudes de ocupación que reciben, principalmente en materia de mudanzas, movilidad, trabajos que se desarrollen en la vía pública (como rodajes y obras) y sustituir las diferentes bases de datos locales que se venían utilizando para dicha tarea. Además, permite reflejar otro tipo de autorizaciones de ocupación y uso del espacio público como los quioscos, los situados de prensa o de venta ambulante, las concesiones demaniales o las terrazas de hostelería y restauración entre otros.

Disponer de la información de forma unificada y normalizada en un único espacio de trabajo permite coordinar las actuaciones de las distintas unidades administrativas que gestionan y autorizan ocupaciones de la vía pública, evitando que se solapen ocupaciones en un mismo espacio físico y temporal. De esta forma, se favorece el funcionamiento de todos los actores que realizan acciones en la vía pública, sean servicios municipales, empresas, entidades sociales o particulares.

Esta buena práctica promueve la mejora y simplificación de los procesos internos al facilitar la coordinación de actuaciones entre los servicios. Es una actuación de carácter innovador que permite avanzar en el cumplimiento de dos de los Acuerdos de la Villa: racionalizar el procedimiento de autorización de actos en la vía pública, con la posibilidad de informar al ciudadano de los eventos de Ciudad e impulsar un plan de racionalización del uso privativo del espacio público.

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)

Implantación y desarrollo

En un primer momento el módulo OCUVI distinguía los siguientes tipos de ocupación: obras en vía pública; trabajos en vía pública; mudanzas puntuales; ocupación por rodajes; ocupaciones en la M-30; ocupaciones por transportes especiales; ocupación por grúas, plataforma elevadora, hormigonera o similares; ocupación por otros vehículos y otras ocupaciones en vía pública.

En enero de 2021 se implantó un nuevo módulo de OCUVI, dentro del cual se incluyen las ocupaciones correspondientes a: eventos, mercadillos, ferias y festejos.

OCUVI proporciona un registro único de ocupación de vías para todo el Ayuntamiento, con independencia del tipo de ocupación. Está integrado con el sistema de información geográfica corporativo del ayuntamiento (SIGMA) para la representación de las ocupaciones sobre plano.

OCUVI, dado que es una aplicación de coordinación de carácter fundamentalmente técnico, está diseñada para incorporar en cada expediente de ocupación gran cantidad de información técnica, con numerosos campos que no se encuentran en los sistemas de gestión administrativa.

Es un sistema que está sometido a una continua evaluación y revisión para hacerlo más operativo, avanzando en una doble dirección:

- Por un lado, continuar añadiendo más tipologías de ocupación de la vía pública.
- Por otro se está trabajando también en la interconexión con los sistemas de gestión de expedientes, para que los datos se compartan y se vuelquen entre aplicaciones de forma automática, aunando la tramitación puramente administrativa con el estudio técnico de las autorizaciones.
- También se está trabajando, en el caso de los actos en vía pública, con la posibilidad de integración de OCUVI con la solicitud de informes y servicios a la Oficina de Actos en Vía Pública.

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)

Impacto

La utilización del aplicativo OCUVI genera un impacto positivo dentro del propio Ayuntamiento, en las empresas o entidades que desarrollan sus actividades en la vía pública y en la ciudadanía en general.

Para el Ayuntamiento el impacto positivo se produce a dos niveles:

- Creación de un inventario único y disponible para todos los servicios municipales, georreferenciado con precisión absoluta en la cartografía oficial todas las ocupaciones.
- Disponibilidad de la misma información para todas las unidades administrativas del Ayuntamiento. La información es fundamental no sólo para la gestión diaria, sino como fuente de estudio para la realización de proyectos de racionalización del uso de los espacios públicos, la coordinación de las actuaciones previstas, la actualización de normativa o la determinación del importe de las tasas por aprovechamiento del dominio público.

Gracias a ello se puede realizar una gestión racional de las autorizaciones en la vía pública, incorporando a la tramitación toda la información pertinente y evitando duplicidades y faltas de información.

El gestor o autorizante accede a toda la información necesaria para tomar las decisiones adecuadas. A su vez, el solicitante de la autorización, sea una unidad administrativa del propio Ayuntamiento o una persona física o jurídica externa, se beneficia de una gestión rápida y eficiente, debiendo aportar sólo los datos necesarios para tramitar su solicitud.

Por lo tanto, todas las empresas y entidades que de manera habitual o puntual realicen actividades en la vía pública se ven beneficiados de la existencia de un sistema único de control y gestión de las autorizaciones. En este sentido, beneficia especialmente a empresas de obras y servicios urbanos, de transportes especiales, de mudanzas, de rodajes y a las que realicen cualquier evento u actividad en la vía pública.

Indirectamente beneficia a la actividad económica desarrollada a pie de calle, comercios, terrazas y hostelería, ya que con OCUVI se minimiza el impacto negativo que ciertas ocupaciones pudieran tener en este tipo de negocios.

Finalmente, la ciudadanía es otro de los grandes beneficiados de la utilización de OCUVI, ya que en última instancia una gestión adecuada de las ocupaciones minimiza la alteración de la vida vecinal que se desarrolla en los espacios públicos, como lugares de tránsito, ocio o esparcimiento.

Actores

Son varios los actores implicados en el desarrollo, implantación y utilización del módulo OCUVI:

- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, que es el responsable en última instancia de todos los sistemas de información municipales, así como el responsable de la parte técnica del desarrollo, implantación y mantenimiento de la aplicación.
- Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración, que ha sido la impulsora de la ampliación de OCUVI, tanto en lo referido a la tipología de ocupaciones como a su uso por parte de los distritos.
- Áreas de gobierno con competencias en materias que supongan la ocupación de la vía pública o con competencias en el proceso de aprobación de autorizaciones, especialmente la Oficina de Actos en la Vía Pública del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)

Replicabilidad

La buena práctica en sí supone una propuesta de mejora en la implementación del uso de un recurso ya existente, proporcionando una información precisa y necesaria para una ciudad como Madrid, con la posibilidad de replicar el proyecto en otros ámbitos relacionados con el uso privativo del espacio público, así como en otras entidades locales interesadas en disponer de un sistema de información similar.

La gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública a través de la aplicación OCUVI puede considerarse una práctica eficaz y sostenible en el tiempo en la medida en que sea una aplicación de uso extenso entre todos los gestores implicados.

Su eficacia dependerá del adecuado uso por parte de los gestores, que deberían volcar toda la información referente a los procedimientos para la gestión de las solicitudes, de forma que cuanto más se use la aplicación, más beneficios reportará para la adecuada gestión de las solicitudes.

La principal amenaza la constituye la utilización por parte de los gestores de sistemas alternativos para la tramitación de sus tareas, lo que convertiría a la aplicación OCUVI en algo irrelevante puesto que no dispondría de la información que cada gestor necesita para realizar su trabajo.

Para evitar esa posibilidad es fundamental la formación a los gestores, que supere los recelos iniciales a usar la aplicación en sustitución de los sistemas alternativos que se venían usando en cada unidad gestora.

Las amenazas de carácter técnico también deben ser tenidas en cuenta y son fundamentalmente la obsolescencia informática y los problemas de funcionamiento de la aplicación (fallos de la aplicación, problemas de conectividad o excesiva lentitud en su funcionamiento).

Gestión de solicitudes de ocupación de espacios en la vía pública (OCUVI)

Difusión y documentación

La aplicación informática se presentó en el IV Congreso de Ciudades Inteligentes (Madrid, 2018) sobre la transformación de servicios en el Ayuntamiento de Madrid, disponible en el siguiente enlace:

Transformación de servicios en el Ayuntamiento de Madrid • ESMARTCITY

Puede consultarse más información sobre el Proyecto MiNT en los siguientes enlaces:

Proyecto MiNT Madrid iNTeligente, modelo y estrategia Smart City para la ciudad de Madrid - Club de Innovación (clubdeinnovacion.es)

Proyecto MINT Madrid iNTeligente

SalamancaSenesContigo. Guía de la Red de Activos para personas mayores del Distrito de Salamanca	
Código identificativo	CBP 21/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Distrito de Salamanca Coordinación del Distrito de Salamanca socisalamanca@madrid.es

SalamancaSenesContigo. Guía de la Red de Activos para personas mayores del Distrito de Salamanca

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid, a través de su proyecto de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES y con el objetivo de facilitar la calidad de vida de las personas mayores del distrito de Salamanca, ha realizado un mapeo de activos por barrios que componen el distrito. Este mapeo quiere facilitar información acerca de:

- Distintos tipos de tiendas y comercios de proximidad.
- Opciones para fomentar el envejecimiento saludable y el autocuidado.
- Alternativas de ocio y promoción de relaciones sociales.

El resultado de esta buena práctica se ha concretado en la elaboración de una Guía de la Red de Activos para personas mayores que se actualiza y se revisa cada dos meses y que incluye servicios de cercanía disponibles a domicilio para las personas mayores (recursos de alimentación, farmacias, peluquerías, podología o similares), actividades sociales y culturales y todas aquellas que mejoren la salud de las personas mayores.

El objetivo es que las personas mayores puedan desarrollarse plenamente en su vivienda y su entorno, evitando riesgos, procesos de exclusión y aislamiento.

La Guía se divide en dos partes. En la primera parte se recogen recursos de farmacia, alimentación, y de red de apoyos y cuidados divididos por barrios y en una segunda parte se recoge un listado de activos para todos los barrios divididos por categorías: Centro de Servicios Sociales Guindalera, atención desde recursos públicos, comida preparada a domicilio, apoyo psicológico específico, peluquería a domicilio, red de apoyo y cuidadores, voluntariado, derecho de las personas mayores, acompañamiento a personas mayores y soledades, así como otras entidades que prestan ayuda y ocio.

La diferencia de esta Guía con otros intentos de hacer algo similar es que esta es una Guía viva, que se actualiza continuamente y en la que colaboran activamente los recursos implicados. Hasta este momento no existía una guía de recursos para personas mayores útil para los vecinos del distrito de Salamanca.

Este documento se difundió por primera vez al inicio de la pandemia del COVID-19. La actuación y colaboración entre los distintos recursos y personas implicadas permitió dar respuesta a las necesidades detectadas durante los momentos más difíciles de la pandemia. Continuando con esta labor, esta Guía se va transformando, adaptándose a la realidad y a las personas a las que va dirigida.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos evitando el aislamiento de las personas mayores, al ofrecerles, a través de la Guía, una relación de recursos disponibles en su barrio.

Implantación y desarrollo

Durante la fase de confinamiento de la pandemia del COVID-19, se lanzó una *Guía de Recursos durante el Coronavirus* para dar difusión a través de su blog proyectosenes.org, de los servicios de cercanía disponibles a domicilio que tenían especialmente en cuenta a las personas mayores (alimentación, farmacias, peluquería y podología).

El mapeo de recursos es un instrumento que ya formaba parte del proyecto SENES para poder informar a las personas mayores de los recursos más próximos del barrio. Pero la aparición de la COVID-19, impulsó la idea de generar una guía de recursos que pudiera recoger la información básica y de ayuda fundamental dentro del contexto que se estaba atravesando.

Desde el 12 de marzo de 2020, coincidiendo con el inicio del confinamiento, se reflexionó sobre las limitaciones que podían encontrarse (con un mundo tan digitalizado), las personas mayores con poca red de apoyo y que no manejasen tecnologías de la información. Una persona mayor que no estuviese previamente familiarizada con los smartphones o internet no podría consultar el teléfono de una carnicería, un supermercado, o cualquier otro servicio esencial al que habitualmente tenía acceso presencial o bien a través del apoyo de una tercera persona. Tampoco podría solicitar cita previa en cualquier recurso si el teléfono estaba colapsado y no podría salir al banco o consultar su banca digital. Así, se decidió iniciar un documento para dar apoyo a su bienestar y proteger sus derechos.

Este documento estuvo vivo y en cambio constante durante los meses centrales de la primera ola de la pandemia por COVID-19, con su primera actualización el 22 de abril y la segunda el 8 de mayo de 2020.

Continuando en la línea de garantizar el acceso a la información a las personas mayores, se han generado actualizaciones de la Guía. En estas últimas actualizaciones, el contenido ya no está centrado en la urgencia del momento y en quién está en condiciones de solventarla, sino en recursos del distrito que mantienen o retoman su actividad, aunque hayan modificado sus protocolos de visitas.

Se actualizan bimensualmente las informaciones referentes a las novedades de los recursos ya incluidos en la Guía; se incorporan nuevas iniciativas y se actualizan sus enlaces; se actualizan las informaciones referentes a reaperturas de servicios o recursos que ya estaban en la Guía, tales como, reanudación de servicio de podología y procedimiento de acceso; se incorporan nuevos programas e iniciativas de índole pública o privada, prestando especial atención a las iniciativas de carácter cultural como apoyo y fomento de las actividades culturales en los barrios. También se suman incorporaciones que implican principalmente recursos deportivos y de ocio en domicilio o en calle.

Impacto

El impacto de la Guía fue muy notable al inicio de la pandemia dado que las personas mayores no sabían dónde acudir para poder realizar compras a domicilio.

Los profesionales de servicios sociales y de entidades sociales también utilizaron el documento para poder orientar a los mayores y sus familiares.

Se dio difusión online a la Guía a través del blog del proyecto de mejora de la calidad de vida de las personas mayores, SENES y durante la fase de confinamiento, al inicio de la pandemia, para que llegase a todos, se apeló al apoyo de las personas más jóvenes y nativas digitales (#DimeloyTeLoPaso).

Su difusión facilitó información relevante para mejorar la situación durante el confinamiento y la tímida vuelta a la actividad social y relacional dentro de la comunidad.

En el momento actual el impacto también es muy notable ya que es un documento utilizado por profesionales, familiares de los mayores y por los propios mayores.

Se ha conseguido la participación de múltiples recursos y entidades sensibilizadas con las personas mayores del distrito Salamanca (colegios profesionales, asociaciones, peluquerías, farmacias, empresas de catering, tiendas de alimentación o profesionales, entre otros).

La Guía, por tanto, es una herramienta que proporciona información y que tiene como señas de identidad estar completamente territorializada por barrios del distrito de Salamanca y ser específica para personas mayores del distrito.

Para su creación se ha apostado por recursos públicos y privados, comercios con criterio de cercanía e iniciativas y entidades propias del distrito.

Sus actualizaciones permiten que sea una herramienta viva, versátil y útil, ya que cada una parte de las necesidades de las personas mayores.

Actores

El desarrollo, actualización y difusión de la Guía se ha realizado por el distrito de Salamanca a través de su proyecto de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES.

La guía se ha ido enriqueciendo con las aportaciones de los propios profesionales y participantes.

Responde, además, a las necesidades trasladadas por el grupo de participación ciudadana de servicios sociales a través de su proyecto SENES formado por personas mayores del distrito que, desde su creación y con cada ampliación, ha ido valorando y modificando las novedades abriendo nuevos campos de interés.

La difusión de la Guía se ha logrado gracias a la participación de centros de salud, que incluso han expuesto alguno de sus ejemplares en formato papel en sus centros, gracias a las acciones de difusión periódicas en mercados municipales con el apoyo de Voluntarios por Madrid y en el pequeño comercio y, gracias también al trabajo en el blog proyectosenes.org y al equipo de profesionales del proyecto, implicándose en su difusión entre los participantes del proyecto a través de WhatsApp y los colaboradores por correo electrónico.

Los servicios y recursos colaboradores que forman parte de la Guía son de diversa índole: comercios de alimentación y otros, farmacias, peluquerías, podólogas, recursos de atención, de acompañamiento y de apoyo psicológico, entidades y red de apoyo informal, centros culturales y bibliotecas, centros deportivos, colegios profesionales, museos y propuestas municipales culturales, deportivas, accesibilidad y medio ambiente.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en el resto de los distritos del Ayuntamiento de Madrid y en general, en otras Administraciones públicas locales.

Los medios materiales técnicos y profesionales son los propios trabajadores del centro de servicios sociales y del proyecto de mayores SENES.

Si bien es cierto que es preciso mantener la guía actualizada con información contrastada y útil, es importante destinar recursos para su mantenimiento y mejora de formatos o diseños, así como para realizar acciones de difusión en mercados, pequeño comercio u otros recursos y servicios donde las personas mayores desarrollen su cotidianidad para poder explicar y hacerles partícipes de su construcción constante.

Por ello es necesario mantener un equipo informado especialmente en recursos y servicios de mayores de corte comunitario, que pueda de manera periódica mantener contacto con los participantes y que pudiera formular y recoger cuantas novedades, cambios y actualizaciones sean precisas.

Su fortaleza es la posibilidad de mantener actualizados los recursos que a su vez es su debilidad, pues es complejo que el documento se pueda trasladar a papel de manera constante.

Si como buena práctica se quiere aplicar adecuadamente, debe ser entendido como un instrumento o herramienta donde el apoyo por parte de los servicios adscritos y colaboradores (en la propia Guía) sea fundamental para su difusión. Es importante que se adquiera cierto compromiso a compartir efectivamente la información contenida y, como servicio amigable, compartir con las personas mayores del distrito la información.

De este modo, no solo se mejorará el poder comentar con esa persona mayor los recursos haciéndole partícipe de su entorno y comunidad, sino que, además, se evitará el aislamiento y se mejorarán las relaciones y los vínculos con el entorno de esa persona sin necesidad ni obligación de usar las herramientas digitales, fomentando el contacto con el pequeño comercio y recursos de cercanía.

Difusión y documentación

Cada actualización de la Guía se ha publicado en la página web PROYECTO SENES y difundido mediante redes como WhatsApp entre las personas participantes del proyecto; y por mail con los colaboradores y recursos o entidades con las que el Ayuntamiento se ha puesto en contacto previamente.

GUÍA DE LA RED DE ACTIVOS - PROYECTO SENES

Carpeta TU AYUDANTE	
Código identificativo	CBP 23/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planeamiento dgplaneamiento@madrid.es

Carpeta TU AYUDANTE

Descripción

El procedimiento de formación, tramitación y aprobación del planeamiento urbanístico es complejo porque contiene un gran número de especificidades procedimentales y formales, que requieren de un trabajo técnico y jurídico coordinado y especialmente minucioso, debido a la elevada cantidad de normativas sectoriales que establecen determinaciones y mandatos sobre su contenido.

La tarea de normalización de los procedimientos en materia de formación y de tramitación del planeamiento ha sido planteada por el Ayuntamiento de Madrid como una estrategia para lograr tres objetivos: mejorar en tiempo y coste la forma de tramitación interna; mejorar la calidad de sus contenidos al disponer de referentes comparables, simplificación de tareas repetitivas y estandarizar determinados procedimientos y, por último, destinar los recursos humanos especializados a los aspectos de mayor valor añadido para la ciudad al disponer de procedimientos depurados y comprobados para las labores que es posible estandarizar con unidad de criterio.

La carpeta TU AYUDANTE proporciona a los empleados públicos y a los usuarios en general, esquemas-guía de tramitación de todos los instrumentos de planeamiento, como ayuda depurada, sancionada por la práctica y unificada, así como de guías y modelos para la redacción y formación de los diferentes documentos que componen los expedientes de los instrumentos urbanísticos, de memorias e informes técnicos, jurídicos y propuestas de aprobación que corresponden a las diferentes fases de tramitación de cada figura e instrumento de planeamiento general o de desarrollo.

Se concretan, además, modelos de las diferentes solicitudes y comunicaciones que es necesario incorporar en los procesos de tramitación, de informes, de diligencias, de publicaciones oficiales, así como diversa documentación necesaria para el óptimo funcionamiento y desarrollo de la tramitación urbanística.

El contenido de esta carpeta es el siguiente:

1. Tramitación, que incluye unas guías destinadas al personal que tramita los procedimientos.
2. Informes, que incluye una selección de informes sectoriales y unas tablas para su visualización esquemática.
3. Contenido y orden de documentos en los planes, que incluye esquemas generales para la elaboración de los planes.
4. Modelos de acuerdos.
5. Modelos de documentos administrativos.
6. Modelos de informes técnicos y jurídicos.

Esta buena práctica promueve la mejora, simplificación y unidad de criterio de los procesos internos al proporcionar guías y modelos que agilizan y facilitan la tramitación de los procedimientos.

Carpeta TU AYUDANTE

Implantación y desarrollo

El primer paso en el desarrollo de la carpeta TU AYUDANTE fue la identificación de la necesidad de unificar el orden y contenido de tareas y procedimiento en las tres subdirecciones generales de la Dirección General de Planeamiento, para poder crear un contenido homogéneo en la confección de los documentos que se adecuase a todas las exigencias normativas, además de facilitar la labor de todo el personal (auxiliar, administrativo, técnico, jurídico) que interviene en la tramitación de este tipo de expedientes.

La Dirección General de Planeamiento acometió un proceso de estudio y análisis de la normalización, clarificación y simplificación procedimental, así como de mejoras para la agilización y depuración de la tramitación en los distintos instrumentos de planeamiento.

La primera versión de TU AYUDANTE estuvo disponible a principios del 2020, siendo objeto desde ese momento de una actualización permanente.

La documentación disponible en TU AYUDANTE está dentro del *bigdata* conjunto de la Dirección General de Planeamiento.

Carpeta TU AYUDANTE

Impacto

El uso de TU AYUDANTE produce efectos positivos para la agilización, la homogeneización e incremento de la calidad del contenido, unidad y eficiencia en la tramitación del planeamiento.

La normalización de los procedimientos produce efectos positivos tanto para el personal, al facilitarles el acceso a la sistemática y normativa de tramitación adecuada, como para todos los usuarios internos y externos en su conjunto, pues en ella se concreta y clarifica la documentación a requerir a las empresas y profesionales para la elaboración del planeamiento de iniciativa privada, generando así seguridad, transparencia y certeza técnico-jurídica sobre las normas y el procedimiento urbanístico aplicable.

Los documentos sobre *contenido y orden de documentos en los Planes* se facilitan a cualquier persona interesada cuando solicita información sobre cómo confeccionar un instrumento de planeamiento de iniciativa privada, de modo que, tanto ciudadanos como empresas promotoras, son beneficiarios directos del incremento de la claridad y rigor que supone la confección de los documentos de TU AYUDANTE.

Dado que se trata de una aplicación a disposición de todos los empleados públicos en un recurso de red de la Dirección General de Planeamiento no es posible disponer de datos estadísticos con respecto a sus diferentes funcionalidades, y su aplicabilidad directa y sus resultados finales no pueden ser evaluados mediante procedimientos aritméticos o porcentuales, si bien es cierto que esta fuente de información así como de los distintos modelos procedimentales de manera clara y centralizada, supone un ahorro de tiempo que ha permitido reducir los plazos de tramitación y aumentar la capacidad de formar, estudiar y tramitar expedientes de planeamiento para los empleados públicos, redactores o tramitadores de los diferentes instrumentos de planeamiento. Este último aspecto ha permitido aumentar la capacidad en un 36%.

Carpeta TU AYUDANTE

Actores

En la implementación de esta buena práctica solo participa el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Planeamiento, tanto a nivel técnico y jurídico (A1 y A2), como a nivel administrativo (C1 y C2).

Los documentos que se utilizan han sido elaborados por los empleados públicos y se actualizan periódicamente. Están disponibles en los formatos Word y PDF y se agrupan en un recurso de red al que tienen acceso todos los empleados públicos que prestan su servicio en la Dirección General de Planeamiento.

Carpeta TU AYUDANTE

Replicabilidad

La buena práctica es replicable a otros servicios públicos municipales y autonómicos que tengan competencia en la formación y la tramitación de un instrumento de planeamiento.

Se ha compartido con servicios técnicos de otros ayuntamientos, siempre desarrollando el concepto de guía y de normalización a la materia concreta sobre la que verse el servicio correspondiente, de la misma forma que se ha proporcionado a servicios técnicos de la Comunidad de Madrid.

Los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación son disponer de recursos humanos especializados en los procesos de tramitación de planeamiento municipal, tanto a nivel técnico y jurídico (A1 y A2), como a nivel administrativo (C1 y C2) y con capacidad de análisis de procesos y su secuenciación.

Estos recursos humanos deben encargarse también de proponer las actualizaciones y modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios normativos, mejoras de procedimientos o para conseguir perfeccionar su aplicación y utilidad.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para tramitar el planeamiento de manera más clara, ágil, sencilla, práctica, accesible y uniforme ante los servicios municipales y los destinatarios.

La sostenibilidad en el tiempo depende, en gran medida, de su utilización efectiva por el personal al servicio de la unidad correspondiente, así como de su continua actualización y mejora de la documentación y de los modelos incluidos en el mismo.

Carpeta TU AYUDANTE

Difusión y documentación

La documentación disponible en TU AYUDANTE está dentro del *bigdata* conjunto de la Dirección General de Planeamiento.

Es un recurso interno al que tiene acceso todo el personal de esta Dirección.

Viaje al Empleo	
Código identificativo	CBP 24/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa/Organización administrativa
Órgano responsable	Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid Gerencia Agencia para el Empleo de Madrid aegerencia@madrid.es

Viaje al Empleo

Descripción

Viaje al Empleo es un proyecto de orientación profesional creado en el Ayuntamiento de Madrid con contenidos actualizados a los requisitos del mercado laboral. Los ciudadanos, previa evaluación de su potencial de empleabilidad y ocupabilidad, participan en seminarios prácticos y dinámicos de entrenamiento específico y en entrevistas personalizadas donde desarrollan sus competencias de acceso a un empleo, redescubren la motivación y su potencial en la búsqueda de empleo, así como las competencias y habilidades digitales que está requiriendo las empresas para la profesión en la que quieren trabajar.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos.

El proyecto está basado en un itinerario de orientación a través de 7 maletas de empleo, que van desde el autoconocimiento hasta el área digital. Los seminarios que contiene cada maleta incluyen información relativa a profesiones requeridas, a cómo potenciar la marca personal o a cómo mejorar los perfiles digitales en la red o el *CV*, reinventándose profesionalmente. En su modalidad viaje web, este itinerario permite navegar dentro de una plataforma on-line de orientación profesional, donde el ciudadano desarrolla estas mismas competencias pero dentro de un entorno virtual, fomentando su autonomía, disfrutando de flexibilidad del servicio y permitiendo un entrenamiento de las competencias del mercado a través de píldoras formativas interactivas on-line.

El itinerario está contemplado como un viaje en el que el ciudadano va pasando por 7 áreas en las que desarrolla sus competencias de acceso al empleo. El recorrido realizado se refleja en un pasaporte que sella las competencias conseguidas. Al inicio del viaje existe un *check-in* en el que se detectan las áreas de estas competencias que son necesarias mejorar y, a la finalización del viaje, se realiza un *check-out* evaluando los mismos indicadores con el fin de conocer el grado de avance. Las 7 áreas del itinerario son:

Conócete (explora la competencia de autoanálisis personal y profesional); Conoce tu mercado (explora la competencia de obtención de información del mercado laboral); Reinvéntate y diferénciate (explora y entrena las competencias de gestión de la información y de autoanálisis personal y profesional); Por dónde empiezas (desarrolla la competencia de planificación y gestión de la búsqueda de empleo); Cómo conseguirlo (desarrolla la competencia de gestión de la información y la candidatura en los procesos de selección); Conéctate (desarrolla la competencia de autoanálisis personal y profesional, ayudando a identificar el nivel de competencia digital y ofreciendo la oferta formativa digital de la Agencia para el Empleo para poder desarrollarla); Mejora tus habilidades (desarrolla la competencia de autoanálisis personal y profesional, ayudando a identificar el nivel de competencias transversales, con el fin de ver el grado de ajuste respecto al requerido en las posiciones de interés y ofreciendo la oferta formativa en la Agencia para el Empleo para poder mejorarlas y desarrollarlas).

Viaje al Empleo

Implantación y desarrollo

Viaje al Empleo surge como iniciativa de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid con el fin de mejorar los recursos de orientación profesional ofrecidos a los ciudadanos a raíz de los cambios y requerimientos detectados en el mercado laboral.

El personal técnico de la Agencia para el Empleo acompaña al ciudadano hasta la emisión de su pasaporte presencial o digital que certifica las competencias desarrolladas en todo el proceso. Para ello se realizan entrevistas y tutorías presenciales y online de asesoramiento profesional y diseño de plan de trabajo, con el fin de mejorar su candidatura al máximo en los procesos de selección de puestos de trabajo y conectando con los procesos de selección y formación existentes en la Agencia.

Para su implantación, durante los años 2017 a 2019 se llevaron a cabo diferentes experiencias piloto para dar forma, testar y finalizar el proceso de diseño de servicios. Para las experiencias piloto se contó con un equipo técnico de 5 técnicos de empleo de orientación de la Agencia para el Empleo para 30-40 ciudadanos/as. Además, durante 2019 se impartieron 3 ediciones de formación técnica presencial a todo el equipo técnico de empleo como tutores/as online y, a su vez, se realizaron 2 ediciones de formación presencial a los que realizarían el rol de administradores de la plataforma.

Tras las fases de diseño, prototipado y testeo en varios centros de la Agencia para el Empleo, desde finales de 2019 “Viaje al Empleo” se ha convertido en un proyecto estable y de referencia en los servicios de orientación profesional de la ciudad.

El Viaje online tutorizado surge a raíz del Viaje presencial con el fin de ofrecer un canal digital de orientación con contenidos actualizados acordes con las necesidades del mercado laboral. La implantación de la versión on-line -tras varias experiencias piloto de puesta en marcha en la ciudad de Madrid, durante los años 2018 y 2019 y adaptación de contenidos y procedimientos de aplicación- se lanzó en el mes de marzo de 2020 en formato a gran escala abierto para ciudadanía -preferente de la ciudad de Madrid-, a raíz de la situación desencadenada por la pandemia Covid-19. Ello, a su vez, facilitó el teletrabajo a los distintos tutores online técnicos de empleo de la Agencia para el Empleo y la tele orientación a la ciudadanía, en ausencia de posibilidad de atención presencial en las agencias de zona de la ciudad de Madrid.

Viaje al Empleo

Impacto

Durante el año 2020 se desarrollaron 109 seminarios “Viajes de acceso al empleo” y respecto del “Viaje al Empleo online tutorizado” participaron en el recurso 547 personas (142 hombres y 405 mujeres), habiéndose realizado 602 itinerarios.

Durante el año 2021 participaron en el “Viaje al Empleo” 425 personas (22% hombres y 78% mujeres), de las cuales 170 han finalizado itinerarios (31 hombres y 139 mujeres).

El trabajo de las competencias de acceso al empleo tiene una incidencia directa en las inserciones laborales. Así, en 2021 el 47% de las personas que finalizan sus itinerarios, tuvieron alguna contratación en el año. De ellas, el 77,5 % eran mujeres.

Viaje al Empleo

Actores

Viaje al Empleo surgió como iniciativa del servicio de orientación de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid.

La iniciativa pasó por las fases de diseño, prototipado y testeo en varios centros de la Agencia para el Empleo al atender a personas desempleadas y se ha convertido en un proyecto estable y de referencia en los servicios de orientación profesional de la ciudad.

En las experiencias piloto de Viaje al Empleo que se han ido realizando y que fueron necesarias en sus fases de diseño e implantación, destaca la participación de un equipo técnico de 5 técnicos de empleo de orientación de la Agencia para el Empleo que realizaban una interlocución con 30-40 ciudadanos.

Viaje al Empleo

Replicabilidad

La buena práctica es perfectamente replicable en otras Administraciones públicas.

En este sentido, “Viaje al Empleo” fue considerado como iniciativa innovadora, a modo de buena práctica, en un Informe de Políticas Municipales de Empleo elaborado por el Departamento de Ciencia Política de la Universidad Autónoma de Madrid, que versa sobre un análisis comparado de políticas de empleo y desarrollo de los veinticinco municipios de mayor tamaño de la Comunidad de Madrid. El estudio señala que puede servir de ejemplo a otras entidades públicas y convertirse en referencia en materia de las políticas de empleo.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos con formación en el uso profesional del proyecto y en procesos de orientación.

En 2021 una delegación de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo visitó la Agencia para el Empleo de Madrid para conocer de primera mano su experiencia en procesos de orientación virtual y gamificación en los procesos de orientación presencial. En la visita se expuso esta buena práctica, que Lanbide considera de fácil traslación.

Lanbide está interesado en utilizar la marca “Viaje al Empleo”, así como los materiales y metodología de dicho proceso con objeto de su adaptación y desarrollo, para lo cual se ha impulsado un convenio entre ambas entidades. A través del convenio se pretende realizar la implantación por parte de Lanbide del proyecto de orientación profesional “Viaje al Empleo” creado por la Agencia para el Empleo de Madrid, así como formar al personal de Lanbide en el uso profesional del mismo y en técnicas de gamificación en los procesos de orientación.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos.

Viaje al Empleo

Difusión y documentación

Puede consultarse más información y acceder a Viaje al Empleo en la Página Web Municipal:

activaempleo@madrid.es

Web de la Agencia para el Empleo de Madrid:

Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Agencia para el Empleo de Madrid - Viaje al Empleo - Ayuntamiento de Madrid

Acceso de los usuarios de Viaje al Empleo >>

Y en los siguientes canales:

Canal de YouTube de la Agencia para el Empleo YouTube

Video Viaje al Empleo Ver vídeo >>

Gestión documental y de archivo desde el diseño	
Código identificativo	CBP 26/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos sgbam@madrid.es

Gestión documental y de archivo desde el diseño

Descripción

La gestión documental y de archivo desde el diseño es una buena práctica que tiene por objeto asegurar la correcta gestión de los documentos electrónicos que produce el Ayuntamiento de Madrid en el ejercicio de sus actividades de una forma efectiva y eficiente, sin que suponga una carga de trabajo para el personal de las unidades administrativas y facilitando la conservación del patrimonio documental digital para su puesta a disposición de la sociedad y de las generaciones futuras.

Ello se realiza implementando requisitos de gestión documental y archivo cada vez que se crea o modifica sustancialmente un procedimiento o servicio tramitado electrónicamente.

La gestión de documentos electrónicos conlleva una serie de tareas (como la asignación de metadatos, el control de los periodos de vigencia y retención de los documentos o la gestión de su eliminación o transferencia a un archivo de conservación a largo plazo, según corresponda). Estas tareas no suelen estar imbricadas en la tramitación o el flujo de tareas de los diferentes procedimientos y servicios, ni se encuentran adecuadamente contempladas en las aplicaciones de tramitación. Su realización a posteriori, bien por la unidad tramitadora o por personal técnico archivero, resultaría poco sistemática e ineficiente en el primero de los casos e inabarcable en el segundo, al no contar la organización municipal con una red de archivos centrales, ni disponer el Archivo de Villa de personal suficiente para ello.

Para contrarrestar esta situación, el Ayuntamiento de Madrid está impulsando la implementación de requisitos de gestión documental y archivo desde el diseño de los procedimientos y de los sistemas que intervienen en su creación y gestión, en línea con las últimas tendencias internacionales (*Archiving by design*).

Estos requisitos se definen en el momento de creación de la serie documental del archivo electrónico municipal en la que se agrupan y almacenan los documentos de un procedimiento o servicio tramitado electrónicamente.

Esta buena práctica promueve la mejora y simplificación de los procesos internos. En este sentido, el despliegue del enfoque que sustenta esta práctica supone el paso de un modelo reactivo en la realización de las tareas de gestión de documentos a otro proactivo, mucho más eficiente, ya que reduce la carga de trabajo del personal responsable de la tramitación y del personal responsable del tratamiento archivístico. A su vez, se trata de un modelo más eficaz, ya que permitirá automatizar algunas de las tareas y reducir el margen de error por fallos humanos.

Implantación y desarrollo

La implantación de esta práctica supone la confluencia de diversas líneas de trabajo llevadas a cabo por parte del Ayuntamiento de Madrid, entre las que destacan las siguientes:

- La elaboración de estudios de identificación y valoración de series a partir de la entrada en vigor del Reglamento del Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de abril de 2015 y la puesta en funcionamiento en 2017 de la Comisión de Documentos y Archivos. La Comisión es un órgano colegiado con capacidad decisoria en materia de gestión documental y archivos, que desarrolla funciones de coordinación de las actuaciones comunes relacionadas con el Sistema Integral de Gestión Documental, y en el que se encuentran representada toda la organización administrativa y sector público municipal. Estos estudios, realizados por personal técnico archivero, permiten determinar la eliminación o conservación permanente de los documentos y los plazos para su eliminación o transferencia. En ellos se fueron incorporando progresivamente otros requisitos de gestión documental que deberían cumplir las aplicaciones de tramitación.
- El impulso a la gestión centralizada de los documentos de los procedimientos y servicios tramitados electrónicamente a través del Archivo electrónico municipal que viene realizando el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. Los documentos se incorporan desde su creación a un sistema de gestión documental centralizada, a través de su captura y almacenamiento en los servicios de repositorio del archivo electrónico, que resulta necesaria para emplear otros servicios vinculados al mismo como el portafirmas electrónico.
- El desarrollo del Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios, que contempla una serie de campos para recoger requisitos de gestión documental y cuya inscripción en el mismo resulta obligatoria para acceder al servicio de archivo electrónico. Los datos recogidos en el Inventario proporcionan información sobre el contexto normativo, procedimental y de procedencia necesarios para la determinación de requisitos de gestión documental.

El proceso de implementación de esta buena práctica comenzó en el mes de mayo de 2022, con la implantación del nuevo formulario web de petición de alta de series documentales en el archivo electrónico y un nuevo modelo de informe técnico que documenta los requisitos de gestión documental que se definen para la nueva serie.

Asimismo, está previsto el diseño e implementación de un sistema de preservación digital para el archivo definitivo y consulta de los documentos y expedientes de conservación permanente, que supondrá la definición de nuevos requisitos archivísticos desde el diseño.

Impacto

La implementación de esta práctica ha tenido un impacto muy positivo para el control centralizado de la producción documental del Ayuntamiento de Madrid. En solo tres meses de funcionamiento (del 1 de mayo al 31 de julio de 2022) se realizaron 39 peticiones de alta de series documentales en el Archivo Electrónico, un ritmo que supone una garantía para una aplicación sistemática de las obligaciones legales, las necesidades organizacionales y las expectativas sociales en materia de gestión documental y archivos.

Ello supone la creación de documentos electrónicos que cumplen con los requisitos legales para su validez y se utilizan y conservan manteniendo inalteradas sus características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad, con independencia del tiempo transcurrido desde su emisión, y que no se destruyen, salvo en los supuestos contemplados legalmente y mediante los procedimientos reglamentariamente establecidos. A su vez, aquellos documentos que se hayan de conservar de forma permanente pueden ser recuperados y consultados a largo plazo.

La correcta gestión del ciclo de vida de los documentos a partir de los requisitos definidos con esta práctica permite mitigar riesgos (derivados, por ejemplo, de la conservación de documentos con datos personales durante más tiempo del necesario) y reducir los costes materiales y en capacidad de procesamiento que supondría el almacenamiento indefinido de los volúmenes ingentes de documentos que produce la organización en el desarrollo de sus actividades.

Por otro lado, los trabajos de análisis para la determinación de los requisitos de gestión documental de las nuevas series, están incentivando el desarrollo de criterios que podrán ser aplicados a otras series, así como el desarrollo de futuros instrumentos que coadyuvarán a alcanzar los objetivos de esta práctica.

Gracias a esta práctica se va a revertir la situación de desconexión que en las últimas décadas se estaba produciendo entre la institución archivística municipal, el Archivo de Villa, y las diferentes unidades administrativas que producen los documentos. Ello permitirá garantizar la conservación a largo plazo de aquellos documentos electrónicos que constituyen parte esencial de la memoria institucional del Ayuntamiento de Madrid y de la memoria colectiva, y que se encuentran especialmente protegidos por la normativa de patrimonio cultural e histórico.

La implementación de la gestión documental y de archivo desde el diseño beneficia, por tanto, a la propia Administración municipal, a los ciudadanos y a otras partes interesadas (empresas, organizaciones de la sociedad civil, otras Administraciones), así como a las generaciones futuras que podrán disfrutar del patrimonio documental digital madrileño.

En cuanto a la evaluación, está previsto someter la buena práctica a la evaluación periódica de la Comisión de Documentos y Archivos.

Actores

En el proceso de diseño e implementación de la práctica participan, además de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, el Grupo de Trabajo de Archivo Electrónico de la Comisión de Documentos y Archivos, constituido formalmente el 16 de diciembre de 2021. En dicho grupo participa, además de la citada dirección general, la Dirección General de la Oficina Digital y el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, la determinación de requisitos de gestión documental requiere de la participación de los responsables de la gestión de los diferentes procedimientos y servicios que precisan los servicios del archivo electrónico, así como de los responsables técnicos de las aplicaciones que se ocupan de su tramitación.

La interacción con estos actores se produce con ocasión de las peticiones de alta de series documentales en el Archivo Electrónico que han de cumplimentar, y que puede dar lugar a diversas reuniones destinadas a la concreción de los requisitos de gestión documental.

Gestión documental y de archivo desde el diseño

Replicabilidad

La adopción de enfoques “por diseño” o “desde el diseño” (*by design*) en la implementación de políticas y estrategias que afectan de manera transversal a los diferentes procesos de las organizaciones para alcanzar de manera más eficaz y eficiente los objetivos de dichas políticas, está bastante extendida en los últimos años. La igualdad de género, la accesibilidad, la protección de datos o la calidad, son algunos de los ámbitos en los que diversas organizaciones vienen impulsando enfoques desde el diseño.

En este caso concreto, la gestión documental y de archivo desde el diseño, se pretende su aplicación a todos los ámbitos de actividad del Ayuntamiento de Madrid, en la medida en que en su desarrollo generan documentos. Para poder atenderlo correctamente, desde la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte se han iniciado los trabajos para la creación de un Servicio de Coordinación del Sistema Integral de Gestión de Documentos y Archivos, que deberá ser dotado de personal y recursos, que tendrá como finalidad garantizar la sostenibilidad del archivo electrónico y dar soporte al conjunto de la organización municipal.

Se han potenciado, además, la formación del personal, incorporando nuevas acciones formativas en materia de gestión documental y archivos en los sucesivos planes de formación del Ayuntamiento de Madrid, abiertas a buena parte del personal municipal.

Finalmente, en una futura evolución de esta práctica (como gobernanza de la información pública desde el diseño), cabe también la incorporación de la perspectiva de otros ámbitos de actividad de la organización vinculadas a la gestión de la información, como la protección de datos, la transparencia, los datos abiertos o la seguridad de la información, para lo que se requeriría de la participación de nuevos actores de los órganos con competencias en las materias afines.

Difusión y documentación

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos está elaborando materiales de difusión y documentación de esta buena práctica para su publicación a lo largo del año 2023.

No obstante, se puede consultar más detalles sobre la estrategia de Gestión documental y de archivo desde el diseño en las presentaciones que se han realizado por parte de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos en el III Congreso Nacional de Archivo y Documento Electrónico (CNADE) que tuvo lugar en Leganés los días 14 y 15 de junio de 2022, así como en la I de Innovación en Archivos y Gestión Documental (InnovArchivos 2022), celebrada en el Centro Cultural Conde Duque de Madrid el 4 de octubre de 2022. Los vídeos de dichas intervenciones se pueden encontrar en YouTube:

- Ponencia en el III CNADE: Archivos desde el diseño- Sistema Integral de Gestión de Documentos y Archivos del Ayto. de Madrid - YouTube
- Ponencia en InnovArchivos 2022: I Jornada de Innovación en Archivos y Gestión Documental. Sesión vespertina - YouTube

Otra documentación:

- Acuerdo de 26 de mayo de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se crea el Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios y se establecen las directrices para su gestión - Gestiones y Trámites (las Directrices establecen en su apartado 5.2.e la inscripción obligatoria en el Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios para acceder a los servicios del Archivo Electrónico municipal).

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género	
Código identificativo	CBP 27/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género dgigualdad@madrid.es

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Descripción

La unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género 24 horas (en adelante, SAVG24H) es un servicio pionero del Ayuntamiento de Madrid que tiene como objetivo mejorar la asistencia a mujeres víctimas de violencia de género por parte de su pareja o expareja, mediante atención in situ en situaciones de emergencia y traslados en la Comunidad de Madrid como parte del proceso de intervención. Facilita el acceso a la atención especializada en el contexto de la emergencia y la urgencia posibilitando el acercamiento del servicio en aquellos casos en los que exista dificultad para trasladarse al SAVG24H para recibir atención, tales como discapacidad física, psíquica y/o sensorial, barrera idiomática, mujeres mayores, entre otros.

La unidad móvil del SAVG24H tiene como propósito facilitar el acceso a la atención especializada en el contexto de la emergencia y la urgencia a aquellas mujeres que: se encuentren en crisis estado emocional derivado directamente de una situación de violencia de género, bien porque se ha producido un episodio violento recientemente o porque es previsible que este se genere; que padezcan tanto control de su pareja o expareja que dificulte el acceso a la intervención especializada; que cuenten con dificultades para desplazarse al servicio ya sea por edad o por alguna discapacidad que dificulte el acceso o que formando parte de la intervención especializada requieran del acompañamiento psicosocial en el marco de la intervención.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos, al acercar a las víctimas de violencia de género los recursos del Ayuntamiento a la atención especializada para estos casos.

El servicio de unidad móvil del SAVG24H se presta mediante una furgoneta, con capacidad para 9 plazas (incluyendo dos profesionales), accesible para personas con movilidad reducida, con intervención de lunes a viernes, excluidos los festivos, en horario de 8:00 a 15:00h. Esta unidad móvil presta dos tipos de servicios:

- Traslados con acompañamiento profesional (por ejemplo, a centros de alojamiento protegido o a juzgados).
- Intervención *in situ* en aquellos casos que se valore necesario por parte del equipo profesional y/o sea demandado por otros recursos intervinientes (Policía Municipal, Atención Social Primaria, SAMUR Social u hospitales).

El programa en el que se enmarca esta buena práctica es el de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género. La necesidad de dicha unidad móvil reside principalmente en los problemas de accesibilidad, que existen por parte de diversos perfiles, al SAVG24H. Su carácter totalmente accesible, es una cualidad determinante a la hora de abordar la violencia ejercida sobre mujeres mayores de 65 años, uno de los colectivos más afectados y silenciosos.

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Implantación y desarrollo

En el año 2003 nació el SAVG24H y año tras año ha visto incrementadas sus prestaciones para ajustarse a demandas cada vez mayores y a situaciones imprevistas como fue la pandemia del COVID-19.

La necesidad de crear la unidad móvil del SAVG24H se planteó en diversos encuentros mantenidos con representantes de los centros de servicios sociales de atención social primaria, donde se ponía de manifiesto la conveniencia de desarrollar medidas que faciliten el acercamiento del SAVG24H al territorio, en aquellos casos en que fuera necesario.

Igualmente, en la evaluación de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de Violencia de Género realizada por la Universidad Carlos III de Madrid en los años 2017-2018, se propuso como medida de mejora de la accesibilidad promover la cobertura cuando sea necesario el desplazamiento de las mujeres.

La puesta en marcha de la Unidad Móvil del SAVG24H tuvo lugar en 2021 y requirió para su puesta en marcha la correspondiente adaptación de la furgoneta como elemento fundamental. Las características de la misma son las siguientes: furgoneta con capacidad hasta nueve plazas, incluido conductor/a; navegador GPS; mesa plegable para realización de trámites administrativos si es preciso; silla(s) para traslado de bebés y sillas/alzadores para traslados menores adaptados a la normativa vigente; medios técnicos necesarios para el acceso de personas con discapacidad (rampa de metal situada en el bajo suelo del vehículo o cualquier otro medio o ayuda técnica).

El vehículo destinado a unidad móvil no tiene rótulos ni ningún tipo de identificación que pueda poner en riesgo al servicio y a sus integrantes.

Por otro lado, fue necesaria la tramitación de las correspondientes autorizaciones para su circulación en toda la Ciudad de Madrid (incluidas zonas de acceso restringido), así como también prever la posibilidad de utilizar reservas de aparcamiento, todo ello en la estrategia de facilitar la implantación y desarrollo de este servicio.

La Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género fue la encargada de dar a conocer a dicha unidad móvil a los servicios sociales de los distritos y a la policía municipal.

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Impacto

Hasta el 31 de diciembre de 2022 la unidad móvil ha recibido un total de 269 propuestas de actuación, habiendo sido atendidas un total de 231 propuestas (85,87%) correspondiente a 167 mujeres, de las cuales obedecen a situaciones que requieren atención en la emergencia un total de 85 propuestas y el resto (146) a atención programada.

La propia creación del servicio de unidad móvil ha generado un aumento considerable del volumen de atención, no solo por la atención realizada por la propia unidad móvil, sino como continuidad de los procesos de intervención iniciados con su activación.

Este servicio, se puso en marcha como proyecto piloto en el marco del SAVG24H, sirviendo esta experiencia para valorar la necesidad de ampliar posteriormente esta prestación (en horario, unidades móviles o equipo de profesionales) en función de la demanda.

El colegio de Trabajo Social de Madrid ha reconocido a la unidad móvil del SAVG24H con el premio a la acción social más innovadora.

Actores

Los participantes en esta buena práctica son el personal de la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género y el personal del SAVG24H.

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Replicabilidad

La buena acogida de este proyecto, unido a los resultados obtenidos, avalan que pueda extrapolarse a otras Administraciones públicas, redundando en beneficio de las mujeres víctimas de violencia de género, si bien a ello contribuye la magnitud de la red municipal contra la violencia de género en pareja/expareja.

Considerando que cada vez la población está más envejecida, es necesario que las víctimas de violencia de género dispongan de estas herramientas que les facilite la intervención especializada y la protección que necesitan.

Es una práctica eficaz cuya sostenibilidad en el tiempo está garantizada siempre y cuando se disponga de los recursos para su financiación, ya que los presupuestos necesarios para que se justifique su necesidad existen actualmente y seguirán existiendo debido a la alta vulnerabilidad de las mujeres víctimas que necesitan de dicho acompañamiento, en consonancia con el nuevo modelo de servicios sociales centrado en la persona. Actualmente, y condicionado nuevamente a su financiación, ante la buena acogida que tiene el servicio se está valorando su posible ampliación de horario.

En cuanto al personal necesario para implantar esta buena práctica, el equipo básico de profesionales de la unidad móvil será un/a trabajador/a social y un/a psicólogo/ (siendo conducida por una de estas figuras profesionales) si bien en función de la casuística, también pueden atender en la unidad móvil un/a asesor jurídico/a. El coste de la unidad móvil anualmente es de 200.000,00 euros (IVA incluido).

Unidad móvil del Servicio de Atención a Víctimas de Violencia de Género

Difusión y documentación

Esta buena práctica ha sido objeto de numerosos reportajes en prensa y televisión:

Una furgoneta preparada las 24 horas para huir del maltratador (abc.es)

Madrid crea una unidad móvil 24 horas para atender y trasladar a víctimas de violencia de género | Gacetín Madrid (gacetinmadrid.com)

Una unidad móvil recorre Madrid para atender las emergencias de las víctimas de violencia machista (elperiodico.com)

La Junta de Gobierno aprueba la creación de una unidad móvil para atender y trasladar a víctimas de violencia de género – Diario del Ayuntamiento de Madrid

Decide Madrid	
Código identificativo	CBP 31/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Participación Ciudadana sgparticipacion@madrid.es

Decide Madrid

Descripción

Decide Madrid es una plataforma digital puesta en marcha por el Ayuntamiento de Madrid para facilitar y fomentar la participación directa e individual de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad, implicándola en la generación de ideas y propuestas, con el objeto de mejorar su calidad de vida. Esta plataforma permite la comunicación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento de Madrid, con el objeto de que:

- Los ciudadanos puedan presentar propuestas o proyectos a desarrollar por las distintas áreas de gobierno y distritos, y abrir debates.
- Los ciudadanos puedan plantear proyectos de presupuestos participativos.
- El Ayuntamiento tenga un canal para realizar consultas a la ciudadanía sobre la normativa que elabora y los proyectos que vaya a realizar.

La plataforma cuenta con diversas secciones que permiten articular la participación de la ciudadanía:

- La sección *tú propones* o el módulo de los *Debates ciudadanos*, permite a la ciudadanía iniciar un debate sobre un tema de su interés y crear espacios independientes, donde otros usuarios puedan debatir sobre el tema propuesto.
- El módulo de las *Propuestas ciudadanas*, que permite plantear propuestas para que el Ayuntamiento de Madrid las lleve a cabo. Las propuestas recaban apoyos, y si alcanzan los apoyos suficientes se someten a votación ciudadana.
- La sección de los *Presupuestos participativos*, que permite a la ciudadanía decidir a qué destinar parte del presupuesto municipal.
- La sección de *Consultas públicas*, que permite a la ciudadanía participar en la elaboración y modificación de normativa que afecta a la ciudad de Madrid y aportar su opinión sobre las actuaciones municipales que está previsto llevar a cabo.

Esta buena práctica promueve la participación ciudadana en las políticas públicas, al permitirles aportar ideas y propuestas a desarrollar por el Ayuntamiento de Madrid.

Decide Madrid

Implantación y desarrollo

La puesta en marcha de la plataforma Decide Madrid tuvo lugar en septiembre de 2015, poniendo a disposición pública el código fuente como software libre bajo el nombre CONSUL con licencia AGPLv3.

Es una herramienta digital de software libre de participación ciudadana y es utilizada por gobiernos de todo el mundo y sus ciudadanos. Cualquier entidad o administración puede modificarlo y utilizarlo libremente, adaptándolo a sus objetivos y necesidades.

Esta plataforma permite realizar todos los tipos de procesos participativos que se desarrollan actualmente desde las instituciones de todo el mundo: debates, propuestas, presupuestos participativos, votaciones y consultas, que pueden versar sobre legislación colaborativa o proyectos sobre los que el Ayuntamiento quiera realizar consultas a la ciudadanía.

En el Ayuntamiento de Madrid, en la actualidad esta plataforma es 100% municipal, se ha independizado de CONSUL y está integrada en la infraestructura municipal, con el soporte del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento, lo que le dota del componente institucional necesario, adaptándose con mayor facilidad a las necesidades específicas estratégicas de la ciudad de Madrid.

La Plataforma se encuentra en un proceso de evolución y mejora que ha permitido:

- Mejorar la accesibilidad y usabilidad de la plataforma.
- Diseño web responsive e integración en la App Madrid móvil del Ayuntamiento.
- Puesta en marcha de un piloto asistente virtual (chat bot) integrado en el portal para la respuesta de preguntas frecuentes.
- Clasificación de todos los contenidos de Decide Madrid en temáticas mediante algoritmos de *Machine Learning*.
- Nuevo módulo de seguimiento de las actuaciones realizadas por las áreas de gobierno, en respuesta a las peticiones de los ciudadanos, para realizar un retorno de la información o *feedback* al ciudadano sobre sus aportaciones.
- Dotar de mayor seguridad jurídica a los presupuestos participativos.

Finalmente, debe destacarse que la plataforma incorpora de forma continua formatos innovadores para enriquecer las dinámicas participativas.

Decide Madrid

Impacto

La plataforma de participación ciudadana Decide Madrid ha permitido la participación digital de la ciudadanía de Madrid desde 2015, arrojando los siguientes resultados a fecha de 31 de diciembre de 2022:

- 500.084 usuarios registrados.
- 4.349 debates.
- 29.676 propuestas.
- 233.910 comentarios.
- 126 procesos de consulta.
- 5 convocatorias de presupuestos participativos.

Decide Madrid

Actores

Esta plataforma fue desarrollada en 2015 por el Ayuntamiento de Madrid, sin colaboración de empresas externas.

Se alimenta con los contenidos proporcionados por la Dirección General de Participación Ciudadana, las áreas de gobierno y la ciudadanía, que participa de forma activa, respondiendo a las consultas realizadas por el Ayuntamiento y realizando sus aportaciones por propia iniciativa en las secciones de debates, propuestas y presupuestos participativos.

Actualmente el mantenimiento de la plataforma tecnológica se realiza por el personal de la Dirección General de Participación Ciudadana con la colaboración del Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid.

No obstante, el actor principal en esta buena práctica es la ciudadanía, mediante su participación en las distintas modalidades que la plataforma permite.

Decide Madrid

Replicabilidad

La práctica es replicable en cualquier institución pública con un objetivo claro de fomento de la participación ciudadana.

La plataforma de participación ciudadana Decide Madrid es una evolución de la plataforma de software libre CONSUL (plataforma de software libre con licencia AGPLv3 extendida a otras instituciones), que está en evolución constante con el soporte del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Tanto la plataforma CONSUL, a través de https://consulproject.org/es/, donde se recoge toda la información para su puesta en marcha y para que no haya ninguna dificultad técnica, organizativa o legal, como su evolución en Decide Madrid, se ofrecen libremente para que cualquiera pueda usar libremente el código, copiarlo, verlo en detalle, modificarlo, y redistribuirlo.

Desde la creación de esta plataforma, el Ayuntamiento de Madrid impulsó que municipios, regiones y todo tipo de instituciones usaran el código para potenciar la participación ciudadana y la toma directa de decisiones en el mundo. Así, instituciones de más de 50 ciudades y regiones están replicando el modelo de Decide Madrid, en lugares como Buenos Aires, París, Turín, Jalisco, Valencia, A Coruña, entre muchos otros.

Por otro lado, una vez implementada la plataforma, se necesitan recursos humanos que la impulsen y la desarrollen.

La web es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos. Sin embargo, debe ser una plataforma viva, que se adapte a las últimas tecnologías, accesible, intuitiva y de fácil uso.

Decide Madrid

Difusión y documentación

La información de Decide Madrid se encuentra en la Página Web Municipal: Decide Madrid: portal de participación ciudadana de Madrid

La web es la principal ventana de comunicación del proyecto, ya que es el destino final de las personas que van a llevar a cabo las acciones de participación. La plataforma Decide Madrid incluye contenido explicativo de cada herramienta de participación (debates, propuestas, presupuestos participativos, votaciones y procesos) y además ofrece una sección de ayuda con respuestas a preguntas frecuentes.

Paralelamente a la web, Decide Madrid difunde sus contenidos a través de los siguientes canales:

- Redes Sociales: Decide Madrid tiene presencia en redes sociales desde 2015 a través de sus perfiles corporativos en Twitter Decide Madrid (@DecideMadrid) / Twitter, Facebook Decide Madrid | Madrid | Facebook, Instagram Decide Madrid (@decidemadrid) • Fotos y videos de Instagram y Youtube Decide Madrid - YouTube de la Dirección General de Participación Ciudadana.
  Actualmente cuenta con una comunidad de casi 24 mil seguidores y su objetivo es mantener una comunicación fluida y constante con la ciudadanía para informar de las medidas y procesos que va implementando en materia de participación ciudadana, transparencia y datos abiertos y promover que el mayor número de personas participen en los procesos.
- Blog: Decide Madrid dispone de una sección en el blog de noticias del Ayuntamiento, Diario Madrid (Decide Madrid – Blog de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid)
- Comunicación con los ciudadanos registrados en Decide Madrid mediante el envío de *newsletters* periódicas.
- Convocatorias y notas de prensa: es otro de los pilares de divulgación de la plataforma de participación. A través de este medio se comunican los principales hitos y novedades de participación, como pueden ser el anuncio de una convocatoria de presupuestos participativos, el comienzo de una consulta pública, la comunicación de resultados de una votación o consulta, entre otros.
- Decide Madrid se convierte en ejemplo para Iberoamérica - Ayuntamiento de Madrid
- Nace 'Clara', el asistente virtual de Decide Madrid - Ayuntamiento de Madrid
- Decide Madrid renueva imagen que facilita su uso - Ayuntamiento de Madrid
- Comienza la fase de apoyos a los proyectos de presupuestos participativos – Ayuntamiento de Madrid
- Campañas de difusión y comunicación: además, se cuenta con un servicio de comunicación en la Dirección General de Participación Ciudadana que realiza campañas de divulgación de las actuaciones más destacadas que se realizan en Decide Madrid y que incluyen campañas en exteriores (marquesinas, columnas, mupis, pantallas digitales, banderolas, cartelería en edificios o dípticos y trípticos), campañas digitales en medios y redes sociales o publicidad en prensa y radio.

Decide Madrid

Método de ponderación de valores para la catalogación de edificios	
Código identificativo	CBP 33/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planeamiento dgplaneamiento@madrid.es

Método de ponderación de valores para la catalogación de edificios

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid está tramitando en la actualidad una modificación del Plan General de Ordenación Urbana de 17 de abril de 1997 (en adelante PG97) para la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos, con el objeto principal de ampliar su contenido, incorporando aquellos inmuebles que, tras su estudio y valoración, deban ser incluidos en aquel con asignación del nivel y grado de catalogación adecuado a sus características. Esta ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos del PG97 se realiza sobre un número determinado de edificios que han sido propuestos tras concluir los trabajos de análisis de antecedentes, de selección y de toma de datos, búsqueda de documentación histórica, depuración, estudio y valoración.

Para el óptimo desempeño de esta ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos, resulta imprescindible ponderar objetivamente los valores que puedan determinar la catalogación de cualquier edificio, por lo que el Ayuntamiento de Madrid ha incorporado en el expediente una sistemática que permite evitar disparidades en la valoración para la catalogación de edificios, tanto desde el punto de vista de los criterios y su forma de aplicación, como de los documentos y los sistemas gráficos utilizados para la realización de las modificaciones que se tramiten.

El método de ponderación de valores se elabora conforme a las definiciones del PG97, para que permita su aplicación tanto a la arquitectura formalmente más academicista de épocas anteriores, como a la que responde a criterios conceptuales, aparentemente más abstractos, de la arquitectura del siglo XX, por ser más globales.

Con la aplicación de este método de ponderación de valores, se asigna el grado de protección a cada edificio, buscando la mayor objetividad y homogeneidad posibles, siempre teniendo en cuenta que dicha asignación determina su protección de forma general, no exhaustiva y que cada edificio requiere de un análisis y criterio particularizado de actuación. Dicho criterio se describirá, cuando proceda, en sus condiciones específicas y en las prescripciones que en cada caso establezcan las comisiones para la protección del patrimonio para las actuaciones concretas que se propongan ejecutar en los edificios.

Esta buena práctica promueve la mejora y simplificación de los procesos internos, agilizando y proporcionando una valoración con resultados homogéneos, que se ha calibrado para evitar, en lo posible, disparidades cuando intervienen diferentes técnicos en la sistemática de catalogación de edificios.

Implantación y desarrollo

El primer paso para el desarrollo del método de ponderación de valores se produjo en 2019 con la decisión de mejorar el Catálogo de Protección de Edificios de Madrid, mediante la creación una unidad encargada de su desarrollo dentro de la Dirección General de Planeamiento.

Se concretó como uno de los trabajos la creación de una sistemática homogénea para la catalogación de edificios, desde el punto de vista de los criterios y de su forma de aplicación.

Este método está siendo implantado y desarrollado para la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos, aprobada inicialmente mediante acuerdo de la Junta de Gobierno de 23 de junio de 2022 (publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid el 28 de junio) cuyo periodo de información pública finalizó el 29 de agosto de 2022.

Se persigue que esta herramienta de trabajo sirva de guía y referencia para próximos trabajos de actualización o modificación del Catálogo de Elementos Protegidos, como apoyo a los necesarios estudios y valoraciones que es necesario realizar caso a caso. En definitiva, este método puede ajustarse al objeto de cada procedimiento concreto.

Impacto

El método de ponderación de valores produce efectos positivos permitiendo acotar los espacios de disparidad, así como proporcionar, en lo posible, uniformidad de procedimiento e identidad en el sistema de valoración entre diferentes agentes, en los procesos de estudio para la inclusión de los edificios en el Catálogo de Edificios Protegidos del PG97.

Por ello, esta ponderación de valores constituye una herramienta de trabajo para ayudar a sistematizar el estudio y unificar criterios técnicos, convirtiendose en una ayuda a la estrategia para la proteccion del patrimonio edificado madrileño. Se permite así optimizar la forma de catalogación de edificios, aportando claridad, metodología y sistemática de valoración concreta en el análisis técnico.

Método de ponderación de valores para la catalogación de edificios

Actores

En el desarrollo e implantación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de los subgrupos A1 y A2 de la Dirección General de Planeamiento, de especialidad técnica y jurídica.

No ha habido participación pública en el proceso de diseño y elaboración de esta metodología homogénea, al basarse en criterios de aplicación técnica relativos a la protección del patrimonio en aspectos muy especializados.

No obstante, sí ha contado con un período de información y participación pública previo a la formulación de la propuesta municipal, consistente en la petición de colaboración a distintos organismos oficiales y entidades asociativas con competencia o actividad relacionadas con el patrimonio edificado.

Una vez elaborado ha sido sometido al trámite de información y participación pública por un plazo de dos meses, y ha sido valorado por las comisiones con competencia en la protección del patrimonio histórico, tanto por la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico, Artístico y Natural de Madrid, como por la Comisión Local de Patrimonio Histórico del Municipio de Madrid, contando con la ratificación del dictamen de la anterior comisión de la Dirección General de Protección del Patrimonio Cultural de la Comunidad de Madrid.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable a otros procedimientos o trabajos de actualización o modificación del Catálogo de Elementos Protegidos que se vayan a realizar. No obstante, no se trata de un instrumento rígido, sino que consiste en un metodo que puede mejorarse y ajustarse de la mejor manera posible al objeto de cada procedimiento en función del tipo de edificios que sean objeto de las futuras modificaicones del planeamiento general.

Esta forma concreta del método de ponderación de valores sólo es aplicable a expendientes relacionados con la catalogación de edificios protegidos con los criterios establecidos por el Plan General de Ordenación Urbana de Madrid. En este sentido la mecánica de valoración se está utilizando en otros expdientes como la Ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos de Arquitectura Neomudéjar.

La metodología permite su utilización e implantación por otras Administraciones públicas para la formación, modificación o revisión de catálogos de edificios protegidos, adecuando la forma al sistema y pautas de valoración que establezca su planeamiento general y su normativa autonómica de protección del patrimonio histórico.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo, ajuste y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en la protección del patrimonio, tanto a nivel técnico y jurídico (personal de los subgrupos A1 y A2), como a nivel administrativo (personal de los subgrupos C1 y C2), que deberán encargarse posteriormente de proponer las modificaciones y actualizaciones que se produzcan como consecuencia de las peculiaridades de los edificios u objetos a proteger, modificaciones normativas o para conseguir una mejora de calibración para su aplicación e implementación.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para desarrollar una catalogación de edificios de manera más ágil, sencilla, práctica, evitando los casos de notables disparidades de criterio de catalogación.

Método de ponderación de valores para la catalogación de edificios

Difusión y documentación

El método de ponderación de valores puede consultarse en detalle, en el apartado 7º de la Memoria-Informe del expediente de la Modificación de Plan General para la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos, que está disponible en el siguiente enlace:

Metodología para la ponderación y atribución del nivel y grado de catalogación

El expediente completo de la mencionada modificación de Plan General está disponible en el siguiente enlace:

Modificación del Plan General de Ordenación Urbana para la ampliación del Catálogo de Edificios Protegidos - Ayuntamiento de Madrid

Celebración de Plenos infantiles	
Código identificativo	CBP 34/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Familia e Infancia dgfiej@madrid.es

Celebración de Plenos infantiles

Descripción

Esta buena práctica consiste en la celebración de dos plenos anuales atendiendo a las edades de las niñas, niños y adolescentes participantes en los mismos (6 a 12 años en el Pleno Infantil y 12 a 17 el Pleno de Adolescentes).

La estructura de los plenos es similar a la desarrollada en la realidad, contando con la presencia de los distintos grupos políticos municipales con representación y presidido por quien ejerce la Alcaldía; estando presente el Secretario General del Pleno como fedatario.

En cada pleno participan 69 niños y niñas o adolescentes representantes de los 21 distritos que aprenden a debatir entre ellos, a defender sus propuestas y a ejercer su derecho de participación. Durante los meses anteriores a la celebración del pleno, los jóvenes, niños y niñas participantes trabajan con las propuestas e ideas que van a presentar.

Una vez celebrado el pleno, todas las propuestas formuladas son trasladadas a las áreas y distritos con competencias en la materia propuesta, para que éstos las integren en sus políticas o trabajen en su realización directa. En todo caso, el Ayuntamiento rinde cuentas anualmente a los "representantes de las niñas, niños y adolescentes de la ciudad", informándoles de lo que ha sucedido con sus propuestas.

Esta actividad sirve de exponente de un derecho de la infancia y de la adolescencia previsto en la "Convención de Derechos del Niño" de 1989 de Naciones Unidas, cuyo artículo 12 establece el derecho a la participación en aquellos asuntos que les conciernen.

Esta buena práctica promueve la participación ciudadana del colectivo infantil en las políticas municipales y refleja el valor de ciudadanía de pleno derecho que posee este sector de población en nuestro municipio.

El compromiso del Ayuntamiento de Madrid para garantizar dicha participación se recoge en la Línea 1 del IV Plan de Infancia y Adolescencia aprobado en enero de 2021 por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, favoreciendo así un mayor papel en el ejercicio como ciudadanos de pleno derecho de la infancia y la adolescencia en la sociedad madrileña.

Además, los distritos celebran también sesiones plenarias de infancia y adolescencia en su ámbito territorial.

Celebración de Plenos infantiles

Implantación y desarrollo

La participación estructurada de la infancia y la adolescencia en el Ayuntamiento de Madrid se inicia en el año 2008 teniendo una incidencia residual hasta el año 2017. En este año, se decide impulsar la puesta en marcha de un servicio municipal de dinamización como herramienta para facilitar, apoyar y favorecer la participación de niñas, niños y adolescentes en el municipio.

Entre los años 2012 y 2015 los plenos se celebraron de forma anual. A partir de 2015 la frecuencia es semestral celebrándose un Pleno Infantil en torno al 20 de noviembre, coincidiendo con la conmemoración del Día Internacional de los Derechos del Niño y la celebración en nuestra ciudad de la Semana por los Derechos de la Infancia, y otro Pleno Adolescente en el primer semestre de cada año.

Para que los plenos sean más eficaces y fluidos, en el pleno de noviembre intervienen niñas y niños de 6 a 12 años y el de mayo se reserva a adolescentes de 13 a 17 años.

La participación se desarrolla a través de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia, es allí donde se da una presencia real de la infancia y la adolescencia: ámbito educativo, entidades sociales y/o programas municipales de servicios sociales y espacios informales donde se reúnen los adolescentes.

Representantes de estos puntos de participación conforman las Comisiones de Participación de la Infancia y la Adolescencia (según se recoge en la Ley 18/1999, de 29 de abril, Reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid), en cada uno de los 21 distritos de la ciudad. Asimismo, el Ayuntamiento de Madrid constituyó en noviembre de 2019 la Comisión de Participación de la Infancia y Adolescencia de Madrid formada por representantes de las Comisiones de Participación de la Infancia y Adolescencia del conjunto de los distritos madrileños.

Además de los plenos de ciudad que antes se señalaban, el III Plan Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia estableció la celebración de plenos en el ámbito de cada uno de los 21 distritos.

Esta estructura de participación infantil y adolescente permite que los niños, niñas y adolescentes que acuden a los plenos cuenten con una legitimación al representar a quienes participan a lo largo del año en los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia, que se constituyen en centros educativos, entidades sociales y espacios informales.

En los plenos, tanto distritales como de ciudad, los participantes hacen llegar a los responsables políticos sus propuestas, críticas y sugerencias y señalan los compromisos que adquieren. Por parte de los responsables políticos se da respuesta a aquellas propuestas que se formularon en plenos anteriores.

Se observa una evolución positiva en estos años ya que los niños, niñas y adolescentes se sienten más escuchados y seguros y se refleja en las propuestas cada vez más elaboradas y mejor formuladas. También se aprecia una mayor implicación de los grupos políticos.

Celebración de Plenos infantiles

Impacto

Los 69 representantes que acuden a cada uno de los plenos de ciudad antes descritos provienen de la estructura participativa que de forma estable y organizada se desarrolla en el conjunto de la ciudad; presentado una estructura de abajo a arriba que ha supuesto la consolidación de una metodología que permite que los niños, niñas y adolescentes sean sujetos activos en la acción municipal.

A través de la realización de plenos, tanto a nivel distrital como del conjunto de la ciudad, los niños, niñas y adolescentes elevan las propuestas surgidas de los Puntos de Participación de la Infancia y la Adolescencia a los responsables municipales y estos se comprometen a responder a estas, lo que supone un cambio en la gobernanza municipal.

Asimismo, la implantación de esta metodología también está teniendo un impacto muy positivo en la actividad municipal, ya que ha contribuido a dar visibilidad a este sector de población y a la creación de diferentes recursos propuestos por ellos y para ellos.

El efecto conseguido es un claro aumento del número de menores que participan, así como el aumento del número de propuestas formuladas y de respuestas recibidas por parte de los responsables municipales.

Celebración de Plenos infantiles

Actores

En la implementación de esta buena práctica han participado niños, niñas y adolescentes que participan de forma voluntaria, activa y permanente, representantes políticos de los grupos municipales presididos por el Alcalde, además de personal directivo y funcionario de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud y los dinamizadores mediante contrato de servicios.

Los dinamizadores son profesionales del ámbito social que en este servicio desarrollan actuaciones para favorecer la motivación, sensibilización y participación de niños, niñas y adolescentes en asuntos municipales que sean de su interés. Forman a los niños, niñas y adolescentes en participación ciudadana, despertando en ellos valores democráticos y actitudes de responsabilidad, compromiso y sostenibilidad. Inculcan, mediante la realización de actividades socioeducativas, dinámicas de grupo, asambleas, *role playing*, etc, los valores de responsabilidad, solidaridad, igualdad, creatividad y análisis crítico para que los niños, niñas y adolescentes se acerquen con mayor conocimiento a la realidad que les rodea y puedan canalizar adecuadamente sus necesidades, inquietudes y propuestas. Coordinan actuaciones con centros educativos y entidades de la iniciativa social para promover en los niños, niñas y adolescentes el ejercicio de su derecho a la participación ciudadana.

Celebración de Plenos infantiles

Replicabilidad

Si bien el impulso de la participación de niños, niñas y adolescentes se ha propiciado desde de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, debería ser replicable a otras áreas y servicios municipales y a otras Administraciones, al tratarse de un derecho fundamental.

La participación infantil y adolescente, para que pueda ser efectiva, debe ser además de voluntaria y estable, permitida y favorecida por los responsables municipales; pasando a conformar una cultura compartida en la estructura municipal como se ha hecho con la participación adulta.

La sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica depende, en gran medida, del apoyo político y de la consolidación de la participación. A tal fin sería conveniente la creación de una unidad municipal de participación infantil y adolescente que fuese trasversal a todas las áreas y que actuase como órgano facilitador de la participación en toda la organización municipal, colaborando con los distintos servicios municipales en los procesos y concienciando sobre la importancia de esta.

Las principales amenazas para el desarrollo y sostenibilidad de esta buena práctica son:

- Que no haya una cultura real de participación de la infancia, por no considerar su opinión con el suficiente valor para tenerla en cuenta en el beneficio de la sociedad madrileña.
- Que no se tomen en consideración las propuestas realizadas por los niños, niñas y adolescentes, con la consiguiente falta de respuesta y materialización.
- Que la participación de niños, niñas y adolescentes quede en acciones puntuales, sin considerarla como parte fundamental y necesaria en la política municipal.

Celebración de Plenos infantiles

Difusión y documentación

Página Web Municipal:

Participación Infantil y Adolescente - Ayuntamiento de Madrid

Notas de prensa:

Notas de prensa - Ayuntamiento de Madrid

IV Plan de Infancia y Adolescencia de la Ciudad de Madrid (2020-2023)

IV Plan de Infancia y Adolescencia de la Ciudad de Madrid 2020-2023 - Ayuntamiento de Madrid

Correo de la Unidad de los Derechos de la Infancia del departamento de Protección de Infancia y Adolescencia:

dim@madrid.es

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Código identificativo	CBP 35/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Inclusión Social bienestarsocial@madrid.es

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Descripción

La ciudad de Madrid es una ciudad diversa, en la que se dan cita personas de procedencias heterogéneas en cuanto a su lugar de origen, así como en relación con su orientación sexual o identidad de género.

El Ayuntamiento de Madrid, como Administración más próxima al ciudadano y desde los principios de subsidiariedad y valor de lo local, es consciente de que la resolución de un problema debe ser asumido por la instancia más cercana, sin que las otras instancias administrativas puedan sustituir la responsabilidad primera, garantizando así la proximidad física y accesibilidad del servicio al colectivo objeto de intervención.

Este servicio municipal de orientación jurídica en materia de extranjería, y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia ofrece asesoramiento jurídico profesional, gratuito, individualizado y de calidad en esta materia. Tiene por objetivo dotar a las personas usuarias de los recursos necesarios para que puedan ejercer sus derechos en condiciones de igualdad con el resto de los ciudadanos; dando cobertura a las necesidades, demandas y consultas jurídicas que puedan presentar las personas atendidas.

Este servicio ofrece también apoyo a los profesionales de la red de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, ante cualquier duda o supuesto en materia de extranjería, racismo, xenofobia, homofobia y transfobia.

El servicio se presta en los 21 distritos de la ciudad de Madrid, a través de la red de Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria, así como en las sedes de las Oficinas Municipales de Información y Orientación de la Población Inmigrante.

Esta buena práctica promueve la proximidad en la prestación de los servicios públicos, al facilitar a las personas usuarias del mismo un asesoramiento jurídico individualizado que les ayuda a resolver las dudas que les surgen en esta materia.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Implantación y desarrollo

La complejidad de la normativa y los trámites relacionados con la extranjería desde la entrada en vigor de la Ley 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, así como el proceso de regularización extraordinaria del año 2005 (que abrió la posibilidad de obtención de autorizaciones de residencia a un buen número de inmigrantes en situación irregular a través de las fórmulas del arraigo social y laboral), aumentó la necesidad de contar con información adecuada sobre procesos administrativos en materia de extranjería.

Esta circunstancia, unida a la carencia detectada de asesoramiento especializado a la población inmigrante en las Administraciones públicas, motivó la creación, por parte de la entonces Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Madrid, de un programa que permitiera resolver de manera especializada todas las consultas de los ciudadanos en materia de extranjería, así como la prestación de un servicio de asesoramiento en materia de discriminación. Se respondía así al compromiso del Ayuntamiento de Madrid con el Plan de Acción de Lucha contra el Racismo y la Intolerancia, aprobado en abril de 2008 por el Foro Madrid de Diálogo y Convivencia, mediante convenio de Colaboración con el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid. Con ello se daba cumplimiento a uno de los tres objetivos del Plan, facilitar la denuncia y el acceso a la justicia a toda persona víctima de actos racistas y discriminatorios por su origen extranjero o raza, y de este modo garantizar un cumplimiento estricto de la legislación de extranjería. Este aspecto, junto con el trabajo de prevención y la protección de las víctimas son los elementos esenciales para paliar y corregir hechos racistas, xenófobos e intolerantes.

El recurso fue creado y denominado Servicio de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM). En el mes de septiembre de 2008 el servicio comienza a prestarse dando cumplimiento a los objetivos de garantizar el acceso de los inmigrantes a los servicios sociales en igualdad de condiciones con la población autóctona y luchar contra las diversas manifestaciones de la discriminación, racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia, tal y como se recogía en el Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural de la entonces, Dirección General de Inmigración y Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Madrid.

A partir del año 2022, el servicio pasa a prestarse por un despacho de abogados, que trabaja con un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO9001 en el que se incluyen sistemas de evaluación continua de satisfacción de cliente.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Impacto

El Servicio tiene un impacto positivo tanto en sus destinatarios finales, la ciudadanía, así como en los profesionales de los servicios sociales cuando precisan conocer la normativa actualizada en materia de extranjería y para supuestos de racismo, xenofobia, homofobia y transfobia, generando así seguridad y certeza jurídica.

La experiencia acumulada a través de los años de prestación del servicio ha permitido actualizar y diversificar las modalidades de atención (presencial y telemática) a las personas usuarias, teniendo un conocimiento sobre el impacto del servicio y sus productos informativos sobre los destinatarios totales.

Se mantiene una estadística histórica desde el año 2018 sobre el número de consultas atendidas por tipología, género y puntos de atención. Como muestra, durante 2022 se atendieron 6.416 consultas en materia de extranjería, 298 relativas a cuestiones penales, civiles y laborales, 16 en relación a supuestos de discriminación y 139 relativas a solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Inclusión Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar social. Igualmente, han participado el personal directivo y técnico de la empresa que presta este servicio.

En el caso del personal del Ayuntamiento de Madrid, se trata de funcionarios del subgrupo A2, con formación y/o experiencia en materia de extranjería y delitos del odio.

En el caso del personal de la empresa, se trata de graduados en derecho y con experiencia en materia de extranjería y delitos del odio.

La visión y opinión de la ciudadanía se ha tenido en cuenta en el proceso de elaboración del pliego de prescripciones técnicas del contrato, utilizando para ello las encuestas de satisfacción realizadas desde el propio servicio.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Replicabilidad

La práctica es replicable, tanto dentro de la propia Administración municipal como por otras Administraciones públicas, si se desea ofrecer un servicio ágil y próximo al ciudadano que permita resolver dudas jurídicas, tanto en las materias que se abordan desde este servicio, como desde otras posibles materias jurídicas que puedan ser objeto de abordaje.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, la puesta en marcha del servicio y su implementación requieren de personal funcionario del subgrupo A2 con formación en materia de extranjería y delitos del odio.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico que se encargue de efectuar el seguimiento del servicio, así como de realizar las correspondientes actualizaciones y corrección de desviaciones.

A ello han de añadirse los sistemas de mantenimiento y publicación de la información en la página web municipal.

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería

Difusión y documentación

La información relativa al servicio está permanentemente disponible en la Página Web Municipal:

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Servicio Municipal de Orientación Jurídica en Materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM) - Ayuntamiento de Madrid

Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 36/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa/Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos cg.presupuestosyrrhh@madrid.es

Portal del Jubilado del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

El Portal del Jubilado es un portal alojado en la sede electrónica municipal al que puede acceder exclusivamente el personal jubilado y pensionista del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, tras identificarse electrónicamente por alguno de los medios identificativos establecidos por el Ayuntamiento de Madrid (Cl@ve PIN, Clave permanente, Certificado electrónico y DNI electrónico).

En la actualidad, el Portal ofrece la posibilidad de acceder a información sobre contenidos de especial interés para el colectivo al que está destinado (como actividades deportivas, de ocio, enlaces para fomentar la participación en la gestión municipal o difusión de nuevas estrategias municipales) o realizar diversas gestiones, tales como solicitud de ayudas sociales, premio por años de servicio o solicitud de nóminas y certificados de IRPF. El Portal dispone de diversas pestañas, cuyo mantenimiento corresponde a distintos centros directivos atendiendo a las competencias que tiene atribuidas.

Con la finalidad de incrementar la autonomía digital de este colectivo, se están elaborando unas píldoras informativas en materia de acción social que se implantarán próximamente, en las que se explica cómo tramitar las ayudas, con el único objetivo de ofrecer la posibilidad de mejorar sus capacidades digitales y dar mayor seguridad en el manejo de los entornos informáticos.

El Portal del Jubilado es una actuación alineada con la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos y promueve la generación de un modelo organizativo flexible, que se adapta a las particularidades del colectivo de personal jubilado.

Implantación y desarrollo

El Portal inició su diseño a principios de 2017, momento en el que la unidad gestora de acción social del Ayuntamiento de Madrid solicitó la parametrización mediante una posible aplicación informática en la que, a través de www.madrid.es, el personal jubilado y pensionista pudiera gestionar sus ayudas.

Sin embargo, desde el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) se optó por diseñar el proyecto "PR0607-Espacio para jubilados y gestión de ayudas sociales" con la finalidad de construir un Portal Web del personal jubilado municipal, cuyos contenidos abarcaban competencias de diversos centros directivos y cuyo mantenimiento requería una gran cantidad de medios personales y técnicos. La gestión del Portal fue asumida por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Con la introducción en 2018 del Capítulo VI, *Uso de medios electrónicos por parte del personal municipal*, en el Reglamento de Ordenación del Personal del Ayuntamiento de Madrid de 22 diciembre de 2005, y en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019, se estableció la obligación del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid de relacionarse electrónicamente en los procedimientos y solicitudes que realizase en atención a su anterior condición de empleado público. Así, en mayo de 2019 se puso en funcionamiento el Portal del Jubilado, permitiéndose que a partir de dicha fecha se pudieran presentar, con carácter voluntario, las solicitudes de ayudas de acción social, estableciéndose la obligatoriedad de uso de este canal electrónico para el personal jubilado a partir del 1 de enero de 2020.

Junto al Portal, cuando los usuarios se dirigen por correo electrónico a la unidad gestora en demanda de información, suele incluirse siempre que se considera procedente una Guía mediante la que pueden contrastar la información que se les facilita, ampliarla o tenerla a su disposición para futuras consultas.

Esta Guía sirve indirectamente para mejorar la difusión de la información en materia de acción social, ya que además de explicar los beneficios a que puede acceder el personal, se informa sobre otros actos de comunicación reforzada:

- El personal recibe a través de correo electrónico automatizado en la dirección declarada en la solicitud de ayuda, con el carácter de mera comunicación, aviso de que se ha dictado un acto administrativo que le afecta, de modo que pueda realizar las actuaciones que procedan o estime oportuno (entre otros, subsanar los defectos de su solicitud, interponer recurso en vía administrativa o en vía laboral, dependiendo de la naturaleza de su vínculo profesional con la Administración).

  Esta comunicación reforzada es de particular interés para el personal pensionista que opta por la tramitación electrónica, pues de optar por la tramitación en papel, ha de estar atento a la publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) y ejercitar las acciones que procedan en el plazo correspondiente.

- Envío de avisos individualizados a través de SMS a las personas que se han suscrito voluntariamente a este canal de comunicación, de forma que en el momento de la publicación de las resoluciones en el BOAM reciben un mensaje informativo para que acudan a consultar esa publicación en el diario oficial o el aviso enviado a su correo electrónico.

Impacto

El impacto se traduce en un beneficio para el personal usuario ya que permite realizar rápidamente y durante las 24 horas de todos los días del año las gestiones que precisen, evitándose desplazamientos innecesarios; para la organización municipal el impacto también es favorable, al permitir mejorar la prestación de sus servicios en términos de eficacia y eficiencia.

Por lo que se refiere a la evaluación de la actuación, las preguntas y demandas formuladas por las personas destinatarias a través de los distintos canales constituyen una interesante fuente de retroalimentación, lo que permite analizar eventuales defectos o carencias de contenido de interés para la actualización del Portal y para la eventual mejora de la gestión.

Asimismo, en materia de acción social se publican avisos sobre aquellas cuestiones novedosas que puedan afectar al personal jubilado o pensionista.

El uso de este Portal es muy relevante. Por ejemplo, en 2022 se han realizado 78.178 consultas en materia de ayudas sociales y 1.992 solicitudes de cambio de cuenta corriente; 7.343 gestiones en relación con el premio por años de servicio y 6.018 relacionados con nóminas y certificados del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Asimismo, se han atendido 12.907 correos electrónicos y enviado 1.854.671 SMS.

Actores

El diseño del Portal del Jubilado ha sido realizado por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo que se refiere a los contenidos, son responsabilidad de cada dirección general materialmente competente: Dirección General de la Función Pública, Dirección General de Costes y Gestión de Personal, Dirección General de Planificación de Recursos Humanos, así como todos los organismos autónomos, en relación con la acción social correspondiente a su ámbito.

Finalmente, la ayuda a la identificación digital, en los casos necesarios, se presta por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, a través de los canales de Línea Madrid.

Tal y como se ha señalado, el Portal se retroalimenta a través de las preguntas y consultas de los usuarios, siendo además objeto de una actualización permanente.

Todo ello permite afirmar que el diseño y funcionamiento del Portal del Jubilado constituye un ejemplo de gobernanza, al implicar a gran parte de la organización municipal y contar con la participación activa de los usuarios.

Replicabilidad

El contenido del Portal puede servir como ejemplo para que las unidades gestoras de otros ámbitos de actividad pongan a disposición, no sólo del personal, sino de la ciudadanía, instrumentos de comunicación que faciliten el conocimiento de la actividad municipal, añadiendo valor a la aplicación de los recursos públicos.

Esa misma reflexión se puede extrapolar al ámbito del apoyo personalizado al colectivo de personal jubilado. Para ello resulta imprescindible contar con personal que conozca bien los procesos de trabajo y pueda dedicar el tiempo necesario a elaborar los materiales en el soporte que se considere más idóneo.

Asimismo, resulta imprescindible para la replicabilidad en los casos de iniciativas dirigidas al personal jubilado contar con el apoyo de personal que los oriente en el uso de las nuevas tecnologías y en la obtención de alguno de los sistemas de identificación electrónicos, pudiéndose realizar el acceso siempre que se disponga de acceso a Internet a través de un equipo informático de sobremesa, portátil, tablet o teléfono móvil y un sistema de identificación electrónica con los niveles de seguridad exigidos por el Ayuntamiento de Madrid para permitir el acceso al Portal.

Difusión y documentación

La difusión de los contenidos se realiza a través de la página web del Portal del Jubilado

En portada - Portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid

Programa Anual de Patrocinios	
Código identificativo	CBP 39/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos partenariado@madrid.es

Programa Anual de Patrocinios

Descripción

La formulación de un programa anual de patrocinios como conjunto sistematizado de actividades y proyectos municipales patrocinables, ofertados al mercado para su financiación total o parcial mediante patrocinio, es una iniciativa singular dentro de la acción pública. Permite la integración trasversal de acciones de este carácter dentro de la organización municipal y su presentación al mercado de forma unificada y accesible, encuadrando el proceso de concertación público - privada en los valores de igualdad, publicidad y libre concurrencia.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta desde el año 2012 con una norma específica en este ámbito, la Ordenanza Reguladora de los Patrocinios Privados de Actividades Municipales, de 19 de diciembre de 2012, fruto del interés en activar iniciativas de colaboración económica que permitan al Ayuntamiento implementar proyectos y servicios a la ciudadanía con apoyo empresarial. Esta norma prevé expresamente la aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, en el mes de enero de cada año, del Programa Anual de Patrocinios (en adelante, PAP).

El PAP recoge todos los proyectos propuestos por las diferentes unidades del Ayuntamiento, organismos autónomos y sector público municipal susceptibles de ser patrocinados durante el año. El PAP permite a los agentes del mercado (marcas y agencias) localizar las acciones patrocinables y sus interlocutores en un espacio unificado, superando la dispersión y heterogeneidad en los procesos de concertación de patrocinios.

La innovación que la implantación del PAP ha supuesto, permite una gestión integrada del conjunto de acciones, un asesoramiento técnico unificado a las distintas unidades gestoras y una interlocución coordinada con los sectores económicos interesados. Todo ello ha permitido mantener y mejorar las herramientas de trabajo utilizadas, tanto para la elaboración como para la gestión del programa.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas, al permitir al Ayuntamiento implementar proyectos y servicios con el apoyo empresarial.

Implantación y desarrollo

La aprobación de la Ordenanza Reguladora de los Patrocinios Privados de Actividades Municipales, de 19 de diciembre de 2012, abrió el camino a un cambio y a un desarrollo del modelo de patrocinio. La ordenanza prevé la aprobación anual del PAP por parte de la Junta de Gobierno, lo que confiere al proceso el máximo nivel institucional.

En el año 2013 se creó la Comisión Técnica de Patrocinios como órgano trasversal en el Ayuntamiento en materia de patrocinio, que integra a las áreas de gobierno, organismos autónomos y empresas municipales. La creación de la Comisión consolidó el enfoque técnico de los órganos de gestión involucrados en la materia y permitió el desarrollo de nuevas acciones de patrocinio por parte de los distintos órganos de la administración municipal.

El programa incluye en las últimas ediciones en torno al centenar de activos. Se ha procurado disminuir el número de acciones e incrementar la comerciabilidad de las actividades ofertadas al mercado, aplicando baremos técnicos a las actividades propuestas en función de sus características e impacto.

Finalmente, se prevé celebrar un evento público para profesionales de presentación al mercado del conjunto de acciones municipales patrocinables. En tal evento, los gestores del Ayuntamiento Madrid podrán informar a marcas y agencias sobre sus propuestas de colaboración y patrocinio en proyectos municipales estratégicos.

Impacto

Las herramientas de difusión y comunicación implementadas permiten a las unidades gestoras ampliar exponencialmente el ámbito de potenciales interesados en el patrocinio de sus actividades.

La elaboración de las memorias anuales de patrocinios ha permitido contar con datos y hacer un seguimiento y evaluación del trabajo desarrollado anualmente, evaluando las fluctuaciones de la actividad de patrocinio y su vinculación con la evolución económica en general y del sector publicitario en particular.

Los datos económicos anualmente registrados y publicados en las memorias elaboradas permite analizar la actividad de patrocinio en el Ayuntamiento a través de registros verificables y pormenorizados de las distintas áreas, organismos y empresas municipales.

Conforme a la última memoria elaborada en 2021 (MemoriaPatrocinio_2021.pdf (madrid.es) el importe global de patrocinios ascendió a 1.443.318 €, lo que representa un incremento del 158% sobre el dato 2020, cuando la actividad económica estuvo directamente lastrada por la pandemia Covid-19.

Sin embargo, se ha obtenido en 2022 un volumen económico de 630.302€, un 56% inferior al dato registrado en 2021, aunque algo mayor al logrado durante el primer año de la pandemia, 2020, de 559.931€. Si bien el número de empresas y marcas que han colaborado en los diferentes proyectos se ha incrementado en 2022 un 40%, globalmente las cuantías y actividades patrocinadas han sido menores. Debe tenerse en cuenta que el ejercicio 2019 registró aportaciones por importe de 2.204.050 €, siendo por tanto el dato de 2022 un 71% inferior a aquel.

Pese a los resultados expuestos sobre el desarrollo de acciones de patrocinio por la retracción de marcas y empresas, de cara al futuro se entiende que Madrid debe seguir buscando un posicionamiento en el contexto de las grandes ciudades globales que compiten para generar empleo y riqueza, diversificando las formas de colaboración económica para la prestación de servicios, generando beneficios compartidos y ahorros al erario público.

Las dificultades con las que se encuentran los gestores públicos en la captación de patrocinios por las circunstancias y evolución del mercado publicitario, hacen necesario contar con un contrato de apoyo, difusión y comercialización de patrocinios con el objetivo de profesionalizar la oferta y captar entidades y marcas patrocinadoras para las actividades y proyectos municipales patrocinables.

Actores

Los principales actores de esta buena práctica son:

- Los generadores del contenido de acciones y proyectos patrocinables, que son los diferentes órganos y unidades del Ayuntamiento de Madrid que participan y proponen la inclusión en el Programa de proyectos y actividades patrocinables. Para ello son anualmente invitados en el arranque del proceso de elaboración del Programa.
- Las marcas y agencias de publicidad en su conjunto, alineadas con intereses y objetivos municipales que operan en el mercado, que son las destinatarias de la oferta de acciones municipales patrocinables.
- La Oficina de Partenariado y Marca Madrid, así como los interlocutores de cada una de las áreas, organismos o empresas municipales integradas en la Comisión Técnica de Patrocinios, que forman el equipo técnico que valida y propone a la Junta de Gobierno la aprobación del Programa y queda enterado de la Memoria anual de actuaciones en materia de patrocinio en el Ayuntamiento de Madrid.

Replicabilidad

Los agentes, marcas y agencias interesadas, agradecen un punto de interlocución y acceso directo para abordar posibles patrocinios con el Ayuntamiento de Madrid en su conjunto, mecanismo que es claramente replicable a otros ámbitos de la actividad municipal que operan con sectores económicos concretos.

La implementación de una acción de este carácter exige la creación de una estructura municipal técnica y de gestión que desarrolle las tareas de organización, tramitación administrativa y contacto, y preste asistencia a las unidades gestoras.

Es preciso, asimismo, la contratación de apoyo técnico y de servicios de consultorías especializadas en el ámbito de la comercialización y la activación dentro el mercado publicitario, dado que el patrocinio de acciones municipales escapa del marco convencional y requiere una actitud proactiva para culminar acuerdos en un mercado altamente profesionalizado y competitivo.

Difusión y documentación

Toda la información relevante y las actividades y proyectos susceptibles de patrocinio está disponible en la Página Web Municipal:

"Oficina de Partenariado y Marca Madrid".

Programa anual de patrocinios de la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid,

Patrocinio - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Bajo el epígrafe "Patrocina Nuestras Actividades" se encuentra disponible el documento interactivo para la presentación pública de las actividades municipales susceptibles de patrocinio. La finalidad de su diseño ha sido facilitar a posibles empresas y entidades patrocinadoras interesadas el acceso, búsqueda y localización sencilla de las diversas actividades municipales patrocinables.

Sistema de gestión de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 40/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias. Dirección General de Transparencia y Calidad dgtransparencia@madrid.es

Sistema de gestión de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid, comprometido con la mejora de la calidad y transparencia de los servicios públicos, se ha convertido en un referente en el sistema de gestión de las cartas de servicios. Este sistema tiene como principales objetivos ser una herramienta de mejora de la gestión municipal a través del proceso de la mejora continua; ser una herramienta de comunicación bidireccional con la ciudadanía y con los clientes internos de la Administración, que permite conocer de primera mano las necesidades a satisfacer, el impacto de la actuación del Ayuntamiento y las medidas adoptadas sobre su percepción; y ser una herramienta de rendición de cuentas de la Administración hacia los ciudadanos. Esta buena práctica promueve, por tanto, la mejora y simplificación de los procesos internos.

La metodología global del sistema de gestión de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid ha contribuido a convertir a Madrid en un referente en la materia. Las características que hacen tan especial esta metodología son las siguientes:

- La integración perfecta de todo el proceso de creación, desarrollo, evaluación y certificación, ofreciendo a los servicios un acompañamiento desde el primer momento, con la asistencia de personal técnico, que permiten a las unidades adentrarse y evolucionar en el mundo de la gestión de calidad sin que sea una experiencia traumática.
- La implantación de la evaluación interna, que no es habitual en otras instituciones.
- La creación de una aplicación ad-hoc para explotar los datos de compromisos e indicadores.
- Su publicación, que permite que la ciudadanía pueda llegar a sus contenidos desde cualquier punto de partida, ya sea la propia unidad o el área de acción que haya consultado.

Esta metodología se desarrolla a través de unos hitos y documentos, como el taller de inicio de la carta de servicios en el que se realiza la descripción detallada de la metodología. Se emplea una mañana en captar la situación de la unidad y en transmitirle los conocimientos adecuados sobre lo que cabe esperar de la carta de servicios, reduciendo la incertidumbre con múltiples ejemplos. Se crea la unidad organizativa para el proceso de elaboración (grupo de redacción y gestión) y se explican los roles y funciones.

Otras actuaciones que definen esta metodología son la elaboración del Plan de Trabajo, en el que se plasman los objetivos y el cronograma; el Documento de Áreas de Mejora, cuyo objeto es determinar las áreas en las que la mejora es más necesaria; el análisis y definición de los procesos y del mapa de procesos de la unidad; el establecimiento de indicadores, para valorar si se están prestando los servicios de una forma adecuada y para fijar estándares mínimos a alcanzar; la valoración de consistencia de la carta y de su metodología de evaluación y la metodología del proceso de certificación, en la que la institución certificadora valida la adecuación a la norma UNE 93.200, aportando nuevas ideas sobre cómo se podría mejorar en la gestión de las unidades.

Implantación y desarrollo

La metodología del sistema de gestión de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid comenzó a desarrollarse en 2004, con los primeros talleres municipales en la materia. El Ayuntamiento de Madrid, a través del Decreto de 15 de noviembre de 2005 del Alcalde, reguló el Sistema de Cartas de Servicios municipal colocándose a la vanguardia del país en la materia, al adaptar y traducir las ideas europeas sobre la gestión de instituciones y empresas a nuestra administración.

El actual Sistema de Cartas de Servicios ha ido desarrollándose y desplegándose a lo largo de los últimos años a través, entre otras, de las siguientes actuaciones:

- Implantación del proyecto, mediante la elaboración y aprobación de cartas de servicios y evaluación anual de las mismas: se elaboró el programa y documentación del taller de formación y los modelos a utilizar (desde septiembre de 2005).
- Inclusión del curso sobre cartas de servicios en el Plan de Formación de los empleados municipales (desde 2006).
- Integración del Sistema de Cartas de Servicios en el Observatorio de la Ciudad (febrero-junio 2006).
- Inserción del Sistema de Cartas de Servicios en el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (desde mayo 2007).
- Selección de indicadores relativos a las cartas de servicios en los Sistemas de Gestión Estratégica y Gestión Operativa (desde 2007).
- Definición, diseño, desarrollo y publicación del sitio web de las cartas de servicios (2007-2008).
- Celebración de las Jornadas Anuales de Cartas de Servicios (desde 2008).
- Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios (desde 2008, con carácter anual).
- Aprobación de una nueva normativa: Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Integración de la página web de las cartas de servicios en la página web del Observatorio de la Ciudad (junio 2010).
- Integración de la página web de las cartas de servicios en el Portal de Transparencia (diciembre 2012).
- Participación en el equipo técnico de cartas de servicios de la Red Interadministrativa de Calidad de los Servicios Públicos (AEVAL) en 2014.
- Auditoría y certificación del Sistema de Cartas de Servicios y de las cartas de servicio conforme Norma UNE 93200 (desde 2014 con carácter anual).
- Creación y publicación de las cartas de servicios en formato interactivo de libre acceso (2021-2022).
- Desarrollo de la nueva aplicación de evaluación y calidad (2022-2023).

Impacto

La implantación del Sistema de Cartas de Servicios ha tenido un impacto muy positivo en la organización municipal a lo largo de los años.

Son más de 70 unidades las que han optado por este modelo de gestión en el que no solo se mide lo que se hace, sino que además se ofrece la información de una forma transparente a la ciudadanía, comprometiéndose al cumplimiento de unos estándares mínimos. A través de las áreas de mejora que se plantean cada año se trabaja por hacer las cosas cada vez mejor.

Tras el análisis inicial y periódico, se detectan las áreas de mejora, siendo ésta la potencia principal del sistema. Así, cada año, se asumen e implantan, en total, más de 170 medidas de mejora. Algo que supera lo que es simplemente cumplir con las tareas del día a día.

La metodología ha sido desarrollada por la Dirección General de Transparencia y Calidad, que realiza un trabajo de revisión continua, armonizando todo el proceso. Los mejores indicadores de su impacto son:

- Las unidades siguen trabajando con ese modelo de gestión. En este sentido el 100 % se evalúan cada año de forma rigurosa, no limitándose a la mera creación de la carta.
- Aun no siendo obligatorio, se facilita con la metodología que puedan acreditar públicamente su calidad. El porcentaje de unidades que se certifican con éxito al primer intento es del 100%.
- La metodología está perfectamente adaptada a ellos, genera satisfacción en las unidades y facilita el desarrollo de su trabajo. La valoración media de la labor de acompañamiento del personal de la Dirección General de Transparencia y Calidad durante todo el proceso de elaboración de las cartas supera el 8,5 sobre 10 y esa misma valoración sobre la primera jornada de taller, piedra angular del resto del proceso, es igualmente superior al 8,8 sobre un total de 10.
- La metodología ha propiciado que el sistema esté presente en todas las instancias del Ayuntamiento, al tener presencia en el 100 % de las áreas de acción municipales publicitadas.

Actores

El órgano encargado de la implantación de la metodología global del sistema de gestión de las cartas de servicios es la Dirección General de Transparencia y Calidad, en la que hay un servicio específico en esta materia.

Junto a la organización estructurada formal del servicio y sus departamentos, existe otra paralela que es la del grupo de evaluadores y técnicos de acompañamiento de las cartas. Como peculiaridad de esa estructura de apoyo a las cartas, cada cierto tiempo se produce la rotación de los técnicos asignados, de tal forma que todos vayan conociendo la realidad municipal. Este aspecto es completamente esencial, toda vez que enriquece el proceso y la experiencia de los técnicos. Además, aporta visiones diferentes sobre problemas comunes.

Por otro lado, en todos los procesos de desarrollo de las cartas de servicio, está presente la participación ciudadana. Se contacta con una muestra de la ciudadanía afectada para recabar información sobre diversos aspectos, tales como la adecuación de los servicios que se prestan a lo que ellos esperan del Ayuntamiento, la claridad con la que el Ayuntamiento lo comunica, o cualquier otra consideración que permita determinar la idoneidad del trabajo de los servicios municipales.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en cualquier otra Administración pública, o incluso en cualquier institución o empresa.

Se trata del desarrollo de una metodología en la que se cuenta en todas sus fases, desde su diseño, con todas las partes afectadas: ciudadanía, otras unidades municipales u otras instituciones y en la que constantemente se apuesta por la mejora y la superación.

Desde el punto de vista municipal, se podría utilizar en cualquier plan de desarrollo de procesos, de armonización de formas de trabajar entre unidades, o para homogeneizar la forma de trabajar entre los distritos de la ciudad.

En lo referente a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, es necesario la dedicación de recursos humanos, a los que previamente habría que dar formación sobre esta forma de trabajar, que está orientada al trabajo en equipo y al desarrollo de proyectos, con plazos concretos y objetivos claros.

Es imprescindible la implicación de la cúpula directiva, para que se dediquen los recursos adecuados, tanto humanos como informáticos.

Por otra parte, precisa de la creación de un sistema de explotación de los datos, siendo también necesario potenciar la publicidad de las cartas y mantener la información actualizada.

Difusión y documentación

Esta metodología puede consultarse en el siguiente enlace de la Página Web Municipal:

Concepto y elaboración - Ayuntamiento de Madrid

Asimismo, puede accederse a todas las cartas de servicio publicadas a través de un mapa interactivo por áreas de acción en la Página Web Municipal:

Mapa de cartas de servicios - Ayuntamiento de Madrid

Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil	
Código identificativo	CBP 41/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa /Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de SAMUR-Protección Civil sgsamurpc@madrid.es

Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Descripción

Conocer la calidad percibida y el grado de satisfacción de los pacientes asistidos por SAMUR-Protección Civil es fundamental para identificar posibles necesidades, problemas y oportunidades de mejora en la atención sanitaria prestada por este servicio.

Por ello, el Ayuntamiento de Madrid, a través de SAMUR-Protección Civil, ha implementado un nuevo sistema de recogida de información y comunicación precoz sobre la calidad percibida por el usuario en la atención recibida, que permite la participación e implicación de los ciudadanos a tiempo real en la mejora continua de este servicio de emergencias extrahospitalario.

En este sentido, se ha llevado a cabo una modificación en la estrategia histórica de recogida de la percepción de los ciudadanos atendidos, pasando de modelo de muestreo aleatorio de casos seleccionados y contactados tras 1 mes de la asistencia, a la utilización de un sistema universal de envío de la encuesta mediante SMS al teléfono del demandante del servicio o del paciente atendido, en los momentos posteriores a la asistencia sanitaria. Esta encuesta está traducida a varios idiomas para que pueda ser cumplimentada por personas atendidas de otras nacionalidades.

El conocimiento precoz de las percepciones de los usuarios del servicio de SAMUR- Protección Civil permite al Ayuntamiento detectar los aspectos que generan insatisfacción, así como los atributos de calidad que generan satisfacción y que deben ser valores del servicio a mantener y consolidar.

Estos datos sobre la calidad percibida en cada caso concreto se trasladan a los intervinientes con el fin de que se involucren en el proceso de mejora en futuros casos.

Los objetivos de esta buena práctica son aumentar la participación de los ciudadanos en el diseño del proceso asistencial y su control de calidad, a través de la incorporación de sus valoraciones sobre la asistencia recibida y aumentar la implicación de los intervinientes en la mejora del proceso asistencial tras el conocimiento de la satisfacción de los usuarios.

Esta buena práctica promueve la mejora y simplificación de los procesos internos, al permitir obtener datos de la calidad percibida por los usuarios del servicio SAMUR- Protección Civil sobre la atención recibida, lo que se traducirá en una adaptación de los procedimientos para mejorar la calidad asistencial.

Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Implantación y desarrollo

Para la implantación de esta práctica se desarrollaron las siguientes actuaciones:

- Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción precedentes, con el objeto de optimizar el diseño y el rendimiento de la encuesta.
- Diseño de las encuestas en nueva plataforma online.
- Prueba piloto de encuesta de pacientes, con los casos atendidos en 15 días de noviembre para puesta en marcha en 2021.
- Encuesta de pacientes 2021 (desde 15 de febrero hasta la actualidad).
- Comunicación a los profesionales sobre las nuevas encuestas y el procedimiento de envío de las respuestas a cada interviniente.
- Estudio semestral de las respuestas a las encuestas, y envío de estas a los intervinientes para su análisis y realización de un informe sobre su opinión para poner en contexto lo ocurrido (aquellas que han supuesto insatisfacción por parte del usuario).
- Selección de casos que no cumplen con los estándares de calidad establecidos en el sistema de gestión de calidad de SAMUR-Protección Civil, que serán valorados como no conformidades del sistema, y analizados para determinar los factores implicados.
- Incorporación del análisis en las entradas del proceso de asistencia sanitaria (aprovechamiento del conocimiento colectivo) y otros.
- De forma secundaria, la implementación de medidas para minorar el efecto de los factores implicados en la insatisfacción de los usuarios como, por ejemplo, la realización de acciones formativas sobre competencias sociales o humanización.
- Análisis de la encuesta de 2022 en enero de 2023 obteniendo indicadores clave de la organización relativos a percepción de calidad recibida.
- Modificación de formato de encuesta para optimizar la respuesta ampliando el alcance (traducción a otros idiomas).

Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Impacto

Aproximadamente un 4,5% de la población de la ciudad de Madrid es atendida por SAMUR-Protección civil. El 91.6% de los pacientes atendidos aportan su teléfono móvil para su posterior contacto. En el estudio piloto el porcentaje de contestación fue del 35% y en la encuesta del 2021 el porcentaje de contestación subió al 38%.

Los datos de participación son muy buenos ya que se trata de una actividad voluntaria realizada en un periodo de vulnerabilidad de las personas recientemente atendidas y con, posiblemente, poca disponibilidad o ganas tras una emergencia.

Los pacientes han sido segmentados por género, edad, tipo de acceso y otras circunstancias del caso atendido, permitiendo dirigir el servicio a las expectativas no cubiertas de segmentos concretos.

El cambio en la forma de realizar las encuestas ha sido entendido, por toda la organización, como una necesidad de adaptarse a los nuevos tiempos. La integración de los profesionales al sistema ha sido muy buena, así como la necesidad de realizar esta actividad de forma continuada para garantizar el proceso. Ha supuesto un grado más de madurez en la cultura de calidad y de seguridad de los pacientes.

Con respecto a la participación e implicación de los profesionales (octubre a diciembre 2021):

- Encuestas con comentarios para la mejora a analizar: 154 (un 60% relativos a la percepción excesiva de tiempos, y un 40% relacionados con la calidad asistencial y el trato que perciben, telefónico o en la atención sanitaria).
- Envío de comentarios a los sanitarios intervinientes tras selección: 42
- Respuesta de los intervinientes mediante informe para contextualizar la situación que ha generado la insatisfacción: 40, en 3 casos se consideró que había habido una “no conformidad”.
- Revisión de grabaciones y análisis de las llamadas con el personal de Central: 20. En esta fase, se analizan las llamadas que hayan podido generar una insatisfacción al paciente que ha llamado él mismo (contenido de la comunicación) y que hayan sido reflejadas en la encuesta como comentario para la mejora.

En 2022, la encuesta ha seguido realizándose, obteniendo los siguientes datos:

Total, de respuestas obtenidas: 9.684 respuestas

- Contestan completamente al cuestionario: 74 % (7.161)
- Porcentaje de respuesta sobre el total de encuestas enviadas: 47 % (en 2021: 33%)
- Se reciben 2548 comentarios libres que condicionaron el estudio de 60 de ellos por insatisfacción o queja con la asistencia recibida. El resto muestran comentarios con alto nivel de satisfacción.
- De estos 60 casos se solicita informe a los intervinientes para contextualizar la situación que ha condicionado la insatisfacción. En 10 de los casos se consideró que había habido una “no conformidad”.

Actores

Los actores que intervienen en esta buena práctica son:

- Profesionales sanitarios asistenciales del servicio SAMUR- Protección Civil.
- Personal de la Dirección General de Emergencias y Protección Civil con funciones en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información.
- Personal al servicio de la Dirección General de Calidad y Transparencia.
- Los destinatarios de la asistencia sanitaria que cumplimentan las encuestas.

Replicabilidad

Esta práctica puede ser fácilmente replicada en otras organizaciones públicas y privadas dedicadas a servicio y atención de usuarios, siempre y cuando se cuente con datos de contacto para la realización de estudios de percepción sobre la asistencia prestada y se cuente con autorización para su uso.

Habría que contar con la adaptación necesaria de cada servicio desde el punto de vista tecnológico.

Respecto al objetivo de implicación de profesional, se exige un desarrollo del sistema de gestión y de los procesos de evaluación de las organizaciones más evolucionado y, por tanto, más difícil de ser replicado.

En cuanto a los recursos necesarios para la puesta en marcha de la buena práctica se, requiere:

- Herramientas tecnológicas y plataforma de encuestas https://app.encuesta.com/, en la que se ha generado un cuestionario por parte de SAMUR-Protección civil con la siguiente funcionalidad. A través de una plataforma de envío de SMS del Ayuntamiento de Madrid se envía un enlace al cuestionario web a los pacientes que han sido atendidos por SAMUR-Protección civil. También se requiere el uso de los canales de comunicación de la red propia de la organización.
- Recursos humanos del servicio de SAMUR- Protección Civil.
- Recursos presupuestarios que ascienden a 1.089 €, como coste de la plataforma de uso compartido para todo el Ayuntamiento.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico que se encargue de la recogida y registro de los datos iniciales, así como el análisis y tratamiento de los datos para posteriormente dar la retroalimentación a los intervinientes.

Calidad percibida por los usuarios del SAMUR- Protección Civil

Difusión y documentación

Los resultados de la encuesta se publican en la Página Web Municipal:

2021_053_ESU. Informe Anual de Satisfacción de personas usuarias. Calidad Percibida en relación a la asistencia. SAMUR-Protección Civil 2021 - Ayuntamiento de Madrid

La práctica queda consolidada en los procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiental del Servicio:

- Tablón de anuncio del servicio.
- En los cursos de formación continuada del servicio.
- Jornadas, actos institucionales
- Web SAMUR-Protección civil SAMUR - Protección Civil - Ayuntamiento de Madrid
- en SAMUR - Protección Civil - Satisfacción de Pacientes - Calidad asistencial - Ayuntamiento de Madrid

La buena práctica fue presentada en el año 2021 a la XIV edición del Premio Ciudadanía, promovido por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos	
Código identificativo	CBP 43/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada dgmayores@madrid.es

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Descripción

La opinión de las personas mayores, tanto si son usuarias de los servicios municipales, como si no lo son, y de las personas que más directamente están en contacto con ellas, como familiares y cuidadores, es una fuente inestimable de información para el Ayuntamiento de Madrid, que permite conocer la calidad de los servicios en todas sus vertientes y mejorarlos y, con ello, la calidad de vida de quienes los están utilizando o puedan en un futuro utilizarlos.

El fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos se enmarca en el Plan de Acción 2021-2023 Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores, y más concretamente en el Ámbito Estratégico 1 del Plan: "Entorno cívico y social: una ciudad para todas las edades".

En particular, se concreta en la acción AE1.15, que contempla expresamente esta buena práctica identificando como actuaciones a desarrollar, la realización de encuestas de satisfacción sobre los servicios y programas, así como la aplicación de técnicas cualitativas a través de grupos focales y de discusión con personas mayores y cuidadoras para evaluar los servicios.

A través de esta buena práctica, el Ayuntamiento de Madrid promueve la participación ciudadana en las políticas públicas, con estos objetivos:

- Mejorar la calidad de los servicios de atención a personas mayores.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios y sus familias, en relación a los servicios recibidos.
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Implantación y desarrollo

Desde el año 2004, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Plan de Calidad cuyo objetivo es poner en marcha un conjunto de iniciativas encaminadas a implantar un nuevo modelo de organización más transparente e innovador, que asegure la eficacia y eficiencia en la gestión municipal y que esté orientado a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Este reto ha obligado a la organización municipal a introducir cambios en la gestión y, más concretamente, a analizar, medir y revisar de manera continua los servicios prestados, así como la opinión que de estos tiene la ciudadanía, dentro de la cultura de las buenas prácticas. Además, este programa se concibe como el marco común de referencia que guía y aúna los criterios de actuación basados en la evaluación para una mejora continua de todas aquellas iniciativas, presentes y futuras, que desde las distintas unidades de la organización municipal se desarrollan en materia de calidad, mejora e innovación.

En el año 2007, la dirección general competente en materia de mayores inició la evaluación y medición de algunos de los servicios prestados a las personas mayores; siendo en el año 2009 cuando esta evaluación se comienza a realizar de manera sistemática en cada uno de ellos, con la finalidad de lograr unos estándares de calidad, consensuados previamente, para que los recursos se adapten a las necesidades de las personas mayores.

Durante 2009-2021 se han realizado 59.558 encuestas a personas usuarias mayores y a sus familias, que han aportado 17.724 sugerencias.

Aparte de las encuestas, a lo largo de estos años se han utilizado otras técnicas que han ayudado a implementar mejoras dentro de los programas y servicios, como es el caso de:

- Grupos focales: se han realizado más de 40, en los que han participado usuarios de los servicios, cuidadores, personas mayores, entidades, asociaciones y profesionales expertos en diversas materias. Los ejes temáticos tratados en estos grupos han sido la coordinación sociosanitaria, el modelo de Centros Municipales de Mayores, Ciudades Amigables con las personas mayores, Edadismo, cuidado de personas dependientes, Consejo Sectorial de Personas Mayores, Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, y maltrato y atención centrada en la persona, entre otros.
- Grupos de mejora: se han realizado más de 20 grupos de mejora para la evaluación de los distintos procesos gestores y calidad del servicio final que obtiene el usuario, y la propuesta de acciones de mejora para proporcionar una cobertura óptima a las necesidades de cada persona. En ellos han participado técnicos municipales de los diferentes distritos y del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Se han tratado temas como la calidad, servicios de teleasistencia domiciliaria, lavandería, productos de apoyo, Centros Municipales de Mayores, brecha digital, LGTBI, violencia de género, intergeneracional, Programa de Ejercicio al Aire libre, Cuidar a Quienes Cuidan...
- Entrevistas a personas expertas, que permitieron elaborar el diagnóstico del Plan de Ciudades con la mayor pluralidad de voces y con la mayor calidad posible.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Impacto

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con varios servicios de apoyo a las personas mayores en el domicilio. Entre estos servicios destaca el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) y los Centros de Día. Además de estos servicios, el Ayuntamiento ofrece el Servicio de Productos de Apoyo, Comidas a Domicilio, Servicio de lavandería, Respiro Familiar y el programa "Cuidar a Quienes Cuidan", contando también con otros servicios que promueven el envejecimiento activo, como los Centros Municipales de Mayores, fisioterapia preventiva y ejercicio al aire libre.

Todos estos servicios han sido evaluados en diferentes ocasiones. La evaluación se ha centrado en recoger la opinión de las personas usuarias y de las personas que les cuidan, así como sus sugerencias, tanto a través de encuestas de opinión como de grupos focales o de discusión. Esto ha permitido a la organización municipal tomar conciencia de las necesidades de las personas mayores.

A su vez, las evaluaciones permiten al Ayuntamiento, de manera ágil y rápida, ver cómo van respondiendo los usuarios y/o cuidadores de los diferentes servicios a las modificaciones que sobre ellos se realizan a partir de estas evaluaciones.

Además de las opiniones de las personas usuarias, se hacen otros tipos de estudios de evaluación, sobre todo cuando se trata de programas de nueva implantación.

Es importante destacar el hecho de que incluir las opiniones de las personas mayores en relación a los diferentes servicios, hace que sientan que su opinión importa, algo que ha repercutido en el aumento de las sugerencias por parte de las personas mayores. En este sentido, como ejemplo se puede observar que en el servicio de TAD se ha pasado de un 7% de ratio de sugerencias a un 12,5 % en 2022. En el caso del SAD, se ha pasado de un 26% a un 42,9%. Esto sucede en todos los servicios.

En general podemos afirmar que los servicios específicos para personas mayores están bien valorados.

En otras ocasiones, la modificación pasa por la posibilidad de cambiar los criterios técnicos de un contrato. Un ejemplo de esto es el horario de los Centros de Día. En las encuestas de satisfacción, este aspecto era una de las cuestiones que siempre aparecía en los primeros puestos a mejorar y así se reflejaba en los estudios anuales. Los usuarios pedían mayor flexibilidad en el horario de llegada y salida del centro, por lo que, en los nuevos contratos, puestos en marcha a lo largo del año 2018, se estableció una mayor flexibilidad. Esto se ha visto reflejado en los resultados de las encuestas ya que pasó de ser la segunda sugerencia de mejora planteada en todos los años previos a 2019 reflejando insatisfacción, a ser en este año un aspecto valorado con satisfacción y alta incidencia sobre la valoración global. Posteriormente, en los años 2021 y 2022 se mantiene con un aspecto valorado con satisfacción, pero cuya incidencia en la valoración global es relativamente baja. Pasa de un elemento de prioridad o alta inversión a ser algo de bajo mantenimiento, según la matriz estratégica.

A veces se trata de cuestiones más transversales, como ocurre con la soledad. La realidad y las opiniones de las personas cuidadoras tienen gran relevancia para planificar acciones que incidan en una mejora en la calidad de vida de quienes proporcionan y quienes reciben los cuidados.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Actores

La implementación de esta buena práctica se ha realizado por el personal de la Dirección General de Mayores.

No obstante, ha sido necesario contratar una empresa externa, dado el enorme crecimiento experimentado, tanto en servicios como en centros, que ha generado gran complejidad en el control de la prestación de los mismos.

La participación ciudadana en el proceso de revisión de los servicios es primordial, ya que su opinión sobre la prestación de los mismos a través de las encuestas o de los grupos de opinión es un pilar fundamental en el establecimiento de áreas de mejora.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales.

Para su implementación es necesario disponer de herramientas de control de calidad de los servicios, siendo aconsejable realizar la evaluación de los servicios con carácter anual.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su desarrollo, se precisan recursos humanos especializados, por lo que además de los profesionales de la Dirección General de Mayores, se ha requerido de profesionales de una entidad externa especializada en el control de calidad.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son necesarios para diseñar y poner en marcha mejoras de los servicios prestados a la ciudadanía.

Fomento de la participación de las personas mayores en la evaluación de los servicios dirigidos a ellos

Difusión y documentación

Página Web Municipal:

Informe Técnico de Calidad de los Servicios para Mayores (madrid.es)

Cohesión Social y Servicios Sociales - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca	
Código identificativo	CBP 45/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Organización administrativa
Órgano responsable	Distrito de Salamanca Coordinación del distrito socisalamanca@madrid.es

Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha en el distrito de Salamanca un mecanismo pionero y propio para la adecuada detección, canalización y derivación de mayores vulnerables y mayores en situación de soledad no deseada o vulnerabilidad al centro de servicios sociales y al proyecto SENES, proyecto para mejorar la calidad de vida de las personas mayores del distrito de Salamanca

Este mecanismo supera los protocolos actuales, aunando en un solo procedimiento la colaboración y cooperación de todos los actores implicados en la detección de mayores vulnerables, incluyendo también a asociaciones y vecindario. Se compone de tres elementos, una mesa de coordinación, un protocolo de detección y una campaña de formación y difusión.

- Mesa de coordinación: se desarrollan dos mesas de coordinación anuales, presididas por el concejal presidente del distrito. Esta mesa está formada por miembros de la junta municipal del distrito, la coordinadora del proyecto SENES, policía nacional y local, trabajadoras sociales de los centros de salud de la Comunidad de Madrid ubicados en el distrito y del Centro de Madrid Salud Municipal, bomberos, colegio de farmacéuticos y entidades como Cáritas o Nadie Solo. En estas mesas se analizan las demandas, necesidades, objetivos, situación actual y las novedades de cada recurso.
- Protocolo de detección de mayores vulnerables: el objetivo general del protocolo es garantizar una adecuada detección y coordinación para la intervención eficaz de los recursos actuantes en el distrito, en aquellas situaciones de vulnerabilidad en personas mayores de 65 años. Como objetivos específicos, el protocolo persigue detectar correctamente una situación de vulnerabilidad para iniciar un proceso de atención con la persona y asignar y derivar correctamente, según la gravedad del caso, al recurso más adecuado. El protocolo tiene un logotipo propio, que consiste en un búho o lechuza como símbolo de “estar pendiente de” para identificar a mayores que puedan precisar apoyo y que se incluye en todas las campañas de difusión que se realizan. También se pone a disposición un número de teléfono atendido por una psicóloga para canalizar las demandas.
- Formación y difusión del protocolo: a lo largo del año se llevan a cabo año varias sesiones de formación a nuevos agentes de la policía municipal y a voluntarios de las parroquias de Cáritas para que sean capaces de detectar a cualquier posible receptor del protocolo y sepan donde comunicar la situación detectada. La formación es impartida por personal del distrito (psicóloga del proyecto de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES, y por trabajadoras sociales del centro de servicios sociales del distrito). Por otra parte, con el objeto de dar difusión, se distribuye cartelería por farmacias, comercios y edificios, realizándose también varias campañas al año por el buen trato de las personas mayores.

Esta buena práctica promueve la búsqueda de sinergias con organizaciones públicas y privadas para asegurar una rápida detección de los mayores vulnerables.

Protocolo de detección de mayores vulnerables. Mesa de Soledad no Deseada del Distrito de Salamanca

Implantación y desarrollo

El distrito de Salamanca detectó que, en algunas ocasiones, los mayores que se atienden en el centro de servicios sociales en situación de soledad, aislamiento y vulnerabilidad llegaban en un estado de gran deterioro y con pocas posibilidades de intervención, quedando solo como alternativa la gestión de procedimientos de internamiento no voluntario o las comunicaciones a la Fiscalía.

Además, se detectó que existe un número importante de mayores en situación de soledad que no acuden a los servicios sociales. Todo esto se vio agravado a raíz de la pandemia del COVID-19 y el confinamiento durante el estado de alarma, que provocó un empeoramiento de las situaciones de mayores solos o vulnerables.

Los canales de acceso y derivación ordinarios al centro de servicios sociales se mostraron insuficientes, siendo necesario dar un paso más implicando a toda la sociedad, no solo a las Administraciones públicas.

Por ello, en mayo del año 2020, precipitado por la urgencia de la situación, el distrito de Salamanca puso en marcha las mesas de coordinación, inicialmente llamadas Mesas de Crisis y actualmente Mesas de Soledad no Deseada. Las mesas de coordinación están presididas por el concejal del distrito y tienen el objetivo de actualizar e intercambiar información e implicar activamente a todas las partes intervinientes. Las reuniones se llevan a cabo en la propia junta municipal de distrito y se realizan dos veces al año, en marzo y en octubre.

De estas mesas surgió la necesidad de elaborar un protocolo de detección, eligiéndose un logotipo que representara a la mesa y a todas las actuaciones que se lleven a cabo en este campo concreto. Se puso a disposición además un número de teléfono (el de proyecto SENES) para poder comunicar cualquier situación de mayor de 65 años vulnerable o solo.

El siguiente paso en la implantación de esta buena práctica fue la difusión del protocolo entre otros recursos y servicios de cercanía, la formación a agentes y voluntarios y la realización de campañas de buen trato.

Impacto

La puesta en marcha de estas mesas y la aprobación del protocolo ha permitido recibir un número importante de mayores vulnerables. Al año se atienden, a raíz del protocolo, una media de 100 mayores.

Esta buena práctica ha permitido mejorar la atención posterior de los mayores, canalizar adecuadamente la demanda y hacer un cribado inicial de los casos para darles la prioridad que precisen.

El impacto es beneficioso no solo para la población mayor del distrito de Salamanca, sino también para los profesionales de servicios sociales y de otros recursos toda vez que, al tener unos protocolos sencillos y concretos, ganan confianza en su intervención y se rebaja el estrés y ansiedad que supone atender a mayores vulnerables. También es beneficioso para los vecinos del distrito que saben cómo actuar si sospechan que su vecino o amigo puede estar en situación de vulnerabilidad.

Mediante la flexibilización del canal de contacto con Servicios Sociales en lo relativo a la atención a los mayores de 65, se consigue facilitar y dar accesibilidad en los servicios y recursos públicos disponibles de manera inmediata.

No sólo impacta en la mejora de la accesibilidad para cualquier persona mayor que necesite apoyos en su barrio, sino también para la ciudadanía y, por supuesto, como referencia para las personas que trabajan en el distrito y detectan esta necesidad, ya que también se escucha y recomienda cómo actuar o se facilita información de los recursos adecuados para cada situación concreta.

Con la puesta en marcha de esta nueva práctica, se ha atendido a 104 personas en el año 2020, a 93 mayores en el año 2021 y en el año 2022 a 107 mayores.

Actores

Personal de la Junta Municipal de Distrito y personal del proyecto de los servicios sociales de mejora de la calidad de vida de personas mayores, SENES.

Una vez superada la crisis ocasionada por la pandemia y detectando la necesidad de participación de otras entidades que estaban dando debida respuesta a las necesidades en el territorio, se valora la ampliación de la mesa a todas aquellas entidades que actúan con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas mayores y que están implicadas en su cotidianidad como son Cáritas, parroquias de la zona, colegios profesionales de administradores de fincas, asociaciones de vecinos o farmacias que participan ya de la vida de muchas personas mayores del distrito.

El papel de los actores implicados es detectar personas mayores en situación de soledad o aislamiento para poder canalizarlos adecuadamente a los Servicios Sociales para su valoración e intervención.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en el resto de distritos del Ayuntamiento de Madrid, así como en otras Administraciones públicas locales.

Si bien existen protocolos de detección de mayores vulnerables y cooperación con policía y centros de salud, no existe un único protocolo que incluya a todos los agentes implicados.

Los medios materiales, técnicos y profesionales necesarios son los propios responsables de cada entidad o servicio público o privado y en especial un profesional de referencia que sea el que plasme por escrito el protocolo con las aportaciones de todos los miembros.

Para que el protocolo perdure en el tiempo es necesario mantener las mesas de coordinación de profesionales para mantener y actualizar toda la información.

Difusión y documentación

Cartel-Buen-Trato-Personas-Mayores-Proyecto-SENES.pdf (proyectosenes.org)

Proyecto SENES > CONÓCENOS

Proyecto SENES > COLABORA

Logotipo propio.

3. Gobernanza, Administración y normativa

3.3. Marco normativo

Huella normativa	
Código identificativo	CBP 48/2023
Categoría	Gobernanza, administración y normativa / Marco normativo
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Transparencia y Calidad dgtransparencia@madrid.es

Huella normativa

Descripción

La transparencia en el proceso de elaboración de las normas es una exigencia que viene impuesta tanto a nivel europeo, como a nivel estatal y autonómico. En este sentido, las instituciones europeas y la Administración estatal y autonómica vienen remarcando la importancia de una mayor información sobre el proceso normativo, potenciando el acceso de los ciudadanos a los procesos de consulta pública.

En el ámbito del Ayuntamiento de Madrid, la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016, recoge la obligación de publicación del texto consolidado de las ordenanzas, reglamentos y otras disposiciones del Ayuntamiento de Madrid, así como de las iniciativas para la aprobación de normativa municipal, la respuesta a las alegaciones efectuadas durante el trámite de información pública y cuantos informes preceptivos hayan sido emitidos durante el procedimiento de elaboración.

La "huella normativa" está vinculada al proceso de elaboración de las normas municipales y muestra los trámites y documentos relevantes que se van generando en dicho proceso. La tramitación tipo de un texto normativo supone tres fases: realización de una consulta pública, aprobación del proyecto por la Junta de Gobierno y aprobación de la norma por el Pleno del Ayuntamiento. Cada una de estas fases va dejando una "huella" documental que es objeto de publicación en el Portal de Transparencia.

Con la implantación de la Huella Normativa, el Ayuntamiento de Madrid, ha ido un paso más en dicha transparencia, al articular e integrar la información del proceso normativo en el Portal de Transparencia. De esta forma, el ciudadano pueda llegar a la comprensión de las diferentes fases o hitos que integran el proceso normativo de cada ordenanza o reglamento, así como a conocer todos los informes, alegaciones, enmiendas y publicaciones que se han producido en cada uno de los trámites de este proceso, facilitando también los correspondientes enlaces a memorias, informes, resoluciones o publicaciones. De este modo, se asegura un acceso completo e íntegro a todo el proceso normativo.

Esta buena práctica promueve, por tanto, el conocimiento y la accesibilidad del ordenamiento jurídico municipal, al incrementar la transparencia y la trazabilidad del proceso normativo, exponiendo de forma clara, accesible y comprensible para el ciudadano, todos los trámites y documentos relevantes que componen el proceso normativo, incluida la consulta pública previa, la aprobación del proyecto por la Junta de Gobierno y la aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento. A través de la huella normativa se visibiliza en definitiva el camino que ha seguido una norma hasta su aprobación.

Huella normativa

Implantación y desarrollo

La huella normativa empezó a publicarse en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid en el año 2016, con la publicación en mayo de ese año de una modificación de la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de Madrid de 26 de septiembre de 2005, actualmente derogada. Esta primera huella, sirvió de prueba "piloto", que culminó con la publicación de la huella normativa de la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, aprobada el 27 de julio de 2016.

El Ayuntamiento de Madrid fue pionero en la publicación de la "huella normativa", término que se institucionalizó en el Portal de Transparencia, y que se ha replicado posteriormente con distinta o igual denominación en otras Administraciones públicas y en otras normativas posteriores como la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia de la Comunidad de Madrid.

Cada huella normativa contiene todo el proceso agrupado según la fase de tramitación, incluyendo informes y propuestas, así como otros documentos que puedan generarse y resulten de interés para la interpretación y seguimiento. Igualmente, atendiendo a criterios de reutilización, se enlaza con las publicaciones en boletines oficiales del Ayuntamiento y de la Comunidad de Madrid, con las sesiones del Pleno y sus Comisiones, o con la participación ciudadana en la consulta pública.

Para llevar a cabo esta labor se partió del análisis detallado del proceso de tramitación de una norma, y se estableció qué información debía publicarse y cómo debía realizarse dicha publicación. Se elaboraron unos documentos que plasmaron de forma gráfica las fases y elementos de la Huella.

Posteriormente, el 14 de mayo de 2020, la Junta de Gobierno aprobó las Directrices del Expediente Normativo, que determinaron la documentación que debe formar parte del expediente normativo, y los órganos encargados de su formación y de la remisión de los documentos que lo integran para su publicación en la Huella Normativa del Portal de Transparencia.

La Huella Normativa incorpora también el enlace al texto definitivo de la norma en la base de datos de normativa municipal, Cibelex. De forma recíproca, desde Cibelex y bajo la denominación de "expediente normativo" se enlaza con la Huella Normativa del Portal de Transparencia. Igualmente, cada huella se encuentra enlazada con el Plan Normativo en el que se haya incluido.

La información sobre los procesos normativos, se publica también trimestralmente en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid recogiendo los datos identificativos, situación y url de la huella y fechas de cada una de las fases realizadas.

Actualmente, la gestión y publicación se realiza por la Dirección General de Transparencia y Calidad. Las secretarías generales técnicas de las áreas de gobierno remiten la información mediante un formulario electrónico disponible en la intranet en el que especifican los datos pertinentes según la fase de tramitación y adjuntan los ficheros que se deben publicar.

Huella normativa

Impacto

La implantación de la huella normativa ha significado una clara mejora de la transparencia y trazabilidad del proceso normativo. En particular, los efectos positivos que ha generado han sido:

- Facilitar la homogeneidad de la información publicada sobre el proceso de elaboración normativa.

- Garantizar la trazabilidad que permita conocer las aportaciones recibidas y la forma en la que han influido en el texto.

- Incentivar la participación en el proceso de elaboración normativa.

- Facilitar el seguimiento global con los hitos más relevantes del ciclo de vida de la norma.

A fecha 31 de octubre de 2022 en el Ayuntamiento de Madrid existían un total de 129 huellas normativas publicadas en el Portal de Transparencia, con 1.230 archivos descargables entre los que se encuentran informes preceptivos, memorias de análisis de impacto normativo o enmiendas presentadas por los grupos políticos municipales.

Se trata de una información en constante actualización por parte de las secretarías generales técnicas de las áreas de gobierno, que es revisada por la Dirección General de Transparencia y Calidad que procede a su publicación en los portales de Transparencia y de Datos Abiertos.

La publicación de la información en el Portal de Transparencia se realiza mediante OpenText y a la fecha indicada implicaba 5.343 contenidos distintos en dicha herramienta.

Huella normativa

Actores

La Dirección General de Transparencia y Calidad del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana se encarga de la gestión, revisión y publicación de la huella normativa en los portales de Transparencia y Datos Abiertos, así como todo lo relacionado en la intranet municipal Ayre.

Las secretarías generales técnicas de cada área de gobierno son las responsables de la información, incluyendo la remisión de los datos y documentos conforme a los requisitos establecidos.

Se trata de una práctica que beneficia tanto a los empleados públicos, al proporcionar información estructurada y completa sobre el proceso de elaboración de las normas del Ayuntamiento de Madrid, como a la ciudadanía en su conjunto y a las empresas. Facilita el conocimiento del ordenamiento jurídico municipal, de los procesos de participación puestos en marcha para la tramitación de las disposiciones, de las memorias de análisis de impacto normativo, de los informes relevantes y de los debates en el Pleno de dichas normas.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las Administraciones locales, ya que está orientada a las particularidades del ordenamiento jurídico municipal.

El Ayuntamiento de Madrid ha sido pionero en la implantación de la huella normativa en el proceso de elaboración de normas. Esta iniciativa se ha replicado por numerosas entidades locales que han tomado como referente la huella normativa publicada en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos con formación en materia de mejora de la regulación y elaboración de normas, así como impulso político al más alto nivel para lograr el cambio en la cultura organizacional que exige la aplicación efectiva de los principios de la llamada *Better Regulation* en los procesos de producción normativa.

La sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica depende, en gran medida, de dicho apoyo político y de la creación de órganos con competencias en materia de mejora de la regulación.

En el caso del Ayuntamiento de Madrid, el Comité de Política Regulatoria actúa como órgano facilitador de la mejora regulatoria en toda la organización municipal, colaborando con los distintos servicios municipales en los procesos de producción normativa y concienciando sobre la importancia de la calidad regulatoria entre los diferentes actores que participan en el ciclo normativo.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para la realización del análisis ex post de la norma, información que también será objeto de publicación en la Huella. Además, de cara a futuros procesos de modificación normativa, proporcionará información muy relevante del momento en que se aprobó una determinada norma, y de las alternativas que en su día se valoraron para proceder a su aprobación.

Huella normativa

Difusión y documentación

La huella normativa se publica desde el año 2016 en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, dentro del apartado de información jurídica de la página web municipal. Puede consultarse a través del siguiente enlace:

Huella normativa - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

En cuanto a los instrumentos de planeamiento urbanístico, se completa con una referencia a lo publicado en el canal "Medio Ambiente y Urbanismo". Puede consultarse a través del siguiente enlace de la página web municipal:

Planeamiento urbanístico - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

En el Portal de Datos Abiertos se puede obtener también en formato reutilizable un listado completo de las huellas normativas con los principales hitos en su tramitación, que se actualiza trimestralmente. Puede consultarse en el siguiente enlace de la página web municipal:

Huella normativa - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

Además, en la intranet municipal Ayre, en el espacio dedicado a la publicidad activa, se encuentra el formulario para la remisión de la información, así como instrucciones y guías para facilitar su trabajo a las secretarías generales técnicas.

Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid	
Código identificativo	CBP 22/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Marco normativo
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planeamiento dgplaneamiento@madrid.es

Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid

Descripción

Las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid aprobado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid el 17 de abril de 1997 (en adelante PG97) contienen las determinaciones normativas que rigen en el ámbito urbanístico en nuestra ciudad. Se trata de un documento que es utilizado tanto por los técnicos municipales, como por todas las personas y empresas afectadas por la actividad urbanística.

Desde su aprobación, su contenido ha sido objeto de 30 modificaciones de planeamiento que afectan directamente a su articulado y de aclaraciones en 366 asuntos de diferente contenido mediante interpretaciones realizadas por la Comisión de Seguimiento del PG97, órgano creado al efecto por el propio Plan General. Además, la aplicación de las Normas Urbanísticas debe hacerse teniendo en cuenta el marco normativo sectorial europeo, estatal y autonómico de aplicación y su constante evolución.

El Compendio de las Normas Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid tiene por objeto facilitar su permanente actualización y su consulta informada en un único documento.

En él se dispone de un texto actualizado de las Normas Urbanísticas que incluye en cada uno de los diferentes artículos afectados por la evolución normativa y mediante notas a pie de página, referencias a las diversas alteraciones y modificaciones de su contenido, a la legislación sectorial que debe tenerse en cuenta para su aplicación y a los acuerdos de la Comisión de Seguimiento relacionados con su interpretación.

Esta buena práctica promueve la claridad, transparencia, el conocimiento y la accesibilidad del ordenamiento jurídico urbanístico municipal al proporcionar un acceso actualizado, compilado y comentado a la normativa urbanística del Ayuntamiento de Madrid.

Implantación y desarrollo

La formación y actualización del Compendio la realiza la Dirección General de Planeamiento.

La primera edición del compendio se hizo en el año 2009 (difundida en 2010) y desde entonces se han ido sucediendo nuevas ediciones actualizadas en 2014, 2015, 2017, 2019 y la última en 2021.

Se han añadido mejoras en su contenido, por lo que su versión actual contiene, además del texto actualizado de las Normas Urbanísticas y los comentarios a las mismas, la siguiente documentación:

- Lista de artículos modificados o aclarados, con posterioridad a la aprobación definitiva del PG97.
- Figuras de planeamiento que han modificado las Normas Urbanísticas.
- Instrucciones de coordinación dictadas con posterioridad a la aprobación definitiva del PG97.
- La relación completa de los acuerdos de la Comisión de seguimiento del PG97.
- Normativa urbanística definida en el Plan Especial de Hospedaje aprobado el 27 de marzo de 2019.

Impacto

Disponer del Compendio de las Normas Urbanísticas actualizado tiene un impacto positivo, al hacer más económico, eficaz y seguro el trabajo de los servicios técnicos municipales que realizan su aplicación de forma cotidiana, como para todas las personas, ciudadanos, propietarios y entidades destinatarias de las normas.

El Compendio facilita el conocimiento de la normativa urbanística, con el objetivo de que su aplicación se realice de forma clara, homogénea y eficiente por parte de todos los agentes que intervienen y promueve su cumplimiento, atendiendo el principio de transparencia que preside la actividad de la Administración.

El Compendio es de acceso público y está a disposición de todas las personas en la web municipal. Su consulta suele ser necesaria para cualquier trámite que implique la aplicación de las Normas Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.

En la web municipal se proporciona el contenido del Compendio en formato PDF que permite las funciones de edición para traslado de texto, lo cual facilita su uso.

Actores

En la elaboración de las diferentes ediciones del Compendio participa el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Planeamiento, a nivel técnico y jurídico (personal municipal de los subgrupos A1 y A2), y a nivel administrativo (personal municipal de los subgrupos C1 y C2).

En las actualizaciones se tienen en cuenta todas las propuestas de mejora planteadas, para lo que se ofrece, una dirección de correo electrónico de contacto para su envío. Se solicita la aportación de sugerencias y recomendaciones a otros servicios municipales. Unido a ello, se tienen en cuenta las propuestas de mejora recibidas en los diferentes canales de comunicación con el Ayuntamiento, ya sea a través de peticiones en el teléfono de atención a la ciudadanía 010, del portal de sugerencias y reclamaciones o mediante instancia general del Ayuntamiento. Se incorporan las sugerencias derivadas de la práctica cotidiana de su aplicación por los propios servicios de la Dirección General, y de la observación de situaciones o soluciones asimilables correspondientes a otras ciudades.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en todos los entornos municipales, y en el sector público y privado que deban utilizar normas complejas en continua evolución, que utilizan terminología de muchos sectores del conocimiento y deben orientarse a facilitar su consulta y aplicación por sectores de usuarios diversos que, a su vez, pertenecen a diversos ámbitos y niveles educativos.

En cuanto a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en normativa urbanística, a nivel técnico y jurídico (personal municipal de los subgrupos A1 y A2), y a nivel administrativo (personal municipal de los subgrupos C1 y C2), con la experiencia práctica de conocer las dificultades de comprensión por personas no especialistas y las necesidades de rigor y claridad del producto final.

Los recursos humanos deben encargarse también de proponer las modificaciones y actualizaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos o para conseguir una mejora en su aplicación para poder lograr su continuidad como producto con los criterios de actualización y facilidad de uso y manejo.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y sirven para detectar y proponer mejoras y simplificaciones de los procedimientos contenidos en las Normas Urbanísticas, así como para interpretar de una manera clara, comprensible y simple el lenguaje utilizado en la redacción de los preceptos que se modifiquen. La sostenibilidad y continuidad en el tiempo es relevante para su eficacia, ya que su mayor utilidad se alcanza cuando, por un lado, se percibe como un elemento útil por todos los agentes intervinientes y su fidelización depende del compromiso de su actualización continua, y por otro, permite proporcionar propuestas de mejora de la normativa y de procedimientos de aplicación, generando economías de escala a todos los agentes intervinientes y un servicio público más eficiente.

Por ello, la sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica depende de la constancia y el compromiso de continuidad del trabajo de actualización del Compendio para incorporar las modificaciones, tanto de las propias Normas Urbanísticas como de las alteraciones de la legislación sectorial que les afecten e ir incorporando mejoras continuas y ampliación de sus contenidos para ampliar su utilidad ante el usuario final.

Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid

Difusión y documentación

El Compendio de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana puede consultarse en la Página Web Municipal, en el espacio denominado “Urbanismo”:

Compendio-2021 de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid de 1997. (actualizado 08-06-2021) - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

También puede consultarse a través de la Base de Datos de Normativa Municipal Cibelex:

Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid, de 17 de abril de 1997 - Gestiones y Trámites

Directrices municipales de técnica normativa y administrativa	
Código identificativo	CBP 29/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Marco normativo
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria dgorgregjuridico@madrid.es

Directrices municipales de técnica normativa y administrativa

Descripción

Las directrices de técnica normativa y administrativa del Ayuntamiento de Madrid pretenden facilitar a los redactores de las normas municipales criterios técnicos y pautas de redacción para mejorar la calidad del lenguaje jurídico, dotando de mayor claridad, sencillez y precisión al ordenamiento jurídico municipal, ya que la necesaria especialidad del lenguaje jurídico, en ocasiones, se confunde con la utilización de un lenguaje encorsetado en formalidades técnicas que dificultan su comprensión.

Se trata, por tanto, de una herramienta que permite elaborar las normas municipales con una sistemática homogénea y con una mayor calidad técnica y lingüística en la producción normativa municipal, facilitando su conocimiento y comprensión por parte de la ciudadanía y empresas, recogiendo, asimismo, las especialidades de los distintos tipos normativos municipales.

La aprobación de las directrices se enmarca en el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, aprobado por Acuerdo de 6 de febrero de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, como una de las medidas previstas en el objetivo operativo 7 *Elaborar normas claras, con un lenguaje más sencillo y accesible para sus destinatarios.*

Si las normas, al igual que los actos administrativos, se redactan de forma correcta, empleando una terminología adecuada, respetando la empleada en las normas que les preceden e insertándose en el ordenamiento jurídico de forma armónica y coherente, se facilita su aplicación y se contribuye a reforzar la seguridad jurídica.

Por el contrario, una defectuosa redacción no hace sino provocar dudas, incertidumbre e interpretaciones divergentes, que pueden ser causa tanto de una aplicación no uniforme o arbitraria de la norma, como de eventuales procesos judiciales contra sus actos de aplicación.

Sin embargo, estos razonamientos no habían tenido la debida recepción en el ámbito municipal, por lo que el Ayuntamiento de Madrid ha asumido el reto de elaborar unas directrices de técnica normativa y administrativa adaptadas a su ámbito y especialidades, convirtiéndose así en uno de los primeros ayuntamientos de España que adopta unas directrices en esta materia.

Esta buena práctica promueve la utilización de un lenguaje claro y comprensible en las disposiciones y actos municipales, generando mayor homogeneidad y calidad técnica de los mismos.

Implantación y desarrollo

La elaboración de las directrices se ha llevado a cabo por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, si bien en colaboración con todas las áreas de gobierno. Para ello, en la sesión del Comité de Política Regulatoria celebrada el 5 de mayo de 2020 se acordó la creación de un grupo de trabajo para abordar los trabajos a realizar. En dicho grupo participaron representantes de la Asesoría Jurídica, de la Oficina de la Secretaría de la Junta de Gobierno, de la Dirección General de Transparencia y de todas las secretarías generales técnicas existentes en cada área de gobierno y en la Coordinación General de la Alcaldía. Las sesiones del grupo de trabajo se iniciaron el 11 de mayo de 2020 y se desarrollaron de forma telemática mediante videoconferencia, hasta el 5 de junio de 2020.

Las directrices se redactaron partiendo del planteamiento y premisas de las directrices de técnica normativa aprobadas en el ámbito de la Administración General del Estado por el Acuerdo de 22 de julio de 2005 del Consejo de Ministros y tienen en cuenta también las aportaciones de las distintas directrices autonómicas de técnica normativa existentes, si bien se realizó una importante labor de adaptación de sus contenidos a las especialidades del ordenamiento jurídico municipal.

Previa valoración en la sesión del Comité de Política Regulatoria celebrada el 16 de junio de 2020, las Directrices fueron finalmente aprobadas por la Junta de Gobierno el 25 de junio de 2020.

La aprobación de estas directrices formales sobre producción de actos administrativos afectó también a las aplicaciones informáticas en las que se generan los documentos en los que se plasman los distintos tipos de actos administrativos. Por este motivo, se acordó con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid establecer un plazo hasta el 1 de octubre de 2020 para realizar las adaptaciones informáticas derivadas de las directrices en los distintos sistemas informáticos municipales.

Con el objeto de contribuir a la difusión de las directrices, la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico diseñó una actividad formativa para su inclusión en el Plan de Formación de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid sobre la redacción de normas y actos administrativos. Este curso se dirige a todos los empleados del Ayuntamiento de Madrid, y tiene como objetivo generalizar la aplicación práctica de las directrices en todo el Ayuntamiento de Madrid.

Finalmente, desde la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico se analiza la redacción de todos los anteproyectos de normas en tramitación, de tal forma que el informe de calidad regulatoria emitido por este órgano directivo incluye siempre un apartado específico de observaciones de técnica normativa, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios establecidos en las directrices en los distintos textos legales a aprobar por la Junta de Gobierno. Esta labor también se realiza en relación con los acuerdos, decretos y todo tipo de actos municipales que se remiten a la Dirección General para informe u observaciones.

Impacto

La aplicación de las directrices ha permitido, desde su aprobación el 25 de junio de 2020, generar homogeneidad y mayor calidad técnica en la producción normativa municipal y en los distintos acuerdos, decretos y resoluciones del Ayuntamiento de Madrid. Se logra así que la ciudadanía, destinataria de las normas, pueda entenderlas fácilmente y conocer los derechos que se reconocen y las obligaciones que se imponen, lo cual contribuye, a su vez, a la generación de un marco normativo preciso y de certidumbre. Queda así garantizado el cumplimiento del principio de seguridad jurídica contenido en el artículo 9.3 de la Constitución Española y en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Debe destacarse que las directrices tienen una vocación de generalidad, en el doble sentido de aplicarse tanto a las normas (ordenanzas, ordenanzas fiscales, reglamentos, reglamentos orgánicos y estatutos de organismos públicos), como a los actos administrativos (decretos del Alcalde y de los concejales, acuerdos de la Junta de Gobierno y resoluciones de los distintos órganos municipales). Por ello, las directrices han normalizado la forma de presentar los distintos acuerdos, decretos y resoluciones del Ayuntamiento de Madrid, logrando una mayor claridad, sencillez y coherencia estructural, así como consiguiendo una presentación uniforme y homogénea de estas disposiciones por parte de todos los servicios municipales.

El impacto es también beneficioso para los empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid, toda vez que estas directrices proporcionan las herramientas necesarias para el trabajo diario de redacción de normas y actos administrativos. En este sentido, la aplicación de las directrices desde junio de 2020 ha permitido evitar los retrasos derivados de las sucesivas correcciones de los textos legales y administrativos que se realizan por los distintos servicios municipales participantes en su elaboración, al existir ya unos criterios claros y uniformes para el desarrollo de sus tareas.

También se ha aplicado desde junio de 2020 la distinción entre los tipos normativos de ordenanza y reglamento municipal, en atención a si la mayor parte de su contenido tiene eficacia administrativa *ad extra* o *ad intra*, respectivamente. Todo ello con el fin de normalizar la diversa casuística existente en cuanto a la denominación de las normas municipales.

Finalmente, la aplicación de las directrices ha permitido que, en el momento de su aprobación por el Pleno, todas las normas reciban un número de orden correlativo y en serie única, referido al año de su aprobación, para facilitar la identificación y posterior cita de las distintas normas.

Actores

Las directrices han sido redactadas por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, en colaboración con el resto de áreas de gobierno.

En la elaboración de las directrices no ha habido participación ciudadana, si bien tanto ciudadanos como empresas son beneficiarios directos del incremento de la claridad y rigor que supone la implantación de las directrices en el lenguaje de las normas y actos administrativos.

Finalmente, la aprobación de las directrices se ha llevado a cabo a través del correspondiente acuerdo de la Junta de Gobierno, previo análisis por el Comité de Política Regulatoria.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las Administraciones locales, ya que está orientada a las particularidades de las normas municipales.

Si bien en el ámbito de la Administración General del Estado y en algunas Comunidades Autónomas existen ya directrices de técnica normativa, no ocurre lo mismo en las entidades locales. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid es uno de los primeros en contar con directrices de este tipo, siendo pionero en la implantación de esta herramienta en el ámbito del ordenamiento jurídico local.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en los procesos de redacción de normas municipales y actos administrativos. Estos recursos humanos deberán encargarse también de proponer las modificaciones de las directrices que de manera puntual deban realizarse como consecuencia de su aplicación.

También se precisa personal que efectúe un control de la correcta aplicación de las directrices y que resuelva las posibles dudas y lagunas que puedan surgir en su aplicación. En el caso del Ayuntamiento de Madrid, el equipo encargado de la redacción y ulterior control de la aplicación de las directrices se compone de 5 técnicos de nivel superior, si bien el personal de todas las secretarías generales técnicas también efectúa un control de la correcta aplicación de las directrices.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para elaborar normas y actos claros, con un lenguaje más sencillo y accesible para sus destinatarios. En este sentido, la aprobación de las directrices es un requisito indispensable para el éxito de la buena práctica, pero sus efectos positivos se extienden en el tiempo, ya que aumentará la uniformidad en la aplicación de los criterios recogidos en las directrices conforme se incremente el conocimiento de su contenido. A esta finalidad coadyuva el establecimiento de actividades formativas dirigidas a capacitar al personal en la redacción de textos normativos y administrativos conforme a los criterios aprobados.

Por ello, la sostenibilidad en el tiempo de la buena práctica depende, en gran medida, de conseguir la más amplia difusión de las directrices, generando una conciencia colectiva de la necesidad y utilidad de su aplicación tanto en la redacción de normas, como de actos administrativos. Para ello, las directrices deben convertirse en un manual de consulta obligada para todo empleado municipal que deba redactar cualquier tipo de acto, disposición o norma.

La principal amenaza consiste en no logar dicha conciencia colectiva, de forma que las directrices se conviertan en un documento sin valor, que no despliegue ningún efecto sobre la redacción de los actos y normas municipales.

Difusión y documentación

Pueden consultarse las Directrices de Técnica Normativa y Administrativa en la página web municipal de calidad normativa:

Técnica normativa y administrativa - Ayuntamiento de Madrid

Su reflejo en los informes de calidad regulatoria emitidos por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico puede consultarse en Huella Normativa del Ayuntamiento de Madrid:

Huella normativa - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo	
Código identificativo	CBP 30/2023
Categoría	Gobernanza, administración y normativa /Marco normativo
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía. Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria dgorgregjuridico@madrid.es

Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo

Descripción

La Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo (en adelante, MAIN) es un instrumento de mejora de la regulación cuyo objeto es desarrollar una metodología de trabajo común para facilitar a los responsables de la redacción de las MAIN el estudio de todos los previsibles impactos de cada anteproyecto normativo (competencial, organizativo, presupuestario, económico, de género, simplificación de procedimientos u otros), estableciendo unas pautas orientativas para la realización del análisis de los distintos impactos.

Asimismo, la Guía Metodológica identifica las necesarias conexiones entre la evaluación *ex ante* realizada en la MAIN y la evaluación *ex post*, con el objeto de que en la formulación del análisis previo se determinen los presupuestos necesarios que permitan realizar adecuadamente la evaluación posterior de cada norma.

Esta buena práctica se enmarca en el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo de 6 de febrero de 2020, de la Junta de Gobierno, que preveía la guía metodológica como una medida más dentro del objetivo general de *reforzar los instrumentos de análisis previo y de elaboración de la normativa municipal*.

La Guía tiene un marcado carácter didáctico, precisando cómo se cumplimentan los distintos apartados y análisis de impactos que deben conformar la MAIN, a través de tres preguntas distintas:

¿Qué es? Se explica el concepto y finalidad pretendida de cada apartado de la MAIN.

¿Cómo se hace? Se incorporan diversas explicaciones prácticas acerca de cómo proceder a cumplimentar los apartados y analizar los distintos impactos previstos en la MAIN.

¿Qué cuestiones plantear? Se incorpora en cada impacto un cuestionario de carácter orientativo, que pretende que el órgano que elabore la MAIN pueda plantearse y reflexionar sobre los asuntos relevantes que podría tener que analizar, en función de la propuesta normativa concreta de que se trate.

Esta buena práctica promueve la evaluación ex ante y ex post de las ordenanzas y reglamentos municipales, al ser un instrumento de análisis previo de los impactos que desplegará la aprobación de una norma.

Implantación y desarrollo

La implantación de la Guía se realizó con la aprobación del Acuerdo de 14 de mayo de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se modifica el Acuerdo de 3 de mayo de 2018 por el que se aprueban las Directrices sobre la Memoria de Análisis de Impacto Normativo y la Evaluación Normativa y se aprueba la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo.

En este sentido, el Acuerdo de 3 de mayo de 2018 ya preveía la elaboración de una guía metodológica para la elaboración de la MAIN en el plazo de 6 meses. Los trabajos de elaboración de la Guía se iniciaron una vez aprobado el Acuerdo de Junta de Gobierno de 3 de mayo de 2018, para lo que se constituyeron dos equipos de trabajo:

- Un "equipo sectorial" con el Instituto de Derecho local de la Universidad Autónoma de Madrid, en el que se analizó la regulación existente en la materia con catedráticos y profesores de universidad especialistas en esta temática, así como con personal experto de los Ministerios de Política Territorial y Función Pública y de Economía, celebrando tres sesiones los días 8 y 18 de febrero y 8 de marzo de 2019, en torno a las cuestiones trasladadas con anterioridad a sus miembros.
- Un grupo de trabajo en el seno del Ayuntamiento, con participación de representantes de las diferentes áreas de gobierno, que celebró varias reuniones.

Con posterioridad, la aprobación de la Guía se incluyó dentro de las medidas contenidas en el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, acordándose la creación de un nuevo grupo de trabajo para el análisis de una nueva versión de la Guía elaborada por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico. En dicho grupo participaron representantes de la Dirección General de Transparencia, de la Asesoría Jurídica y de las secretarías generales técnicas de todas las áreas de gobierno.

Con carácter previo a la aprobación por parte de la Junta de Gobierno, fue analizada en la sesión de 5 de mayo de 2020 del Comité de Política Regulatoria, órgano colegiado de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de producción, simplificación y calidad normativa.

Con el objeto de contribuir a la difusión de la Guía, la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico diseñó una actividad formativa para su inclusión en el Plan de Formación de la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid sobre elaboración de normas y análisis de impacto normativo, en la que se imparte un módulo específico sobre la MAIN.

Desde la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico se analizan las MAIN que acompañan a los proyectos normativos, de tal forma que el informe de calidad regulatoria emitido por este órgano directivo incluye siempre un apartado específico de observaciones a la MAIN, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los criterios establecidos en la Guía Metodológica.

Impacto

La implantación de la Guía Metodológica ha tenido un impacto muy positivo en la organización municipal, ya que ha contribuido a introducir las premisas básicas de la *better regulation*. Supone la aplicación de una metodología común que obliga a los responsables de los procesos de elaboración normativa a realizar una labor de reflexión sobre la propia oportunidad de aprobar una norma, sobre las diferentes alternativas existentes para afrontar una determinada situación o problema y sobre los impactos que la norma desplegará.

Las tradicionales memorias justificativas han quedado superadas por las MAIN, que constituyen documentos mucho más completos, con análisis más detallados. Este cambio de paradigma ha sido posible gracias al desarrollo de esta herramienta didáctica que facilita y orienta la labor de redacción de los responsables de elaborar las memorias, homogeneizando y sistematizando su contenido.

El efecto conseguido es una clara mejora de la calidad de las memorias, que repercute en la mejora de la calidad del ordenamiento jurídico municipal, aumentando la seguridad jurídica y la transparencia. La aprobación de la Guía Metodológica ha conseguido que las MAIN se elaboren de manera homogénea en todos los centros directivos impulsores de proyectos normativos, ajustándose a unos criterios comunes que permiten que el análisis de los distintos impactos que la norma desplegará se realice adecuadamente, con el rigor y el desarrollo necesario para garantizar la mejor comprensión de la norma.

La elaboración de la MAIN con arreglo a la Guía Metodológica es obligatoria para todas las normas municipales tramitadas desde su aprobación el 14 de mayo de 2020. Ello supone que hasta el momento se han elaborado por los servicios municipales más de 35 MAIN, vinculadas a nuevas ordenanzas y reglamentos o a modificaciones de los existentes.

Actores

La Guía Metodológica para la elaboración de la MAIN ha sido redactada por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, en colaboración con el resto de áreas de gobierno. En el proceso han participado los miembros de los grupos de trabajo reseñados anteriormente.

En la elaboración de la Guía no ha habido participación ciudadana, si bien tanto ciudadanos como empresas son beneficiarios directos del incremento de la transparencia y rigor que supone la implantación de las MAIN en el proceso normativo municipal.

La aprobación de la Guía se realizó por la Junta de Gobierno, previo informe del Comité de Política Regulatoria.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales, ya que está orientada a las particularidades del ordenamiento jurídico municipal.

Si bien en el ámbito de la Administración General del Estado y en algunas Comunidades Autónomas sí existen guías metodológicas para la elaboración de las MAIN, no ocurre lo mismo en las entidades locales. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid es uno de los primeros ayuntamientos en contar con una guía de este tipo, siendo pionero en la implantación de esta herramienta en el ámbito de la Administración local.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos con formación en materia de elaboración de normas y análisis previo de iniciativas normativas. Asimismo, se requiere disponer de información estadística para poder evaluar las implicaciones que la aplicación de una determinada medida normativa puede provocar. Finalmente, se requiere impulso político al más alto nivel para lograr el cambio en la cultura organizacional que exige la aplicación efectiva de las MAIN en los procesos de producción normativa.

La sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica depende, en gran medida, de dicho apoyo político y de la institucionalización de esta medida de calidad regulatoria, mediante la atribución con carácter permanente a algún órgano de la función de control de la adecuada elaboración de las MAIN. En el caso del Ayuntamiento de Madrid, esta función se materializa en la emisión del informe de calidad regulatoria anteriormente mencionado, así como en la creación de un Comité de Política Regulatoria, que actúa como órgano facilitador de la mejora regulatoria en toda la organización municipal, colaborando con los distintos servicios municipales en los procesos de producción normativa y concienciando sobre la importancia de la calidad regulatoria entre los diferentes actores que participan en el ciclo normativo.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para la realización del análisis ex post de la norma. Además, de cara a futuros procesos de modificación normativa, proporcionará información muy relevante del momento en que se aprobó una determinada norma, y de las alternativas que en su día se valoraron para proceder a su aprobación.

La principal amenaza consiste en que la elaboración de las MAIN se convierta en un mero requisito formal, sin analizar las verdaderas implicaciones que la aprobación de las normas comporta, desnaturalizando entonces tanto este instrumento como su función y finalidad.

Difusión y documentación

Puede consultarse la Guía Metodológica para la elaboración de la Memoria de Análisis de Impacto Normativo en la página web municipal de calidad normativa:

Análisis de impacto normativo - Ayuntamiento de Madrid

Asimismo, las MAIN de todas las ordenanzas y reglamentos son accesibles, en sus diferentes versiones, en la Huella Normativa del Ayuntamiento de Madrid:

Huella normativa - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Código Electrónico de Normativa del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 32/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Marco normativo
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria dgorgregjuridico@madrid.es

Código Electrónico de Normativa del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

Una de las principales medidas para promover el cumplimiento de la normativa municipal es facilitar su conocimiento por parte de sus destinatarios. Con esta finalidad, el Ayuntamiento de Madrid, en colaboración con la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (BOE), ha elaborado un Código Electrónico de Normativa del Ayuntamiento de Madrid.

El Código pretende difundir con la mayor amplitud posible el ordenamiento jurídico municipal, mejorando el conocimiento de los ciudadanos y empresas sobre la normativa actualizada del Ayuntamiento de Madrid.

Hasta la publicación del Código no existía un código electrónico que recopilara la normativa más relevante del Ayuntamiento de Madrid. Existían códigos en versión papel que, con el elevado ritmo de modificaciones normativas, quedaban rápidamente desactualizados, perjudicando la seguridad jurídica e implicando un coste de impresión y medioambiental que no compensaba su período de vigencia efectiva.

El Código se enmarca en el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2020 y se planteó como una herramienta fundamentalmente orientada a ayudar a las empresas que deseen implantarse en la ciudad de Madrid, ofreciéndoles una recopilación de la normativa municipal más relevante para desarrollar sus actividades, clasificada temáticamente. Así, las 47 normas seleccionadas se ordenan en 11 categorías temáticas.

Desde el momento de su elaboración, en abril de 2020, se mantiene permanentemente actualizado. La actualización se complementa con un sistema de alertas, cuya suscripción se puede realizar a través de los servicios de la página web del BOE. Asimismo, puede también comprarse en formato papel (dos tomos) en la tienda del BOE.

Esta buena práctica promueve el conocimiento y accesibilidad del ordenamiento jurídico municipal, al facilitar a los ciudadanos el conocimiento actualizado de la normativa municipal.

Implantación y desarrollo

El primer paso para la elaboración del Código fue la firma de un Protocolo General de Actuación entre el Ayuntamiento de Madrid y el BOE, el 23 de octubre 2018, para promover la difusión de la normativa de la Ciudad de Madrid.

Tras la firma del Protocolo, se iniciaron los trabajos para decidir qué ordenanzas y reglamentos debían formar parte del Código.

Una vez cerrado el índice del Código, comenzó la tarea de revisión de las normas, tarea que realizó el personal de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico entre octubre de 2018 y enero de 2019. Para ello, se adoptaron unos criterios comunes para la elaboración de los documentos de análisis jurídico de las normas y de los correspondientes textos consolidados, conforme a las instrucciones marcadas por los servicios del BOE.

La primera versión del código electrónico estuvo disponible en abril de 2019, siendo objeto desde entonces de una actualización permanente, conforme se han ido aprobando nuevas ordenanzas y reglamentos municipales.

Impacto

La publicación electrónica del Código implica efectos positivos tanto para la ciudadanía en su conjunto, como para las empresas y emprendedores, así como para los empleados públicos de cualquier Administración pública que precisen conocer la normativa actualizada del Ayuntamiento de Madrid, generando así seguridad y certeza jurídica sobre las normas municipales vigentes.

La experiencia con la actualización del Código ha permitido el inicio de otro proceso más amplio de mejora de la base de datos de normativa del Ayuntamiento de Madrid, a través de la nueva base de datos de normativa municipal, denominada Cibelex.

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico del Ayuntamiento de Madrid y de la Agencia Estatal del BOE.

En el caso del personal del Ayuntamiento de Madrid, se trata de funcionarios del subgrupo A1, con formación jurídica y especializados en el conocimiento y la aplicación de la normativa municipal.

En el caso del personal de la Agencia del BOE, se trata del personal del Departamento de Gestión Editorial, Documentación e Información.

No ha habido participación ciudadana en el proceso de diseño y elaboración del Código. No obstante, en el momento de decidir qué normas formarían parte de este, se han tenido en cuenta los datos de las consultas efectuadas por los ciudadanos a las distintas ordenanzas y reglamentos municipales existentes en la base de datos de normativa municipal de la página web del Ayuntamiento de Madrid.

Replicabilidad

La práctica es replicable, tanto mediante la elaboración de códigos similares por otras Administraciones públicas, como dentro del propio Ayuntamiento, si se deseara elaborar códigos específicos de una materia determinada (por ejemplo, en materia de urbanismo, de medio ambiente o de servicios sociales). No obstante, dicha replicabilidad exige como condición previa la colaboración del BOE, ya que la existencia de un Código BOE de Normativa Municipal es de momento exclusiva del Ayuntamiento de Madrid.

De hecho, en la propia página web del BOE pueden consultarse compilaciones de las normas vigentes de otras Administraciones públicas o de otros sectores del ordenamiento jurídico, si bien, el Código Electrónico de Normativa del Ayuntamiento de Madrid es, como se ha señalado, el único existente relativo a la normativa de un Ayuntamiento.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, la edición y consolidación de los textos precisa de funcionarios del subgrupo A1 con formación jurídica, así como de los programas informáticos precisos para generar el Código y sus actualizaciones y de personal con conocimientos en el manejo de dichos programas para realizar las sucesivas consolidaciones.

La publicación del código y su actualización se realiza a través de las páginas web del BOE y del Ayuntamiento de Madrid.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico y auxiliar que se encargue de efectuar el seguimiento de la aprobación de nuevas normas, así como de realizar las correspondientes actualizaciones y textos consolidados.

A ello han de añadirse los sistemas de mantenimiento y publicación de las correspondientes páginas web.

Difusión y documentación

El código es accesible desde la página web municipal de calidad normativa y desde la página web del BOE, estando permanentemente disponible para su consulta y descarga:

BOE.es - Normativa del Ayuntamiento de Madrid

Calidad normativa - Ayuntamiento de Madrid

Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Guía Metodológica sobre la Evaluación Normativa

Código identificativo	CBP 47/2023
Categoría	Gobernanza, Administración y normativa / Marco normativo
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria dgorgregjuridico@madrid.es

Guía Metodológica sobre la Evaluación Normativa

Descripción

La Guía Metodológica sobre la Evaluación Normativa pretende facilitar a los servicios municipales el cumplimiento de la obligación de evaluar las normas aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el artículo 130 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Para ello, se analizan los efectos de las normas municipales, su eficacia, eficiencia, pertinencia, así como su sostenibilidad, una vez trascurrido un período de entre 2 y 5 años desde su entrada en vigor.

Esta buena práctica promueve la creación de un adecuado marco normativo, que tiene como objetivo que los órganos directivos responsables de realizar la evaluación “ex post” de las ordenanzas y reglamentos de su ámbito competencial, dispongan de un instrumento que facilite la realización de esta función. La Guía sirve para orientarlos, tanto sobre el concepto de evaluación normativa y su aplicación en el Ayuntamiento de Madrid, como sobre las pautas para materializar el resultado del análisis efectuado en el correspondiente informe de evaluación, que se hará público con el detalle y contenido previstos en la Guía. Contar con una Guía que oriente el proceso resulta de gran utilidad y visibiliza la apuesta que realiza el Ayuntamiento para la mejora regulatoria.

El informe de evaluación debe valorar, una vez transcurrido un tiempo prudencial de aplicación de la norma, si se han cumplido los objetivos que justificaron su aprobación, si se han generado los impactos (por ejemplo, en la economía, en el medioambiente, en el presupuesto o en la organización) que se pensó que se producirían, si se han provocado otros impactos que no se previeron y cuáles son las cuestiones relevantes sobre la aplicación de la norma que deban tener en cuenta los responsables municipales para decidir si debe ser mantenida, modificada o derogada. Para posibilitar esta tarea, la Guía desarrolla cada uno de los apartados del informe de evaluación, indicando en qué consiste el análisis a realizar y cómo realizarlo.

Se trata de la primera Guía que se aprueba sobre esta materia se aprueba por una Administración pública. Por lo tanto, el Ayuntamiento de Madrid es pionero en esta materia, tanto a nivel autonómico como estatal. Permitirá realizar evaluaciones de las normas con unos criterios homogéneos, que ayudarán a valorar si las normas aprobadas han cumplido con los objetivos deseados.

Implantación y desarrollo

La elaboración de una Guía de la Evaluación Normativa forma parte del objetivo operativo 5 del Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, aprobado por Acuerdo de 6 de febrero de 2020, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, que preveía *implementar la evaluación periódica de las normas municipales*. Para ello se articuló la medida 5.2, consistente en aprobar una guía metodológica de evaluación normativa.

Para cumplir con dicho objetivo, y tras los trabajos iniciales de estudio y redacción por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, se constituyó un grupo de trabajo en el que participaron representantes de todas las áreas de gobierno, de la Coordinación General de la Alcaldía y de los restantes órganos directivos con representación en el Comité de Política Regulatoria, que desarrolló sus trabajos entre los meses de octubre y noviembre de 2021. Para implantar la evaluación normativa, se han adoptado tres medidas diferenciadas.

En primer lugar, mediante el acuerdo de 9 de diciembre de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid se aprobó la Guía Metodológica sobre Evaluación Normativa que, con una orientación didáctica, pretende servir de instrumento para realizar el informe de evaluación a los distintos órganos municipales implicados en la producción normativa.

En segundo lugar, se han aprobado unas nuevas Directrices sobre el Plan Normativo del Ayuntamiento de Madrid mediante Acuerdo de 24 de noviembre de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. La clara vinculación de la evaluación ex post de las normas con la planificación normativa hace necesario que el plan normativo incorpore, además de las iniciativas que se pretenden aprobar durante cada mandato, una relación de los informes de evaluación de las normas que se prevean emitir durante dicho periodo. En este sentido, junto a la planificación de futuras normas que ya se viene realizando en el Ayuntamiento desde el año 2017, a partir de 2023 el informe de evaluación del Plan Normativo, identificará los informes de evaluación de normas a realizar en cada mandato.

Por último, los estudios realizados para la elaboración de la Guía han puesto de manifiesto la necesidad de introducir determinadas modificaciones en las Directrices sobre la Memoria de Análisis de Impacto Normativo y la Evaluación Normativa, aprobadas por Acuerdo de 3 de mayo de 2018, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid. De esta forma, se diferencia entre dos tipos de informes, el de evaluación de normas y el de revisión normativa general. Este último tiene por objeto evaluar el estado del ordenamiento jurídico municipal en su conjunto para evitar su obsolescencia y orientar futuros procesos de producción normativa, pudiéndose elaborar como mínimo cada ocho años previa decisión de la Junta de Gobierno. El primer informe de este tipo ya se realizó en el Ayuntamiento de Madrid en el año 2020.

Impacto

La valoración de esta buena práctica es positiva ya que a través de la evaluación “ex post” se puede comprobar si la regulación realizada a través de la ordenanza o de un reglamento, una vez desplegados sus efectos, ha alcanzado los objetivos pretendidos y si los impactos que se previeron en su diseño se han producido en la realidad.

Por tanto, excepto la normas organizativas o de escaso impacto, las normas que se aprueben deben incorporar en su memoria de análisis de impacto normativo una previsión sobre su evaluación, lo que facilitará la verificación del grado de cumplimiento de los fines y resultados mediante un conjunto de técnicas que permiten su análisis sistemático.

En este sentido, la evaluación posibilita depurar el ordenamiento jurídico y, por tanto, eliminar aquellas normas que han quedado obsoletas al amparo de un cambio de las circunstancias o contextos en los que se aprobaron. Esta depuración no solo tiene efectos relevantes desde la perspectiva de la seguridad jurídica, al eliminar del ordenamiento normas cuya validez sea discutible como consecuencia de modificaciones posteriores, sino también desde la perspectiva de la simplificación del ordenamiento jurídico.

Beneficiarias de esta buena práctica resultan tanto la ciudadanía como los distintos servicios municipales del Ayuntamiento de Madrid. Desde la aprobación de la Guía se prevé la evaluación de las siguientes normas en el Ayuntamiento de Madrid:

- En 2023, la Ordenanza 5/2021, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de septiembre de 2004.
- En 2024, la Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsables Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid.
- En 2025, la Ordenanza 4/2021, de 30 de marzo, de Calidad del Aire y Sostenibilidad.
- En 2025, la Ordenanza 10/2021, de 13 de septiembre, por la que se modifica la Ordenanza de Movilidad Sostenible, de 5 de octubre de 2018.
- En 2026, el Reglamento 1/2021, de 26 de enero, por el que se modifica el Reglamento para la adjudicación de las Viviendas gestionadas por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A., de 20 de diciembre de 2018.
- En 2027, la Ordenanza 10/2022, de 28 de junio, reguladora del servicio de ayuda a domicilio para personas mayores y personas con discapacidad y de los servicios de centros de día, residencias y apartamentos para personas mayores y de los centros municipales de Atención Integral Neurocognitiva.

Actores

La Guía Metodológica de Evaluación Normativa ha sido elaborada desde por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, con la participación del Comité de Política Regulatoria del Ayuntamiento de Madrid.

No ha existido participación de la ciudadanía en ninguna fase del proceso, dado su objeto y finalidad. No obstante, en las evaluaciones concretas que se realicen sobre las diversas ordenanzas, sí sería posible la existencia de participación ciudadana.

Replicabilidad

El artículo 130 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común dispone que *las Administraciones Públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas.* En cumplimiento de esta previsión legal, la Guía Metodológica de Evaluación Normativa es susceptible de ser replicada por las distintas Administraciones públicas, tanto a nivel estatal y autonómico como municipal.

El Ayuntamiento de Madrid ha sido pionero en esta materia, en tanto que es la primera Administración española que ha aprobado una Guía específica para realizar la evaluación de las normas, pero resulta esencial que esta buena práctica se extrapole a otras Administraciones públicas, que sigan este ejemplo avanzando hacia una regulación inteligente en un marco jurídico de calidad.

Respecto a los medios utilizados para el desarrollo de esta buena práctica, existen diferentes formas de implementarla; bien con un servicio centralizado interno (como la Oficina de Calidad Regulatoria en el Ayuntamiento de Madrid, en tanto que órgano encargado de promover la coordinación y calidad de la actividad normativa de la Administración que corresponda,); bien creando unidades de evaluación específicas.

También ha de tenerse en cuenta la necesidad de desarrollar cursos de formación para generar un cambio en la cultura administrativa y dotar a las diferentes unidades de la formación necesaria para hacer correctamente la evaluación. Así, con el objeto de contribuir a la difusión de la Guía, la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico diseñó una actividad formativa para su inclusión en el Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid, sobre elaboración de normas y análisis de impacto normativo, en la que se imparte un módulo específico sobre la evaluación ex post.

No se precisan medios económicos ni informáticos externos para el desarrollo de esta buena práctica.

Finalmente, en cuanto a las amenazas, existe el riesgo de realizar evaluaciones meramente nominales, que no analicen los aspectos más importantes de la aplicación de la norma, o excluir de la realización de la evaluación normas, cuando en realidad se trata de normas que sí precisan evaluación. Para asegurar la eficacia y sostenibilidad en el tiempo de la buena práctica, resulta necesario contar con una unidad que se encargue de controlar que efectivamente se prevén las evaluaciones en las MAIN y que se realizan en los plazos señalados, así como el impulso político al más alto nivel, para que se dediquen los recursos necesarios a la realización de evaluaciones eficaces.

Difusión y documentación

La buena práctica puede consultarse en la web municipal de calidad normativa:

Evaluación normativa - Ayuntamiento de Madrid

Una vez realizada la evaluación de las diferentes normas, los informes de evaluación resultantes se publicarán en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid y en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, a través de un apartado diferenciado en la Base de Datos de Normativa Municipal Cibelex:

Cibelex. Base de Datos de Normativa Municipal - Gestiones y Trámites (madrid.es)

4. Transparencia y comunicación

4.1. Publicidad activa

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo	
Código identificativo	CBP 50/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Publicidad activa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dg.imconsumo@madrid.es

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo

Descripción

La elaboración y publicación de los protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo realizadas por el Ayuntamiento de Madrid constituye una herramienta de gran importancia para el desarrollo de las funciones que tiene encomendadas el Instituto Municipal de Consumo y las unidades de consumo de los distritos, en la vigilancia y control de los establecimientos comerciales, de los bienes que se comercializan en los mismos y en la prestación de servicios en la ciudad de Madrid.

Esta buena práctica promueve la publicidad activa, al fijar unas instrucciones claras y ser una guía en la labor inspectora a realizar. Por un lado, suple la necesidad de llevar toda la documentación y normativa a la actividad objeto de inspección y, por otro, asegura unas directrices únicas de seguimiento y ejecución de la actividad inspectora por parte de todos los órganos municipales implicados.

A su vez, garantiza la publicación de una información periódica y actualizada, que desarrolla la transparencia en el funcionamiento y control de la inspección de consumo municipal y promueve una mayor sensibilidad del sector comercial en el cumplimiento de la normativa en materia de consumo.

Los protocolos incluyen los objetivos de las campañas de inspección, la normativa de aplicación al sector que se inspecciona, la mecánica de actuación que debe seguir el personal inspector, las instrucciones para realizar las inspecciones a través de la aplicación de gestión del Ayuntamiento de Madrid y una ficha resumen de los ítems a controlar. Esta ficha sirve de guía en el curso de la inspección y es procesada en la citada aplicación informática.

Las evaluaciones recogen los datos obtenidos en las campañas, contienen los resultados globales y detallan los resultados obtenidos en cada uno de los apartados contemplados en las fichas. Si la campaña se ha realizado en más ocasiones, se incluye una comparativa con las anteriores que permite observar la evolución del sector.

Además, en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid se publica un conjunto de datos denominados “Inspecciones de consumo”, que contienen un listado de las inspecciones realizadas por los servicios municipales de consumo. Este conjunto de datos se actualiza trimestralmente.

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo

Implantación y desarrollo

Antes de la elaboración de los protocolos es necesario planificar las campañas de control e inspección que se van a llevar a cabo durante el año. Para ello, en el último trimestre del año anterior, se proponen por parte del Instituto Municipal de Consumo una serie de campañas que se someten a la consideración de las unidades de consumo de los distritos que también participan en ellas.

Una vez acordadas las actuaciones a realizar, se procede a diseñar las campañas inspectoras que van a ejecutarse de oficio en el posterior ejercicio, se calendarizan y comienza a elaborarse el protocolo de cada una de ellas.

Elaborado el protocolo se publica en la web municipal Consumo - Ayuntamiento de Madrid dentro de la información de interés para las empresas. Se busca con ello la implicación del sector comercial para que, a través de un mejor conocimiento de las obligaciones establecidas por la normativa de protección de los consumidores, se pueda avanzar en un comercio de calidad, evitando en muchos casos recurrir a la imposición de sanciones.

Las campañas de inspección se desarrollan a lo largo del año en función del cronograma establecido.

A su conclusión, se analizan los resultados obtenidos y se elabora el informe de evaluación. Estos informes, al igual que los protocolos, se publican en la web municipal para su difusión general.

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo

Impacto

La elaboración de protocolos de campañas de inspección tiene un impacto inmediato en la calidad de los servicios que se prestan en las labores de vigilancia y control de los productos y servicios puestos a disposición de los consumidores en el mercado.

Si bien es la normativa la que fija las obligaciones y requisitos que debe cumplir el sector empresarial, es fundamental y necesario que la actuación llevada a cabo por la inspección de consumo sea uniforme en todo el Ayuntamiento de Madrid. Con la elaboración de protocolos, se proporciona una herramienta eficaz al personal inspector para realizar los controles siguiendo la misma pauta, ya que en dicho documento se detallan y clarifican los criterios a seguir en el curso de las actuaciones. Por tanto, su primer impacto es interno, al ser una valiosa herramienta para homogeneizar las inspecciones realizadas en toda la ciudad.

Por otra parte, los sectores empresariales a los que va dirigida la campaña pueden conocer, a través de los protocolos (en los que se recogen de manera detallada los elementos que va a comprobar la inspección de consumo) los objetivos de la inspección, comprobar los requisitos que deben cumplir y estar en disposición de realizar las obligaciones que les competen.

Al ser públicos dichos documentos a través de la web municipal, pueden ser consultados también por la ciudadanía, lo que redunda en la posibilidad de un mejor conocimiento de los derechos que les asisten en sus relaciones de consumo.

En cuanto a las evaluaciones de las campañas, su conocimiento público ofrece una información actualizada al conjunto de la sociedad del resultado y, en consecuencia, sobre el estado del sector controlado.

Atendiendo a los datos de los últimos años, publicados en la web www.madrid.es/consumo, durante el año 2020 se realizaron 13 protocolos con sus correspondientes evaluaciones. Durante el año 2021 se realizaron 11 protocolos con sus correspondientes evaluaciones y durante el 2022 se realizaron 15 protocolos, sin que aún estén concluidas sus evaluaciones dado que los datos de las inspecciones de 2022 no están cerrados.

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo

Actores

La elaboración de los protocolos preliminares de las campañas de inspección se realiza por personal funcionario adscrito al Instituto Municipal de Consumo. Posteriormente estos protocolos se consensuan con los inspectores técnicos de calidad y consumo adscritos a las unidades de consumo de los distritos.

El protocolo consensuado por la Administración municipal se pone a disposición de las organizaciones empresariales más representativas del sector afectado, las cuales pueden manifestar consideraciones que pueden tenerse en cuenta a la hora de modificar el protocolo definitivo de la campaña.

Una vez que ha finalizado el desarrollo de la campaña de inspección, se recogen los datos de las actuaciones y se elabora el informe de evaluación correspondiente, por parte del personal del Instituto Municipal de Consumo, para su posterior publicación en la web municipal.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en especial en aquellas Administraciones con competencias en labores de vigilancia e inspección en materia de consumo, incluso podría replicarse en ámbitos de inspección como la sanidad o el transporte.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su elaboración y evaluación, se precisan recursos humanos especializados que dispongan de los conocimientos normativos en los que se basa la actuación inspectora a realizar. También se requiere disponer de las herramientas y conocimientos informáticos necesarios para realizar una adecuada gestión de la información y de los datos generados en el transcurso de las actuaciones inspectoras, de modo que puedan extraerse estadísticas y conclusiones para su evaluación.

Finalmente, para su publicación, se requiere personal que disponga de conocimientos para la publicación de toda esta información en la herramienta de gestión de contenidos de la web municipal.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, siendo precisa su realización continuada, ya que es esta labor de continuidad la que permite conocer la evolución en el cumplimiento de la normativa por parte de los sectores afectados. Se consigue así una valiosa información tanto para el personal inspector, ya que con ello es más fácil conocer aquellos aspectos en los que más se debe incidir, como para el empresariado y la ciudadanía, al estar informados de las obligaciones y requisitos exigibles para el ejercicio de la actividad que se desarrolla y de la situación de los distintos sectores dedicados a la venta de bienes o prestación de servicios.

Protocolos y evaluaciones de las campañas de inspección de consumo

Difusión y documentación

La información se encuentra en la Página Web Municipal:

Campañas de inspección de consumo:

Información sobre consumo para el sector empresarial - Campañas de Inspección - Ayuntamiento de Madrid

Inspecciones realizadas en materia de consumo:

Inspecciones de consumo - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Sistema de Gestión de Transparencia de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.	
Código identificativo	CBP 55/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Publicidad activa
Órgano responsable	Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. Dirección de Cumplimiento Normativo y Auditoría interna transparencia@emtmadrid.es

Sistema de Gestión de Transparencia de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.

Descripción

El contexto social, tecnológico y normativo en el que nos encontramos, demanda cada vez una mayor transparencia de la información pública como garantía de buen gobierno y participación ciudadana.

El sistema de gestión de transparencia de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (en adelante, EMT), consiste en ofrecer la información pública, regulada o demandada, de forma eficiente, intuitiva, puntual y de calidad, implicando a toda la organización y creando una cultura corporativa de transparencia de calidad. Para ello, se ha elaborado el procedimiento de gestión del cumplimiento de la normativa de transparencia de la EMT, que establece un sistema de gestión normalizado, identificando funciones, roles y responsabilidades, así como la planificación, operación, políticas y reglas en el tratamiento de las actividades de transparencia en la organización.

Esta buena práctica promueve la publicación periódica y actualizada de la información cuyo conocimiento es relevante para garantizar la transparencia en el funcionamiento y control de la actuación de la EMT, así como la información pública a la que se solicita acceso.

En el plano normativo, la EMT en su condición de sociedad mercantil municipal, se encuentra incluida en el ámbito de aplicación de tres disposiciones en materia de transparencia: la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno; la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid; y la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, de 27 de julio de 2016, por lo que debe dar cumplimiento a las obligaciones de publicidad activa, acceso a la información pública y reutilización de datos abiertos que se estipulan en cada una de ellas. Además del cumplimiento de toda esta normativa, la EMT, a través de esta buena práctica, se ha fijado como objetivo adicional el ofrecer unos contenidos de información pública adicionales que garantizan una mayor calidad y transparencia de la actuación pública en este ámbito.

Implantación y desarrollo

El procedimiento de gestión del cumplimiento de la normativa de transparencia de la EMT fue creado el 4 de marzo de 2021.

La implantación del procedimiento se ha iniciado con la revisión y documentación de los conjuntos de datos publicados en el portal de transparencia de la EMT, identificando el nivel de cumplimiento de las obligaciones legales sobre publicidad activa, así como la realización de un estudio comparativo ("Benchmark") para identificar las mejores prácticas entre las sociedades y organismos sujetos a la normativa de transparencia.

Se elaboró una ficha por cada uno de los grupos de datos de publicación obligatoria, que son actualizados periódicamente.

Además, se creó un registro de solicitudes de acceso a la información pública que permite la consulta y seguimiento de su estado, así como obtener información sobre las distintas etapas en el tratamiento, lo que posibilita una evaluación de la gestión realizada y la obtención de estadísticas sobre el número de consultas recibidas por tipología, su estimación o desestimación, los recursos presentados y las resoluciones de los mismos.

Todo lo anterior facilita el seguimiento de la implantación del procedimiento y sus resultados, lo que permite ver oportunidades de mejora que, al igual que los cambios en las obligaciones legales, pueden originar propuestas de modificación en el procedimiento.

En el último trimestre del año 2022 está prevista la implantación de una nueva estructura en el portal de transparencia de la EMT, que agrupará los contenidos según la normativa y la creación de un índice de dichos contenidos. Todo ello, facilitará la localización, consulta y reutilización de la información publicada en el portal.

Para el año 2023 está prevista la implementación de una solución tecnológica que proporcione soporte a las actividades de transparencia definidas en el procedimiento. Se trata de una solución en la nube corporativa ("Cloud Computing"), con herramientas para el desarrollo de aplicaciones "low code", orientadas a los usuarios finales y con recursos humanos internos.

La herramienta de gestión permitirá, entre otras funcionalidades, el registro y seguimiento de la tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública, registro y seguimiento de los contenidos en el portal de transparencia, y archivo para consulta de la normativa y jurisprudencia sobre transparencia y datos abiertos. También, evaluará el grado de cumplimiento de las obligaciones legales.

Impacto

La implantación del procedimiento de gestión ha permitido implicar a la EMT en el ámbito de la transparencia, redundando en la mejora de la calidad y pertinencia de la información publicada en el portal de transparencia de la EMT, así como en el registro, seguimiento y respuesta de las solicitudes de acceso a la información pública realizadas por la ciudadanía.

El sistema de gestión proporciona un método de revisión y adaptación a las modificaciones de la normativa y jurisprudencia, a las innovaciones tecnológicas en la presentación de los datos y a las nuevas necesidades de los ciudadanos y de la organización, permitiendo, adicionalmente, el análisis estadístico de consultas y resoluciones, lo que redunda en una respuesta más eficiente en el suministro de la información pública.

En definitiva, la implantación del procedimiento de gestión del cumplimiento de la normativa de transparencia de la EMT proporciona un acceso de calidad a la información pública por parte del ciudadano, siendo una demanda social y legal, lo que mejora la imagen de la EMT y crea un valor social, además de implantar una cultura de transparencia de la información pública en toda la organización.

EMT ha sido distinguida por sus buenas prácticas en materia de Transparencia y Datos Abiertos por la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid durante la V Jornada de Transparencia y Datos Abiertos celebrada el pasado 25 de octubre de 2022.

Actores

El procedimiento de gestión de la transparencia en la EMT ha sido elaborado por la Dirección de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna de EMT, que tiene encomendadas entre otras funciones la de coordinar y supervisar el cumplimiento de la normativa de transparencia y la mejora continua del sistema de gestión de transparencia.

En el procedimiento se detallan las direcciones de EMT responsables de aportar la información a publicar y su frecuencia de actualización.

En las solicitudes de información intervienen cada una de las direcciones responsables y la dirección gerencia.

Especial participación han tenido la Dirección de Tecnología e Innovación en materia de datos abiertos, la Dirección de Comunicación en materia de publicación de los contenidos y la Secretaría General en cuanto a interpretación de la normativa y el régimen de recursos.

Son, en definitiva, los ciudadanos y las organizaciones interesadas los actores principales y beneficiarios directos del incremento de la transparencia y rigor que supone la implantación de este sistema de gestión implementado en EMT.

Replicabilidad

Tanto el procedimiento como la solución tecnológica que da soporte a la gestión son replicables, mediante la elaboración de códigos similares y copia del diseño funcional de la solución tecnológica, por otras empresas u organismos públicos.

Aunque, en este caso, el ámbito de trabajo comprende las normativas de transparencia estatales, autonómicas y locales de aplicación a la EMT, es fácilmente adaptable a otros organismos con distintas obligaciones legales.

Respecto a los medios necesarios para la elaboración, implantación y evaluación del procedimiento de gestión, se precisan recursos humanos especializados en la normativa de transparencia y buenos conocedores de la información gestionada por cada una de las áreas de la organización. Estos recursos humanos deberán proponer las modificaciones de las directrices que de manera puntual deban realizarse como consecuencia de cambios en la normativa legal, organizativos y/o funcionales.

En cuanto a la solución tecnológica de soporte a la gestión de las actividades de transparencia, al tratarse de una solución en la nube, utilizando recursos del paquete ofimático más extendido en las organizaciones (Microsoft Office 365) es fácilmente adaptable con recursos de la propia organización. No obstante, puede mantenerse la funcionalidad de la solución utilizando otro tipo de plataformas tecnológicas.

El principal reto consiste en lograr el compromiso de todas las áreas participantes en la aportación y respuesta puntual a las necesidades de información pública demandadas.

Difusión y documentación

Desde la implantación del procedimiento de gestión de la transparencia en la EMT, se ha difundido el mismo a todas las áreas de la organización que son responsables o tenedoras de información pública, así como a todos los niveles de personal.

La Página Web Municipal de acceso a la información del portal de transparencia de la EMT es el siguiente:

EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - Portal de transparencia

Web financiera municipal	
Código identificativo	CBP 56/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Publicidad activa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Política Financiera dgpoliticafinanciera@madrid.es

Web financiera municipal

Descripción

En el año 2004, en una apuesta por la transparencia, y aprovechando el desarrollo de las nuevas tecnologías, se impulsó la creación en la página web del Ayuntamiento de Madrid, de un espacio con información de carácter financiero, cuyo germen fue una publicación periódica de carácter anual denominada *"Deuda Municipal"* (1976 a 1993) y *"Operaciones Financieras"* (1994 a 2003). Ello desde la convicción de que una amplia difusión de la información sobre la gestión financiera llevada a cabo por el Ayuntamiento contribuiría a mejorar la imagen corporativa y a incrementar la competitividad existente en los mercados financieros, generando confianza en los inversores presentes y futuros y favoreciendo la apertura a nuevos mercados.

La web financiera municipal consiste en difundir la situación financiera del Ayuntamiento de Madrid, mediante la actualización permanente y la publicación periódica de aquellos contenidos de carácter financiero que puedan resultar de interés, no solo a las entidades financieras, agencias de rating y resto de actores participantes en el ámbito financiero, sino también a la propia ciudadanía, garantizando así, un mayor acceso a la información por parte de todos ellos, lo que redunda en una mejor comprensión de la gestión financiera municipal.

En el contexto actual, marcado por la modernización de la Administración pública y el desarrollo de la administración electrónica, y más allá de las obligaciones legales establecidas sobre transparencia y acceso a la información, la Dirección General de Política Financiera viene realizando estas funciones en un compromiso con el buen gobierno. El contenido publicado en la web financiera es más ambicioso que el exigido por la norma, publicándose con carácter trimestral: la evolución y estructura de la deuda por instrumento y por tipo de interés, la variación neta de la deuda y su estructura por plazos de vencimiento, la composición del endeudamiento, la deuda consolidada del sector público municipal y la deuda por habitante. Asimismo, se publican una serie de indicadores básicos como la carga financiera liquidada, la vida media, el periodo medio de pago, etc.

Con carácter informativo, se publica mensualmente el calendario de pago de los cupones de las obligaciones, las amortizaciones y de manera puntual, las calificaciones crediticias otorgadas por las agencias de rating, así como las notas de prensa relativas a dichas calificaciones y las novedades legislativas en materia financiera.

Esta buena práctica promueve la publicación periódica y actualizada de información para garantizar la transparencia en el funcionamiento y control del Ayuntamiento, así como el acceso a datos abiertos.

Web financiera municipal

Implantación y desarrollo

La primera publicación del libro de *"Deuda Municipal"* se produjo en 1976, cambiando su denominación por *"Operaciones Financieras"* en 1994, este fue el embrión para la posterior implantación, en 2004, de la web financiera municipal. De esta forma, la estructura de contenidos diseñada en la citada publicación sirvió de base para la creación de la web financiera, que permitió difundir la misma información de manera telemática.

A lo largo de los años, la información publicada en la web financiera se ha ido ampliando y detallando, hasta recoger los contenidos señalados en el apartado 4. "Descripción", extendiéndose más allá de aquellos exigidos por la normativa legal.

Los comentarios realizados por los participantes en los mercados financieros, tanto directos (entidades financieras, agencias de calificación, empresas consultoras, entidades públicas, etc.), como indirectos (estudiantes universitarios, medios de comunicación, así como el resto de la ciudadanía) han sido muy positivos, valorando el volumen y rigor de la información aportada, la periodicidad de las actualizaciones, la claridad, transparencia y facilidad de acceso a la información, reconociendo que toda la información suministrada favorece su función de análisis, interpretación posterior y toma de decisiones.

Web financiera municipal

Impacto

La publicación y actualización periódica de la web financiera ha permitido el acceso inmediato a la información financiera más relevante y ha contribuido a mejorar la imagen corporativa del Ayuntamiento de Madrid, aportando una mayor transparencia y cercanía tanto a los ciudadanos como a las entidades públicas y privadas.

La actualización trimestral y el acceso inmediato a la citada información por parte de las entidades financieras, agiliza los procesos de interacción con las mismas (nuevo endeudamiento, ofertas de financiación, suministro obligatorio de la información recogida en los contratos, etc.).

A su vez, contribuye a la rapidez en la obtención y renovación de las calificaciones crediticias del Ayuntamiento de Madrid, cuya primera calificación se otorgó en 2001 y de manera continuada hasta 2015. Tras un breve paréntesis de 6 años, las calificaciones han sido retomadas nuevamente en el año 2022, lo que ha contribuido a una mejora en el posicionamiento de la institución para la obtención de financiación en los mercados.

En relación con los inversores, tanto presentes como futuros, la transparencia y difusión de la información financiera aporta solidez y confianza a los mismos y contribuye a la apertura de nuevos mercados.

El número de accesos no sigue un patrón de evolución continua, produciéndose el número de consultas más elevado en el año 2020 con 14.574; descendiendo fuertemente hasta los 4.232 en el año 2021 y apreciándose un incremento hasta las 7.709 consultas en el año 2022, no pudiendo concluirse por tanto las razones que sostienen la mencionada evolución.

Web financiera municipal

Actores

La web financiera ha sido creada por la Dirección General de Política Financiera, en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Calidad. En la fase inicial no fue necesaria la participación del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM) en el diseño e implementación de la misma, si bien una vez implementada, IAM es el encargado de controlar los accesos y la seguridad de la web financiera como parte integrante de la Página Web Municipal.

En la creación de la web financiera no ha habido participación ciudadana, si bien tanto ciudadanos como empresas, entidades financieras y agencias de rating son beneficiarios directos de la transparencia y rigor que supone la publicación y actualización constante de la información relativa a la gestión financiera y de la posibilidad de acceso inmediato a la misma, ya que agiliza los procesos de la toma de decisiones de los agentes que necesitan disponer de dicha información.

Como parte integrante de la web financiera se habilitó un buzón de sugerencias para que cualquier persona interesada en la información financiera disponible, pudiera interactuar con los creadores de contenido de la mencionada web y mediante este vehículo, solicitar información complementaria, contribuir a la mejora de la información facilitada o manifestar los posibles agradecimientos.

Web financiera municipal

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas.

Si bien en el ámbito estatal y autonómico existen espacios exclusivos para la publicación de información relacionada con la gestión financiera, dicha práctica no está muy extendida en el ámbito local. En este sentido, el Ayuntamiento de Madrid es una de las entidades locales pioneras en la publicación de este tipo de información, tanto por medios convencionales como actualmente de manera digital.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos con formación en materia de gestión económico-financiera y utilización, actualización y manejo de páginas web.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, tanto por el contexto en el que se enmarca (fomento de la transparencia, mejora de la gestión pública, facilidad de acceso inmediato a la información y mayor difusión de esta y buen gobierno) como por sus efectos y resultados duraderos.

Web financiera municipal

Difusión y documentación

La información se encuentra en la Página Web Municipal:

Información financiera Ayuntamiento de Madrid

Información sobre la calidad del aire	
Código identificativo	CBP 57/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Publicidad activa
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental dgsostenibilidadyca@madrid.es

Información sobre la calidad del aire

Descripción

La publicación en datos abiertos de la información sobre la calidad del aire de la red de vigilancia de la contaminación atmosférica consiste en la publicación periódica y actualizada de la información sobre calidad del aire cuyo conocimiento es relevante para garantizar la transparencia en el funcionamiento y control de la actuación municipal, a la vez que se evalúa y controla la calidad del aire con el objetivo de proteger la salud de la ciudadanía. Para ello, el Ayuntamiento de Madrid dispone del Sistema Integral de Vigilancia, Predicción e Información de la calidad del aire (en adelante, SIVPICA) encargado de:

- Registrar 24 horas al día, los 365 días del año, la información sobre la concentración de los contaminantes atmosféricos y de datos meteorológicos, que procesan las 24 estaciones fijas que miden en continuo los diferentes contaminantes que estipula la legislación, así como una red de 26 estaciones meteorológicas, una unidad móvil para campañas periódicas, otros equipos manuales y análisis en laboratorio para la medición de partículas PM2,5, benzo(a)pireno y metales pesados.
- Predecir los niveles de calidad del aire a través de modelos estadísticos.
- Difundir la información de la calidad del aire, tanto a la ciudadanía como a otros organismos, mediante redes sociales @airedemadrid, aplicación Aire de Madrid o Web: https://airedemadrid.madrid.es/portal/site/calidadaire.

Esta buena práctica promueve la transparencia y comunicación al constituir una importante fuente de datos sobre contaminación atmosférica y de parámetros meteorológicos que se publican en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, accesible en diferentes formatos para una mejor explotación por parte de los desarrolladores de aplicaciones o las instituciones que se dedican a la investigación:

-Datos de concentración de contaminantes (diarios y horarios desde 2001 y en tiempo real).

-Episodios de alta contaminación atmosférica por dióxido de nitrógeno.

-Episodios de alta contaminación atmosférica por ozono.

-Estaciones de medición de la calidad del aire.

-Datos meteorológicos (horarios y diarios desde 2019 y en tiempo real).

-Estaciones meteorológicas.

La finalidad de la publicación de este importante volumen de datos es doble: apostar por la transparencia en materia de contaminación atmosférica y facilitar la investigación sobre la mejora de la calidad del aire.

El portal Web de información de calidad del aire ha sido renovado en el año 2022, con el objetivo de ampliar y presentar la información a la ciudadanía de un modo más accesible.

Información sobre la calidad del aire

Implantación y desarrollo

La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental llevaba más de dos décadas registrando los niveles de concentración de contaminantes en la atmósfera, almacenando la información en una base de datos. A través de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Área de Gobierno de Vicealcaldía, se fueron definiendo los criterios técnicos y se comenzó a diseñar el tipo y el formato de la información que pudiera resultar más interesante para la ciudadanía e instituciones interesadas en su gestión, para la publicación de los datos de calidad del aire en el catálogo de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid.

En el mes de marzo del año 2014, se inició la publicación de los datos de calidad del aire en el portal de datos abiertos con la publicación de los ficheros de "datos diarios" desde el año 2001, y en los siguientes años se fueron añadiendo el resto de conjuntos de datos, tanto de concentración de contaminantes atmosféricos, variables meteorológicas, descripción de las estaciones de la red de vigilancia de la calidad el aire y de la red meteorológica y de los episodios de dióxido de nitrógeno y de ozono.

En el caso de la web de calidad del aire, En portada - Portal de Calidad del aire (madrid.es), se ha actualizado con fecha 9 de mayo de 2022, teniendo en cuenta los últimos avances tecnológicos, la mejora de la accesibilidad y las demandas de información crecientes de la ciudadanía.

Impacto

La publicación de todos los datos generados por los más de 80 equipos y analizadores en tiempo real permite a las instituciones científicas y a los técnicos que trabajan en el campo del desarrollo de aplicaciones informáticas, hacer análisis, estudios y establecer correlaciones entre diferentes parámetros para profundizar en el conocimiento de los factores que afectan a la calidad del aire y su incidencia en la salud de las personas.

También es un ejercicio de transparencia por parte del Ayuntamiento de Madrid y permite que cualquier persona o institución pueda monitorizar el estado de la calidad del aire en el municipio y si se cumple la legislación vigente en todo lo relacionado con la contaminación atmosférica: superación de umbrales de información o alerta, superación de valores límite, etc.

El histórico de descargas de datos de calidad y meteorología del Portal de Datos Abiertos asciende, desde que se empezó a dar esta información en el mes de marzo de 2014, a más de 2,7 millones de descargas.

Información sobre la calidad del aire

Actores

La publicación en el portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid tiene lugar gracias a la colaboración entre la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y la Dirección General de Trasparencia y Calidad, consensuando la periodicidad, tipología y formatos de publicación que pueden ser útiles al público general y especializado.

Se tienen en cuenta las sugerencias aportadas por la ciudadanía.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas e instituciones en general y está en clara sintonía con el desarrollo tecnológico actual, las ciudades inteligentes y la interconexión de los datos, fomentando el desarrollo de una administración cada vez más transparente y al servicio de la ciudadanía.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en los procesos de configuración de la información de forma que los datos sean reutilizables por todos los operadores interesados.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y sirven para generar cada vez más información sobre los distintos servicios que realiza el Ayuntamiento, así como crear sinergias entre los distintos procesos que tienen cabida en la ciudad, para ayudar a implementar políticas que fomenten el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad del aire.

La principal amenaza consiste en no lograr hacer atractiva la información para los potenciales usuarios.

Información sobre la calidad del aire

Difusión y documentación

Puede consultarse la información sobre la calidad del aire en el catálogo de la Página Web Municipal:
Conjuntos de datos - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

4. Transparencia y comunicación

4.2. Disponibilidad y reutilización de datos

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos	
Código identificativo	CBP 64/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Disponibilidad y reutilización de datos
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad dgplaniymovi@madrid.es

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid gestiona en la actualidad 279 aparcamientos municipales para residentes o mixtos (residentes y de rotación), poniendo a disposición de los ciudadanos más de 98.000 plazas de aparcamiento subterráneo.

La visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos consiste en dar esta información a través de la página web de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid, permitiendo a los ciudadanos disponer en todo momento de unos datos actualizados que facilitan sus gestiones, descongestionando el servicio de atención al público y haciéndolo más eficiente. Esta información se ofrece tanto a los titulares del derecho de uso de una plaza de aparcamiento, como a las personas interesadas en adquirir este derecho o simplemente en utilizar rotacionalmente un aparcamiento municipal,

Esta buena práctica promueve la disponibilidad y reutilización de datos toda vez que los ciudadanos pueden consultar online (con actualizaciones mensuales) la ubicación y características principales de los 271 aparcamientos municipales, la lista de espera que existe en cada aparcamiento de personas interesadas en adquirir un derecho de uso (y, en su caso, su posición en dicha lista) reforzando el compromiso de transparencia o el valor actual de cada derecho de uso sobre una plaza concreta. En el caso de los aparcamientos que tienen plazas de rotación (y siempre que dichos aparcamientos se hayan adherido al proyecto), es posible también conocer en tiempo real el número de plazas libres que hay en cada aparcamiento.

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Implantación y desarrollo

El proceso para la implantación de la iniciativa se ha llevado a cabo a través de reuniones conjuntas entre todos los actores implicados, en las que se ha puesto en común la información disponible y se han delimitado las necesidades y requerimientos de cada parte.

Está prevista la incorporación de nuevos contenidos a la página de visualización de datos. Ya se está trabajando en la incorporación de consultas de las áreas de influencia, de manera que los ciudadanos puedan conocer el aparcamiento de residentes que le corresponde por lugar de empadronamiento.

La necesidad surge por una doble motivación: por un lado, atender la gran cantidad de demanda de información de la ciudadanía a través del canal de atención telefónica y del canal de atención presencial de aparcamientos; y, por otro lado, el compromiso de absoluta transparencia con la ciudadanía.

En julio de 2022 comenzaron los trabajos, en coordinación con la Dirección General de Transparencia y Calidad, y en octubre las visualizaciones ya estaban operativas.

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Impacto

La puesta en marcha de la visualización de datos online de aparcamientos municipales ha permitido mejorar de forma notable la comunicación con el ciudadano, permitiendo el acceso directo a la información actualizada y descongestionando los servicios de atención al público, que a su vez han visto notablemente reducidos los plazos de demora en la atención presencial o el número de llamadas no atendidas por la alta ocupación del personal al cargo del servicio.

Se ha creado una página web intuitiva y de fácil acceso, en la que la información es ofrecida con claridad y apoyo gráfico que facilita su comprensión, además de tutoriales sencillos que explican cómo utilizar cada una de las herramientas.

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Actores

Los actores involucrados han sido la Dirección General de Transparencia y Calidad del Área de Gobierno de Vicealcaldía, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Replicabilidad

Se considera que la iniciativa es replicable tanto por otras entidades locales que gestionen aparcamientos municipales como por otros departamentos del propio Ayuntamiento de Madrid que dispongan de datos actualizados de su ámbito de gestión y pretendan realizar un uso más eficiente y transparente de los mismos.

La ejecución se ha realizado con presupuesto de la Dirección General de Transparencia y Calidad a través de un contrato adjudicado a una empresa encargada de realizar dichas visualizaciones.

Como amenazas puede identificarse la exigencia permanente de una actualización constante de la información que, en el caso de aparcamientos, requiere de un esfuerzo especial dado el volumen de más de 100.000 plazas.

Visualización online de datos de aparcamientos municipales de residentes y mixtos

Difusión y documentación

La documentación está disponible en la Página Web Municipal:

Aparcamientos | Visualiza Madrid con Datos Abiertos

4. Transparencia y comunicación

4.3. Comunicación y canales

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación	
Código identificativo	CBP 51/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos partenariado@madrid.es

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación

Descripción

Madrid se está consolidando en los últimos años como gran centro de producción audiovisual en Europa, al ser un excelente escenario de rodajes y el territorio más elegido en España por plataformas y productoras para rodar sus historias.

La mejora en la difusión de la información municipal al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación consiste en transmitir a este sector el contenido definitivo de la convocatoria de subvenciones, en la que participan a través de *webinars* mediante las cuales se resuelven las dudas que puedan tener, no solo de fondo sino también formales.

En estos *webinars* participa personal de las unidades gestoras de subvenciones del área de gobierno competente en materia de economía, innovación y empleo y personal de las empresas del sector audiovisual.

Especialmente importante resulta la adecuada comunicación a los posibles solicitantes desde la perspectiva formal de la presentación de la solicitud de la subvención: cuáles son los canales de presentación, los plazos, la documentación, la cumplimentación de formularios, los instrumentos telemáticos susceptibles de utilizar y las unidades gestoras competentes para la resolución de las posibles dudas.

Esta buena práctica promueve la difusión de la información municipal a través de nuevos canales de comunicación en este ámbito de subvenciones en materia audiovisual, lo que redunda en una mejor comprensión de la convocatoria logrando, en definitiva, una mayor participación.

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación

Implantación y desarrollo

El Ayuntamiento de Madrid, una vez publicadas las bases de la convocatoria de subvenciones del sector audiovisual, realiza una *webinar* de libre acceso con el fin de explicar la convocatoria, sus objetivos, sus fines, los beneficiarios, la forma de presentación, la documentación administrativa y técnica, los criterios de valoración, la justificación documental y, en definitiva, aclarar las dudas de cualquier índole que pudiera surgir.

Para asistir a esta *webinar*, se da traslado de un enlace que permite acceder a la celebración del citado acto. Se publicita la sesión en redes sociales, se da traslado a todas las asociaciones relacionadas con el sector, e igualmente se inserta la información en la página web municipal y en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid. Junto a ello, también se envían correos electrónicos a diferentes asociaciones y personas directamente relacionadas con el sector audiovisual.

La *webinar* se realiza a través de un enlace para el registro de los interesados, previa cumplimentación de una serie de datos, desarrollándose a través de TEAMS, pudiendo asistir un número indeterminado de participantes.

La medida se implantó acompañando a la convocatoria de subvenciones para el sector audiovisual para el año 2022, realizándose el primer *webinar* el 28 de abril de 2022. Se prevé continuar con esta medida en posteriores convocatorias.

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación

Impacto

Esta buena práctica ha sido valorada muy favorablemente por el sector audiovisual, que aprecia la política de transparencia y comunicación, así como la disponibilidad del Ayuntamiento de Madrid y la adecuación del procedimiento empleado, que redunda en la eficacia y eficiencia de la convocatoria, sin perjuicio de las mejoras sucesivas que se puedan ir realizando.

La buena práctica ha tenido un impacto muy positivo, apreciándose como resultado dos mejoras. Por un lado, la alta participación en la convocatoria de 2022, con la presentación de 144 solicitudes, lo que supone un 53 % más de participación que en la convocatoria de 2021. Por otra parte, la mejora en la presentación de las solicitudes y su documentación, lo que ha supuesto simplificar trámites administrativos, reduciéndose considerablemente el número de requerimientos de subsanación de la documentación y, por tanto, la duración del procedimiento. Se maximiza de esta forma el impacto de los fondos subvencionados, que llegan a un mayor número de entidades del sector audiovisual.

Respecto de la evaluación, se realiza una al finalizar la *webinar*, atendiendo a la participación y consultas planteadas. Y otra, al final de la convocatoria, cuando se puede apreciar y evaluar la presentación de las solicitudes, la corrección de los documentos aportados y demás aspectos de la convocatoria, que demuestren su mejor comprensión, gracias en parte a esta buena práctica, que irá consolidándose progresivamente, con el objetivo final de conseguir una convocatoria sin subsanaciones documentales.

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación

Actores

Los actores involucrados en la medida son los solicitantes de las subvenciones y las entidades del sector audiovisual que participan en la *webinar* y las unidades gestoras de subvenciones del área de gobierno competente en materia de economía, innovación y empleo y personal.

Para implantar esta buena práctica se contó con la colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, que diseñó la forma y manera de desarrollar la *webinar*.

Los beneficiarios de esta medida son el Ayuntamiento de Madrid, el sector audiovisual y los solicitantes de las subvenciones.

Replicabilidad

La buena práctica puede ser replicada, no solo en las sucesivas convocatorias dirigidas al sector audiovisual, sino en todas aquellas convocatorias de subvenciones realizadas por cualquier Administración pública que, por su singularidad, su especialidad o innovación, precisen adoptar medidas de transparencia y comunicación, incorporando nuevos canales de comunicación.

Para ello, será necesario contar con la dotación de medios personales y técnicos suficientes para la ejecución de la buena práctica y, en el caso del Ayuntamiento de Madrid, la colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Respecto a los medios personales, resulta necesario contar con un Técnico de Administración General responsable de la redacción, elaboración y ejecución del *Power Point*, así como responsable de la convocatoria, coordinación y ejecución de la reunión.

Respecto a los medios técnicos, resulta necesario contar con las aplicaciones del Power Point y Teams.

Para que la buena práctica sea eficaz y sostenible en el tiempo, es necesario hacer pedagogía en el sector audiovisual sobre la conveniencia de realizar este tipo de *webinars* y, en paralelo, evitar la complejidad burocrática en las convocatorias de subvenciones, dado que puede resultar una amenaza que condicione la eficacia y sostenibilidad de esta medida.

Difusión de información al sector audiovisual a través de nuevos canales de comunicación

Difusión y documentación

Convocatoria de ayudas al sector audiovisual:

https://madridfilmoffice.com/ayudas-y-subvenciones/

Redondo apuesta por “afianzar la posición de Madrid como centro de referencia” del sector audiovisual - Ayuntamiento de Madrid

Convocatoria de ayudas al sector audiovisual 2022 del Ayuntamiento de Madrid (mineco.gob.es)

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro	
Código identificativo	CBP 52/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y nuevos canales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Coordinación General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad voluntariado@madrid.es

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Descripción

Las sesiones informativas en las convocatorias públicas de subvenciones consisten en establecer un nuevo canal de comunicación con las entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento de la convocatoria en pública concurrencia manteniendo una comunicación activa, fluida y cercana con dichas entidades.

En cada convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid, se realiza una carta informativa que se remite a través de un *mailing* masivo y se las emplaza a sesiones informativas, realizando dos sesiones en la convocatoria de subvención tras ser publicada y dos en el período de justificación de la subvención.

Estas sesiones informativas se realizan a través de TEAMS, difundiendo la información a través de nuevos canales y convocando a un mayor número de personas a estas sesiones.

En estas sesiones informativas se realiza una presentación para informar acerca de quienes pueden solicitar la subvención, cuáles son los plazos de presentación y cómo pueden solicitarla; ofreciendo asimismo información general de la convocatoria, una explicación de las novedades, los tipos de proyectos que se pueden presentar, la documentación a adjuntar, así como la solicitud y formularios que deben cumplimentarse. Además, es un espacio para resolver las dudas que se puedan plantear.

De igual forma, se realizan las sesiones informativas en la fase de justificación de las subvenciones, explicando el manual de justificación por tipo de proyecto.

Con ello, se hace una mayor difusión de la convocatoria y se mejora en la comunicación directa con las entidades.

Asimismo, se ofrecen otros canales de comunicación con el servicio como son el correo electrónico, la consulta telefónica, de forma presencial y a través de TEAMS. Todas estas modalidades de comunicación permiten mantener una comunicación más activa, fluida y cercana con las entidades.

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Implantación y desarrollo

Una vez aprobadas las bases de la convocatoria pública de subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos de voluntariado en la Ciudad de Madrid y publicadas en el “Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid”, se realiza la carta informativa y se convoca a las sesiones informativas a aquellas entidades interesadas en solicitar la subvención.

Asimismo, una vez que llega el período de justificación, se vuelven a convocar a sesiones informativas para explicar cómo debe realizarse la justificación de la subvención concedida.

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Impacto

Esta práctica de comunicación y difusión tiene efectos positivos para la ciudadanía en su conjunto porque se pueden beneficiar de los proyectos de voluntariado que las entidades llevan a cabo, para las entidades. Asimismo, se facilita la opción de poder presentarse a la convocatoria de subvención y poder desarrollar su proyecto. Para la Administración municipal se facilita poder realizar una valoración de los proyectos más adecuada, al resultar el contenido más ajustado a la convocatoria; a su vez, en la fase de justificación también se facilita cumplir más adecuadamente los requisitos de justificación.

Es una práctica con efectos positivos también para los empleados públicos de cualquier Administración pública que gestionen subvenciones, ya que facilita su trabajo tanto en la valoración de los proyectos presentados por las entidades, como en la posterior justificación de la subvención.

Facilita que entidades nuevas puedan conocer la normativa actualizada del Ayuntamiento de Madrid en convocatorias de subvenciones, generando así seguridad y certeza jurídica sobre las normas municipales vigentes y la forma de acceder a solicitar una subvención.

Finalmente, promociona líneas de trabajo que facilitan la colaboración responsable con entidades sociales para potenciar el voluntariado y la participación ciudadana, favoreciendo el establecimiento de vínculos que generan redes.

A las sesiones informativas acceden todas aquellas personas interesadas en representación de las entidades. En la última convocatoria de subvenciones fueron convocadas 92 entidades y confirmaron su asistencia 85 de ellas.

En esta reunión se les informa de las bases de la convocatoria de subvención y se amplía información de las variaciones respecto a la anterior convocatoria. También se establece un turno de preguntas para resolver dudas.

En la fase de justificación fueron avisadas mediante correo electrónico las 38 entidades que habían sido subvencionadas para explicarlas el manual de justificación, así como las novedades que presentaba.

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal funcionario, técnico y administrativo, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social del Ayuntamiento de Madrid.

No obstante, los principales actores son las entidades que concurren a cada convocatoria que, a su vez, pueden hacer aportaciones de mejora que simplifiquen y mejoren los procesos de solicitud y justificación de la subvención.

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras áreas del Ayuntamiento de Madrid que realicen convocatorias públicas de subvenciones.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en los procesos de valoración y justificación de las subvenciones, que también tendrán que realizar propuestas de mejora

Se trata de una buena práctica sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y facilitan la labor del empleado público.

Sesiones informativas en las convocatorias de subvenciones con entidades de carácter social sin ánimo de lucro

Difusión y documentación

Publicación en la Página Web Municipal:

Inicio - Ayuntamiento de Madrid y en sede electrónica Ciudadanía - Gestiones y Trámites (madrid.es)

También a través de redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram:

Twitter

Facebook

Convocatoria subvención voluntariado 2022:

Subvenciones a entidades sociales que desarrollen proyectos de voluntariado en la ciudad de Madrid 2022 - Gestiones y Trámites

Programa Municipal de Voluntariado - Subvenciones de voluntariado - Ayuntamiento de Madrid

Píldoras informativas en la web municipal	
Código identificativo	CBP 53/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Transparencia y Calidad dgtransparencia@madrid.es

Píldoras informativas en la web municipal

Descripción

Las píldoras informativas son una forma sencilla de aproximar el conocimiento a la ciudadanía, mediante una primera aproximación a los contenidos que se desee difundir, sin ofrecer datos exhaustivos. Su necesidad se hace patente en el entorno actual, caracterizado por la disponibilidad abundante de información y su envío masivo, sin que sea sencillo en muchos casos realizar un filtrado, y que además coincide con la falta de tiempo para poder asimilarlo.

En el caso del Ayuntamiento de Madrid, se trata principalmente de poder mostrar alguna técnica, herramienta, método o práctica que puedan interesar a los destinatarios, que mantenga su atención durante un breve periodo de tiempo (no superior a 2 minutos) y que genere en ellos la curiosidad adecuada como para ahondar en esos conocimientos, en el caso de que lo deseen.

Esta buena práctica promueve la comunicación al ser una herramienta de difusión de la información y de canalización hacia otros entornos dirigidos en los que poder encontrar más conocimiento relacionado. Permite una mayor cercanía y comprensión de la materia que se quiera difundir y es una herramienta que favorece la comunicación interna en las organizaciones.

La simplificación y mejora de la “amigabilidad” de algunos de los contenidos de la web municipal, permite alejarse de la mera redacción escrita íntegra, facilitando así la comprensión del texto. Se adapta al formato de la pantalla, se divide visualmente en zonas, se extractan “ideas fuerza” y se facilita la navegación en el documento a través de vínculos con una lógica más clara.

Esta herramienta es empleada en un proceso siempre vivo, en el que se van generando y adaptando aquellas píldoras y contenidos que impulsen mejor los objetivos a conseguir. En cualquier caso, son siempre ampliatorios de los contenidos municipales que cumplen con los requisitos establecidos de accesibilidad.

Píldoras informativas en la web municipal

Implantación y desarrollo

Inicialmente se realizaron vídeos divulgativos sobre el sistema de cartas de servicios o sobre comunicación clara, pero la apuesta definitiva por este tipo de herramientas comenzó en el año 2021 y se desarrolló a través de las siguientes etapas:

En primer lugar, se realizó un estudio de la oferta y tipologías en el mercado de este tipo de producto, para conocer cuáles se adecuaban más a las necesidades del Ayuntamiento de Madrid.

En segundo lugar, se contactó con empresas del sector que prestaban ese tipo de servicio y se realizó un estudio de sus ofertas, para conocer las características del producto, adecuación a los formatos municipales o a las especificaciones concretas del Ayuntamiento de Madrid.

Por último, se delimitó una estructuración y simplificación del material que sirvió de base para la realización de la píldora o contenido. El resultado final de todo lo que se generó, fue previamente validado y simplificado y dio lugar a un texto, unas imágenes, unos esquemas y una locución, en su caso. Igualmente se facilitaron los lugares virtuales de redireccionamiento, en los que se ofrecía la ampliación de la información en los casos que procediera, dando lugar a un primer borrador del contenido. Tras un proceso de adaptación y modificación, se llegó al resultado deseado, procediendo a ubicar la píldora informativa en la web municipal y difundiéndose a los grupos de interés del Ayuntamiento de Madrid.

Los vídeos son el ejemplo más claro de lo que representa trasladar la información a un entorno amigable. En la web municipal, se ha potenciado la difusión de las siguientes materias:

- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.
- Sistema de cartas de servicio y su elaboración.
- Introducción a las Metodologías Ágiles.
- Introducción al Método Lean.
- Introducción a la Herramienta KANBAN.
- Introducción al Metodología SCRUM.
- Introducción a los Equipos Ágiles.

Impacto

El uso de píldoras informativas tiene un alto efecto de impacto en los destinatarios de la información. Es ampliamente utilizado como técnica de marketing, permitiendo transmitir una primera información aséptica que puede ser canalizada hacia un entorno diferente. Un ámbito ya interesado, con la idea de modular las conductas, para que acaben materializándose en hábitos de consumo.

En el Ayuntamiento de Madrid, la forma óptima de medir su impacto es a través de los accesos a la web o los accesos posteriores hacia esas otras áreas dirigidas a las que las propias píldoras hacen mención, con ese ánimo de ampliar la información.

También puede valorarse su impacto empleando una metodología que recabase la opinión de los destinatarios, tales como encuestas o participación en Focus Groups, obteniendo además una información cualitativa mucho más rica que las meras cifras.

Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid se encuentra en el punto de familiarizarse con alguna herramienta de análisis y seguimiento de sitios web que permita valorar la eficacia de esta buena práctica. Así, se podrán conocer cuántos usuarios acceden, si ven la píldora en su totalidad y si existe una correlación entre la nueva píldora y el aumento de los accesos hacia los que dirige. Todo esto ayuda a valorar su impacto.

Actores

El principal actor es la Dirección General de Transparencia y Calidad como promotor de la buena práctica, junto con la ciudadanía, que puede participar con su opinión a través de los mecanismos de los que ya dispone el Ayuntamiento de Madrid y de forma directa a través de los enlaces y correos electrónicos que se facilitan en los propios contenidos o en la web en la que están alojados.

Píldoras informativas en la web municipal

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en cualquier otra Administración pública que tenga necesidad de comunicar información de forma adecuada, tanto a nivel interno como externo.

Desde el punto de vista administrativo, se puede utilizar como herramienta de comunicación añadida a cualquier proceso, con el fin de formar, informar, concienciar o motivar.

Los recursos necesarios para la realización de las píldoras dependen del volumen y ambición del proyecto que se quiera desarrollar. A título ejemplificativo, los principales hitos a seguir son:

- Diseño de contenidos: la unidad que promueva cada una de las píldoras debe decidir qué quiere contar y cómo quiere contarlo, además de supervisar todo el proceso para asegurar que se adecua a sus objetivos.
- Generación de contenidos: existen diversas posibilidades a la hora de generar contenidos multimedia o interactivos, desde videos con imágenes reales hasta contenidos gráficos, visual thinking o dibujos animados. Además, existen diversos niveles de calidad y desarrollo (por ejemplo, el uso de colores, avatares o locuciones). Es posible recurrir a las numerosas empresas existentes que se dedican a este tipo de producciones o usar recursos propios a través de herramientas de disposición en el mercado.
- Difusión: la publicación de los contenidos realizados puede hacerse a través de los medios propios del Ayuntamiento (página web, redes sociales o escuela virtual), o bien mediante la contratación de una campaña ad hoc, cuyo coste dependerá de su alcance.
- Evaluación y actualización: dependiendo del alcance las píldoras publicadas, su actualización se podrá realizar con medios propios o requerirá la contratación de las empresas que generaron los contenidos.

Píldoras informativas en la web municipal

Difusión y documentación

Píldoras informativas en la Página Web Municipal:

Vídeo Plan de calidad: Ayto Calidad Ciudadanía (madrid.es)

Píldora formativa plan de calidad: Ayto Madrid: píldora interactiva Plan de Calidad

Video sistema de cartas: Web_Visual Sist carta serv_v3 (madrid.es)

Píldora sistema de cartas: Píldora Sistema cartas de servicios (madrid.es)

Video promoción interna cartas: Web_Visual promo sist carta serv_v3 (madrid.es)

Píldora elaboración cartas: Pildora Proceso de elaboracion de cartas de servicios (madrid.es)

Píldora introducción metodologías agiles: AYTO. MADRID - Introducción a las metodologías ágiles

Píldora introducción Lean: AYTO. MADRID - Introducción a Lean

Píldora introducción Kanban: AYTO. MADRID - Introducción a Kanban

Píldora introducción Scrum: AYTO. MADRID - Introducción a Scrum

Píldora introducción equipos ágiles: AYTO. MADRID - Introducción a Equipos Ágiles

Espacio Asociativo del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 54/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Participación Ciudadana dgpartciudadana@madrid.es

Espacio Asociativo del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

El espacio asociativo del Ayuntamiento de Madrid es un servicio del portal web del Ayuntamiento de Madrid que proporciona información al tejido asociativo de la ciudad y permite realizar trámites de interés para las entidades ciudadanas, de forma sencilla y cómoda, al efectuarse toda la gestión de forma electrónica.

Se logra así que las entidades ciudadanas puedan cumplir con la obligación de relacionarse electrónicamente con el Ayuntamiento de Madrid, establecida en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones públicas; y a la vez se fomenta la participación ciudadana en virtud del artículo 51 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid.

Esta buena práctica promueve la comunicación y el acceso a nuevos canales a través de este espacio en el que se intenta facilitar y maximizar la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades y colectivos ciudadanos. Se proporciona un cómodo acceso a todos los medios y recursos que el Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición, potenciando de esta forma la participación de los ciudadanos y profundizando en la democracia del ámbito local madrileño.

Desde este espacio se pueden realizar los distintos trámites relacionados con el censo municipal de entidades y colectivos ciudadanos (inscripción, modificación o renovación); localizar otras entidades y colectivos censados; acceder a subvenciones y a todos los recursos que se encuentran en el Centro de Recursos para el Asociacionismo y la Ciudadanía Activa (CRAS!); inscripción en cursos de formación; conocer las acciones de los órganos en que participar, como son los consejos de proximidad de los distritos o los consejos sectoriales; consultar la normativa vigente de interés para el sector o solicitar una cita para ser atendidos personalmente en el servicio de asesoramiento. De igual forma las entidades y colectivos ciudadanos pueden utilizar este espacio para dar a conocer sus actividades y eventos; existiendo igualmente un apartado relativo a noticias y novedades.

Implantación y desarrollo

El espacio asociativo del Ayuntamiento de Madrid se gestiona por la Dirección General de Participación Ciudadana.

Desde sus distintos servicios, se gestionan los trámites disponibles en el mismo y se actualiza la información de interés para las entidades y colectivos ciudadanos.

Espacio Asociativo se inauguró el 5 de julio de 2018 y desde esa fecha se han ido actualizando, complementando y mejorando los contenidos a medida que se han desarrollado nuevas actividades por parte de la dirección general desde donde se realiza una labor continua de seguimiento y actualización del portal.

En la actualidad, se está realizando un proceso de revisión de dicho espacio, para detectar por un lado posibles mejoras en la información y en los trámites que se proporcionan en estos momentos, y por otro analizar la posible incorporación de nuevas funcionalidades.

Para ello se ha abierto un periodo de consulta para que las propias entidades puedan aportar sus ideas y sugerencias, fomentando de esta forma su participación en el diseño y mejora del espacio asociativo y de todos los servicios incluidos en el mismo.

Impacto

La apertura del espacio asociativo del Ayuntamiento de Madrid ha permitido ofrecer una mayor calidad en los servicios públicos, al facilitar el acceso y la gestión de forma telemática, ha proporcionado una mayor transparencia y un mejor acceso a la información por parte de los ciudadanos, facilitando igualmente la participación de las entidades ciudadanas, contribuyendo con su inauguración a dar una mayor vida a la ciudad.

Respecto de las gestiones realizadas en el espacio asociativo la mayor parte de ella son relativas a consultas y realización de trámites en sede electrónica. En cuanto a consultas, como se desprende del cuadro adjunto, las principales se refieren a la búsqueda de información sobre entidades, información general sobre el contenido de espacio asociativo y convocatorias de subvenciones en materia de participación ciudadana. Por lo que se refiere a los trámites en sede electrónica, principalmente se realizan los correspondientes a convocatorias de subvenciones y solicitud de préstamo de material del servicio CRAS!.

CONSULTAS REALIZADAS AL PORTAL "ESPACIO ASOCIATIVO"						
CANAL CONSULTADO	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Consultas a portada espacio asociativo	1.010	3.043	2.489	5.493	56.746	**68.781**
Qué vais a encontrar en este espacio	242	748	2.126	1.257	1.709	**6.082**
Censo Municipal de Entidades y Colectivos	847	1.098	2.645	12.841	16.265	**33.696**
Buscador de entidades y datos abiertos	17.380	83.533	86.715	119.922	127.876	**435.426**
Asesoramiento	707	2.344	1.659	3.441	2.823	**10.974**
Subvenciones	1.222	5.037	3.215	11.317	23.546	**44.337**
Formación	493	5.141	2.127	19.722	9.062	**36.545**
Órganos de participación	312	1.347	4.925	27.524	18.271	**52.379**
Solicitud de préstamo temporal de material CRAS!	0	349	519	662	1.114	**2.644**
Acceso de las entidades a los espacios municipales	131	499	415	463	1.560	**3.068**
Noticias y novedades	222	11.870	4.873	12.508	10.625	**40.098**
Actividades y eventos	623	2.197	1.089	4.764	1.707	**10.380**
Contacto	283	1.796	1.766	3.375	2.525	**9.745**
TOTAL	**23.472**	**119.002**	**114.563**	**223.289**	**273.829**	**754.155**

Actores

El espacio asociativo del Ayuntamiento de Madrid es gestionado por la Dirección General de Participación Ciudadana.

Desde la Dirección General de Participación Ciudadana se ha solicitado la colaboración de las entidades ciudadanas para que remitan propuestas de mejora del portal Espacio Asociativo a través de la Comisión de Normativa y Coordinación del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas, en sesión de 8 de septiembre de 2022. Este proceso sigue abierto.

En este proceso no ha sido necesario solicitar la colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. No obstante, en el caso de que las propuestas a implantar requirieran procesos tecnológicos, se solicitaría la colaboración necesaria a este órgano.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas.

Es conveniente la revisión periódica del espacio para la verificación de la correcta publicación de la información recogida, así como la comprobación de la veracidad y actualización de dicha información.

La creación de este tipo portales es de gran utilidad para las entidades ciudadanas ya que en él encuentran toda la información que pueden necesitar para la realización de sus fines, por lo que se considera que es un instrumento replicable a otras Administraciones que pueden tomar como modelo este para crear portales con semejante contenido.

Los medios necesarios para replicar el portal en otras Administraciones dependerán de la propia estructura y características de la Administración en la que se vaya a desarrollar, siendo necesario contar, al menos, con un equipo de personas que se encargue de dotar de contenido y actualizar el portal (2/3 personas) y del correspondiente soporte informático y tecnológico.

Difusión y documentación

Espacio asociativo del Ayuntamiento de Madrid en la Página Web Municipal:

Espacio asociativo - Ayuntamiento de Madrid

Además, el espacio y sus servicios se publicitan a través de comunicaciones directas a las entidades inscritas en el censo y también a través de las redes sociales de Decide Madrid y del Ayuntamiento:

Ayuntamiento Madrid en Twitter: "ℹSi estáis pensado en crear una #asociación, os podemos ayudar. ☑Una asociación debe: 📋Tener unos fines 📋Organizarse internamente de forma democrática 📋Contar con al menos 3 socios fundadores 👉Aquí encontrareis información: https://t.co/oxUKUNXU6V https://t.co/nbGTz5hB3g" / Twitter

Decide Madrid en Twitter: " ❗ ¡Última semana para solicitar las Subvenciones para Fomento del Asociacionismo! Recuerda, #Madrid destina 2 millones de € a fortalecer su tejido asociativo: 💶 1.900.000 € para proyectos 💶 100.000 € para gastos de funcionamiento ℹnfórmate https://t.co/jftPy7wUG8 👇 https://t.co/58xivP01DK" / Twitter

Decide Madrid en Twitter: "☝ Esta tarde, en el Invernadero de Arganzuela, acércate a la IV Feria del Asociacionismo y tómale el pulso al tejido asociativo de #Madrid. 🗣 Si quieres que tu voz cuente, hay más de 30 asociaciones y federaciones esperándote. #AsociateaMadrid | https://t.co/VHJ99w9gRw https://t.co/4temHcazJL" / Twitter

Decide Madrid en Twitter: "❓ ¿Tienes una asociación o planeas crear una? 👉 ¡Te esperamos esta tarde en la #FeriaAsociacionismo21! Más de 30 entidades para informarte entre otras materias sobre: 👉 Trámites legales y financiación 👉 Servicio CRAS! 👉 Consejos de Proximidad ℹ https://t.co/XUduSEnQvT https://t.co/EXt4mQYjFq" / Twitter

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid	
Código identificativo	CBP 58/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Gestión Urbanística dgurbanistica@madrid.es

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Descripción

La Comunidad de Madrid dispone de un portal del suelo desde el año 2014, en el que se pueden consultar los datos de las parcelas de titularidad pública disponibles en la Comunidad de Madrid, pertenecientes a la Administración de la Comunidad de Madrid y a las entidades públicas adheridas.

El acceso a la información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el portal del suelo de la Comunidad de Madrid implica proporcionar información única y centralizada acerca de las parcelas de titularidad pública municipal en el territorio de la Comunidad de Madrid.

Esto motivó que el Ayuntamiento de Madrid firmara un convenio de colaboración con la Comunidad de Madrid para que la información acerca de los terrenos del Patrimonio Municipal del Suelo esté disponible en la web de la Comunidad de Madrid, dándose conocimiento desde su suscripción de la convocatoria de diversos concursos públicos de suelo municipal.

Esta buena práctica se enmarca en el eje estratégico, Madrid Responsable, Transparente y Fácil del Mapa Estratégico 2019-2023, cuya estrategia es la búsqueda de instituciones eficientes y transparentes.

La buena práctica promueve que la información que se proporcione en esta materia sea unificada y crítica, respondiendo a las necesidades de los promotores o inversores que estén interesados en la adquisición de suelo público para la implantación de actividades, constituyendo un medio especializado de información inmobiliaria.

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Implantación y desarrollo

La herramienta del portal del suelo es de iniciativa y propiedad de la Comunidad de Madrid, siendo el Ayuntamiento de Madrid uno de los ayuntamientos adheridos. El portal fue creado en el año 2014, y en marzo del año 2019 se presenta la versión 4.0, para lo que se invita al Ayuntamiento de Madrid. Desde el Área de Gobierno de Desarrollo Urbano y tras el informe favorable del órgano consultivo correspondiente, se realizan las gestiones necesarias para la redacción y firma del convenio de colaboración, alcanzándose la ratificación de este el 20 de mayo de 2020.

El 14 de octubre de 2020 se constituye la comisión de seguimiento del convenio fijándose las direcciones de correo electrónico donde se facilitarán por el Ayuntamiento la documentación y los parámetros, las bajas o altas de las parcelas objeto de enajenación, así como las bajas y altas de los miembros de la comisión.

Desde la suscripción del convenio se ha dado publicidad a las licitaciones públicas del Patrimonio Municipal del Suelo convocadas por el Ayuntamiento de Madrid, estando disponibles para cualquier ciudadano que inicie su búsqueda. La puesta a disposición de los datos al portal, el mantenimiento actualizado de los datos del fichero creado para tal fin y la asignación de los medios necesarios para atender las consultas que pudieran surgir, son las acciones que vienen desarrollándose desde la Dirección General de Gestión Urbanística.

La buena práctica se mantiene durante la vigencia del convenio de colaboración, prevista inicialmente por una duración de tres años desde el día de su firma, pudiendo prorrogarse por igual periodo de tiempo.

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Impacto

La firma del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid para que el primero incluya información relativa a su patrimonio en el portal del suelo, ha tenido un impacto muy positivo para los ciudadanos que buscan información de los suelos disponibles en una misma plataforma, sin tener que recurrir a las distintas Administraciones para obtener esa información.

Se consigue con esta integración que la información sea más accesible; que esté unificada eliminando la dispersión; que se obtenga de una forma más rápida y clara y que sea más eficiente, de manera que no se tenga que recurrir a dos administraciones distintas para la búsqueda de suelo disponible.

Se han publicitado en el Portal de Suelo de la Comunidad de Madrid, las licitaciones de los siguientes concursos de enajenación:

- Venta de suelo residencial parcelas de más de 1.000 m2 (año 2021).
- Venta de suelo residencial parcelas de menos de 1.000 m2 (año 2021).
- Venta de suelo residencial parcelas unifamiliares (año 2021).
- Venta parcelas uso actividad económica (año 2021).
- Concurso parcelas alquiler asequible (año 2022).
- Venta suelo terciario Valdebebas (año 2021 y 2022).

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Actores

Ha intervenido la Dirección General de Gestión Urbanística designándose dentro de ella a dos vocales miembros en la comisión de seguimiento que se reunirá al menos una vez al año y de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros.

Por parte de la Comunidad de Madrid interviene la Dirección General de Suelo de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Agricultura.

Los ciudadanos intervienen solamente en las consultas.

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Replicabilidad

La práctica es replicable en otras entidades públicas, incluyendo las empresas municipales u organismos autónomos que pudieran gestionar suelo ofertable.

La replicabilidad de la práctica requiere avanzar en el proceso de digitalización, disposición de una base de datos que permita que estos sean ordenados conforme a la lógica con la que quieran difundirse y la continua actualización de dichos datos.

La buena práctica requiere personal funcionario A1 con formación técnica y jurídica, que tengan acceso y manejo de la aplicación del inventario y posibilidad de atender a las consultas que pudieran surgir.

Desde el Ayuntamiento de Madrid colaboran los técnicos de la Dirección General de Gestión Urbanística facilitando toda la información de las parcelas que se ofrecen en los expedientes de venta.

Información de los suelos públicos disponibles gestionados por el Ayuntamiento de Madrid en el Portal del Suelo de la Comunidad de Madrid

Difusión y documentación

Página Web Portal del Suelo 4.0 | Comunidad de Madrid:

Portal del Suelo 4.0 | Comunidad de Madrid

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado	
Código identificativo	CBP 59/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Organismo Autónomo Agencia de Actividades gerenciaactividades@madrid.es

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado

Descripción

El proyecto de asesoramiento urbanístico especializado avanzado (en adelante, AUPA) nace en el marco de la nueva Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de Licencias y Declaraciones Responsable Urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, OLDRUAM) e implica un nuevo sistema en línea de asesoramiento urbanístico avanzado, complementario y de mayor alcance respecto de los canales tradicionales de información urbanística para:

- Articular, coordinar e impulsar los procesos colaborativos entre el Ayuntamiento de Madrid y los particulares que faciliten y propicien el desarrollo de proyectos urbanísticos especialmente significativos para la ciudad de Madrid por su impacto en el modelo y planteamiento de la ciudad.

- Orientar a los interesados cualificados tales como otras Administraciones públicas, entidades del sector público, organismos internacionales, embajadas y oficinas consulares, en el planteamiento y desarrollo de las actuaciones que promuevan.

Esta buena práctica promueve una mayor comunicación y nuevos canales de información al suponer la creación de un nivel más avanzado de atención a los particulares, que transciende del alcance para el que están diseñados los canales tradicionales de información.

El sistema AUPA, dirigido a personas jurídicas y profesionales, consiste en la celebración de reuniones telemáticas transversales y colaborativas entre las personas promotoras y las personas interesadas y los diferentes órganos municipales competentes.

En dichas reuniones telemáticas los servicios municipales ofrecen una orientación y asesoramiento urbanístico integral que sirva de guía para culminar con éxito todas las gestiones y trámites necesarios con el Ayuntamiento y para conocer los criterios de aplicación de la normativa, así como los órganos competentes en cada materia.

Implantación y desarrollo

Los trabajos para el diseño e implementación del proyecto AUPA se iniciaron y desarrollaron durante el año 2021.

Una vez definidos los objetivos que se pretendían alcanzar, se celebraron varias reuniones entre el personal de la Agencia de Actividades, para poder articular de la forma más eficiente el proyecto, especificando cual debía ser el diseño más adecuado para la consecución de los fines previstos y determinando qué personas de la organización iban a estar implicadas en su gestión

Una vez diseñada la estructura y el contenido y creados los formularios, se procedió a incorporar el acceso a los trámites en la web del Ayuntamiento de Madrid, en octubre del año 2021.

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado

Impacto

La implantación del proyecto AUPA produce efectos muy positivos en los profesionales a los que va dirigido, en cuanto que permite articular, con mayor inmediatez y de forma integral, el asesoramiento de las diferentes unidades municipales que intervienen en el proceso de control urbanístico, favoreciendo la coordinación, completitud y agilidad de las respuestas y permitiendo que los desplazamientos de los profesionales se reduzcan a lo mínimo indispensable

Desde la Gerencia de la Agencia de Actividades y con el fin de evaluar la repercusión del proyecto, se han realizado controles periódicos para conocer el número de accesos al trámite, constatándose que, si bien aún no son muy numerosos, se van incrementando a medida que el proyecto se va conociendo.

En el año 2022, se han realizado 9 registros en las siguientes materias:

- Asesoramiento para la licencia de propuesta del concurso de ideas para la remodelación del patio X (Patio de los mártires del Siglo XX) del Cementerio de San Isidro, en Paseo de la Ermita del Santo 72.

- Asesoramiento en el estudio preliminar del inmueble sito en calle Eloy Gonzalo 3 y 5.

- Asesoramiento en relación a la calle Sopelana, 11. Régimen de Obras y Usos de la Norma Zonal 8.2.a

- Asesoramiento en relación a la Torre Clesa AP 08.17.

- Asesoramiento en el edificio Clínica Universitaria de Navarra.

- Asesoramiento en las obras del edificio de la Fundación de Doña Fausta Elorz, sito en la calle Conde de Peñalver, 53.

- Asesoramiento en el Solar de la calle Santa Valentina 30, para iniciar actuaciones.

- Asesoramiento en la instalación de paneles solares en la cubierta del edificio Reina Victoria (Centro Nacional de Investigaciones Oncológicas).

- Asesoramiento en relación con la implantación de un LIDL en Camino de Vinateros, 15.

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado

Actores

En la implementación y el diseño de esta buena práctica ha participado el personal de la Agencia de Actividades. Está dirigida a los ciudadanos y asociaciones que solicitan el asesoramiento.

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las Administraciones locales, ya que está dirigida a orientar a los interesados en el planteamiento y desarrollo de actuaciones urbanísticas municipales, y también es replicable en otros ámbitos del propio Ayuntamiento de Madrid donde se pueda considerar interesante ofrecer un asesoramiento integral más allá de los canales tradicionales de información.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, en cuanto que la necesidad de un asesoramiento urbanístico avanzado es una constante en las relaciones entre los profesionales y la Administración municipal.

Su utilidad como herramienta facilitadora de los trámites administrativos, y como instrumento de acercamiento de la administración a los ciudadanos es innegable.

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado

Difusión y documentación

Toda la información relativa al Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado puede consultarse en la Página Web Municipal:

Asesoramiento Urbanístico Personalizado Avanzado (AUPA) - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Fuentes presenta el servicio de asesoramiento urbanístico personalizado avanzado (AUPA) para los grandes proyectos de ciudad - Ayuntamiento de Madrid

Canales de acceso a información urbanística especializada	
Código identificativo	CBP 60/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Organismo Autónomo Agencia de Actividades gerenciaactividades@madrid.es

Canales de acceso a información urbanística especializada

Descripción

Esta buena práctica consiste en habilitar nuevos canales de comunicación con la ciudadanía con el objetivo de atender y resolver las consultas y dudas sobre el desarrollo e implantación de actuaciones urbanísticas.

Esta buena práctica promueve la utilización de nuevos canales de información y comunicación, que surgieron como consecuencia del confinamiento ocasionado por las medidas implantadas para hacer frente a la pandemia del Covid-19, y como alternativa a la atención presencial que realizaban hasta entonces los informadores urbanísticos de la Agencia de Actividades.

Desde entonces la Agencia de Actividades presta sus servicios de información urbanística, a través de los siguientes canales:

- Telemático: en este canal los ciudadanos pueden realizar su consulta sin necesidad de desplazarse a las dependencias de la Agencia a través de correo electrónico enviado a las direcciones habilitadas al efecto o a través de formularios en la web.

- Telefónico: a través de este canal, los ciudadanos pueden solicitar que uno de los técnicos de la Agencia de Actividades les atienda por teléfono enviando un correo electrónico a las direcciones habilitadas al efecto, indicando sus datos personales, el objeto de su consulta y un número de teléfono para que los informadores urbanísticos se pongan en contacto con ellos.

- Presencial: mediante el servicio de cita previa al que se puede acceder a través de la web del Ayuntamiento de Madrid.

Canales de acceso a información urbanística especializada

Implantación y desarrollo

Los nuevos canales de acceso para obtener información urbanística especializada (licencias, declaraciones responsables, disciplina urbanística y procedimientos sancionadores) de la Agencia de Actividades surgen en el marco de la pandemia mundial causada por el Covid-19.

Como consecuencia del confinamiento, y como alternativa a la atención presencial que realizaban hasta entonces los informadores urbanísticos de la Agencia de Actividades, durante los meses de marzo y abril del año 2020 se habilitaron nuevos canales de comunicación con los ciudadanos con el objeto de atender y resolver sus consultas y dudas sobre el desarrollo e implantación de actividades.

Ante la necesidad de seguir prestando el servicio de asesoramiento a la ciudadanía y no poder ofrecer el mismo de forma presencial, se optó por habilitar una dirección de correo electrónico a dónde dirigir las consultas, de manera que fuesen recibidas directamente por los informadores urbanísticos. Además, para los casos en que los ciudadanos prefiriesen recibir el asesoramiento telefónico, se incluyó la opción de solicitar en el correo ser atendidos por esta vía, recibiendo la llamada directa de los informadores.

Una vez finalizado el confinamiento y restablecido el servicio de atención presencial, viendo la buena acogida que había tenido el canal telemático y telefónico, se mantuvo y se mejoró, añadiéndose una segunda dirección de correo orientada a las consultas en materia de disciplina.

Actualmente se está trabajando en la implementación de una nueva opción que permita canalizar las consultas relativas a problemas de acceso a notificaciones electrónicas.

Canales de acceso a información urbanística especializada

Impacto

La habilitación de estos nuevos canales de acceso a la información urbanística tiene un impacto muy positivo en la ciudadanía, que de esta forma tiene un medio fácil, directo y accesible de consultar el estado de sus expedientes, preguntar por trámites relativos a licencias, declaraciones responsables, trasmisiones de títulos habilitantes para el ejercicio de actividades y cualquier cuestión que se les plantee en materias competencia de la Agencia de Actividades.

Es un medio dotado de inmediatez, en cuanto que la respuesta al ciudadano se produce en un plazo máximo de 48 horas, y seguridad, en cuanto que el asesoramiento que se recibe procede de técnicos especializados, favoreciendo la completitud y agilidad de las respuestas y permitiendo que los desplazamientos de los ciudadanos se reduzcan a lo mínimo indispensable.

Los datos sobre el número de consultas (telemáticas, telefónicas, presenciales) y materias en las que se despliega el asesoramiento se detallan a continuación:

MODALIDAD PRESENCIAL:

- Información urbanística especializada: 1.464

- Información de disciplina urbanística y sancionadora: 107

Total: 1.571

MODALIDAD TELEMATICA:

- Información urbanística especializada: 13.150

- Información de disciplina urbanística y sancionadora: 2.394

- Información sobre cambios de titularidad de actividad: 1.352

Total: 16.896.

De las cuales, alrededor del 30% son atenciones telefónicas, (5.086)

TOTAL PRESENCIAL +TELEMATICA: 18.467

Oficina en materia de Registro: 1.742

En información urbanística especializada, se atienden las materias solicitadas por la ciudadanía sobre el desarrollo de sus proyectos, consultas urbanísticas de carácter general, el asesoramiento urbanístico relativo a inicio, modificación de actividades los cambios de titularidad de actividad, las obras, los usos y viabilidad urbanística y conocer la normativa de aplicación.

En información de disciplina urbanística y sancionadora las materias solicitadas principalmente son relativas al conocimiento del estado de tramitación de expedientes iniciados por la Agencia, así como el asesoramiento en materia del restablecimiento de la legalidad urbanística. Interposición de recursos administrativos, alegaciones. También se atienden las quejas o denuncias producidas por la actividad de los locales.

Actores

La implementación, el diseño y la incorporación de toda la información a la página web del Ayuntamiento de Madrid de esta buena práctica fue desarrollada por la Agencia de Actividades.

Cabe resaltar igualmente la participación y colaboración del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, en el diseño, implantación y soporte de las herramientas informáticas utilizadas para la prestación del servicio.

Canales de acceso a información urbanística especializada

Replicabilidad

La buena práctica es replicable tanto en otras Administraciones públicas, como en otras dependencias del Ayuntamiento.

La existencia de diversos canales creados específicamente para dar respuesta concreta y especializada a las consultas y dudas de los ciudadanos es imprescindible, en especial en Ayuntamientos de poblaciones grandes dónde muchas veces no resulta viable contactar directamente con las unidades tramitadoras de los distintos procedimientos.

Los recursos humanos que prestan sus servicios en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades en la actualidad son:

- 12 informadores en materia urbanística.

- 2 informadores en materia disciplina urbanística y sancionadora.

- 2 informadores que atienden las sugerencias y reclamaciones, acceso a información pública y página web de la Agencia.

- 5 personas en la Oficina de asistencia en materia de registro.

Total: 21 empleados públicos.

En cuanto a los medios materiales necesarios, se requiere un espacio adecuado para atender a la ciudadanía de manera presencial, que no tenga barreras arquitectónicas, que disponga de privacidad, confortabilidad, amplitud, comodidad, luminosidad con una mesa grande y al menos dos sillas de confidente. Se necesita también tener un acceso a las aplicaciones informáticas necesarias como Platea, SLIM, Sigsa Digital, CLA, VISOR URBANISTICO, CONEX, Sistema Distribución de Registro.

Canales de acceso a información urbanística especializada

Difusión y documentación

Toda la información relativa a los canales de acceso a información de la Agencia de Actividades puede localizarse en la Página Web Municipal:

Cómo obtener información urbanística en la Agencia de Actividades - Ayuntamiento de Madrid

Plan de comunicación de vivienda Transforma Madrid	
Código identificativo	CBP 61/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas de Vivienda Dirección General de Políticas de Vivienda y Rehabilitación rehabilitacion@madrid.es/sgpevivienda@madrid.es

Plan de comunicación de vivienda Transforma Madrid

Descripción

Una vez establecidos los objetivos en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) y la Estrategia de Rehabilitación a Largo Plazo del Parque Edificado (ERESEE) y con la Agenda Urbana Española como marco estratégico para las ciudades, desde el Ayuntamiento de Madrid se han desarrollado las herramientas necesarias para hacer viable un salto de escala en la actividad rehabilitadora que pase de 25.000 a 250.000 viviendas al año rehabilitadas en profundidad y con criterios de eficiencia energética, en los próximos 5 años.

El Plan de comunicación de vivienda *Transforma Madrid* consiste en promover la rehabilitación del parque edificatorio de la ciudad de Madrid y descarbonizar la energía a través de la comunicación a la ciudadanía.

Esta buena práctica promueve la comunicación y canales; es de gran importancia que la ciudadanía conozca los beneficios que aporta la rehabilitación y cómo iniciar proyectos en su edificio mediante información asequible, coherente y de calidad, que permita conocer a fondo la rehabilitación, valorarla y demandarla.

Con esta base, se ha generado un plan de comunicación compuesto de dos líneas de información. Una Información general que cuenta con los siguientes recursos:

- Una página web propia de acceso simplificado a contenidos con información específica de gestión, tramitación y proyectos del área competente en materia de vivienda.

- Un teléfono y un correo electrónico de atención al público.

- Un formulario en web de preguntas.

- Una Oficina Verde del Ayuntamiento de Madrid, que nace como una nueva herramienta destinada a concienciar de la importancia de la eficiencia energética en el tejido residencial de la capital, incentivando a la ciudadanía en un uso más racional de la energía consumida en los hogares, ayudando a proteger el medio ambiente.

La Oficina Constituye un punto de encuentro y referencia en materia energética y de sostenibilidad, tanto para vecinos como para profesionales del sector de la edificación (empresas de reformas, fabricantes, empresas de servicios energéticos, administradores de fincas o colegios profesionales) y es fuente de información técnica sobre líneas de financiación, base de datos de empresas profesionales y convocatorias públicas en materia de rehabilitación y regeneración. Junto a ello, se facilita información específica a través de la cita previa de atención presencial y telefónica para consulta de expedientes de subvenciones de rehabilitación edificatoria abiertos en el Ayuntamiento de Madrid.

Implantación y desarrollo

El sistema actual de comunicación fue implantado a mediados del mes de junio del año 2020 y actualmente se gestiona a través del área competente en materia de vivienda.

Este sistema de comunicación está enmarcado en el servicio prestado por la Administración para promover la actividad rehabilitadora del parque residencial privado madrileño, siendo uno de sus componentes relevantes la gestión de paquetes de ayudas a la rehabilitación de edificios residenciales y viviendas.

Tras detectar que la información a los implicados en estas ayudas resultaba básica para que los beneficiarios consiguieran justificar adecuadamente la ayuda recibida y de esa manera recibir el importe íntegro de subvención, se comenzó a trabajar en la modernización del sistema de atención mediante la implantación de cita previa, y la mejora de los canales de información ampliándolos a atención telefónica y telemática a través de correo electrónico, y se dividió la información en canales diferenciados.

El sistema completo cuenta con un coordinador y cada canal cuenta con un responsable y varios agentes. El coordinador recibe retroalimentación de los responsables y agentes de los canales, reequilibrando el sistema gestión-información en caso de detectar desequilibrios en el sistema.

Como elemento básico de evolución y mejora del plan de comunicación se ha instaurado una política de trabajo basada en el contacto estrecho, intercambio de soluciones, búsqueda de herramientas y apoyo externo. En definitiva, la gestión por equipos coordinados, la comunicación fluida y la implicación a todos los niveles es la herramienta que se está utilizando para conseguir una evolución positiva del sistema de información.

Asimismo, se generaron sesiones internas para la formación en los nuevos sistemas implantados y la creación de protocolos para la comunicación de la información.

La revisión periódica del sistema implantado ha puesto de manifiesto como debilidad del plan la escasez de personal, manifestándose esta como la amenaza más importante para lograr llegar a un mínimo de calidad y cantidad en la información ofrecida. Relacionado con esta escasez, el estrés que genera la multitarea provoca en ocasiones el agotamiento del personal.

En esta línea, y para mejorar tanto la gestión como la información, se están explorando posibilidades en la gestión de datos automatizada que puedan paliar ambas problemáticas.

Plan de comunicación de vivienda Transforma Madrid

Impacto

El plan de comunicación ha permitido llegar a la ciudadanía en general, simplificando la información y generando homogeneidad y mayor claridad en los mensajes e instrucciones. Se logra así que la ciudadanía, destinataria de las normas, pueda entenderlas fácilmente y conozca los instrumentos y documentos que debe completar, en su caso, lo que redunda en una mayor confianza y certidumbre en los procesos.

El plan de comunicación también promueve positivamente la coordinación y gestión del trabajo diario, al marcar directrices claras de actuación y detectar posibles desviaciones con suficiente antelación para su subsanación.

Desde mediados del mes de octubre del año 2020, en que se implantó el plan de comunicación, se extraen los siguientes datos anuales sobre su uso:

- Número de visitas a la web https://transforma.madrid.es/: 285.000.

- Número de citas previas presenciales o telefónica sen el 010: 1.500.

- Número de llamadas telefónicas atendidas (91 588 03 22 L, X, V 9 a 13 horas): 2.000.

- Número de correos electrónicos contestados (rehabilitacion@madrid.es):1.500.

Se ha puesto en marcha un sistema de evaluación trimestral para poder analizar los resultados obtenidos con el nuevo sistema y la mejora que supone el mismo en las tramitaciones en curso.

El sistema de evaluación tiene en cuenta el volumen de consultas atendidas, así como el análisis de los datos recabados para plantear anualmente actuaciones de mejora, tales como la realización de cursos de formación de nuevas aplicaciones por el personal municipal; la implementación de aplicaciones de consulta e información; la promoción del Visor de Vivienda Rehabilita Madrid y de la plataforma de datos reales sobre actuaciones de rehabilitación HABITA MADRID; la implantación de sistemas de respuesta automatizada y de sistemas automáticos de evaluación de la calidad del servicio y finalmente reforzar otras líneas activas de comunicación similares a la Oficina Verde.

Actores

El sistema ha sido diseñado por la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración, en colaboración con la Dirección General de Planificación Estratégica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano para los nuevos visores.

A su vez, se ha colaborado con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas - Instituto Eduardo Torroja de la Construcción en el desarrollo de la plataforma de datos reales sobre actuaciones de rehabilitación HABITA MADRID y con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para la puesta en marcha de los sistemas de *web-landing*.

En la elaboración y puesta en marcha del sistema, no ha habido participación ciudadana, si bien tanto ciudadanía como empresas son beneficiarios directos del incremento de la claridad, rigor y transparencia que supone la implantación de este plan de comunicación.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en cualquier servicio de atención al público especializado, particularmente para los sistemas de subvenciones.

La acogida del plan ha sido muy favorable teniendo en cuenta las cifras de atención que se manejan, así como las felicitaciones recibidas, especialmente en lo que a la web *transforma* se refiere. En el campo de la rehabilitación edificatoria, es una herramienta ampliamente demandada por el sector como palanca de impulso necesaria para conseguir las estrategias y objetivos planteados a largo plazo.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en la atención al ciudadano y en los procesos de subvenciones de edificación. Estos recursos humanos deberán encargarse también de proponer las modificaciones de los sistemas que de manera puntual deban realizarse como consecuencia de su aplicación.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para mejorar los resultados de rehabilitación y regeneración urbana de la ciudad; llegando al ciudadano de una forma más clara y transparente al simplificar el lenguaje y dando cabida a nuevos contenidos explicativos accesibles para sus destinatarios. No obstante, la sostenibilidad en el tiempo depende, en gran medida, de conseguir el personal potencial para llevar a cabo la tarea, así como de la formación específica en las aplicaciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicación necesarias.

Plan de comunicación de vivienda Transforma Madrid

Difusión y documentación

La información se encuentra en la Página Web Municipal:
https://transforma.madrid.es

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor	
Código identificativo	CBP 63/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Junta Municipal del Distrito de Chamberí Coordinación del Distrito de Chamberí socichamberi@madrid.es

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Descripción

La crisis sanitaria producida por el COVID-19 provocó el cierre de los centros municipales de mayores (en adelante, CMM) en marzo del año 2020, la paralización de todas las actividades y servicios de estos. Como consecuencia de este hecho, el Ayuntamiento de Madrid tuvo que reorganizar la forma de acceder a las personas socias de los CMM, a fin de evitar la soledad no deseada y prevenir posibles situaciones de riesgo.

El uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor consiste en mantener el contacto con las personas solicitantes de los servicios de los CMM mediante la utilización del móvil para llamadas y los envíos de WhatsApp, tanto de forma individual como grupal, propiciando su participación e integración social y previniendo su deterioro biopsicosocial.

Esta buena práctica promueve nuevos canales y vías de comunicación con objeto de combatir la soledad de las personas mayores, realizando un seguimiento de aquellas que pudieran encontrarse aisladas, así como continuar con la realización de los talleres y clases existentes en los CMM, de manera telemática, para todos y todas las socias.

Una vez reanudada la actividad ordinaria en los CMM, se ha mantenido la información y comunicación general de manera telemática, al ser demandada su continuidad por los socios y socias, con una valoración muy positiva por su parte. De esta manera, la información está permanentemente actualizada sobre las actividades, talleres, ponencias, excursiones, etc., llegando a un mayor número de personas y teniendo conocimiento todas ellas de las actividades al mismo tiempo.

El Ayuntamiento de Madrid, como integrante de la Red Mundial de Ciudades y Comunidades Amigables con las Personas Mayores, fomenta que su ciudadanía envejezca de forma activa, reconoce su diversidad, protege a los más vulnerables, promueve su inclusión y contribución en todos los ámbitos de la vida comunitaria, respeta sus decisiones y elecciones de estilo de vida, y responde con flexibilidad a sus necesidades y preferencias.

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Implantación y desarrollo

El primer paso que se llevó a cabo para promover la difusión de toda información relativa de los CMM a las personas socias fue concretar qué profesionales iban a realizar cada actividad, tanto para su envío como para organizar el contenido que había que remitir. A continuación se contó con la voluntariedad por parte de las personas asociadas a los CMM para la recepción de la información mediante canales telemáticos. Finalmente, se gestionó la recepción de las autorizaciones para recibir la información telemática.

La continuidad de la práctica iniciada durante el confinamiento por COVID-19 se debe a la valoración positiva de quienes recibieron la información a través de las nuevas tecnologías.

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Impacto

La utilización de las nuevas tecnologías, concretamente la creación de listas de difusión de WhatsApp como otro canal más de información, produce efectos positivos para los socios y socias de los CMM. Su uso permite que la información esté permanentemente actualizada y llegue a un mayor número de personas socias a la vez, teniendo las mismas oportunidades de acceso a las actividades, talleres y salidas al recibir la información al mismo tiempo, generando un sentimiento de mayor pertenencia a los CMM.

Además, se promueve una mayor transparencia en la información que el Ayuntamiento de Madrid facilita de las diferentes actividades.

A través del grupo de WhatsApp se transmite información a todas las personas socias que así lo solicitan de forma voluntaria, de todas y cada una de las actividades y talleres realizados en los CMM del Distrito. No es un grupo que permita la interacción, sino que solo los administradores pueden remitir mensajes.

Es una manera de divulgar las actividades de los CMM sin necesidad de que las personas socias tengan que acudir al CMM para informarse. Para la ampliación de información o para apuntarse a las actividades, posteriormente, han de acudir al CMM para que el personal técnico les facilite la gestión.

Existen 6 grupos informativos de WhatsApp en el que se encuentran apuntadas un total de 1.815 personas.

Durante el año 2022 se remitieron 2.016 mensajes.

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Actores

En la implementación de esta buena práctica han participado la Junta Municipal del Distrito de Chamberí, a través de personal con conocimientos en materia de servicios sociales y especializados en el sector de la población mayor y en la aplicación de protocolos y procedimientos municipales, así como el equipo de animación socio cultural de los CMM del distrito.

No ha habido participación ciudadana en el proceso de diseño y elaboración de la práctica de manera protocolizada, aunque sí se han tenido en cuenta sus opiniones posteriores, según se ha ido implementando a fin de hacer las adaptaciones necesarias en base a sus necesidades y demandas.

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Replicabilidad

La práctica es replicable tanto para el resto de CMM de otros distritos del Ayuntamiento de Madrid como para otros servicios ofrecidos a la ciudadanía desde los distritos.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, precisa de funcionarios del equipo directivo que marquen las líneas y contenidos a difundir y su revisión posterior. El equipo de animación socio cultural adscrito al Proyecto de Animación Socio Cultural del distrito es el encargado de elaborar la información a divulgar y ejecutar la tarea.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal coordinador de los CMM que se encargue de efectuar el seguimiento y la supervisión del canal de comunicación, contenidos, plazos, siendo responsable también de los listados actualizados de socios y socias de los CMM.

Uso de nuevas tecnologías en el sector de la población mayor

Difusión y documentación

Mediante los canales de información y difusión existentes en los CMM, a través del personal técnico de los CMM (Coordinadora de CMM y Equipo de Animación Socio Cultural de los CMM).

El equipo de animación socio cultural de los CMM informa de la existencia del grupo de WhatsApp a las nuevas personas socias, así como a aquellas otras que aún no están de alta en dicho grupo.

Asimismo, la difusión se realiza mediante cartelería informativa publicada en los CMM.

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid	
Código identificativo	CBP 62/2023
Categoría	Transparencia y comunicación / Comunicación y canales
Órgano responsable	Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid Comité de Ética y Cumplimiento transparencia.proteccion.datos@emvs.es

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid

Descripción

Dentro del Modelo de *Compliance* de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid (en adelante, EMVS), cuyo objetivo no sólo es prevenir una posible responsabilidad penal de la empresa, sino también fomentar la integridad y ética en todas sus actuaciones, se encuentra el Canal de Denuncias que está al servicio de sus empleados y directivos.

El canal de denuncias de la EMVS es una herramienta corporativa que tiene como objetivo principal la comunicación, investigación y resolución de las denuncias recibidas acerca de posibles comportamientos o actuaciones contrarios a la normativa de aplicación a la EMVS y a los principios y normas éticas de la empresa.

Esta buena práctica promueve la comunicación y el establecimiento de nuevos canales para facilitar la comunicación, gestión, investigación, seguimiento y confidencialidad de las denuncias recibidas, en relación con posibles comportamientos o actuaciones contrarias al Código Ético y de Conducta de la empresa.

El funcionamiento del canal se rige por el Reglamento del Canal de Denuncias, aprobado por su Consejo de Administración, en sesión celebrada el 9 de diciembre de 2020, adelantándose así a la transposición al ordenamiento jurídico español, de la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, cuya entrada en vigor fue el 1 de enero de 2022, y que en la actualidad se encuentra en tramitación como proyecto de Ley en el Congreso.

Como parte del Sistema de Gestión del Modelo de *Compliance* de la EMVS, este Canal de Denuncias, permite la comunicación de circunstancias que puedan suponer un riesgo penal para la empresa y debe:

- Garantizar la confidencialidad de la identidad de las personas que hagan uso del mismo.
- Prohibir cualquier tipo de represalia sobre los denunciantes.
- Garantizar la tramitación de las denuncias presentadas.
- Fomentar su uso.

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid

Implantación y desarrollo

La implantación del canal de denuncias se realizó con la aprobación del Reglamento de Funcionamiento de dicho canal, por parte del Consejo de Administración, en sesión celebrada el 9 de diciembre de 2020.

Los trabajos de elaboración fueron guiados por la Dirección de Transparencia, Cumplimiento y Protección de Datos en colaboración con la Dirección de Servicios Jurídicos de la Empresa.

En el Reglamento del Canal de denuncias se establece quiénes pueden formular una denuncia, a través de qué medios pueden presentarla, cuál es el órgano responsable del canal y sus funciones, los requisitos de las denuncias, cuáles son las garantías de confidencialidad de los contenidos y medidas para la protección de los datos personales, tanto de la persona que informa sobre una posible irregularidad, como de las personas que puedan resultar afectadas por la denuncia y el procedimiento para la tramitación de las denuncias.

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid

Impacto

El canal de denuncias forma parte del sistema de gestión de cumplimiento normativo de la EMVS. Esta empresa se ha adelantado a la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva Europea 2019/1937, de obligado cumplimiento para las empresas de más de 50 trabajadores.

La existencia del canal de denuncias en la EMVS ha tenido un impacto positivo en la organización, ya que ha abierto la posibilidad a todo sus empleados y directivos de trasladar y comunicar denuncias de posibles infracciones al Comité de Ética y Cumplimiento, quien investigará y resolverá preservando la identidad de los afectados y garantizando la confidencialidad de los contenidos.

Desde su puesta en funcionamiento en el año 2021, se han recibido a través de este Canal cinco denuncias, de las cuales el Comité de Ética y Cumplimiento ha estimado tres, abriendo los correspondientes expedientes, y desestimado dos, procediendo al archivo de las mismas.

Actores

Dentro de la EMVS, han intervenido los siguientes órganos:

- Consejo de Administración.
- Comité de Ética y Cumplimiento.
- Dirección de Transparencia, Cumplimiento y Protección de Datos.

El Modelo de *Compliance* de la EMVS fue aprobado por el Consejo de Administración.

Al tratarse de una sociedad mercantil, en su creación y puesta en funcionamiento han participado los servicios de la EMVS, sin que se haya contado en su preparación con la participación ciudadana.

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid

Replicabilidad

La EMVS es una de las primeras empresas municipales que ha implantado un canal de denuncias, si bien esta buena práctica es replicable por cualquier entidad perteneciente al sector público.

Según el informe 3/2022, de la Oficina Municipal Contra el Fraude y la Corrupción, cuyo ámbito de actuación se extiende también a las sociedades municipales como la EMVS, es recomendable que estas se doten de Programas de Cumplimiento Normativo, no solo como medio para beneficiarse de la exención de responsabilidad penal, sino también como fomento de la integridad y ética pública que la sociedad está demandando. Con la implantación de un Canal de denuncias en la EMVS, esta empresa cumple con la legislación vigente y con los compromisos adquiridos en su Código Ético y de Conducta, promoviendo y facilitando la utilización de este Canal, para trasladar de forma ágil y segura la información que guarde relación con irregularidades o incumplimientos sobre el mismo.

El Canal de Denuncias se gestiona, desde la Dirección de Transparencia, Cumplimiento normativo y Protección de Datos de la EMVS, por los técnicos de gestión adscritos a la misma que cuentan con los recursos informáticos y materiales puestos a su disposición para el cumplimiento de sus funciones de convocatoria del Comité de Ética y Cumplimiento. La creación del Canal de Denuncias no ha requerido de una dotación adicional de presupuesto ni de recursos humanos o materiales específicos.

Las denuncias son valoradas por el Comité de Ética y Cumplimiento, que cuenta con los recursos humanos y medios informáticos necesarios para la consecución de sus fines, dando cuenta al Consejo de Administración de la EMVS, en su memoria anual de las denuncias recibidas, tramitadas y las desestimadas, la tipología de las mismas, y las posibles medidas adoptadas, adicionales o complementarias, a fin de mejorar en su caso el modelo de prevención de riesgos penales de la EMVS.

Canal de denuncias de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid

Difusión y documentación

Desde su aprobación por el Consejo de Administración, el Reglamento de Funcionamiento del Canal de Denuncias interno se mantiene publicado en la intranet corporativa.

Todos los empleados deben conocer el Código de Ética y Conducta, el Reglamento del Canal de Denuncias, así como todas las políticas, procedimientos e instrucciones que forman parte de su Modelo de Cumplimiento Normativo, y así debe constar en sus expedientes laborales.

Tal y como se recoge en el apartado 5 del Reglamento de Funcionamiento del Canal de Denuncias, los medios para efectuar la denuncia son:

- El envío de un correo electrónico a la siguiente dirección: canaldenuncias@emvscsp.onmicrosoft.com

- El buzón físico habilitado al efecto en la Dirección de Servicios Jurídicos, 4ª planta del edificio en el que se encuentra la sede de la empresa.

Tendrá únicamente acceso a este buzón el Secretario del Comité de Ética y Cumplimiento, quien informará del asunto en cuestión a los demás miembros del Comité, que estarán obligados a guardar confidencialidad sobre los datos puestos en su conocimiento.

Código Ético y de Conducta de la EMVS:

Código ético de conducta de la EMVS.pdf

La EMVS pone en marcha un nuevo Código Ético y de Conducta para sus directivos y trabajadores - Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid

5. Gestión económico-financiera

5.1. Optimización y control de gasto

Gestión conjunta de servicios bancarios	
Código identificativo	CBP 65/2023
Categoría	Gestión económico-financiera / Optimización y control del gasto
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Política Financiera dgpoliticafinanciera@madrid.es

Gestión conjunta de servicios bancarios

Descripción

La gestión conjunta de servicios bancarios consiste en promover que todos los servicios bancarios, de tesorería y recaudación del Ayuntamiento de Madrid sean asumidos por unas pocas entidades financieras colaboradoras.

Esta buena práctica promueve una optimización y control del gasto, la simplificación, agilización y racionalización de la gestión bancaria y financiera, en tanto que estos servicios bancarios incluyen la realización de todos los pagos que el Ayuntamiento de Madrid debe realizar a sus acreedores por todos los conceptos incluyendo a contribuyentes por devolución de ingresos indebidos, a organismos municipales, otros organismos públicos, proveedores nacionales y extranjeros, de deuda financiera o impuestos.

En el ámbito de la gestión de cobros incluye la exclusividad en la recaudación de todos los ingresos de derecho público municipales.

Los servicios incluyen también el mantenimiento y custodia de los fondos líquidos municipales y la colocación de los excedentes de Tesorería en inversiones financieras.

Gestión conjunta de servicios bancarios

Implantación y desarrollo

En el año 1997 se abordó la modernización de la gestión de tesorería del Ayuntamiento de Madrid, pasando de relacionarse con más de una veintena de entidades financieras a adjudicar en exclusividad la gestión de tesorería a ocho entidades.

La reducción de entidades financieras colaboradoras se ha ido efectuando de forma paulatina con ocasión de la concertación de nuevos contratos de prestación de servicios, pasando desde la práctica totalidad de las entidades financieras hasta las cinco que prestan el servicio en la actualidad.

A lo largo de estos años, coincidiendo con el inicio de cada nuevo contrato de servicios financieros y bancarios se analiza la situación del sistema financiero español en ese momento y las necesidades requeridas por el Ayuntamiento, actuando en dos direcciones: se decide el número de entidades financieras colaboradoras más conveniente para el Ayuntamiento y se incorporan nuevos servicios financieros que no estuviesen contemplados.

Gestión conjunta de servicios bancarios

Impacto

La gestión de los servicios bancarios efectuada por un reducido número de entidades ha tenido un impacto muy positivo, tanto en el Ayuntamiento como en los proveedores municipales y ciudadanos en general, al resolver de una manera más eficaz las incidencias que se presentan en la gestión diaria.

La reducción de las entidades adjudicatarias estimula la competencia, mejorando las condiciones económicas por la prestación de estos servicios al Ayuntamiento como ha quedado acreditado en las licitaciones consecutivas que se han venido realizando en estos años.

Además, la reducción de costes más importante procede de unificar la gestión bancaria y la gestión recaudatoria en las entidades financieras adjudicatarias lo que ha supuesto el ahorro de todo tipo de comisiones, tanto comisiones de gestión de las cuentas corrientes como comisiones sobre órdenes de transferencia u otros medios de pago y, principalmente, las comisiones que habitualmente repercuten las entidades financieras a otras administraciones públicas por el cobro de ingresos de derecho público mediante abonarés o recibos.

Las entidades financieras están cobrando a otras entidades locales de rango similar al Ayuntamiento de Madrid entre 50 y 60 céntimos de euro por cobro realizado (recibo, liquidación, multa, etc) a través de cualquier canal de cobro. Si tenemos en cuenta que en 2021, los ciudadanos madrileños realizaron a través de las entidades financieras colaboradoras más de 3.500.000 de pagos, el ahorro estimado mínimo en estas comisiones es de 1.750.000 euros.

Respecto de cobros domiciliados, las entidades financieras están repercutiendo entre 15 y 20 céntimos de euro por recibo o liquidación domiciliada. En 2021 se pasaron al cobro por domiciliación cerca de 2.000.000 de recibos, por tanto, el ahorro estimado de estas comisiones supera los 300.000 euros.

En conjunto, implica un ahorro estimado para el Ayuntamiento de Madrid de 2.050.000 euros anuales en comisiones por gastos de recaudación.

Gestión conjunta de servicios bancarios

Actores

En la implantación de esta nueva práctica han participado a lo largo de los años personal directivo y funcionario de la Dirección General de Política Financiera, que han contado con la colaboración de representantes de las entidades financieras colaboradoras.

Para la implantación de este procedimiento fue necesario el desarrollo de una nueva herramienta informática, desarrollos que fueron realizados por el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid en colaboración con empresas externas de desarrollo informático.

No ha habido participación ciudadana en el proceso de diseño y elaboración de estos procedimientos.

Gestión conjunta de servicios bancarios

Replicabilidad

La práctica es replicable por otras Administraciones públicas, no tanto en el ámbito estatal y autonómico, como por otras entidades locales y, de hecho, algunas de ellas han contactado y mostrado su interés por conocer el procedimiento.

Así mismo es replicable por los entes del sector público municipal, si bien, dado el reducido tamaño de muchos de ellos, su gestión bancaria es realizada con una sola entidad financiera.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación y desarrollo se precisan recursos humanos con formación en materia de gestión de tesorería y experiencia en relaciones con entidades financieras, así como contar con los sistemas informáticos necesarios para la correcta gestión de tesorería.

La práctica es sostenible en el tiempo, si bien exige disponer del personal técnico y de los desarrollos informáticos necesarios para su gestión y posible adaptación futura.

Gestión conjunta de servicios bancarios

Difusión y documentación

Dadas las características del procedimiento, no es accesible desde la Página Web Municipal, siendo accesible la información sobre el modelo de intercambio de información de cobros y pagos a través de la Plataforma de Contratación del Sector Público en el enlace siguiente:

Plataforma de Contratación del Sector Público

No obstante, como el modelo de intercambio de información de los cobros realizados por los ciudadanos entre las entidades financieras y el Ayuntamiento ha sido de mucho interés para otras entidades locales se les ha remitido la documentación existente sobre dicho modelo de intercambio y también, si así lo demandan, se hacen reuniones específicas sobre dicha gestión conjunta de los servicios bancarios.

6. Infraestructuras y servicios

6.1. Gestión de infraestructuras y servicios

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución	
Código identificativo	CBP 68/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género dgigualdad@madrid.es

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Descripción

El Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución “Mariana Pineda” es un servicio social, de atención residencial especializada, que presta alojamiento protegido temporal, seguro e inmediato y atención integral especializada a mujeres víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijos/as menores a cargo en situaciones de emergencia.

Esta buena práctica promueve la gestión de un servicio pionero que vendría a cubrir una laguna y un vacío en el marco de la atención integral municipal prestada a las víctimas de trata, ya que hasta su puesta en marcha no se disponía de un recurso residencial municipal que cubriera la emergencia y que trabajara en red, en colaboración y coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Las necesidades específicas de las mujeres y menores acogidos en el Centro de Emergencia hacen del acompañamiento una herramienta imprescindible.

La creación del Centro de emergencia para víctimas de Trata se enmarca en la previsión contenida en el artículo 16.2 de la Ley 5/2005, de 20 de diciembre, integral contra la violencia de género de la Comunidad de Madrid, en donde se establece la necesidad de atender a las mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual con programas específicos dirigidos a conseguir su autonomía personal. Por otra parte, forma parte de las 21 medidas aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de la ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 27 de noviembre de 2019 para erradicar la violencia contra las mujeres, en las que se incluyen medidas relativas a sensibilización y prevención, detección y atención, fomento de la autonomía socioeconómica de las víctimas y coordinación de recursos municipales, autonómicos y nacionales.

El Centro de Emergencia pone a disposición de las víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y otras organizaciones y/o entidades especializadas, una línea gratuita 900 con funcionamiento las 24 horas los 365 días del año y plazas de alojamiento protegido de emergencia para asegurar su acogida, protección y asistencia integral en esta situación. Asimismo, proporciona plazas de alojamiento protegido de corta estancia para cubrir y prestar protección y asistencia, el espacio y tiempo necesarios, que exige el periodo de restablecimiento y reflexión contemplado en el Protocolo Marco de Asistencia a Víctimas de trata. Este periodo de restablecimiento y reflexión es un derecho reconocido que ha de garantizarse a todas las víctimas de esta manifestación de violencia machista.

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Implantación y desarrollo

El centro de emergencia se pone en marcha el 1 de diciembre del año 2021 y sus prestaciones se desarrollan en un inmueble de titularidad municipal, cuya localización se mantiene en secreto por motivos de seguridad, funcionando las 24 horas del día, todos los días del año.

Ofrece alojamiento protegido de emergencia con 15 plazas distribuidas en dos fases:

- 5 plazas para la fase de emergencia, en las que el periodo de acogida no superará los 15 días.
- 10 plazas para la fase de estabilización, que da acogida y atención integral por un periodo no superior a 3 meses.

El ámbito de actuación del Centro de Emergencia se extiende a toda la ciudad de Madrid.

Cuenta con un equipo profesional multidisciplinar, que presta asistencia en los ámbitos social, jurídico y psicológico, así como el servicio de mediación intercultural y el de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar las atenciones a mujeres no hispanohablantes, cuyo número es mayoritario. Dispone además de soporte administrativo y servicio de psicología infantil.

El personal con el que cuenta es el siguiente:

- 1coordinador/a que ejerce de director/a del Centro (jornada completa).
- 1 psicólogo/a mujer (jornada completa).
- 1 trabajador/a Social (media jornada).
- 1 asesor/a jurídico/a (media jornada).
- 6 educadores/as sociales (4 en jornada completa y 2 en media jornada).
- 4 auxiliares de servicios sociales (4 en jornada completa y 2 media jornada).
- 1 mediador/a intercultural (media jornada).
- 1 administrativo/a (media jornada).

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio se establecen turnos (no rotatorios), que permiten una adecuada atención a las usuarias, así como el adecuado intercambio de información entre turnos y la celebración de reuniones.

Su puesta en marcha garantiza la protección a las víctimas superando la falta de un marco legal en España enfocado a la protección de los derechos humanos de las víctimas de trata, ya que la lucha contra la trata de personas se aborda desde el Código Penal (art. 177 bis) con un enfoque de persecución del delito y de las redes de trata, y desde la Ley de Extranjería (art. 59 bis), que se limita a perseguir la inmigración irregular.

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Impacto

Las personas beneficiarias son mujeres, mayores de edad, identificadas como víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución, acompañadas o no por sus hijas/os menores a cargo.

Para el acceso al Centro no se precisa estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular. Se puede acceder al centro, por iniciativa propia, mediante llamada a la línea gratuita 24 horas 900 102 640 o por derivación de otros recursos: Unidad Móvil, Centro Concepción Arenal, entidades de atención especializada a mujeres víctimas de trata, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, desde el servicio 016, etc., previa aceptación voluntaria de la propia mujer.

En el año 2022, hasta el mes de julio, se han atendido en la línea de atención telefónica de emergencia 24 horas (línea 900) un total de 98 llamadas. El total de mujeres y menores alojados en ambas fases de alojamiento (emergencia y estabilización) asciende a 46 (enero a julio de 2022).

Igualmente, durante ese periodo de tiempo se han realizado un total de 8.469 intervenciones/atenciones desde la emergencia y 773 coordinaciones.

Las víctimas de trata y explotación sexual son personas sometidas a una grave vulneración de sus derechos. Mediante amenazas, coacciones, engaño o aprovechando su situación de vulnerabilidad, son utilizadas como mercancía y sometidas al control de otras personas, en muchas ocasiones, pertenecientes a complejas organizaciones de delincuentes. Se trata de actividades desarrolladas en la mayoría de las ocasiones de forma clandestina, existiendo por parte de la inmensa mayoría de las mujeres miedo a denunciar.

La estrecha colaboración entre el Centro de emergencia y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad contribuye a que dicho centro se consolide como una alternativa de alojamiento seguro para dichas mujeres, observándose un incremento progresivo en el volumen de atenciones y alojamiento realizado en el Centro de emergencia motivado principalmente por el hecho de que dicho Centro garantiza la asistencia a las mujeres víctimas de trata sin que se precise estar identificada como víctima de trata ni encontrarse en situación administrativa regular.

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Actores

La puesta en marcha del centro se ha llevado a cabo con la participación del personal de la Dirección General de políticas de Igualdad y contra la violencia de género.

No ha habido participación ciudadana.

A partir de julio del año 2022 el citado servicio se financia con los fondos otorgados por el Pacto de Estado contra la Violencia de Género.

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Replicabilidad

El Centro de emergencia Maria Pineda para víctimas de trata con fines de explotación sexual ha sido pionero en nuestro país y se convertirá en un referente para el resto de centros de esta tipología que se pongan en marcha en nuestro país.

Como el acceso es universal y no se pide empadronamiento o permiso de residencia ni denuncia, hace extrapolable esta práctica a cualquier otra ciudad y provincia, y contribuye a la lucha contra la trata con fines de explotación sexual como forma de violencia contra las mujeres.

En cuanto a los medios tecnológicos para la adecuada gestión, tratamiento y comunicación de todos los actores implicados, cabe destacar además de los equipos informáticos para el personal que presta los servicios (6 equipos informáticos), es fundamental el equipamiento de telecomunicaciones para el adecuado desarrollo y funcionamiento de la línea 900, que garantiza una atención inmediata y cooperación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y entidades que prestan asistencia a víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución.

Centro de emergencia para víctimas de trata y otros abusos de derechos humanos en contextos de prostitución

Difusión y documentación

El centro ha sido objeto de números reportajes en prensa y televisión:

Así es el centro Mariana Pineda de Madrid para mujeres víctimas de trata y explotación sexual (telemadrid.es)

Nuevo Centro Mariana Pineda | SoyDe (soydemadrid.com)

Tres mujeres víctimas de trata, primeras usuarias del centro 'Mariana Pineda' abierto las 24H los 365 días del año (europapress.es)

También está presente en redes sociales:

Ayuntamiento Madrid en Twitter: "📌 Primer Centro Municipal de Emergencia Mariana Pineda para #VíctimasDeTrata. ➞ Acogerá a mujeres que sufran esta situación prestándoles una atención integral inmediata. ➞ Está abierto 24 h, los 365 días del año y cuenta también con una línea 900 ☎ 👉 https://t.co/NIxBvV2Ynn https://t.co/kpHrW2AZOs" / Twitter

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Código identificativo	CBP 71/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de Género dgigualdad@madrid.es

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Descripción

El centro de crisis 24 horas para mujeres víctimas de violencia sexual (en adelante, centro de crisis) es un servicio social de atención especializada a mujeres mayores de edad o menores acompañadas por su representante legal, que hayan vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado.

Esta buena práctica promueve una gestión del servicio que tiene por objeto atender la emergencia en casos de violencia sexual mediante la intervención integral a corto y medio plazo que contribuya a encauzar la superación de las secuelas y el acompañamiento a la mujer, y proporcionar información telefónica y presencial 24 horas a las víctimas y a la población en general. La intervención sólo se extenderá al largo plazo cuando se valore oportuno por circunstancias excepcionales.

Su principal objetivo es acompañar y asesorar a las mujeres que han vivido un intento o una situación de violencia sexual recientemente o en el pasado, en su toma de decisiones y en la superación de las secuelas, mediante una intervención multidisciplinar a corto y medio plazo.

La creación del centro de crisis se enmarca en el Plan Estratégico para la Igualdad de Género de la ciudad de Madrid 2018-2020, que identificaba un ámbito de actuación denominado “Ciudad libre de violencias machistas”, cuyo principal objetivo era promover el derecho de mujeres y niñas a una vida libre de violencias machistas, y que se desplegaba en varias líneas de acción, integrándose en una de éstas la necesaria extensión de la cobertura de los servicios de atención actualmente existentes en materia de violencia contra la mujer, a todas aquellas manifestaciones de la misma que desbordan el ámbito de la pareja y expareja, como es el caso de la violencia sexual. Una de las medidas de esta línea de acción consistía, por tanto, en la puesta en marcha de un servicio municipal frente a la violencia sexual que, en coordinación con los dispositivos de la Comunidad de Madrid, se adecuara a las recomendaciones internacionales y europeas y ofreciera una respuesta inmediata, accesible y de calidad a las víctimas. Por su parte, la puesta en marcha de este centro forma parte de las 21 medidas aprobadas por el Pleno del Ayuntamiento de la ciudad de Madrid, en sesión celebrada el 27 de noviembre de 2019 para erradicar la violencia contra las mujeres a desarrollar durante los próximos cuatro años en cuanto a sensibilización y prevención, detección y atención, fomento de la autonomía socioeconómica de las víctimas y coordinación de recursos municipales, autonómicos y nacionales. En concreto le afecta la medida 10 consistente en “Puesta en marcha de centros especializados de atención a mujeres y menores víctimas de violencia sexual (...) “, enmarcándose en el programa de Prevención y Atención frente a la Violencia de Género.

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Implantación y desarrollo

El Centro de Crisis comenzó a funcionar en diciembre del año 2019 y sus prestaciones se desarrollan en un inmueble con superficie aproximada de 300 metros cuadrados distribuidos en una sala de recepción, 4 despachos de atención individual con luz natural para garantizar la confidencialidad y la atención en condiciones óptimas, una sala para grupos y reuniones, un despacho para el archivo de la documentación custodiada, una cocina y dos aseos. El local cumple con la normativa vigente en materia de accesibilidad y seguridad y carece de barreras arquitectónicas.

El inmueble está ubicado en un Distrito céntrico de la ciudad, encontrándose bien comunicado por transporte público, en una calle transitada y bien iluminada, y dispone de medidas de seguridad en el acceso al inmueble (cámaras de seguridad, portero físico, portero automático, etc.), que en ningún caso se utilizan con finalidad distinta a la prestación del objeto del contrato.

Tratándose de un servicio de emergencia, funciona las 24 horas del día todos los días del año y cuenta con un equipo profesional multidisciplinar, que presta asistencia en los ámbitos social, jurídico y psicológico, así como el servicio de mediación intercultural y el de interpretación lingüística en diferentes idiomas, para facilitar la atención a mujeres no hispanohablantes.

El centro es asistido por un coordinador/a que ejerce de director/a del centro, seis psicólogos/as, seis trabajadores/as sociales, seis asesores/as jurídicos/as y dos administrativos, todos ellos en jornada completa.

Para el correcto funcionamiento del servicio se establecen turnos rotatorios y variables, que permitan una adecuada atención a las mujeres, la elaboración de los informes correspondientes y el adecuado intercambio de información entre turnos y la coordinación de los casos en reuniones de equipo. Todas las áreas (social, psicológica y jurídica) tienen cobertura presencial las 24 horas del día.

Su puesta en marcha refleja esa apuesta por la continua renovación de la atención con medidas y herramientas nuevas, como son la atención por WhatsApp, que facilita el contacto con el centro de crisis.

Ha de ponerse en valor el equipo humano que forma parte del centro de crisis como elemento fundamental para la prestación de un servicio de calidad, ya que desde la primera toma de contacto, el equipo empieza a hacer una “contención emocional” y evalúa la urgencia con la que tiene que ser citada la mujer solicitante de forma presencial en las instalaciones.

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Impacto

Las personas beneficiarias son mujeres víctimas de violencia sexual y la población en general. El acceso a este recurso puede realizarse directamente mediante llamada a través de la línea gratuita 900 o mediante acceso personal directo al centro o bien por derivación de otros recursos generales o especializados.

En el año 2021 se ha informado y orientado a través de la Línea 900 a 1.137 personas sobre los derechos y recursos que asisten a la víctima de violencia sexual y sobre la naturaleza, funciones y prestaciones del centro de crisis, de las cuales 635 son víctimas de violencia sexual y las restantes 502 personas que han sido atendidas son familiares, profesionales u otras personas de apoyo de las víctimas, recursos y entidades que solicitan información, así como población general. En el año 2022 (de enero a julio), el número total de atenciones telefónicas a través de la Línea 900 ha sido de 1.133 (729 víctimas y 404 familiares, profesionales, etc.).

Por su parte, el número de mujeres que han recibido atención integral en el centro durante el año 2021 ha sido de 587 mujeres, y en el año 2022 (de enero a julio) de 366.

La tipología de la violencia sexual sufrida por la que demandan atención en mayor porcentaje las mujeres atendidas en el centro de crisis es el abuso sexual, que representa un 67,17% de los casos. En el 26,57% de los casos, la violencia sexual sufrida ha sido una agresión sexual, es decir, se ha hecho uso de la fuerza física o la intimidación para atentar contra la libertad sexual de la víctima. Los casos de acoso sexual tan sólo representan el 4,54% de los casos. El 47,95% de las mujeres atendidas en el periodo, han requerido la atención en el Centro de Crisis por una agresión reciente.

Se observa un incremento en el volumen de atenciones realizadas en el centro de crisis motivado principalmente en el hecho de que dicho centro garantiza la asistencia a las víctimas de violencia sexual sin necesidad de que éstas interpongan denuncia, aspecto éste de suma importancia ya que según los datos arrojados por la última macroencuesta sobre violencia de género realizada por Ministerio de Igualdad, el número de denuncias por violencia sexuales en nuestro país es muy bajo (un 13,7% de las mujeres a partir de 16 años han sufrido este tipo de violencia, pero sólo el 8% lo denuncia), siendo pocos los servicios y los apoyos con los que cuenta una víctima sin denuncia previa.

En diciembre del año 2021, y con ocasión de los dos años de funcionamiento del centro, se realizó una evaluación interna en la que quedó constancia de la pertinencia y la necesidad de la existencia de centros que den cobertura a estas situaciones.

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Actores

Para la puesta en marcha del centro es necesaria la participación del personal de la Dirección General de políticas de Igualdad y contra la violencia de género.

No ha habido participación ciudadana.

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Replicabilidad

El centro de crisis 24 horas para mujeres víctimas de este tipo de violencia ha sido pionero en nuestro país y un referente para el resto de los centros de crisis que se han puesto en marcha.

Desde el Ministerio de Igualdad se ha propuesto para el año 2023 la creación de un centro de crisis en cada provincia, incluidas las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

El hecho de que el acceso sea universal, sin que se pida empadronamiento o permiso de residencia hace extrapolable esta práctica a cualquier otra ciudad y provincia, y contribuye a la lucha contra la violencia sexual como forma de violencia contra las mujeres.

Centro de crisis 24 horas para la atención de mujeres víctimas de violencia sexual

Difusión y documentación

Se ha llevado a cabo la difusión y visibilidad a través de la campaña de violencia sexual realizada desde la Dirección General de Políticas de Igualdad y contra la Violencia de género durante los años 2021 y 2022. Asimismo, el centro también se difunde a través de los puntos violeta situados en los distritos de la ciudad de Madrid, los cuales tienen una doble finalidad: la de concienciar y sensibilizar a través de la campaña de Violencia sexual y la de difundir el Centro de Crisis 24 horas.

Asimismo, el centro ha sido objeto de números reportajes en prensa y televisión, así como difundido a través de redes sociales municipales:

Madrid creará el primer centro de crisis de España para víctimas de violencia sexual | Madrid | EL PAÍS (elpais.com)

Centros de crisis para víctimas de violencia sexual: el "hermana, yo sí te creo" cala en las instituciones (20minutos.es)

24 horas contra la violencia sexual: así es el centro de crisis que servirá de modelo en toda España | El Periódico de España (epe.es)

Madrid se adhirió en el año 2018 al programa de Naciones Unidas “Ciudades Seguras”, y en febrero del año 2020 el Ayuntamiento de Madrid, representado por la Directora General de Conciliación y Cooperación Institucional para la Igualdad de oportunidades y la Directora General de Prevención y Atención frente a la Violencia de género, participó activamente en el congreso anual que se celebró en Rabat, en el que se presentó internacionalmente el centro de crisis 24 horas, como centro pionero en España.

Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros	
Código identificativo	CBP 72/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Empresa Municipal de Transportes, S.A. Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Corporativa responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es

Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

Descripción

La Empresa Municipal de Transportes (en adelante EMT) tiene el compromiso de incorporar los conceptos de accesibilidad universal y diseño para todos de forma transversal en el desarrollo de todas sus actividades.

La apuesta por la accesibilidad universal y el diseño en la cadena de transporte de viajeros consiste en crear un entorno plenamente accesible y un diseño mediante el que se intervenga dicho entorno, bienes, productos y servicios que pueda ser disfrutado por toda la ciudadanía.

Esta buena práctica promueve una gestión del servicio basada en la responsabilidad social, que incluye hacer un transporte amigable y accesible que adapte sus estructuras y servicios para ofrecer una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas con independencia de sus capacidades, en todos los ámbitos de la cadena de transporte:

- Respecto al material móvil, toda la flota dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida, trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille y avisador acústico y luminoso. Igualmente, posee otros elementos que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como la ampliación del espacio o la doble plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central o las pantallas de información, entre otros.
- En cuanto a las infraestructuras, se impulsa la accesibilidad de las paradas de autobús estando protegidas para impedir la invasión de vehículos; preparadas para evitar obstáculos en itinerario a parada; tienen acceso lateral y central a la marquesina, información sobre el esquema del recorrido en Braille, cerramientos verticales transparentes con dos bandas horizontales de colores vivos y contrastados y apoyos isquiáticos y asientos, entre otros.
- Respecto de los sistemas de información al cliente se ha desarrollado una página web accesible; unas aplicaciones para móviles con servicio de reconocimiento de voz que permiten conocer la parada cercana a posición, líneas, incidencias, tiempos de espera, etc.; hay un botón de aviso de parada en la app para que las personas con baja visión puedan avisar, sin necesidad de levantar la mano, al personal de conducción para que efectúe la parada.; hay un sistema embarcado interior y exterior de información visual y acústica al viajero con información acerca de la próxima parada, destino, hora de llegada, líneas coincidentes y posibles desvíos de línea; también hay paneles de mensajería situados en las principales paradas de la red que ofrecen información diversa sobre el servicio de EMT como el próximo autobús que llegará a parada, destino de la línea y tiempo de llegada, mensajes institucionales e información sobre incidencias. También disponible mediante audio.

Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

Implantación y desarrollo

La apuesta por la accesibilidad universal ha estado siempre presente en la estrategia corporativa de EMT. Desde la incorporación del piso bajo en los autobuses a partir de 1994, como primera medida revolucionaria, hasta el día de hoy, la accesibilidad en EMT se ha venido desarrollando siempre como un compromiso adquirido en el tiempo. Se destacan como hitos significativos los siguientes:

- Piso bajo en los autobuses.
- Rampas (1994).
- Incorporación de rampas manuales (2017).
- Inclinación (1994).
- Nuevos elementos como colores en las barras, asientos reservados, pavimento antideslizante, etc. (2004-2009).
- Doble plataforma en los autobuses (2004-2016).

Por lo que se refiere a la accesibilidad en las marquesinas, EMT asumió el mobiliario de parada en 2014.

Previamente las marquesinas existentes contaban con algunos elementos impuestos por la normativa de aplicación destinados a garantizar la igualdad de oportunidad de las personas con discapacidad, como es la instalación de dos bandas horizontales en cerramientos translúcidos o la existencia de información en sistema Braille de la identificación y recorridos de las líneas que realizaban paradas en ella.

En el nuevo modelo de mobiliario diseñado para la ciudad de Madrid se mantuvieron dichas mejoras, incorporando además elementos como el apoyo isquiático o apoyabrazos en los asientos. Asimismo, se mejoró la información en cada una de las paradas mediante la implantación de códigos QR y NFCs que permiten la consulta de los tiempos de espera de llegada de los buses. En paralelo, se aprovechó para integrar los PMVs existentes previamente en el exterior (desde 2009) dentro de la estructura marquesina, lo que permitía la visualización y activación del sistema SIENA exterior dentro de la propia parada.

Durante la fase de cambio de mobiliario se procedió también a señalizar la presencia de las paradas mediante pavimentación, instalando las franjas de advertencia y de detección tacto-visual de acanaladura.

El Plan Estratégico de la Compañía (2021-2025) también establece entre sus líneas de actuación para los próximos años el compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la integridad para ofrecer el mejor servicio a los clientes, con el objetivo de crear un plan único de accesibilidad de la EMT que recoja todas las acciones que se realizan en la empresa.

Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

Impacto

El impacto de la práctica es dar una respuesta eficaz a las demandas y expectativas a los usuarios del servicio de transporte con movilidad reducida y otras capacidades diferentes. No en vano el transporte público más utilizado en la ciudad de Madrid por personas con dificultades de movilidad, discapacidades sensoriales y cognitivas, es el autobús.

El impacto y beneficiarios de esta buena práctica se especifican en los indicadores de gestión que se facilitan en diversos planes municipales en torno a la accesibilidad universal: Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid, Plan Madrid Incluye y Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

El Ayuntamiento de Madrid evalúa periódicamente estos planes y sus acciones:

Cumplimos con el PLIAM - Ayuntamiento de Madrid

II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Madrid, ciudad amigable con las personas mayores - Evaluación del 'Plan de acción 2021-23' - Ayuntamiento de Madrid

Actores

Por un lado, los usuarios del servicio de transporte con movilidad reducida y otras capacidades diferentes, y ciudadanos en el caso de sesiones de información, formación y sensibilización y difusión de campañas

Por otro, las siguientes direcciones de la EMT:

- Dirección de Servicios de Transporte, por lo que a material móvil se refiere.
- Dirección de Infraestructuras, en relación con la accesibilidad de las paradas.
- Dirección de Tecnología, en lo que a sistemas de comunicación con los usuarios se refiere.
- Dirección de Recursos Humanos, por la labor de formación al personal de conducción.
- Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Corporativa, por su impulso en la creación de alianzas e implicación en la sensibilización, participación directa en foros y grupos de trabajo y ayuda a diferentes colectivos

Replicabilidad

Es replicable el modelo de gestión en todos los ámbitos o entornos de los servicios municipales o servicios públicos de otras administraciones.

Los medios necesarios para su implementación serán los recursos materiales y humanos que cada acción de accesibilidad requiera:

- Personas formadas y sensibilizadas en accesibilidad y diversidad, tanto para formar y sensibilizar a otros, como para el desarrollo diario de su trabajo (todas las personas que forman parte de las direcciones implicadas en esta acción).
- Personas con formación en tecnología.
- Personas con formación en comunicación.
- Personas voluntarias.
- Material móvil, marquesinas, PMVs y pantallas interiores.

Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

Difusión y documentación

La difusión de las acciones de accesibilidad y diseño para todos se realiza a través de la memoria anual de sostenibilidad de la EMT.

Otros canales de difusión son las redes sociales y página web.

EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - Cuentas Anuales e Informes de Gestión

https://www.facebook.com/EMTMadrid

Oficina Municipal de Vida Independiente

Código identificativo	CBP 66/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Familia e Infancia dgfiej@madrid.es

Oficina Municipal de Vida Independiente

Descripción

La Oficina Municipal de Vida Independiente es un servicio del Ayuntamiento de Madrid para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo que tiene como objetivo ofrecer información, orientación y apoyos personalizados a estas personas, para que puedan llevar una vida independiente y que complemente los demás recursos sociosanitarios existentes en la ciudad de Madrid.

Esta buena práctica promueve la prestación de un servicio que fomenta la autonomía personal, la autodeterminación, la inclusión y el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con todos los madrileños y, por tanto, la plena ciudadanía.

Proporciona a las personas el soporte personal necesario para llevar a cabo su Plan Individual de Vida Independiente y facilita una nueva alternativa de servicio centrado en la persona, que permite a la persona con discapacidad intelectual vivir su propia vida, evitando la institucionalización o ingresos residenciales no deseados.

Mediante este servicio se da cumplimiento a lo establecido en la Convención de Derechos de Personas con Discapacidad de Naciones Unidas, ratificada por España, que reconoce tanto el derecho de todas y cada una de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a decidir dónde quieren vivir, como la importancia de evitar la institucionalización y la separación de dichas personas de la comunidad en la que viven y la necesidad de la asistencia personal.

Oficina Municipal de Vida Independiente

Implantación y desarrollo

El proyecto de la denominada Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo para la ciudad de Madrid surge del proceso de participación ciudadana de los presupuestos participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017.

Este proyecto consiguió en una primera fase situarse entre los 10 proyectos más apoyados por los y las vecinos de Madrid, convirtiéndose así en uno de los proyectos elegidos para ejecutarse con cargo a los presupuestos municipales. El proyecto tenía una duración de un año.

La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, ha impulsado la licitación de un contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado *gestión de una oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo*, incrementando el presupuesto inicial y ha elevado su duración a 24 meses, prorrogables por otro período idéntico hasta los 48 meses.

El proyecto ha sido adjudicado para el periodo de dos años, iniciándose la actividad el 16 de diciembre de 2021.

Este servicio se presta en un edificio municipal dentro del parque de Aluche, del distrito de Latina.

Oficina Municipal de Vida Independiente

Impacto

La Oficina de Vida Independiente es un servicio pionero a nivel estatal y especializado en el ámbito de la discapacidad intelectual o del desarrollo, inspirado en el denominado Movimiento Internacional de Vida Independiente, para la gestión de una oficina municipal para la promoción de la autonomía personal y la vida independiente de las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo.

Muchas de estas personas que quieren decidir por sí mismas cómo, dónde y con quien vivir y, para ello, necesitan apoyos personalizados y autodeterminación para elegir y decidir con libertad, aunque también con seguridad, y que su proyecto de vida sea sostenible a largo plazo.

La Oficina está teniendo un impacto muy positivo. En relación con el servicio general de información y orientación, la población destinataria son las personas con discapacidad intelectual y sus familiares.

Y en cuanto a la confección y desarrollo del Plan Individual de Vida Independiente, los beneficiarios son las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, mayores de 18 años, con una calificación oficial de discapacidad con un grado reconocido de discapacidad intelectual, igual o superior al 33% y empadronados en el municipio de Madrid.

Es importante destacar que las personas que acuden a la Oficina de Vida Independiente lo hacen por iniciativa propia, a través de familiares o de derivaciones de los servicios sociales y entidades públicas y privadas.

Desde la Dirección General Familias, Infancia, Educación y Juventud, se hace un seguimiento mensual de las actuaciones de los Planes de Vida Independiente iniciados e implementados, e información a las personas interesadas en el servicio, además de las intervenciones y acompañamientos solicitados por los beneficiarios en las distintas áreas, con los siguientes datos de personas atendidas a fecha noviembre 2022:

Servicios de Información y Orientación: 1.377

Planes de Vida Independiente: 82

Apoyos en el hogar: 44

Apoyos en la comunidad: 31

Apoyos en el aprendizaje: 28

Apoyo en salud y seguridad: 9

Apoyo en actividades sociales: 17

Apoyos en el ocio: 26

Apoyo en el empleo: 5

Actores

La implementación de la Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo para la ciudad de Madrid surge de la proposición de Daniel Díaz dentro de la convocatoria de los Presupuestos Participativos del Ayuntamiento de Madrid del año 2017, proyecto que fue elegido por los ciudadanos de Madrid, por lo que ha habido participación ciudadana en la puesta en marcha de este proyecto.

El contrato ha sido elaborado por la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud con la colaboración del personal funcionario con amplia experiencia en la materia.

La ejecución del contrato se está realizando por una entidad privada para la discapacidad intelectual.

Replicabilidad

La Oficina de Vida Independiente puede ser replicada por otras Administraciones públicas para dar cumplimiento a lo establecido en la Convención de Derechos de Personas con Discapacidad de Naciones Unidas ratificada por España que reconoce, tanto el derecho de todas y cada una de las personas con discapacidad a vivir de forma independiente y a decidir dónde quieren vivir, como la importancia de evitar la institucionalización y la separación de dichas personas de la comunidad en la que viven y la necesidad de la asistencia personal.

Es un servicio especializado, que puede dimensionarse a nivel de distrito para alcanzar el máximo de beneficiarios.

En cuanto a los medios necesarios para su implementación, deben ser profesionales vinculados con los servicios sociales y conocedores de los recursos existentes en el ámbito local, autonómico y nacional, ya que las intervenciones y acompañamientos demandados inciden en aspectos tanto personales para la vida independiente como de acompañamientos en otros entornos administrativos y de ocio.

Este proyecto es sostenible en el tiempo y beneficioso para la ciudadanía. Para conseguir los objetivos deseados, debe tener continuidad ya que las necesidades siempre existen y los resultados son muy satisfactorios.

Oficina Municipal de Vida Independiente

Difusión y documentación

La Oficina de Vida Independiente puede consultarse en la Página Web Municipal:

Oficina de la Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo - Ayuntamiento de Madrid

Díptico de la Oficina de Vida Independiente:

DipticoOvidi.pdf (munimadrid.es)

Notas de prensa:

Notas de prensa - Ayuntamiento de Madrid

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Código identificativo	CBP 69/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Inclusión Social bienestarsocial@madrid.es

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Descripción

Las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de población inmigrante son un dispositivo del Ayuntamiento de Madrid de acceso libre y gratuito, en el que un equipo de profesionales, de diferentes disciplinas, se ocupan de dar una atención inmediata a la población atendida, ofreciéndoles toda la información necesaria para establecerse en la ciudad.

Esta buena práctica promueve la gestión de estas oficinas municipales que además de proporcionar información de carácter general, suministran información detallada sobre los trámites administrativos imprescindibles y la forma de llevarlos a cabo (cómo acceder a los servicios de atención primaria, de empadronamiento, a la tarjeta sanitaria, a la escolarización obligatoria de menores, a la reagrupación familiar, el acceso a la vivienda, a la formación y empleo, a la asistencia sanitaria y a otros servicios públicos).

Igualmente, las Oficinas ofrecen acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo a través de talleres grupales y tutorías personalizadas realizadas por personas profesionales en el sector de la intervención social y en inmigración, se trabajan las competencias y mejoran la empleabilidad, se imparte enseñanza del idioma español para que puedan comprender, hablar, conversar, leer y escribir de una manera sencilla e intuitiva, construyéndose espacios de promoción cultural, talleres socioeducativos y fomentándose el asociacionismo.

Por último, las Oficinas presentan una modalidad online, donde la ciudadanía puede realizar preguntas sobre cuestiones en materia de extranjería o relacionadas con el acceso y uso de los servicios públicos.

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Implantación y desarrollo

Desde el año 1995, el Ayuntamiento de Madrid ha diseñado numerosos recursos tratando de cubrir, en la medida de lo posible, las principales necesidades sociales de la población de origen inmigrante que pasa a hacer de nuestra ciudad su lugar de residencia.

Una de sus principales demandas, especialmente en el caso de las personas recién llegadas a nuestro país y a nuestro municipio, es el acceso a la información de todos los recursos públicos necesarios para un adecuado desenvolvimiento en nuestra ciudad. Por eso, el Ayuntamiento de Madrid, consciente del cambio en la configuración demográfica y social de la ciudad, decide poner en marcha, en el año 2006, mecanismos que faciliten la información a los ciudadanos que la habitan y, en especial, a aquellas personas que se integran de forma reciente en esta metrópoli, dando, al mismo tiempo, una acogida amigable a la nueva población.

En este sentido, las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acogida para la Integración son un instrumento básico, concebido en el I Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural, dirigido a proporcionar información general sobre Madrid y sus servicios, así como instrumentos que permitan promover la integración social.

Las Oficinas son un instrumento que surge de las propuestas vertidas por los participantes en el Primer Congreso Internacional de Políticas Locales de Nuevos Vecinos (2003), donde se manifestó la necesidad de una herramienta que acercara a las personas que llegan a la ciudad de Madrid a los servicios de que ésta dispone, así como de las claves para su funcionamiento. Asimismo, son un dispositivo que responde a las recomendaciones establecidas desde la Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad de la Comisión Europea, ofreciendo un manual de convivencia para facilitar la integración de la población inmigrante en las ciudades.

A lo largo de estos 16 años, las Oficinas han ido adaptando sus servicios a la nueva realidad de la población de origen inmigrante que se asienta en nuestra ciudad, dando respuesta a las necesidades sentidas y que, de momento, no son abordadas desde los servicios públicos orientados a la población en general.

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Impacto

Las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento en sus diferentes áreas de intervención plasman los siguientes resultados de actividad:

En el Servicio de Información y Orientación, se han realizado un total de 225 talleres, con 1.938 asistentes, habiendo implantado modalidades telemáticas. Dentro de la formación a profesionales se han realizado 3 Jornadas Profesionales. En total, se contó con la participación de 285 personas de las cuales el 82 % de los participantes fueron mujeres.

En el Área de empleo y formación, se han realizado 231 talleres, en modalidades telemáticas y presenciales impartidos mensualmente, con la asistencia de 2.007 personas, de las cuales el 67% fueron mujeres. También, y atendiendo a una demanda por parte de las personas y las empresas, se han impartido talleres de apoyo al empleo, realizando 8 cursos online de manipulación de alimentos con una participación de 176 personas; asimismo se han desarrollado talleres online y presenciales sobre empleabilidad y competencias con un total de 183 sesiones con una participación de 1.551 personas, así como 16 talleres de formación en informática digital con una participación de 104 personas.

Se realizaron un total de 92 talleres dentro del grupo empleo joven con un total de 94 horas de formación en cada oficina. Además, seis cursos presenciales de competencias digitales para jóvenes con 80 horas de formación. Finalmente, se han realizado 200h de formación dirigida a los jóvenes, orientadas a las nuevas tecnologías y empleabilidad.

Se han prospectado aproximadamente 56 empresas por cada oficina.

En total en las oficinas se han realizado un total de 307 itinerarios individualizados orientados a la búsqueda de empleo y como resultado se ha contado con un total de 126 inserciones laborales.

Área de formación en lengua española: han participado en las clases un total de 2.932 personas (1.819 mujeres y 1.113 hombres), asistiendo una media de 306 alumnas y alumnos por mes.

Área de acompañamiento: las personas con las que se ha intervenido son aquellas que se encuentran en situación administrativa irregular, seguido de las personas que cuentan con autorización de residencia y trabajo. Se han abierto 390 expedientes (262 a mujeres y 128 a hombres), con un total de 1.460 personas atendidas (969 mujeres y 491 hombres). Se han realizado 2.393 atenciones (1.576 mujeres y 817 hombres).

Área de traducción de textos e interpretación telefónica: el Servicio de Traducción ha realizado un total de 29 traducciones a centros de servicios sociales durante 2021, con un total de 20.352 palabras traducidas. El Servicio de Interpretación telefónica ha realizado un total de 2.034 llamadas, lo que suma una duración total de 32.387,60 minutos.

Las Oficinas, desde su línea estratégica de comunicación diseñada como una herramienta para acercar los servicios, las actividades y todos sus recursos a la ciudadanía, mantiene sus canales de difusión a través de la web, el blog y la newsletter. Según Google Analytics se ha contado con la participación de 50.803 usuarios, de los cuales el sistema contabiliza que 50.283 fueron nuevos en relación con el año 2021. Se han contado con 83 mil visitas y con una duración de 1 min y 59 segundos por sesión.

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado el personal directivo y funcionario de la Dirección General de Inclusión Social del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar social. Igualmente, ha participado el personal directivo y técnico de la entidad gestora del servicio.

En el caso del personal del Ayuntamiento de Madrid, se trata de funcionarios del subgrupo A2, con formación y/o experiencia en materia de extranjería, asilo y refugio.

En el caso del personal de la entidad gestora, se trata de personal técnico con titulaciones en diferentes áreas de las ciencias sociales y humanas y con experiencia en materia de extranjería, asilo y refugio.

La visión y opinión de la ciudadanía se ha tenido en cuenta en el proceso de elaboración del pliego de prescripciones técnicas, utilizando para ello las encuestas de satisfacción realizadas desde el propio servicio.

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Replicabilidad

La práctica es replicable, tanto dentro de la propia Administración municipal como por otras Administraciones públicas, siempre que se desee proveer un servicio ágil, de acceso libre y flexible que permita resolver las dudas pertinentes a toda persona recién llegada a nuestra ciudad procedente de otros países, al mismo tiempo que se quiera facilitar y favorecer su integración comunitaria, sobre todo en los primeros momentos de llegada a nuestro país/ciudad.

El servicio presenta elementos destacables, de una parte, la respuesta ajustada a cada una de las necesidades y demandas que se realizan y, de otra, una metodología de servicio que se desarrolla en dos niveles: información-asesoramiento y formación-capacitación. Y finalmente, un tipo de liderazgo basado en el trabajo en red y en la potenciación de las capacidades de los diferentes agentes de esta red.

En cuanto a los medios necesarios para la aplicación de la práctica, la puesta en marcha del servicio y su implementación requieren de personal funcionario del subgrupo A2 con formación en materia de extranjería, asilo y refugio.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica exige disponer del personal técnico que se encargue de efectuar el seguimiento del servicio, así como de realizar las correspondientes actualizaciones y corrección de desviaciones.

A ello han de añadirse los sistemas de mantenimiento y publicación de la información en la citada página web municipal.

Oficinas Municipales para la integración social de la población inmigrante

Difusión y documentación

Página web de las Oficinas:

Inicio - Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la integración social de la población inmigrante (oficinamunicipalinmigracion.es)

Datos abiertos referentes a las Oficinas:

Inmigrantes. Personas atendidas en el Servicio de Información y Orientación - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

Información sobre las Oficinas en diferentes idiomas:

Información de las oficinas en varios idiomas / Office information in multiple languages - Ayuntamiento de Madrid

Guía de recursos para la integración en la ciudad de Madrid:

guiaRecursos_GRICM2022vers.final.pdf (madrid.es)

Programa de actividades de las Oficinas:

Programa de actividades de las Oficinas de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante - Ayuntamiento de Madrid

Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día Municipales del Ayuntamiento de Madrid	
Código identificativo	CBP 67/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad No Deseada dcdr@madrid.es arjonasam@madrid.es

Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

Desde el Ayuntamiento de Madrid y bajo el compromiso de seguir avanzando en la mejora de los Centros de Día, se lleva trabajando muchos años en conseguir unos centros para personas mayores dependientes de calidad, acordes a sus necesidades y expectativas y a las de sus familiares y cuidadores.

La accesibilidad cognitiva en la red de Centros de día municipales consiste en mejorar los edificios donde se ubican estos centros, renovando los entornos, procesos, actividades, bienes, productos, objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos que permitan la fácil comprensión y la comunicación por las personas mayores, promoviendo la plena participación social.

Esta buena práctica promueve la gestión de la seguridad espacial cognitiva de los edificios de los Centros de día, realizando un esfuerzo en conseguir un hábitat accesible de los espacios más cercanos, facilitadores de la movilidad física, seguros y amigables.

Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Implantación y desarrollo

El proyecto de accesibilidad cognitiva se enmarca en el contrato de gestión de servicios de los Centros de Día Municipales.

El Ayuntamiento de Madrid gestiona 65 centros de día municipales.

El primer proyecto puesto en marcha se realizó en el Centro de Día Esfinge, en el Distrito de San Blas, en mayo del año 2019.

La pandemia paralizó su implantación, que se ha venido haciendo de forma progresiva desde la reapertura de los centros.

Para la implementación de esta buena práctica, primero se realiza una valoración profesional de la situación actual de los centros, diseñando un proyecto donde se plasman los cambios a realizar en los centros. Una vez autorizado por los servicios técnicos de los distritos, responsables de los edificios, se lleva a cabo la ejecución de los proyectos de accesibilidad.

Actualmente, se han terminado 19 proyectos y se han aprobado 15 que están pendientes de ejecución.

Accesibilidad Cognitiva en los Centros de Día Municipales del Ayuntamiento de Madrid

Impacto

La puesta en marcha de los proyectos de accesibilidad cognitiva en la red de Centros de Día municipales del Ayuntamiento de Madrid ha supuesto innumerables beneficios tanto para las personas usuarias de los centros, como para las familias y el personal profesional de atención de los centros.

La creación de espacios más seguros, amigables, donde la utilización de pintura, pictogramas, paneles interactivos, separación de espacios y demás mecanismos visuales, han permitido la utilización de los edificios y las diferentes salas de atención de las personas usuarias de forma más eficaz, facilitando la orientación de todas las personas que lo utilizan y la comprensión del entorno cuando hay movilidad de las personas mayores de un espacio a otro. Se modifica y mejora el diseño de las salas, los entornos y el propio edificio, lo que supone un gran impacto en el trabajo del día a día, tanto de las personas usuarias como del personal profesional dedicados a su atención en los centros.

Se está consiguiendo articular espacios agradables, además de una adecuada combinación de iluminación, espacios y pintura. Los centros donde se ha llevado a cabo la ejecución del proyecto de accesibilidad cognitiva han sido transformados radicalmente, con la puesta en marcha de estos proyectos.

A través de las visitas de seguimiento y las encuestas de satisfacción se destaca que, los Centros de Día donde se ha implantado la accesibilidad cognitiva, han mejorado en varios aspectos. Se mejora considerablemente la accesibilidad a los edificios, añadiendo una identificación clara de los centros. La señalética se ha unificado y la semántica es mucho más clara. Los recorridos usados por las personas usuarias dentro de las instalaciones están claramente identificados, mejorando la orientación y facilitando los desplazamientos autónomos por los espacios.

Para poder recoger de manera más objetiva todas las mejoras introducidas, se está trabajando en la elaboración de una encuesta de calidad que refleje la valoración de personas usuarias, familiares y profesionales de los centros.

Actores

En el desarrollo de esta buena práctica han intervenido los siguientes actores:

La Dirección General de Mayores que ha desarrollado las siguientes funciones:

- Ha supervisado los proyectos implantados.
- Ha realizado una coordinación con los distritos afectados.
- Ha supervisado el seguimiento de la implantación y la finalización de los proyectos.
- Ha evaluado los proyectos.

Las empresas gestoras de los Centros de Día que se han encargado de:

- Elaborar los proyectos.
- Ejecutar los proyectos.
- Evaluar los proyectos.

Los distritos en los que se ubicaban los Centros de Día, con funciones de:

- Supervisión y visto bueno para la implantación y ejecución de los proyectos.
- Evaluación proyectos.

Hasta el momento, el proyecto se ha implantado en los distritos de Arganzuela, Carabanchel, Chamartín, Chamberí, Ciudad Lineal, Fuencarral El Pardo, Latina, Moratalaz, Retiro, San Blas y Tetuán.

El propósito de este proyecto es que, en un futuro, pueda implantarse en todos los centros de día municipales, abarcando así a todos los distritos del municipio de Madrid.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en todos los Centros de día.

En el ámbito de aplicación de los Centros de día de gestión municipal se irá implantando progresivamente en todos y se orientará en el beneficio de estos proyectos para su posible implantación en los centros de iniciativa privada.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en los procesos de elaboración de los proyectos, así como para su implantación.

Los recursos humanos necesarios para la implantación de este proyecto serían los siguientes:

Empresas de servicios:

- Gestionan los centros a través de contratos de servicios.
- Mejoras ofertadas: Posibilidad económica de llevar a cabo los proyectos.
- Contactos con proveedores, elaboración y gestión de los proyectos.

Departamento de Centros de Día:

- Impulsores del proyecto.
- Autorización de los proyectos presentados.
- Coordinación con los servicios técnicos del distrito.
- Seguimiento y evaluación del proyecto.

Servicios técnicos de los distritos: (infraestructuras):

- Autorización de los proyectos presentados.
- Coordinación departamento de centros de día.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán como referencia para ir implantando estos proyectos en todos los centros de atención para personas mayores, tanto de ámbito público como privado.

La sostenibilidad en el tiempo depende, en gran medida, de la posibilidad económica para llevar a cabo los proyectos. En esta línea, en los nuevos equipamientos y en los nuevos contratos de gestión de los centros, se contemplará una partida presupuestaría específica para la elaboración, implantación y ejecución de estos proyectos.

La principal amenaza consiste en no lograr la difusión, y la conciencia de utilidad de estos proyectos en los centros, debiendo poner especial énfasis en los procesos de evaluación de estos que permitan su replicabilidad.

Difusión y documentación

Desde la Dirección General de Accesibilidad (Área de Gobierno de Obras y Equipamientos. Ayuntamiento de Madrid), se llevaron a cabo las III Jornadas de Accesibilidad Universal "Madrid: donde todos tenemos sitio" celebradas en el Centro Cultural Eduardo Úrculo, durante los días 18 y 19 de octubre de 2022.

En estas jornadas se presentó una ponencia explicando el proyecto de accesibilidad en los centros de día municipales, dando difusión de este a todos los participantes del sector, asociaciones y funcionarios públicos de los distritos y de diferentes áreas del ayuntamiento de Madrid. Adjuntamos libro de ponencias donde se encuentra reflejada la misma.

Puntos Limpios de Proximidad

Código identificativo	CBP 70/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos dgslimpiezayresiduos@madrid.es

Puntos Limpios de Proximidad

Descripción

Los puntos limpios de proximidad son un innovador concepto de mobiliario situado en vía pública y en recintos municipales, que por sus dimensiones pueden ser ubicados en zonas de la ciudad en las que, por falta de espacio, no es posible la instalación de puntos limpios fijos. Su diseño facilita una mayor implicación en el reciclaje al poder depositar residuos especiales de forma cómoda y cercana a los hogares.

Esta buena práctica promueve una gestión del servicio responsable y respetuosa con el entorno en la recogida y catalogación de los residuos, contribuyendo a un adecuado reciclaje.

A continuación, se detallan los tipos de residuos y las cantidades que es admisible depositar en los puntos limpios de proximidad:

- Aceite vegetal: 5 litros.
- Aerosoles: 5 unidades.
- Libros y revistas: 10 unidades.
- Tapones de botellas: producción doméstica.
- Pilas alcalinas / salinas y de botón: producción doméstica. Se admite 1 batería del teléfono móvil.
- Tóner y cartuchos de tinta para impresoras: hasta 4 unidades.
- Fluorescentes y bombillas de bajo consumo: 3 unidades.
- Radiografías: 15 unidades.
- Pequeños aparatos eléctricos / electrónicos (1 unidad) no se admitirán ordenadores excepto componentes tales como: ratón, teclado, disco duro, tarjeta. Sí se admiten: tostadoras, batidoras, secadores de mano, licuadoras, planchas, exprimidores, teléfonos móviles y pequeños electrodomésticos que tengan un tamaño similar a los anteriores.
- CDs y DVDs (10 unidades) y cintas de vídeo (10 unidades). El envase de cartón se deberá depositar en los contenedores de papel y cartón; la carcasa de plástico, en el contenedor de envases.
- Cápsulas de café: producción doméstica.

Puntos Limpios de Proximidad

Implantación y desarrollo

El Ayuntamiento de Madrid creó el punto limpio de proximidad en el año 2018, como sistema complementario a la gestión de los residuos en los puntos limpios fijos y en los puntos móviles, con la intención de acercar el reciclaje a los hogares madrileños, ubicándolos en el interior de instalaciones municipales o en espacios de la vía pública donde no es posible implantar puntos limpios fijos de gran capacidad. Desde entonces, se han instalado 70 unidades en la ciudad.

Ante la buena aceptación, uso y gran demanda por parte de los ciudadanos está previsto su aumento en futuros contratos.

Puntos Limpios de Proximidad

Impacto

El resultado de ofrecer a los ciudadanos un sistema de gestión de sus residuos más cercano y cómodo ha conseguido una mayor implicación sobre el reciclaje entre la población.

Su fisonomía, que se integra perfectamente en el entorno urbano, es lo que "ha llamado la atención" a otros municipios españoles e internacionales para comprar al Ayuntamiento el derecho industrial y poder fabricar contenedores idénticos para sus ciudadanos.

El Ayuntamiento de Madrid desarrolló en el año 2018 la patente del diseño industrial y son varios lugares los que han reclamado el modelo para su fabricación. En 2021, Cádiz (Andalucía), Elche (Alicante), Colmenar del Arroyo y Pozuelo de Alarcón (Madrid) apostaron por este modelo de gestión de residuos para implantarlo en su ciudad. Las ciudades europeas de Cascais (Portugal) y Padova (Italia) también lo incorporaron. Cáceres (Extremadura) y Sharjah (Emiratos Árabes Unidos) también han solicitado su diseño industrial para su fabricación y posterior colocación en sus vías e instalaciones públicas.

Durante 2021, en los puntos limpios de proximidad se recogieron 394 toneladas de residuo, lo que supone un 2% de aumento respecto al año 2020. De fluorescentes y bombillas de bajo consumo se recopilaron 15.881 kilos; de toners y cartuchos 14.447 kg; de radiografías 8.155 kg; de envases de aerosol 10.866 kg; de pilas y baterías de móvil 38.449 kg; de pequeños aparatos eléctricos y electrónicos 144.746 kg;

Asimismo, se recogieron 63.033 kg de cápsulas de café; de libros 44.750 kg; de cintas de video y VHS 4.972 kg; de CDs y DVDs 2.530 kg; de aceite vegetal 44.950 kg y de tapones 1.564 kg.

Puntos Limpios de Proximidad

Actores

En la implantación de los puntos limpios de proximidad han participado funcionarios del Ayuntamiento de Madrid de los subgrupos A1, A2, C1 y C2 pertenecientes a la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.

Puntos Limpios de Proximidad

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras administraciones públicas, en particular en las administraciones locales, ya que está orientada a la ejecución de una actividad cambiando la forma habitual de realizarla obteniendo una mejora cualitativa. Ha servido como ejemplo a otras ciudades a nivel nacional e internacional en las cuales se ha replicado dicho sistema tanto en lo referente a su diseño como en la gestión de los residuos.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, solo es necesario disponer de un espacio público adecuado para su colocación y establecer un sistema de gestión de los residuos generados.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos y servirán para una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Los medios humanos necesarios son el diseño por parte de un estudio de arquitectura, dirigido por los servicios técnicos municipales, para la materialización del concepto inicial. Posteriormente, se licitó el correspondiente contrato de suministro para la fabricación de las primeras diez unidades de puntos limpios.

Puntos Limpios de Proximidad

Difusión y documentación

La implantación y características se pueden consultar en la Página Web Municipal:

Puntos Limpios de Proximidad - Ayuntamiento de Madrid

Nuevos puntos limpios de proximidad - Ayuntamiento de Madrid

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable	
Código identificativo	CBP 73/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios/Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Educación y Juventud djuventud@madrid.es

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en marzo del año 2020 el proyecto Conecta Juventud 2.0, iniciativa que buscaba fomentar entre los jóvenes la práctica de ocio saludable desde casa durante la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19.

Pasada esta situación, el proyecto continuó con su labor, ampliando su programación a más de 40 actividades que fomentan el ocio y promueven la solidaridad y el aprendizaje de los jóvenes. Estas actividades se dividen en las modalidades de arte, salud, deporte, cuidado personal, solidaridad, asesoría jurídica, ciencia y nuevas tecnologías.

Esta buena práctica promueve una adecuada planificación y gestión de recursos humanos poniendo en funcionamiento una iniciativa cultural y de ocio saludable entre la juventud.

Los objetivos específicos de este proyecto son los siguientes:

- Mantener un contacto directo a través de WhatsApp, y redes sociales con los usuarios.

- Ofrecer una programación de interés para los jóvenes a través de medios telemáticos y online.

- Promocionar, buscar y apoyar las oportunidades de solidaridad y compromiso de los jóvenes con la ciudadanía en general.

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Implantación y desarrollo

El proyecto se puso en marcha en marzo del año 2020, con la idea de que los jóvenes madrileños optaran por un ocio saludable desde su hogar, en la situación de emergencia sanitaria que se estaba viviendo provocada por el COVID-19.

Gracias a la iniciativa de los centros juveniles, la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud, lanzó este proyecto, al que se sumaron los programas “QuedaT.com”, “Europa Joven Madrid” Centros Juveniles y las Oficinas de Información Juvenil.

Tras la gran aceptación de esta iniciativa, el Ayuntamiento de Madrid ha ampliado el proyecto con una programación de más de 40 actividades que fomentan el ocio y el aprendizaje de los jóvenes.

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Impacto

Esta buena práctica se ha convertido en un programa valorado por la población joven de Madrid.

Su aplicación ha superado las expectativas marcadas y se han logrado alcanzar cada uno de los objetivos, constatándose que:

- Se ha dado respuesta a la población joven durante su confinamiento.

- Se ha mantenido en contacto directo con los usuarios, para no perder la vinculación y arraigo que se tiene con los jóvenes desde los distintos programas.

- Se ha mantenido la intervención socioeducativa especialmente con la población más vulnerable y con más dificultades.

- Se ha mantenido el Servicio de Información Juvenil de atención a consultas en su horario habitual, a través de los canales de mail, teléfono y WhatsApp.

- Se ha ofrecido una amplia de programación cultural, científica, lúdica y formativa.

- Se ha promocionado, buscado y apoyado las oportunidades de solidaridad y compromiso de los jóvenes con la ciudadanía en general.

De manera continua, los profesionales que configuran el programa evalúan, diseñan y trabajan para continuar con la mejora y ampliación esta buena práctica.

Dicho proyecto ha obtenido muy buenos resultados, superando los dos millones de participaciones y cumpliendo todos y cada uno de los objetivos marcados.

Datos desde 1 de enero a 31 de diciembre de 2022.

DATOS	TOTALES
Número de actividades	37.511
Número participantes presenciales	249.920
Número participantes online	148.426
Número de actividades a través de contenido digital	10.127
Número de participaciones en actividades de contenido digital	2.969.223

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Actores

Los actores involucrados en el proceso de diseño, implementación y evaluación de la práctica han sido:

- La Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud.

- Los equipos de Centros Juveniles, QuedaT.com, Oficinas de Información Juvenil y Europa Joven Madrid.

- Los coordinadores de proyectos pedagógicos, de actividades de ocio y tiempo libre, monitores y coordinadores informáticos.

La participación de los jóvenes se contempla a través de sus propuestas e intereses, que sirven cómo guía para programar las actividades de Conecta Juventud 2.0.

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Replicabilidad

La buena práctica es replicable, mediante la elaboración de programas similares por otros ámbitos o entornos y no únicamente en situaciones de emergencia.

Esta práctica es sostenible en el tiempo, siendo necesaria para su mantenimiento o aplicación, la voluntad de la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud junto con la colaboración activa y compromiso de las entidades que trabajan con los jóvenes en los centros que forman parte del proyecto.

Respecto a los medios personales utilizados, se ha contado con cinco personas, una por cada programa. En cuanto a los medios materiales, se han utilizado ordenadores portátiles con conexiones a internet, y aplicaciones como canva o similares. No hay una aportación económica concreta, realizándose con los recursos ordinarios de la Dirección General.

Conecta Juventud 2.0, hacia un ocio juvenil saludable

Difusión y documentación

Actuaciones en materia de educación y juventud:

Actuaciones en materia de educación y juventud - Ayuntamiento de Madrid

Actividades en Centros Juveniles:

Actividades en Centros Juveniles - Ayuntamiento de Madrid

Valoración Conecta Juventud 2.0:

Valora las actividades de Conecta Juventud 2.0 - Ayuntamiento de Madrid

Redes sociales/ Instagram:

Instagram: Madridjuventud:

Juventud Ayuntamiento Madrid (@madridjuventud) • Fotos y videos de Instagram

Centros Juveniles:Instagram: cjuvenilesmadrid:

Centros Juveniles Madrid (@cjuvenilesmadrid) • Fotos y videos de Instagram

Quedat.com: Instagram: quedat_com:

QuedaT.com (@quedat_com) • Fotos y videos de Instagram

Facebook: Información Juvenil Ayuntamiento de Madrid:

Juventud Ayuntamiento de Madrid | Madrid | Facebook

Twitter: Twitter: @MadridJuventud:

Madrid Juventud (@MadridJuventud) / Twitter

Observatorio Mujer y Transporte Seguro

Código identificativo	CBP 75/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios
Órgano responsable	Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (EMT) Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es

Observatorio Mujer y Transporte Seguro

Descripción

El Observatorio Mujer y Transporte Seguro es una iniciativa del Ayuntamiento de Madrid desarrollada por la Empresa Municipal de Transportes, S.A. (EMT), que tiene por objeto incorporar y afianzar la perspectiva de género en el transporte.

Su actuación está orientada al desarrollo de acciones y proyectos que promuevan dicha perspectiva desde dos vertientes:

- Con enfoque en la mujer usuaria, para valorar su situación como usuaria del transporte público con el fin de identificar aquellas situaciones que puedan afectar de forma más directa a su seguridad y proponer acciones concretas y tácticas, para fomentar el transporte público como un lugar seguro para ella.
- Con enfoque en la mujer empleada para que en todo momento exista una igualdad de oportunidades, incorporando acciones de apoyo a la mujer en diferentes ámbitos de interés (formación, brecha salarial, puesta en valor de mujeres referentes, seguridad, etc.), al tiempo que se promueve su visibilidad para atraer a más mujeres a trabajar en el ámbito del transporte.

El Observatorio realiza sus actividades con los siguientes compromisos:

- Compartir las buenas prácticas para velar por la seguridad de la mujer como usuaria y como empleada.
- Dar visibilidad a las empleadas, con el fin de crear nuevos referentes que hagan atractivo el ámbito del transporte para mujeres y niñas.
- Impulsar iniciativas para poner en valor el trabajo desarrollado, así como las distintas investigaciones que tienen como objeto la reducción de la actual brecha de la empleabilidad.
- Poner en marcha diferentes grupos de trabajo en las distintas áreas más sensibles, con el objetivo de facilitar la investigación, poniendo el foco en las siguientes prioridades: cumplimiento normativo, seguridad, preparación académica, brecha salarial, respaldo y puesta en valor de aquellas mujeres que puedan ser referentes.
- Compartir el talento para la organización de mesas redondas e iniciativas donde se puedan poner en valor los avances que se vayan consiguiendo.

Esta buena práctica promueve la prestación de servicios con capacidad de respuesta, resiliencia y flexibilidad.

Observatorio Mujer y Transporte Seguro

Implantación y desarrollo

El Observatorio se constituyó el 24 de noviembre de 2020. Se trata de una de las medidas que EMT aporta al proyecto municipal "Madrid ciudad segura para mujeres y niñas"

El 1 de marzo de 2022, EMT mantuvo un encuentro con representantes de Indra para poner en valor la participación de ambas entidades en el Observatorio Mujer y Transporte Seguro. El objetivo del acto fue hallar vías de promoción de acciones conjuntas que sirvan para estimular y mejorar la empleabilidad de la mujer en estas vocaciones ligadas al transporte, así como buscar sinergias para la formación y gestión del talento femenino en ambas organizaciones.

Por otro lado, y como consecuencia de los actos que EMT programó en marzo con motivo del Día Internacional de la Mujer se organizó una jornada titulada “Apuesta por la Empleabilidad de la Mujer”, con la comparecencia e intervenciones de altos representantes procedentes de instituciones docentes, organizaciones, colegios profesionales y empresas vinculadas al sector del transporte y la movilidad, entre las que se encontraban distintos miembros del Observatorio.

El Observatorio fue presentado durante el ejercicio 2022 al proyecto global de ONU Mujeres como acción a llevar a cabo dentro del proyecto "Madrid ciudad segura para mujeres y niñas", así como dentro de unas jornadas de violencia sexual de la Unión Internacional de Transporte Público (UITP).

Actualmente se está estudiando la elaboración de un protocolo de atención a víctimas de agresiones por acoso sexual o acoso por razón de sexo para situaciones que pudieran darse en los autobuses e instalaciones de EMT en colaboración con la Policía Municipal de Madrid.

El Observatorio celebra dos reuniones anuales que serán convocadas en las siguientes fechas:

- El 8 de marzo: Día Internacional de la Mujer.
- El 25 de noviembre: Día Internacional de la lucha contra la violencia de género.

Impacto

El Observatorio nace con la vocación de conseguir adhesiones de otros operadores e instituciones para trabajar en este ámbito ante la existencia de las mismas necesidades. La adhesión no implica ningún coste o compromiso económico.

Las entidades adheridas, en función de la iniciativa que se esté realizando, gozan de un mayor seguimiento y atención en algunas de las actividades que se desarrollen y, además, se les remite materiales y convocatorias de actividades en las que participen de manera activa.

El objetivo fundamental es conseguir formar una comunidad comprometida con las políticas de apoyo a la mujer, que participe de forma activa en estudios y proyectos que redundan en el desarrollo de la igualdad efectiva.

En este sentido, el Observatorio ha tenido una buena acogida por parte de las empresas, contando actualmente con la participación de 12 empresas.

Actores

Los actores de esta buena práctica son, por una parte, la EMT, y por otro, las empresas participantes.

En la actualidad las empresas participantes son:

- Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Madrid.
- Confebús.
- Metro Madrid, S.A.
- Avanza.
- Alsa Grupo S.L.U.
- Indra Sistemas, S.A
- Polis (Promotion of operational links with integrated services).
- UITP.
- Universidad Pontificia Comillas.
- TITSA (Transportes Urbanos de Tenerife).
- ATUC (Asociación de Transportes Públicos Urbanos y Metropolitanos).
- SERANCO, S.A.

Replicabilidad

La práctica es replicable. Los medios necesarios para ello son fundamentalmente humanos, personas formadas y con conocimientos en materia de igualdad.

Es también necesario establecer relaciones con otras entidades del sector para formar grupos de trabajo como los previstos en el Observatorio.

Observatorio Mujer y Transporte Seguro

Difusión y documentación

EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - EMT crea el Observatorio “Mujer y Transporte Seguro”

EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - EMT organiza un debate sobre empleabilidad de la mujer con presencia del sector académico y de la mo

Jornada del “Observatorio Mujer y transporte seguro” de la EMT por el Día Internacional de la Mujer - Caminos Madrid

6. Infraestructura y servicios

6.2. Seguridad y autoprotección

Jornadas Municipales de Catástrofes	
Código identificativo	CBP 74/2023
Categoría	Infraestructuras y servicios / Seguridad y autoprotección
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Coordinación General de Seguridad y Emergencias sgsamurpc@madrid.es

Jornadas Municipales de Catástrofes

Descripción

Las jornadas municipales de catástrofes, constituyen el evento de referencia nacional en el ámbito de las emergencias extrahospitalarias y la protección civil, erigiéndose a su vez como un encuentro nacional de voluntarios de protección civil.

Consisten, por una parte, en unas jornadas impartidas por profesionales de los servicios de emergencias del Ayuntamiento de Madrid, y por otra, la del desarrollo de un gran simulacro de catástrofes en la base aérea de Cuatro Vientos.

En conjunto, el objetivo principal de las Jornadas es seguir instruyendo a los intervinientes ante situaciones críticas en la ciudad de Madrid, divulgando su trabajo y su respuesta ante estas situaciones a la población en general y, por último, poniendo en valor el Mecanismo Europeo de Protección Civil en materia de apoyo mutuo ante catástrofes.

Esta buena práctica promueve la seguridad y autoprotección en la gestión de los servicios de emergencia y protección civil y a la vez es una forma de compartir experiencias y conocimientos entre todos los profesionales que intervienen en estas jornadas.

El evento tiene las siguientes características:

- Se desarrolla un foro científico con ponentes responsables de servicios de emergencias nacionales y extranjeros a lo largo de los días de las ponencias. Dicho foro científico se celebra en el Centro Integral de Formación en Seguridad y Emergencias el Ayuntamiento de Madrid (en adelante, CIFSE).
- Tiene lugar una exposición institucional, en la que se exponen los medios materiales y móviles de los cuerpos y fuerzas de seguridad, bomberos, fuerzas armadas, servicios de emergencias y otros colectivos.
- Se realiza una exposición comercial en la que las empresas del sector de las emergencias exponen materiales de emergencias (electromedicina, uniformes o ambulancias).
- Constituye un gran macro simulacro de catástrofes, con más de 600 intervinientes y con la participación de servicios de emergencias de todas las comunidades autónomas españolas y de equipos de emergencia internacionales.

Jornadas Municipales de Catástrofes

Implantación y desarrollo

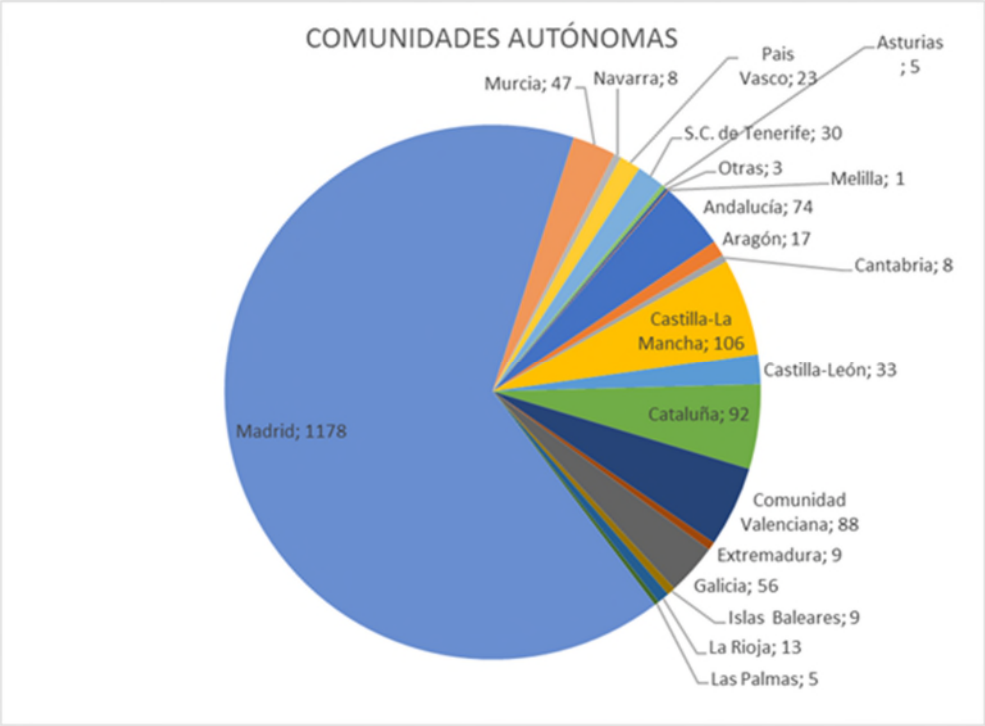
Las Jornadas Municipales de Catástrofes constituyen el evento de referencia nacional en el ámbito de la asistencia a desastres. Celebradas por primera vez en el año 1992, y con muy pocas interrupciones, las jornadas municipales de catástrofes se planifican al inicio de cada año con la aprobación de un pliego de prescripciones técnicas que servirá de base para la contratación de una empresa encargada del macro simulacro de catástrofes (efectos especiales, construcción del escenario y gradas, entre otros) y de las estructuras necesarias para el desarrollo del foro científico y de las exposiciones comercial e institucional.

A su vez, y este año por primera vez, se ha tramitado también un contrato de patrocinio con empresas del sector, con el objetivo de costear los gastos de viaje y alojamiento de los ponentes e invitados españoles y extranjeros.

De forma simultánea se planificó el programa científico de las Jornadas, un programa que contó, además de los ponentes nacionales, con representación de conferenciantes de 9 países de la Unión Europea.

Impacto

El desarrollo de las jornadas ha tenido un amplio seguimiento tanto presencial como en redes sociales y en los medios de difusión ordinarios como la televisión.



La influencia que han tenido las Jornadas ha sobrepasado el umbral de la Ciudad de Madrid.
Baste el siguiente gráfico para mostrar la procedencia de los congresistas, y el hecho de que hubiera que cancelar la inscripción 15 días antes de su inicio, dado que se habían sobrepasado las posibilidades de aforo.
Las Jornadas han tenido un amplio seguimiento en redes sociales e incluso en los medios de difusión ordinarios como la televisión.

En conjunto, la realización de estas Jornadas fortalece la seguridad de las Ciudades desde el punto de vista sanitario y también de seguridad, al robustecer los procedimientos y esquemas de trabajo de los componentes de los Servicios.

Actores

La organización de las jornadas ha sido planificada y dirigida desde el Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate (en adelante, SAMUR-Protección Civil).

En el aspecto de ejecución operativas de esa organización, han sido muchos los Servicios e Instituciones que han intervenido: Cuerpos y fuerzas de Seguridad del estado, Otros Servicios Municipales, la Red de Hospitales de la Comunidad de Madrid, el Ejército del Aire, entre otros.

Además, resaltar la colaboración, a través del Convenio de Patrocinio, de 35 empresas relacionadas de una u otra forma con el Sector de las emergencias y la Seguridad.

Sin olvidar a los ciudadanos que, canalizados como es su función a través del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil colaboraron en aspectos como la simulación de las víctimas o la colaboración en las labores logísticas.

Replicabilidad

El formato y la dimensión de las jornadas podría ser replicable por otro servicio de emergencias del país, con características y dimensión similar a SAMUR protección Civil.

Para ello, se precisaría, al menos una organización que aunara capacidades de carácter científico y operativo suficiente en los siguientes aspectos:

- Un operativo asistencial suficiente para poder acometer un accidente de múltiples víctimas (al menos 50 pacientes en menos de una hora).
- Una capacidad logística suficiente para desarrollar jornadas científicas para un alto número de personas.
- Una capacidad administrativa suficiente para atender las necesidades de un Congreso con todos sus trámites administrativos.
- Un acerbo científico que le permita diseñar propuestas de Congresos desde el punto de vista de los programas y los talleres y seminarios.
- Un presupuesto económico capaz de asumir los costes que origina.
- Una integración en un sistema global de seguridad y emergencias que le posibilite accesibilidad a la colaboración con Instituciones de su entorno.
- Un entorno de prestigio que sea capaz de atraer a empresas.

Difusión y documentación

La Difusión de las jornadas se realiza por las siguientes vías:

- Redes sociales, Twitter de SAMUR Protección Civil (https://twitter.com/samur_pc) y Emergencias Madrid

  Emergencias Madrid (@EmergenciasMad) / Twitter

- Página Web Municipal: SAMUR - Protección Civil - Ayuntamiento de Madrid

Notas de prensa:

Notas de prensa - Ayuntamiento de Madrid

Documentación adicional:

- Programa Científico de las XXV Jornadas Municipales de Catástrofes:

  SAMUR - Protección Civil - 25 Jornadas Municipales sobre Catástrofes - Ayuntamiento de Madrid

7. Tecnología

7.1. Servicios digitales

Valoración forense a distancia	
Código identificativo	CBP 78/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Servicios sociales y Atención a la Discapacidad samursocial@madrid.es

Valoración forense a distancia

Descripción

El procedimiento de internamientos involuntarios en residencias para personas mayores en situación de alto riesgo, desarrollado en el Ayuntamiento de Madrid, se realiza en aquellos casos en que los que la permanencia del mayor en su domicilio suponga una situación de riesgo para sí mismo.

Se trata de una intervención especializada que precisa del ingreso de la persona en un centro residencial donde se garanticen su cuidados y seguridad personal. Dicho procedimiento conlleva una serie de pasos que garantizan que la medida solicitada es proporcional y adecuada a la situación de la persona mayor. Uno de estos pasos es la valoración forense desarrollada por los juzgados de primera instancia de Madrid, que determinan si procede o no la solicitud de internamiento involuntario en residencia.

La valoración forense a distancia se realiza aplicaciones de software de videoconferencias por medio de dispositivos informáticos móviles del Ayuntamiento. De esta forma, se facilita no realizar desplazamientos de estas personas mayores en situación de alto riesgo a los juzgados, permitiendo priorizar las mismas en domicilio frente a las presenciales en los juzgados, agilizando las valoraciones y optimizando recursos y medios.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos.

Valoración forense a distancia

Implantación y desarrollo

Durante años, el Ayuntamiento de Madrid ha garantizado la valoración judicial necesaria, realizando el traslado en unidad móvil de las personas mayores al juzgado asignado, donde un técnico forense valoraba sus capacidades. Sin embargo, la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 impuso la necesidad de cambiar este aspecto del procedimiento, con el objetivo de seguir protegiendo a este colectivo tan vulnerable.

Para ello, se propuso a los juzgados la utilización en los domicilios de los mayores de aplicaciones de software de videoconferencias por medio de dispositivos informáticos móviles del Ayuntamiento, para no paralizar las valoraciones debido a la pandemia.

La implantación de este sistema de valoración a distancia se comenzó a desarrollar de forma asidua a raíz de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19. Sin embargo, los numerosos beneficios que aporta este sistema, ha generalizado su utilización, siendo en estos momentos la forma más habitual de valoración forense en los casos de internamientos involuntarios.

El efecto conseguido es una clara mejora en la calidad de la atención prestada a las personas mayores y la eficiencia de servicios públicos, que permiten la consecución de sus objetivos con la menor cantidad de recursos posibles.

Valoración forense a distancia

Impacto

La implantación de este método de valoración a distancia ha tenido un impacto muy positivo tanto en los propios afectados, que en la mayor parte de los casos padecen deterioro cognitivo, como en la organización judicial, ya que ha contribuido a introducir medidas que favorecen la mejora y agilidad de los servicios que se prestan.

La aplicación de este sistema ha supuesto la solución para evitar desplazamientos y agilizar las valoraciones forenses, optimizando recursos y medios.

Los principales beneficios repercuten directamente en las personas mayores, que han visto reducido su exposición al riesgo sanitario provocado por el virus del COVID-19 y otras enfermedades infectocontagiosas; ha minimizado el impacto psicológico y estrés que supone la salida del domicilio para acudir a un juzgado y ha disminuido el riesgo físico que suponen ciertos traslados en personas dependientes.

Asimismo, los juzgados han obtenido importantes ventajas. Gracias al desplazamiento de un equipo de profesionales del Ayuntamiento de Madrid provisto de *tablets* a los domicilios, los técnicos forenses pueden entrevistar y valorar al mayor, comprobar el estado del domicilio (condiciones de higiene y salubridad o equipamiento) y entrevistarse con aquellos actores que forman parte de la vida de la persona valorada (familiares, auxiliares de ayuda a domicilio o vecinos), que tienen información importante que aportar en una sola sesión, evitando desplazamientos y ganando tiempo en las valoraciones.

Como consecuencia de lo descrito, el resto de las personas cercanas al mayor, que en otros momentos eran citados en comparecencia para aportar la información mencionada, también se evitan los desplazamientos a los juzgados.

Este sistema de valoración se comenzó a realizar durante el último trimestre de 2020 y se efectuaron un total de 34 conexiones con los diferentes Juzgados de Incapacidades, Internamientos y Tutelas, valorándose a través de la aplicación Zoom a las personas mayores afectadas con el fin de acordar el internamiento involuntario, en su caso.

Durante el año 2021 se generalizó el uso de este sistema de valoración a distancia llegando a realizarse un total de 152 conexiones para examen forense y judicial.

En el año 2022 se ha continuado con el mismo sistema llegando a afianzarse totalmente, siendo en este momento la principal vía de valoración para los internamientos involuntarios, con un total de 162 conexiones.

Valoración forense a distancia

Actores

El desarrollo de la incorporación de soluciones tecnológicas al procedimiento de internamiento involuntario fue propuesto por el Ayuntamiento de Madrid a través de Samur Social a los juzgados de primera instancia de incapacidades, tutelas e internamientos de Madrid.

Dicha propuesta contó desde el principio con la aprobación de los titulares de los juzgados de Madrid, que de forma inmediata fueron conscientes de la eficacia de la medida.

Por otra parte, los juzgados debieron adaptar la valoración judicial a los cambios que producía la incorporación al procedimiento de soluciones tecnológicas inteligentes.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otros procedimientos desarrollados por las Administraciones públicas que requieran el traslado de personas vulnerables a citas ineludibles.

La optimización de la organización, la disminución del impacto económico, unido a la mejora de la experiencia vivida por las personas usuarias y los profesionales implicados justifican su utilización y réplica en otros ámbitos.

En concreto, la utilización de medios tecnológicos en el campo de los servicios sociales es sostenible en el tiempo, ya que los medios que precisa son asumibles y no implican nuevas inversiones económicas, y sus efectos y resultados son eficientes, eficaces, agiles y duraderos.

Algunos ejemplos extrapolables del uso de este tipo de tecnología podrían ser las valoraciones de dependencia, entrevistas en los servicios sociales de atención social primaria y seguimiento a adultos tutelados.

Valoración forense a distancia

Difusión y documentación

El afianzamiento de la utilización de medios telemáticos para la realización de exámenes forenses y judiciales ha provocado la modificación del contenido del Procedimiento de Internamientos Involuntarios. Actualmente, dicho protocolo recoge el uso sistemático de las tabletas/ordenadores como practica principal.

Dada la eficacia de la buena práctica, desde el Ayuntamiento consideramos que su difusión merece ser compartida para que el mayor número de profesionales posible pueda adoptarla. Entendemos que el conocimiento compartido puede fortalecer las capacidades de los Servicios sociales para mejorar sus resultados, respondiendo más rápida y eficazmente a los cambios que se producen en la sociedad. En este sentido, hemos documentado la utilización de los medios telemáticos en el Procedimiento de Internamiento Involuntarios que se encuentra a disposición de los Servicios sociales municipales. Otro canal de difusión ha sido la comunicación presencial por medio de cursos y ponencias impartidas por Samur Social. Y, por último, a través de canales digitales como correos electrónicos, comunidades en línea (TEAMS), etc.

Madrid Te Acompaña (MTA)

Código identificativo	CBP 79/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Coordinación General de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Departamento de Voluntariado voluntariado@madrid.es

Madrid Te Acompaña (MTA)

Descripción

La puesta en marcha del programa municipal Madrid Te Acompaña (MTA) es uno de los ejes del plan contra la soledad no deseada del Ayuntamiento de Madrid. A través del desarrollo de una aplicación móvil se facilita el apoyo solidario de vecinos y vecinas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado "Voluntari@s por Madrid" a las personas mayores de 65 años, evitando situaciones de soledad no deseada.

Se trata de crear recursos cada vez más cercanos e innovadores que fomenten la participación activa de la ciudadanía, promoviendo acciones solidarias e impulsando también la creación de redes sociales y vecinales.

Madrid Te Acompaña (MTA) consiste en que cualquier persona mayor de 65 años, empadronada en Madrid, puede solicitar a través de una sencilla aplicación móvil el acompañamiento de una persona voluntaria del Programa Voluntari@s por Madrid a una serie de actividades como son: acompañamiento a citas médicas, paseo, acompañamiento a gestiones administrativas, actividades de ocio y tiempo libre o acompañamiento en hospitales.

Las personas voluntarias participantes son seleccionadas previamente en función de su perfil y formadas específicamente para ello.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, así como la accesibilidad de los servicios digitales y la participación ciudadana en las políticas públicas.

Madrid Te Acompaña (MTA)

Implantación y desarrollo

Este Programa es un instrumento para fomentar el apoyo solidario de personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado “Voluntari@s por Madrid” a las personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid que demandan acompañamientos de una manera ágil a través del empleo de una aplicación móvil.

Asimismo, ofrece una respuesta social al problema de la soledad no deseada en personas mayores.

Desde julio de 2020 la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social ha trabajado conjuntamente con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y las empresas adjudicatarias en el diseño de las aplicaciones para la puesta en marcha de este servicio.

Para ello se realizaron diferentes fases de pruebas de las aplicaciones por parte del Ayuntamiento con mayores y personas voluntarias.

En mayo de 2021, en la fase inicial de pruebas, participaron fundamentalmente personal de la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social y, paralelamente a las pruebas de las aplicaciones, se inició la formación de personas voluntarias que formarían parte del proyecto.

En el mes de junio de 2021, comenzó la fase de pruebas, incorporando a estas personas voluntarias y se realizaron propuestas de mejora en el manejo de la herramienta.

La presentación y puesta en marcha del proyecto se produjo en diciembre de 2021.

Desde la fase inicial de pruebas y hasta la presentación del proyecto se realizaron peticiones de acompañamiento en prueba, además de numerosas reuniones de seguimiento y mejora.

Se continúan haciendo reuniones periódicas de seguimiento y mejora de las aplicaciones, así como de formación a nuevas personas voluntarias.

Madrid Te Acompaña (MTA)

Impacto

El empleo de las nuevas tecnologías y, en concreto, de esta aplicación, ha tenido efectos positivos en la ciudadanía en su conjunto, especialmente en personas mayores y personas voluntarias.

En el momento actual hay 4.284 personas mayores registradas en la aplicación que han realizado 5.785 peticiones de acompañamiento de algún tipo y 761 personas voluntarias formadas y registradas en la aplicación.

Actores

En el desarrollo de esta buena práctica han participado la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social, el Organismos Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid y las empresas adjudicatarias, que han trabajado en el diseño de las aplicaciones para la puesta en marcha de este servicio.

También se ha producido participación de la ciudadanía, personas voluntarias que han colaborado tanto en la fase de pruebas de las aplicaciones, como en su difusión, así como en los acompañamientos que se realizan diariamente.

Madrid Te Acompaña (MTA)

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales por ser la administración más cercana a la ciudadanía.

Es innovadora y va en la línea de dar respuesta a la necesidad de innovación tecnológica y transformación digital de los servicios públicos.

Es eficaz a pesar de la brecha digital existente sobre todo en las personas mayores, tratando de minimizar esta brecha digital realizando reuniones periódicas para que las aplicaciones sean cada vez más accesibles, introduciendo mejoras constantes en las mismas.

Se trata de una buena práctica sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos, facilitan la vida de las personas mayores y fomentan la participación de la ciudadanía.

Para poder desarrollar esta buena práctica se utilizan varias aplicaciones que se instalan por una parte en el teléfono móvil de las personas mayores que se registran en el programa y por otra en el teléfono móvil de las personas voluntarias. Las claves de acceso son proporcionadas por los administradores de la aplicación. Una vez instaladas las aplicaciones, las personas mayores pueden solicitar el acompañamiento que deseen y las personas voluntarias recoger las demandas que puedan realizar. Ambas aplicaciones están vinculadas, de modo que la persona mayor que solicita algún tipo de acompañamiento puede ser aceptado por alguna persona voluntaria que pueda realizarlo. La aplicación ofrece funcionalidades diferenciadas para las personas usuarias y las personas voluntarias.

Las personas voluntarias participantes serán previamente seleccionadas por el programa municipal con perfiles que se ajusten a este programa y tras recibir una formación específica en la que se les explica sus funciones y las normas que deben cumplir para poder participar en el mismo.

Es necesario contar con un equipo de técnicos para la gestión de las personas voluntarias y de personal informático para la gestión de las apps, con la infraestructura necesaria para poder llevarlo a cabo.

Madrid Te Acompaña (MTA)

Difusión y documentación

Para la difusión de Madrid Te acompaña se realizaron publicaciones a través de prensa:

Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid

Así funciona “Madrid te Acompaña”, la app del Ayuntamiento para los mayores (larazon.es)

'Madrid Te Acompaña': voluntarios confidentes contra la soledad no deseada (elconfidencial.com)

'Madrid acompaña', una aplicación gratuita y solidaria para evitar la soledad de los mayores (telemadrid.es)

Y también se realizó la difusión a través de videos en YouTube y Facebook:

"Madrid Te Acompaña', una app para conectar a las personas mayores con el voluntariado municipal. - YouTube

Madrid Te Acompaña: La Aplicación Que Une a Mayores Con Voluntarios - YouTube

Madrid te Acompaña ya está en las calles. La campaña publicitaria puede verse en las marquesinas de Madrid hasta el 20 de febrero y da continuidad a las... | By Voluntarios por Madrid | Facebook

Madridmayores - MADRID TE ACOMPAÑA, UN PROYECTO DE BUENA... | Facebook

Para dar a conocer la puesta en marcha de este Programa se realizó el envío de una carta de presentación del mismo por parte de Alcaldía y Vicealcaldía a todas las personas mayores de 65 años empadronadas en la ciudad de Madrid.

La app está disponible para su descarga en:

Madrid Te Acompaña - Aplicaciones en Google Play

Madrid te acompaña en App Store (apple.com)

Programa de Voluntari@s por Madrid:

Voluntariado (madrid.es)

Geoportal	
Código identificativo	CBP 85/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planificación Estratégica dgplanestrategico@madrid.es

Geoportal

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid es productor de cartografía urbana e información georreferenciada para el desarrollo de sus servicios a la ciudadanía desde hace más de 100 años. Con la proliferación de los formatos y dispositivos digitales, las aplicaciones y los datos geográficos se han convertido en un componente fundamental en el desarrollo de múltiples actividades y servicios.

El Ayuntamiento cuenta con un archivo cartográfico (cartoteca) y de fotografía aérea (fototeca) digitalizado y georreferenciado; series cartográficas, vuelos, ortofotos y callejero producidos digitalmente desde 1996; y producción constante de nuevas versiones y actualizaciones de imágenes aéreas y satelitales de la ciudad, así como de cartografía. Estos tres principales ejes suponen un volumen importante de datos que afectan tanto al valor histórico de la ciudad, como a sus necesidades y servicios actuales y de futuro.

La cartografía, las imágenes aéreas y el callejero son utilizados por la inmensa mayoría de aplicaciones que gestionan datos georreferenciados (ciudadanos, inmuebles o actividades) y por tanto son fundamentales para servicios como padrón, emergencias, agencia tributaria, medio ambiente, obras, movilidad, desarrollo urbano, planificación territorial o inventariado de elementos, entre otros.

Hacer posible que toda esa información esté disponible con recursos y servicios estándar y que permita el acceso al resto de sistemas y su difusión a otras entidades y a la ciudadanía en general es posible gracias al Geoportal.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, la accesibilidad de los servicios digitales y la capacitación de sus usuarios, así como el uso responsable de la inteligencia artificial.

Geoportal

Implantación y desarrollo

Desde su puesta en marcha en 2019 el sistema se encuentra plenamente implantado y cuenta en la actualidad con más de 420 conjuntos de datos de características y temáticas muy diferentes. Por tanto, es un sistema actualmente en funcionamiento con capacidad de crecimiento, descentralización y mejora. El Geoportal cuenta con los siguientes elementos:

- Un catálogo de conjuntos de datos, series cartográficas y servicios de mapas basado en el estándar ISO 19115.
- Una aplicación que permite el acceso al catálogo mediante búsquedas y representación de la información de la forma más visual e interactiva posible.
- Un servidor de mapas vectoriales que permite la distribución de mapas en forma de servicios OGC.
- Un servidor de mapas ráster que permite la distribución de mapas basados en imágenes y modelos digitales en formatos OGC.
- Un servidor HTTPS de ficheros para facilitar la descarga de datos.
- Un entorno de gestión, configuración y administración que permite un alto grado de autonomía y escalabilidad de las tareas de mantenimiento de los contenidos.
- Un visualizador de cartografía que permite la consulta de los mapas y la información distribuida a través del sistema.
- Un visualizador de cartografía 3D que facilita la consulta de la información tridimensional.
- Incorporación de conjuntos de datos y servicios de mapas de planificación y gestión urbana, obras, medio ambiente, movilidad, cultura, estadística, proyectos 5G, carpeta ciudadana, servicios sociales o emergencias.

Existen diferentes líneas de evolución:

- Evolución tecnológica: anualmente se promueven proyectos que permiten implementar la mejoras tanto de las tareas de gestión como de la usabilidad de las distintas aplicaciones.
- Evolución organizativa: el sistema está diseñado para una generación de contenidos descentralizada. Las acciones formativas y el incremento de personal con conocimientos en la materia, permite que en un futuro, desde las propias áreas y organismos, exista autonomía en la generación de contenidos geográficos.
- Evolución en los formatos y tipos de información: el avance en la generación de nuevos formatos y tipos de datos de tipo tridimensional o generados por dispositivos como drones o *mobile mapping* implica la adaptación del sistema a estos nuevos tipos de datos.

Geoportal

Impacto

El Geoportal del Ayuntamiento de Madrid es un sistema conocido y muy utilizado tanto por el personal municipal, como por los profesionales, estudiantes y ciudadanía en general. Ha contado con un paulatino aumento de audiencia que se ha reflejado tanto en sus cifras de páginas vistas como de usuarios conectados, de forma que actualmente cuenta con más de 320.000 páginas vistas y 169.000 usuarios. El uso de redes sociales como Twitter y LinkedIn también muestra la capacidad del sistema para atraer el interés del público y muestra el paulatino incremento de seguidores e impacto de contenidos tanto a nivel profesional, como de la sociedad y la ciudadanía en general.

Los grandes acontecimientos ocurridos en estos años, especialmente la pandemia de COVID-19 y la nevada Filomena de 2021, han reforzado el papel del Geoportal como herramienta de servicio público y de gran interés para la ciudanía en momentos de máxima exigencia para los servicios municipales. Adicionalmente al ser una plataforma que permite el acceso a los datos de todas las áreas y organismos dispuestos a publicar su información, favorece el impacto positivo sobre las cifras de audiencia y seguimiento de otros portales y redes sociales, que han enriquecido sus contenidos encastrando visores de mapas y otras herramientas geográficas.

Respecto a la evaluación, el sistema cuenta con un módulo de registro de variables que indican diferentes aspectos de su funcionamiento (metadatos, tipos de datos, estado de los servicios y productores). Dichas variables, además de registrarse, se muestran en modo de indicadores de evolución que permiten establecer tendencias y alertar sobre situaciones o comportamientos del sistema no deseados.

Adicionalmente la aplicación de búsqueda de información cuenta con herramientas para el registro de la opinión de los usuarios como son:

- Valoración de los conjuntos de datos en una escala del 1 al 5.
- Comentarios mediante texto libre sobre aspectos y características del conjunto de datos.

Geoportal

Actores

En el desarrollo de esta buena práctica han intervenido:

- Dirección General de Planificación Estratégica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.
- Productores de datos de las diferentes áreas y organismos municipales.

Geoportal

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, tanto locales, como autonómicas y la estatal. Pero la replicabilidad del sistema más que en la generación de proyectos análogos se pone de manifiesto en la promoción del valor del dato espacial en el Ayuntamiento.

La potencialidad de la incorporación del análisis geográfico en muchas de las actividades que se realizan desde las distintas áreas puede tener un impacto relevante tanto para mejorar la productividad como la calidad de los servicios.

La capacidad para analizar situaciones históricas o actuales, como para generar escenarios y modelos de futuro hacen que se pueda contemplar un desarrollo intenso de los sistemas, datos y técnicas de información geográfica.

Para poder replicar el sistema es preciso contar con diferentes recursos técnicos y profesionales.

Desde el punto de vista técnico es preciso incorporar:

- Sistema de catalogación basado en la norma ISO-19115.
- Sistema de publicación de mapas como servicios.
- Sistema de publicación de descarga de información geográfica en formato fichero.

En lo que se refiere a los recursos profesionales es necesario contar con personal con conocimiento en la generación de información georreferenciada (cartografía y dato georreferenciado en general) y con altos conocimientos en tecnologías de información geográfica.

En aquellas organizaciones que cuentan con una cultura especial elevada y que incorporan la georreferenciación directa (coordenadas) o indirecta (callejero) en sus aplicaciones de gestión (padrón, expedientes, licencias, tributos, etc.) incorporar un sistema de difusión de estas características permite desarrollar estrategias en las que la componente espacial esté activa, tanto en el análisis de situaciones, como en la construcción de escenarios y alternativas.

Geoportal

Difusión y documentación

- Página web de Geoportal
- Newsletter mensual
- Documentación (video tutoriales)
- Canal de Twitter
- Recurso en el portal de formación del Proyecto STEAM de la Comunidad de Madrid.
- Audiencia de Geoportal
- Noticias:
  - Jornadas de Geodatos 2022 del Ayuntamiento de Madrid | APM. Asociación de la Prensa de Madrid (apmadrid.es)

Madrid Food Innovation Hub	
Código identificativo	CBP 11/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Emprendimiento dgie@madrid.es

Madrid Food Innovation Hub

Descripción

La población cada vez es más consciente de que es necesario tener una alimentación sostenible y sana. Y para ello se necesita un cambio en la forma en que se producen los alimentos, y en la forma en que se distribuyen y consumen, problemas todos ellos que no se podrán resolver sin aplicar las nuevas tecnologías.

La industria alimentaria representa una de las actividades económicas más importantes a nivel global, en términos tanto de generación de empleo como de generación de valor agregado siendo, sin embargo, una de las menos digitalizadas.

Por ello, el Ayuntamiento de Madrid puso en marcha un vivero de empresas "Madrid Food Innovation Hub" (en adelante, MFIH) orientado al fomento del emprendimiento y la aceleración de iniciativas empresariales capaces de incorporar la tecnología y la innovación en el sector agroalimentario. El objetivo último de esta medida es posicionar a la ciudad de Madrid como punto de referencia internacional, con nuevos modelos de negocio relacionados con la cadena de valor de la industria alimentaria. Asimismo, establecer las bases para la atracción de inversores y empresas internacionales del sector de la alimentación a la ciudad e introducir las mejores prácticas para el desarrollo de negocios competitivos del sector a nivel nacional e internacional.

Este vivero de empresas cuenta con un espacio de coworking para los emprendedores y una cocina-laboratorio, dotada de todo lo necesario para que las *startups* puedan hacer pruebas de concepto, evaluación de prototipos y todo lo necesario para desarrollar sus proyectos.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y el uso responsable de la inteligencia artificial.

Implantación y desarrollo

En la fase de diseño del proyecto se compatibilizó el objetivo de convertir el centro en un referente internacional con la necesidad de que tuviera un impacto directo en el Distrito de Villaverde, por lo que se establecieron una serie de actividades compatibles con ambos propósitos que se incorporaron al pliego de prescripciones técnicas del contrato que se tramitó para la gestión de MFIH. Estas actividades se resumen en:

- Programas de incubación y de aceleración especializados enfocados a impulsar proyectos emprendedores en el sector de la alimentación.
- Programa formativo.
- Diseño y gestión de actividades de fomento de la iniciativa emprendedora, con especial foco en centros de investigación, universidades y colectivos profesionales como tecnólogos de alimentos y graduados en gastronomía/hostelería.
- Organización de visitas por parte de universidades, industria, inversores y otros actores relevantes del ecosistema y atracción y apoyo para la realización de eventos de agentes externos con foco en el emprendimiento en el sector y mejora profesional de los emprendedores.
- Creación y mantenimiento de un ecosistema de emprendimiento e innovación en alimentación.
- Fomento e impulso de proyectos de innovación y emprendimiento local con impacto en el distrito, mediante la realización de actividades de dinamización específicas para el Distrito de Villaverde.

Asimismo, se estudió la normativa de aplicación para los locales en los que se manipulan alimentos y se tramitó otro contrato, en paralelo al de gestión del vivero e independiente al mismo, para llevar a cabo las labores de calidad y control en materia de seguridad alimentaria y en materia higiénico-sanitaria para las actividades relacionadas con la cocina-laboratorio. Además de todas las actuaciones vinculadas al seguimiento del cumplimiento de la normativa de MFIH, se lleva a cabo el asesoramiento para el cumplimiento e implementación de la normativa de aplicación en sus negocios a las startups usuarias del vivero.

MFIH se inauguró el 14 de octubre de 2021, y durante su primer año de andadura se han desarrollado 4 programas de incubación, 1 de aceleración y 63 cursos de formación y 12 eventos y encuentros de *networking*.

Madrid Food Innovation Hub

Impacto

La apertura de MFIH ha tenido un impacto muy positivo en el fomento del emprendimiento agroalimentario. Ha contribuido a acelerar, incubar y formar a *startups* del sector, dándoles a conocer que técnicas como la inteligencia artificial, el *foodtech* o el *big data* pueden ayudar a transformar la forma de cultivar, cocinar, producir y distribuir los alimentos y, en definitiva, cambiar los hábitos gastronómicos en el futuro.

MFIH es una experiencia pionera en el mundo, que nació con el objetivo de fomentar tecnologías disruptivas en los alimentos y revolucionar la industria global de la alimentación. Se ha convertido en un centro de referencia en Europa y en uno de los mayores ecosistemas de innovación y emprendimiento en tecnología para la cadena agroalimentaria europea. Para ello, desarrolla continuos programas de incubación y aceleración de startups del sector agroalimentario, así como un extenso programa de formación en las distintas áreas de la cadena agroalimentaria.

La innovación y la tecnología se alinean en MFIH con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. De esta forma, se contribuye a fomentar la creación de empresas que sean capaces de desarrollar una alimentación sostenible, encontrar soluciones a problemas como el cambio climático, la desnutrición infantil, la obesidad infantil y, lo más importante, ser capaces de producir alimentos suficientes para una población mundial cada vez mayor.

MFIH ha mostrado como el *foodtech* ya se contempla como una de las líneas de negocio de grandes compañías, que empiezan a desarrollar carne de origen vegetal o alimentos impresos en 3D como medidas alternativas a la alimentación tal y como la concebimos actualmente.

MFIH también ha tenido un fuerte impacto en las empresas del sector HORECA, donde la inteligencia artificial, la robótica o el *big data* empiezan a implementarse en los bares y restaurantes, permitiendo mejorar las reservas, la confección de menús, los pedidos, la facturación, la gestión de stocks, o la distribución.

La incorporación de la innovación y la tecnología en la alimentación, tal y como se fomenta en MFIH, puede contribuir a mejorar la salud de la ciudadanía, los procesos de seguridad alimentaria o el respeto al medioambiente con una alimentación sostenible. Se trata, no solo de que las *startups* de MFIH desarrollen nuevos productos o mejoren los existentes, sino también de fomentar la creación de nuevas *startups* que desarrollen modelos de negocio que hagan un uso eficaz y eficiente de los recursos naturales que ofrece el planeta, insuficientes en un futuro si la población sigue creciendo al ritmo actual.

Actores

La puesta en marcha de MFIH ha sido llevada a cabo por la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo, en colaboración con la concejalía del Distrito de Villaverde, que ha cedido parte del espacio donde se ha ubicado la sede de este vivero.

Las *startups* y emprendedores del sector de la alimentación son los beneficiarios directos de los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Madrid en MFIH, gracias a los cuales podrán desarrollar modelos de negocio disruptivos e innovadores en el sector agroalimentario.

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas locales y autonómicas, tanto nacionales como internacionales, que estén interesadas en poner en marcha políticas o estrategias de alimentación que, mediante la aplicación de la innovación y la tecnología, contribuyan a desarrollar modelos de negocio disruptivos e innovadores en el sector agroalimentario, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

El Ayuntamiento de Madrid ha sido pionero en abrir un vivero orientado al sector agroalimentario, despertando el interés de otros municipios de España y otros países que ya han solicitado visitar MFIH, lo que pone de manifiesto la facilidad para replicar este proyecto.

En cuanto a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se necesita un espacio de, al menos, 300m^2 para instalar una cocina-laboratorio y un espacio de coworking donde incubar, acelerar y formar a las *startups* interesadas en desarrollar proyectos del sector agroalimentario en los que se apliquen la innovación y la tecnología. Por otra parte, es necesario contar con personal con conocimientos y experiencia en la creación, asesoramiento, formación y aceleración de empresas.

Esta buena práctica es sostenible en el tiempo dado que la sociedad actual cada vez está más concienciada con la necesidad de llevar a cabo una alimentación sana, así como una producción y consumo de alimentos responsable, que contribuya a reducir el impacto medioambiental y el cambio climático.

Madrid Food Innovation Hub

Difusión y documentación

Toda la información relativa a MFIH -servicios, convocatorias, requisitos a cumplir por las startups y emprendedores, cursos de formación- puede consultarse en las siguientes páginas web municipales:

Madrid Food Innovation Hub (MFIH)

Inicio - Plataforma Madrid Emprende

Madrid Food Innovation Hub - Ayuntamiento de Madrid

Se publicaron las siguientes noticias relacionadas con la buena práctica:

Madrid Food Innovation Hub presenta la nueva generación de 'startups' del sector agroalimentario - Ayuntamiento de Madrid

Madrid Food Innovation Hub presenta la nueva generación de startups en su primer 'Startups Day' (alimarket.es)

El futuro de la alimentación se cocina en Madrid | Madrid (elmundo.es)

Madrid referente internacional con este startup | SoyDe (soydemadrid.com)

Madrid Food Innovation Hub archivos - El Referente

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid	
Código identificativo	CBP 25/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Comercio, Hostelería y Consumo dgcomercio@madrid.es

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid

Descripción

La promoción y publicidad de toda la oferta de los sectores comercial, hotelero, hostelero y de servicios de Madrid, así como la digitalización de todos los establecimientos son dos objetivos del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023.

Para el cumplimiento de estos objetivos el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado el ambicioso proyecto TODO ESTÁ EN MADRID. Dicho proyecto supone un notable apoyo a la dinamización de zonas comerciales y mejora de la competitividad del comercio de proximidad, una incentivación de la colaboración público-privada en el impulso de la actividad comercial y una modernización de los mercados municipales.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica. El buque insignia de esta iniciativa es la web www.todoestaenmadrid.com, una guía digital georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de la ciudad (en adelante, la Guía Digital) que la convierte en un gran escaparate digital de la ciudad y en la que figuran todos los establecimientos que se quieran dar de alta de forma gratuita en la misma rellenando un formulario.

Para cada establecimiento adherido se genera una ficha que facilita el acceso a sus páginas web, redes sociales y, en su caso, plataformas de comercio electrónico. La Guía Digital permite la identificación y promoción de la oferta comercial, hostelera y de servicios de todos los barrios y distritos de la ciudad.

A diferencia de las tradicionales guías impresas por distrito, permite una rápida actualización con correcciones inmediatas y una distribución universal. No consume papel, permite embeber páginas de comercio electrónico, incorporando además la geolocalización de los establecimientos, la búsqueda rápida y sencilla de locales por actividad y la localización e identificación de zonas comerciales. Además, ofrece mantenimiento de la web en un servidor propio, impulsa la digitalización y da acceso inmediato a las redes sociales de los establecimientos.

Por otro lado, la guía permite proponer rutas de compras, gastronómicas y de ocio, pudiendo incluso hacer rutas personalizadas. Con los códigos QR el usuario puede descargar de la misma página web cualquier información del establecimiento o ruta seleccionada. Dichos códigos QR están además instalados de forma permanente en 4.500 marquesinas de la Empresa Municipal de Transportes (EMT).

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid

Implantación y desarrollo

La implantación de la Guía Digital se inició en primavera de 2021 tras la adjudicación de un contrato de servicios a finales de 2020.

Desde la presentación de la Guía Digital en primavera de 2021 hasta el 30 de junio de 2021 el número de establecimientos adheridos fue de más de 2.300.

Finalizada la duración de 12 meses del citado contrato, la gestión de la Guía Digital ha sido asumida por la Dirección General de Comercio y Hostelería del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Desde su creación, la Guía Digital ha propuesto diversas rutas de compras, gastronómicas y de ocio, lo que facilita notablemente el desarrollo de campañas por zonas comerciales, distritos y temáticas. Entre estas destaca, por ejemplo, las de "Comercios centenarios", "Cortejo de la Sardina", "Descubre Salesas", "Descubriendo Villaverde", "los sábados de El Rastro", "Cocina de Mercado 360" o "Floristerías de Madrid".

Se han realizado importantes campañas de mercados (*En Navidad Mercados de Madrid*, *No soy de Plástico soy de Mercado*), de mercadillos (*Mercadillos cercanos*), digitalizando por primera vez en su historia más de 1.100 puestos de mercadillos de la ciudad, o del comercio de zonas comerciales *(Todo está en Boltaña*, *Todo está en el Parque de las Avenidas*, *Todo está en Vicálvaro)* o la campaña de promoción de librerías e incentivación de la lectura *("Siéntate a leer: descubre las bibliotecas y librerías de Madrid")*.

Finalizada la primera fase del proyecto, a lo largo del último trimestre de 2021 y durante el 2022 se ha previsto la ejecución de la segunda fase del proyecto dirigida a una evolución de la plataforma, que se formalizará mediante la adjudicación de dos contratos. El primero, referido al diseño, programación, gestión y mantenimiento de la web y App del programa *Todo está en Madrid*, así como de las redes sociales del citado programa y de los Mercados de Madrid, que amplíe y mejore las funcionalidades de la actual www.todoestaenmadrid.com, así como el diseño, desarrollo e implantación de una aplicación móvil para sistemas IOS y ANDROID, ambos multilenguaje. Y el segundo referido al análisis de posicionamiento y acciones SEO/SEM del Programa *Todo está en Madrid*. Ambos contratos, adjudicados con fecha 1 de octubre de 2022, están financiados en parte con fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, financiado con fondos de la Unión Europea Next-Generation-EU.

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid

Impacto

La implantación de la Guía Digital ha tenido un impacto indiscutible y sin precedentes en los distintos establecimientos que integran el zócalo comercial de los barrios de la ciudad de Madrid, dado que permite dar visibilidad a toda la oferta comercial, hostelera, hotelera y de servicios; facilita y acompaña en el proceso de digitalización de todos los establecimientos de la ciudad; promociona zonas y sectores comerciales y promociona el turismo de compras.

Por otra parte, tiene un impacto positivo para la ciudadanía ya que facilita información sobre los distintos establecimientos que integran el zócalo comercial de los distintos barrios de la ciudad, permitiendo filtrar por zona, categoría de establecimiento o ruta en un mismo portal.

El efecto conseguido a través de esta Guía Digital es una clara mejora de la calidad de toda la oferta de los sectores comercial, hotelero, hostelero y de servicios de Madrid y una mayor dinamización de la actividad económica de dichos sectores, además de ser una herramienta de referencia para el usuario en sus búsquedas online de empresas.

El impacto es también beneficioso para el Ayuntamiento de Madrid, toda vez que dicha Guía Digital permite la existencia de una base de datos de los comercios adheridos, al agrupar dentro de una misma plataforma todo el sector empresarial, segmentar por áreas o zonas geográficas y por tipología de negocio, o bien por rutas categorizadas. En definitiva, es una herramienta que implementa las políticas públicas del Ayuntamiento de Madrid dirigidas a la dinamización del comercio, hostelería y de servicios.

A julio de 2022, son más de 8.000, los establecimientos madrileños adheridos (pequeñas tiendas, supermercados, bares, restaurantes, peluquerías, gimnasios, agencias de comunicación, despachos de abogados, gestorías, clínicas veterinarias, dentales, estéticas, quioscos de prensa o puestos de mercadillos) que se están beneficiando de manera directa de esta Guía Digital gratuita.

El número de usuarios únicos de la web ha superado los 190.000 y el de páginas vistas los 1,9 millones.

Actores

Los actores involucrados en el proceso de diseño, implementación y evaluación de la práctica han sido la Dirección General de Comercio y Hostelería del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo y una empresa contratista.

Dada la peculiaridad y la especificidad técnica del trabajo a desarrollar se hizo necesario contratar a una empresa especializada externa para el desarrollo de la Guía Digital, toda vez que la Dirección General de Comercio y Hostelería carecía de los recursos para ello.

En cualquier caso, los verdaderos actores de la buena práctica son los más de 8.000 establecimientos adheridos que se están beneficiando de la Guía.

Finalizada la primera fase del proyecto, la gestión de la Guía Digital ha sido asumida por la Dirección General de Comercio y Hostelería. La segunda fase del proyecto, dirigida a una evolución de la plataforma, se ha concretado mediante la adjudicación y formalización en octubre de 2022 de dos nuevos contratos.

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable, pudiendo ser implementada por otras ciudades, tanto españolas como extranjeras. La creación y desarrollo de una Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de cualquier ciudad supone un apoyo a los negocios de dichos sectores en su inmersión en la digitalización, impulsando su visibilidad digital, condición imprescindible en la era digital.

Respecto a los medios necesarios para la implementación, desarrollo y evaluación de la práctica, tanto la empresa adjudicataria del contrato referido al "diseño, programación, gestión y mantenimiento de la web y App del programa Todo está en Madrid, así como redes sociales del citado programa y de los Mercados de Madrid", como la del contrato referido, al "análisis de posicionamiento y acciones SEO/SEM del Programa Todo está en Madrid", deberán disponer de los medios personales, materiales, económicos e informáticos adecuados y suficientes para el desarrollo de las prestaciones contratadas.

La sostenibilidad en el tiempo de la práctica queda garantizada con la puesta a disposición de los medios mencionados y porque sus efectos y resultados son duraderos al crear una base de datos de los comercios adheridos.

No obstante, la sostenibilidad en el tiempo depende, en gran medida, de la participación de los sectores comercial, hotelero, hostelero y de servicios de Madrid, verdaderos protagonistas de la Guía Digital Georreferenciada. Para ello, es preciso conseguir la más amplia difusión de la Guía y trasladar la indudable utilidad y necesidad de su aplicación para la promoción de zonas y sectores comerciales.

La principal amenaza consiste en no lograrlo de forma que se produzca una desactualización de los datos de los comercios adheridos y un frenazo en el número de adhesión, de forma que la Guía pierda su virtualidad como herramienta de dinamización del comercio, hostelería y de servicios.

Guía Digital Georreferenciada de todo el comercio, hostelería y servicios de Madrid

Difusión y documentación

Página web todo está en Madrid:

Todo está en Madrid::Todo está en Madrid (todoestaenmadrid.com)

Notas de prensa:

Los quioscos de Madrid, nuevos puntos de referencia de 'Todo está en Madrid' - Ayuntamiento de Madrid

'Todo está en Madrid', un escaparate de los mercados, comercios y hostelería de la ciudad - Ayuntamiento de Madrid

Villacís presenta en FITUR la guía digital de apoyo al comercio 'Todo está en Madrid' - Ayuntamiento de Madrid

'Todo está en Madrid', una guía digital sobre la oferta de la ciudad - Ayuntamiento de Madrid

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal	
Código identificativo	CBP 46/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Organización, Régimen Jurídico y Calidad Regulatoria dgorgregjuridico@madrid.es

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Descripción

El cumplimiento de la normativa se promueve facilitando el conocimiento del ordenamiento jurídico municipal, así como su accesibilidad y transparencia. El Ayuntamiento de Madrid incorporó este objetivo dentro del Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo de 6 de febrero de 2020, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Este objetivo operativo incluía todas aquellas medidas orientadas a difundir, con la mayor amplitud posible, el ordenamiento jurídico municipal, mediante la mejora de su publicidad. A través del Acuerdo de 15 de diciembre de 2022, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, se desarrollan dos de estas medidas: crear la nueva base de datos de normativa municipal "Cibelex" e implantar el Identificador Europeo de Legislación (ELI) en las normas municipales.

Cibelex se configura como un espacio temático abierto a ciudadanos, empresas y empleados públicos que permite consultar el contenido de todas las normas municipales, sus afectaciones, versiones y jurisprudencia; la documentación generada durante el procedimiento de elaboración de cada norma; y la información sobre los procedimientos y trámites previstos en cada una de las normas municipales, pudiendo accederse desde cada norma a los distintos formularios o impresos de solicitud.

El ELI es un estándar europeo de identificación y descripción de la normativa publicada en los diarios y las bases de datos oficiales, que permite facilitar el acceso, el intercambio y la interconexión de la información jurídica publicada en los sistemas de información jurídica nacionales, europeos y mundiales.

Conforme a lo mencionado, esta buena práctica promueve la innovación tecnológica, la transformación digital de los servicios públicos y la accesibilidad de los servicios digitales.

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Implantación y desarrollo

La implantación de Cibelex se ha desarrollado en cuatro fases, entre junio de 2020 y diciembre de 2022.

Fase I. Descripción del proyecto.

Se realizó la solicitud del proyecto al Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM) en el año 2021. Previamente, se realizó un diagnóstico de la base de datos, en el que se detectaron una serie de deficiencias en la estandarización de los contenidos publicados, elaborándose un protocolo de actuación para solventarlas.

Con el objetivo de optimizar los resultados de las búsquedas y de ampliar la información que se muestra en la base de datos, se realizaron también otros trabajos: revisión de los 1618 contenidos de la base de datos, que fueron categorizados, anotados y concordados entre sí; creación de versiones consolidadas de cada norma, incluyendo la jurisprudencia que la hubiera afectado; incorporación de la consulta pública previa, del expediente normativo y de la información relativa a los procedimientos y trámites que regula cada norma, mediante el enlace al Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios del Ayuntamiento de Madrid; generación de disposiciones modificativas de las normas; actualización de contenidos desfasados (existían 94 normas y 90 actos tácitamente derogados, que permanecían como vigentes); determinación de los contenidos publicables (se procedió a la eliminación de 246 contenidos no publicables y se modificó el tipo de disposición de 125); actualización de las ordenanzas y reglamentos (alcanzando un total de 288 normas) y actualización de la información jurídica de los 650 procedimientos del inventario.

Fase II. Definición funcional del proyecto.

En marzo de 2021 comienza el desarrollo del proyecto, que se inicia con la definición funcional para la implantación del código ELI y las mejoras introducidas y la descripción y generación de los metadatos asociados al ELI. La fase II finalizó en agosto de 2021.

Fase III. Desarrollo e implementación del proyecto.

Esta fase se desarrolló entre agosto y diciembre de 2021 e incluyó desarrollar por parte de IAM las nuevas funcionalidades, pruebas de funcionamiento por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico para verificar el desarrollo realizado y puesta en producción de una primera versión de prueba de Cibelex.

Fase IV. Conexión con el inventario de procedimientos administrativos y puesta en producción.

Desde septiembre de 2021 hasta diciembre de 2022 se realizó la definición funcional en la aplicación del inventario de procedimientos para mostrar sus datos a través Cibelex, creación de un webservice y realización de pruebas de conexión, implantación de mejoras en la búsqueda de normativa, generación de 332 códigos ELI, creación de la imagen corporativa de Cibelex y mejora de la apariencia del espacio de Cibelex. La aplicación se puso en producción mediante Acuerdo de 15 de diciembre de 2022 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Impacto

Cibelex implica efectos positivos tanto para la ciudadanía en su conjunto, como para las empresas y emprendedores, así como para los empleados públicos de cualquier Administración pública que precisen conocer la normativa actualizada del Ayuntamiento de Madrid, generando así seguridad y certeza jurídica sobre las normas municipales vigentes.

En este sentido Cibelex facilita el mejor cumplimiento de las disposiciones municipales, que se ve reforzado cuando se promueve el conocimiento de las normas y de su contenido por sus destinatarios.

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Actores

No ha existido participación ciudadana en el desarrollo e implementación de Cibelex. No obstante, han sido varios los actores implicados en su desarrollo e implantación:

- IAM, responsable de la parte técnica de desarrollo e implantación de las funcionalidades y los cambios en el gestor de contenidos, aplicación de catálogo de procedimientos, portal institucional y Sede Electrónica, así como de su mantenimiento.
- Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, órgano directivo impulsor y ejecutor de la nueva base de datos Cibelex y de la implantación del ELI en las normas municipales.
- Todas las áreas de gobierno, que han colaborado en la actualización jurídica del inventario de procedimientos y de todas las normas contenidas en la base de datos.

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Replicabilidad

Cibelex se configura como un espacio temático abierto a los ciudadanos que permite consultar toda la información relacionada con las normas municipales, sus afectaciones, versiones, jurisprudencia; la documentación generada durante el procedimiento de elaboración de cada norma; y la información sobre los procedimientos y trámites previstos en cada una de las normas municipales, pudiendo accederse desde cada norma a los distintos formularios o impresos de solicitud. A su vez, Madrid es el segundo Ayuntamiento de la Unión Europea en implantar el Identificador Europeo de Legislación (ELI) en sus ordenanzas y reglamentos.

Por lo tanto, Cibelex, es una iniciativa pionera en este tipo de herramientas en el ámbito normativo, lo que implica que puede ser replicable en cualquier Administración pública.

Para la implantación del ELI es fundamental la constante colaboración con el personal de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado, que asume la tarea de promocionar la implementación del ELI en la distintas Administraciones públicas españolas.

Para la implantación de un producto similar a Cibelex es necesario una aplicación informática que dé cobertura a la incorporación de todas las normas, con sus diferentes versiones e información jurídica asociada, además de la implementación del código ELI.

En cuanto a los medios personales, es necesario un equipo de personas dedicadas en exclusiva a la actualización contante de toda la información relacionada con las disposiciones publicadas, siendo esto último un requisito indispensable para el buen funcionamiento y mantenimiento de esta buena práctica, así como personal técnico informático para el diseño, desarrollo y mejora de la base de datos.

Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal

Difusión y documentación

Se puede consultar Cibelex en la propia Sede Electrónica:

Cibelex. Base de Datos de Normativa Municipal - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Noticias publicadas en prensa:

El Ayuntamiento de Madrid pone en marcha Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal - Ayuntamiento de Madrid

Cibelex, la nueva base de datos normativa del Ayuntamiento de Madrid | Madridiario

El Ayuntamiento de Madrid crea Cibelex, una base de datos de normativa municipal - Confilegal

CIBELEX: nueva base de datos de normativa municipal (icpm.es)

El Ayuntamiento de Madrid pone en marcha Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal - Noticiaspress.es

Cibelex: nueva base de datos de normativa municipal del Ayuntamiento de Madrid – IDL-UAM (idluam.org)

Madrid presenta la base de datos de normativa municipal Cibelex (bytic.es)

Noticia publicada en la Intranet municipal (Ayre):

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos	
Código identificativo	CBP 77/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos cg.presupuestosyrrhh@madrid.es

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Descripción

Las sesiones telemáticas para la gestión de los recursos humanos se concretan en la tramitación por medios electrónicos de los procesos selectivos, las comisiones de valoración en los concursos de méritos y las mesas de negociación sindicales.

Todas ellas se encuentran enmarcadas entre las medidas de la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos en el Ayuntamiento de Madrid 2020-2023. La citada Estrategia constituye una herramienta dirigida a modernizar la gestión de los recursos humanos, transformando la gestión hacia el cambio digital y la agilización y simplificación de los procedimientos.

Se pretende un cambio cultural hacia el papel cero, la utilización intensiva de medios electrónicos, y la máxima agilidad en el desarrollo de los procesos selectivos y procedimientos de provisión. Se da así una respuesta eficaz a las necesidades organizativas de cada momento, manteniendo todas las garantías para los aspirantes y respetando en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Por último, la celebración por medios telemáticos de las reuniones de las mesas de negociación, comisiones, comités y demás órganos colegiados paritarios de la Administración, permite la optimización de los recursos aplicados en la negociación sindical, evitando tiempos de desplazamientos a las reuniones, y favorece la disponibilidad y asistencia de los miembros convocados.

Conforme a lo mencionado, esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, así como la seguridad del entorno digital municipal y la protección de los datos de carácter personal.

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Implantación y desarrollo

Cada una de las sesiones telemáticas de los diferentes órganos han tenido una implantación diferente.

Las sesiones telemáticas para adoptar acuerdos y remitir actas y documentos a distancia de los órganos de selección del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, se implantó mediante el Acuerdo de 18 de marzo de 2021 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueban las directrices para la tramitación con medios electrónicos de los procesos selectivos en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid y de sus organismos autónomos, que la recoge entre otras actuaciones coadyuvantes.

Posteriormente se han complementado con varios documentos dirigidos a los órganos de selección, en concreto: las Directrices para seguir en la celebración de sesiones telemáticas y la Guía de actuación para tribunales.
Al mismo tiempo se ha impartido formación a los órganos de selección: tres cursos de formación en el ejercicio 2021 y dos ediciones en el ejercicio 2022.

En cuanto a las comisiones de valoración telemáticas en los concursos de méritos para la provisión de puesto de trabajo, se estableció por la Instrucción de 7 de mayo de 2020 de la Coordinación General de Presupuestos y Recursos Humanos, por la que se establece el funcionamiento telemático de las comisiones de valoración en los concursos de méritos para la provisión de puestos de trabajo.

La Dirección General de Costes y Gestión de Personal comprueba que las comisiones de valoración telemáticas funcionen conforme a lo establecido en la instrucción que prevé esta modalidad de funcionamiento.

Por último, las mesas de negociación telemáticas en el proceso de negociación sindical en el Ayuntamiento de Madrid se iniciaron como consecuencia de la situación generada por la pandemia ocasionada por el COVID-19.

Una vez iniciado este nuevo tipo de funcionamiento, el desarrollo de las reuniones ha sido más ágil, se ha permitido optimizar el tiempo empleado en ellas, tanto por parte de los representantes de la Administración como de las organizaciones sindicales. Asimismo, la aplicación informática utilizada, ha facilitado diversas posibilidades de gran utilidad para el desarrollo y gestión de las reuniones como: mostrar y compartir documentos, silenciar en caso de ruidos que distorsionan la escucha, obtención de listados de asistencia con el tiempo de conexión a la reunión o posibilidad de grabación de la reunión, entre otros.

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Impacto

La evaluación del funcionamiento telemático de las reuniones de las mesas de negociación, comisiones y comités ha sido muy positiva. Entre los beneficios aportados cabe señalar el ahorro de gasto y tiempo en los desplazamientos, una optimización de los recursos empleados en la gestión y desarrollo de las reuniones y la accesibilidad en la asistencia a las mismas para asistentes o personal que, no siendo miembros, deben aportar alguna información puntual.

En las sesiones telemáticas de los órganos de selección se ha experimentado una notable reducción de plazos. Por extraer algunos ejemplos, en el año 2020 el tiempo transcurrido desde las listas definitivas y el nombramiento del tribunal fue de media 141 días mientras que en 2021 este periodo se redujo a 101 días.

Y en lo referente al número de aspirantes convocados a ejercicios, se ha pasado de 7.292 aspirantes convocados en 2020 a 33.920 en el ejercicio 2021 y 39.524 en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de julio de 2022.

En 2021 y desde que se implantó la medida se han celebrado un total de 333 sesiones telemáticas y 1 sesión mixta. En 2022 se han computado más de 200 sesiones telemáticas y más de 30 sesiones mixtas.

En términos de agilización de los procesos selectivos, en 2022 ha permitido que en procesos selectivos masivos entre la fecha del acta de constitución del órgano de selección y la publicación de la relación de aprobados del proceso selectivo tan solo transcurran 9 meses.

En lo que respecta a la puesta en marcha de las comisiones de valoración telemáticas en mayo de 2020, con carácter general, ha permitido agilizar la tramitación de los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, al eliminar los necesarios traslados de personal entre sedes administrativas municipales.

En concreto, desde la puesta en marcha de las comisiones de valoración electrónicas se han ido incrementado el número de sus reuniones. Mientras en 2019 se celebraron 103 reuniones, en 2020 fueron 123, en 2021 se celebraron 211 reuniones y en el primer semestre de 2022 han sido 150.

El número de reuniones telemáticas de las mesas de negociación también se han aumentado, así en el año 2021 se han celebrado 100 reuniones, y en el primer semestre de 2022 han sido 77.

Ello supuso en términos de ahorro en desplazamientos aproximadamente un total de 2710 horas en 2021, con el consiguiente impacto no sólo en términos de movilidad sino de aprovechamiento de tiempo efectivo de trabajo.

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Actores

El funcionamiento telemático de cada uno de estos órganos es promovido por la dirección general que tiene atribuida la competencia que ejerce. En el supuesto de los órganos de selección la Dirección General de Planificación de Recurso Humanos, respecto a las comisiones de valoración la Dirección General de Costes y Gestión de personal y por último la Dirección General de Función Pública en el caso de las mesas de negociación.

Cada uno de estos equipos es el encargado de definir el modelo y analizar los resultados proponiendo actuaciones de mejora.

Dado que todos los órganos y comités están formados por personal funcionario de todas las categorías profesionales y de las diferentes áreas de actividad, así como de distintas áreas de gobierno, esta buena práctica supone un ejemplo para toda la organización de cómo los órganos colegiados pueden trabajar eficientemente en un entorno más digitalizado, sin merma en la generación y composición de la voluntad del órgano y con todas las garantías.

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, puesto que en todas ellas existen estos procesos de gestión de recursos humanos, en los que se reúnen diferentes órganos que pueden beneficiarse de esta forma de funcionamiento.

En cuanto a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisa de recursos humanos con conocimientos técnicos en la materia, los medios técnicos oportunos y la voluntad del órgano competente en la tramitación de la provisión de impulsar la celebración de reuniones de manera telemática.

La sostenibilidad en el tiempo de esta buena práctica depende fundamentalmente de la voluntad del centro directivo competente para gestionar e impulsar el procedimiento de recursos humanos de forma telemática y de controlar que su desarrollo se ajuste a la normativa de aplicación.

La única amenaza de esta buena práctica es que dejen de convocarse de manera telemática las reuniones de estos órganos por falta de voluntad e impulso del órgano competente.

Sesiones telemáticas para la gestión de recursos humanos

Difusión y documentación

Madrid Talento: La nueva estrategia de recursos humanos (madridesnoticia.es)

Fomento de la cultura de ciberseguridad	
Código identificativo	CBP 80/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid gerenciaiam@madrid.es

Fomento de la cultura de ciberseguridad

Descripción

En marzo de 2019 se ejecutó en el Ayuntamiento de Madrid un proyecto de renovación de todos los servicios de comunicaciones que llevaba aparejada la transformación innovadora de las telecomunicaciones y el modelado del puesto de trabajo corporativo. Dicho proyecto permitió que los empleados municipales pudieran desempeñar sus actividades profesionales a distancia, sin restricciones de horario y haciendo uso de cualquier dispositivo. Apenas un año después, la crisis sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19 sometió a prueba este modelo de trabajo, imponiendo el teletrabajo de forma global para la totalidad del personal del Ayuntamiento de Madrid.

Esta adaptación y transformación del puesto de trabajo, que aceleraba e incrementaba el uso de los servicios digitales, requería acciones de formación y concienciación en materias digitales para todos los empleados municipales; dicha formación que se llevó a cabo a través de un plan de capacitación y acompañamiento en habilidades digitales. A pesar de todos estos esfuerzos, no todos los usuarios pudieron adquirir habilidades suficientes como para permitirles conocer todos los riesgos de ciberseguridad en que puede incurrir durante la prestación de sus servicios a la organización y ocasionalmente esto genera ciberincidentes que deben ser atendidos por el Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento de Madrid.

El fomento de la cultura de la ciberseguridad pretende reducir el número de ciberincidentes en la organización municipal provocados por prácticas desaconsejables por parte de los usuarios, ampliando los conocimientos en este ámbito. También se pretende reducir especialmente la reincidencia, para ello se define una ruta específica de concienciación para usuarios que ya se han visto envueltos en un incidente de ciberseguridad.

Esta buena práctica promueve la seguridad del entorno digital municipal y la capacitación de sus usuarios.

Fomento de la cultura de ciberseguridad

Implantación y desarrollo

Los usuarios implicados en ciberincidentes antes de la puesta en marcha del proyecto no recibían notificación alguna más allá de las propias requeridas por los equipos de resolución, en las que ocasionalmente se les indicaban las acciones que se realizaban con sus activos para el restablecimiento de los servicios, sin explicaciones adicionales detalladas sobre las posibles causas o consecuencias derivadas. En ocasiones, tan solo eran informados sobre la retirada parcial o definitiva del acceso a sus equipos corporativos o servicios digitales.

El proyecto dio comienzo en julio de 2022. La primera fase del proyecto se ha desarrollado mediante interacciones de Teams directas con los propios usuarios, indicando la existencia de la incidencia en curso, sus posibles causas, los pasos a seguir para restablecer el servicio y los tiempos previstos.

Una vez finalizada la fase de contención y respuesta, se realiza una evaluación sobre la necesidad de concienciación de los usuarios implicados en el incidente y en caso de considerarlo necesario, se les notifica mediante correo electrónico que van a ser incluidos de forma voluntaria en una futura sesión específica sobre los temas relacionados con la seguridad de la información desde el punto de vista del usuario.

Fomento de la cultura de ciberseguridad

Impacto

Debido a que el proyecto dio comienzo en julio de 2022, por extrapolación de los resultados se estimó una horquilla de proyección anual aproximada de entre 40 y 60 usuarios anuales.

Está prevista la puesta en marcha de una medida de los incidentes de ciberseguridad originados por los usuarios, y observar tendencias de crecimiento o decrecimiento, así como el nivel de reincidencia que permita valorar la eficacia de las actividades de concienciación realizadas. Esto se realiza a través de la inclusión del flujo en una herramienta de *ticketing* que permite hacer seguimiento de los indicadores clave de rendimiento (KPIs) y de otros indicadores relevantes.

Con fecha 31 de enero de 2023 se han realizado un total de 57 notificaciones a usuarios diferentes implicados en incidentes de seguridad, haciendo que las estimaciones iniciales estuvieran muy por debajo de los valores encontrados, si bien es cierto que en ese período se han incorporado mecanismos de detección que han ampliado la superficie de observación por parte de los equipos de monitorización y respuesta. La mitad de las notificaciones (34) se produjeron en el último mes del año, lo cual es coherente con la pauta esperada de comportamiento en este tipo de acciones.

Fomento de la cultura de ciberseguridad

Actores

Se requiere la participación combinada de:

- Unidades de soporte a usuarios dependientes del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, actuando mediante las figuras de técnicos de zona y técnicos de soporte, que contactan con el usuario para recabar información sobre el ciberincidente y mantenerle informado.
- Centro de Ciberseguridad del Ayuntamiento de Madrid, que coordina la monitorización, detección y respuesta ante los incidentes, recibe de los técnicos la información que han recabado a través de los usuarios implicados y evalúan la necesidad de impartir una sesión de concienciación, definiendo los contenidos y proponiendo como participantes a los usuarios implicados.
- Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid, que coordina la realización de las sesiones de concienciación en el Plan Anual de Formación a través de las peticiones que el Centro de Ciberseguridad Ayuntamiento de Madrid les hace llegar.

Fomento de la cultura de ciberseguridad

Replicabilidad

En otros organismos con competencias sobre seguridad de la información se puede replicar esta medida. Para ello se requieren los siguientes medios:

- Monitorización de la ciberseguridad: de forma que se puedan detectar las alertas de seguridad de responsabilidad de los usuarios. Otra opción es la realización de auditorías de hacking ético y técnicas similares que permitan detectar usuarios con necesidades de formación en ciberseguridad.
- Trazabilidad y seguimiento: basado en una herramienta informática.
- Sistema de formación online con seguimiento de la actividad de los usuarios y posibilidad de realización de encuestas de satisfacción.

Como condiciones necesarias se requiere del apoyo y compromiso de la dirección por la ciberseguridad, siendo la principal amenaza la resistencia al cambio de los usuarios.

Difusión y documentación

La fase de concienciación mediante sesiones formativas está previsto que comience en el segundo semestre del año 2023, de forma que se haya completado un ciclo de toma de datos anual casi completo, que permita elaborar material didáctico lo más orientado posible a las acciones detectadas.

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave	
Código identificativo	CBP 83/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Dirección General de Innovación dgie@madrid.es

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Descripción

La Nave es el centro de innovación más importante del Ayuntamiento de Madrid. Un punto de encuentro abierto a cualquier ciudadano, institución o profesional innovador que tenga la actitud y el potencial para dar respuesta a los retos de la ciudad. Hay actividades formativas sobre nuevas tecnologías y metodologías; espacio de trabajo y programas para *startups* adaptados a sus necesidades y un ecosistema de emprendimiento e innovación consolidado a nivel nacional e internacional.

La plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave ayuda a la gestión de los espacios y de los usuarios en el centro municipal, permitiendo la gestión del día a día y atendiendo a las necesidades de sus administradores y miembros participantes de pleno derecho, facilitando la interacción de La Nave con los diferentes usuarios y entre ellos.

Esta actuación busca favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico a través de la puesta a disposición de la ciudadanía de espacios adecuados para ello, en los que pueden acceder a un catálogo de servicios de alto valor añadido para poder desarrollar e implementar su proyecto y hacer crecer su empresa.

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Implantación y desarrollo

La implementación de esta herramienta se desarrolla en el marco de la actuación "Gestión de los Centros de Innovación de la Ciudad" incluida en el Programa Operativo de Gobierno 2019-2023.

La plataforma está en funcionamiento desde el mes de junio de 2022 y se encuentra alojada en un subdominio de la web principal "lanavemadrid". Se accede desde la parte pública y está restringida a los miembros de la comunidad que se registran y son admitidos.

Aunque está previsto ir abriendo nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia de usuario, actualmente la plataforma permite las siguientes funcionalidades en función del perfil de cada usuario:

- CRM: directorio de contactos que permite hacer un seguimiento de las relaciones y acuerdos a los que se llega con cada uno de los participantes y definir fases de aquellos procesos que forman parte de las relaciones entre el equipo gestor y los miembros de La Nave. Dicho CRM puede integrarse con herramientas externas como, por ejemplo, clientes de correo electrónico tipo Outlook, que facilitan la comunicación diaria entre las partes.
- Gestor de espacios: funcionalidad que permite la definición de los espacios o salas de uso comunitario que conforman el centro, los recursos materiales de los que disponen o su aforo. Facilita así mismo la reserva de dichos espacios dependiendo de los permisos asignados a los usuarios o de la realización de las actividades.
- Comunidad: conjunto de módulos que facilita la interacción entre todos los participantes de La Nave, poniendo a su disposición:
  - Directorio de miembros, filtrable por categorías y etiquetas para facilitar la rápida localización de otros participantes con el mismo perfil profesional o de intereses.
  - Red social divisible en canales de acceso restringido, dependiendo de las limitaciones que desee definir el administrador.
  - Sistema de mensajería privada que facilite la comunicación entre los miembros de la comunidad.
- Información sobre fondos: los emprendedores podrán hacer una búsqueda de posibles fondos públicos que se adapten tanto al perfil de su proyecto como a las necesidades de financiación. Una vez seleccionen los fondos a los que quieren aplicar, podrán acceder a un documento de instrucciones donde se les explica cómo presentarse.

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Impacto

La puesta en marcha de la plataforma ha liberado tiempo de las personas que integran el equipo gestor del centro. Hasta la puesta en marcha de esta solución estas personas, que tienen unos perfiles técnicos y cuya misión es el fomento de la innovación y el apoyo a los proyectos innovadores, destinaban parte de su tiempo a tareas de gestión de los espacios (disponibilidad, reserva o información de características) ahora sólo una persona dedica una pequeña parte de su tiempo a estas tareas.

Además, las labores para facilitar el contacto entre los miembros de la comunidad se pueden realizar desde la propia plataforma y ello ha conllevado que las interacciones sean más fáciles entre los diferentes actores de la comunidad.

A continuación, se incorporan unos datos que ilustran el ámbito sobre el que impacta la solución tecnológica que se ha implementado en La Nave (rango de los datos, desde la fecha de puesta en marcha de la plataforma -junio 2022- hasta 30 de noviembre de 2022):

- 1.366 actividades realizadas en La Nave: 407 actividades de formación, 268 actividades de conexión, 680 actividades de aceleración y 11 no enmarcada en ninguna de las tres categorías.
- 78.444 asistentes a las actividades, de los cuales: 792 asistentes a charlas, 10.733 asistentes a cursos, 59.362 asistentes a eventos, 1.061 asistentes a mentorías, 27 asistentes a presentaciones de buenas prácticas, 832 asistentes a reuniones, 133 asistentes a rodajes, 4.313 asistentes a talleres, 723 visitantes de centros educativos o similar y 468 visitantes que han realizado una visita técnica.
- 2.399 miembros del ecosistema, de los cuales: 144 Administraciones públicas, 69 agentes financiadores, 100 agrupaciones sectoriales, 42 centro de investigación/innovación, 138 corporación, 114 fundación, 430 PYMES, 1.264 *startups* y 98 universidades.
- 935 *Startups* forma la comunidad de La Nave (alumnos más *startups* en programas actuales).

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Actores

El desarrollo de la plataforma ha sido realizado por la empresa adjudicataria del contrato de apoyo a la gestión del centro La Nave cuya gestión es competencia de la Dirección General de Innovación y Emprendimiento, del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo.

Las *startups* y emprendedores usuarios del centro son los beneficiarios directos de esta buena práctica.

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Replicabilidad

El tipo de plataforma implementada permite la gestión de centros que presten servicios a una comunidad de usuarios y es replicable en todos los centros en los que el Ayuntamiento u otras Administraciones públicas presten servicios a una comunidad de usuarios.

En este sentido, indicar que la propia Dirección General de Innovación y Emprendimiento gestiona varios centros en los que se puede replicar esta buena práctica: ILab; Puerta Innovación; Aravaca Innovation Hub; Madrid Innovation Lab (MIL); 6 viveros de empresas (Carabanchel, Moratalaz, Puente Vallecas, San Blas, Vicálvaro, Vallecas); Madrid Food Innovation Hub (MFIH).

Las partes integrantes de la plataforma están alojadas en la nube y son accesibles mediante interfaces web interconectadas entre sí. La información se almacena en formatos estándar que facilitan la migración de datos, su consulta y/o publicación a través de dashboards que integran los necesarios KPI's para representarla. Así mismo, integran herramientas de comunicación y colaboración (clientes de correo, sistema de videollamadas o repositorio de documentación) para facilitar los flujos de trabajo y relación entre los miembros del sistema.

En definitiva, de cara a los usuarios, el sistema implantado consta de una web dividida en dos partes, una pública para las acciones de difusión de actividades o convocatorias, que tienen lugar en La Nave, y otra privada y restringida a los miembros para facilitar la interacción entre ellos (foros y mensajería privada) y la gestión de los recursos humanos, materiales y espaciales del centro.

Los recursos humanos que se precisan para replicar esta buena práctica, previos a la puesta en marcha de la herramienta, serían de cuatro tipos: propietarios del software, desarrolladores, equipo de *User Experience* (estudian las necesidades de los usuarios de la plataforma) y creadores de contenidos.

Podemos incluir otras tipologías de actores adicionales una vez la plataforma está en uso: gestores de la plataforma, creadores de contenidos, dinamizador del ecosistema (se encargan de dinamizar la comunidad: abriendo y dinamizando foros de discusión; compartiendo novedades/beneficios/noticias que afecten a la comunidad) y los usuarios externos, que pueden ser visitantes ocasionales o residentes/*coworker*.

Plataforma web para la gestión de espacios y usuarios de La Nave

Difusión y documentación

Al tratarse de una herramienta de uso interno, y solo accesible bajo registro, no hay ningún tipo de publicación online al respecto.

Los usuarios acceden a través del espacio privado "Comunidad" existente en la página web La Nave Madrid

Noticias:

Niño califica a La Nave de Madrid como "la joya de la corona europea" en materia de innovación y emprendimiento - Ayuntamiento de Madrid

Tres startups aceleradas en La Nave llegan a la final de la competición de South Summit 2022 - Ayuntamiento de Madrid

El Ayuntamiento impulsa otros 35 proyectos innovadores de startups en La Nave - Ayuntamiento de Madrid

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Código identificativo	CBP 84/2023
Categoría	Tecnología / Servicios digitales
Órgano responsable	Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid Dirección General de la Oficina Digital gerenciaiam@madrid.es

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Descripción

En el Ayuntamiento de Madrid cada unidad que necesitaba realizar notificaciones puntuales realizaba este trabajo ensobrando manualmente la comunicación o notificación que deseaba enviar, cumplimentando el "acuse de recibo" a entregar al destinatario y depositando el sobre en el sistema de valija interna, que se encargaba de recogerlo de todas las sedes municipales, para clasificarlo y remitirlo al operador postal. En el caso de las notificaciones, pasado un tiempo, se recibía del operador postal el "acuse de recibo" con la información sobre el resultado de la entrega, lo que permitía continuar con la tramitación de que se tratase.

Este sistema era lento, sujeto a errores y requería un esfuerzo que involucraba a numerosas personas. Por lo tanto, suponía un coste elevado para el Ayuntamiento de Madrid.

El sistema de comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas implementa un sistema completamente electrónico que libera recursos en todas las unidades del Ayuntamiento, ya que solo tienen que incorporar la información de la comunicación o notificación al sistema de información denominado COMCD. Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, la seguridad del entorno digital municipal, así como la protección de los datos de carácter personal.

Este sistema de forma automática realiza las siguientes operaciones: 1. Remite la notificación o comunicación al sistema de dirección electrónica habilitada única de la AGE y a la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid. 2. remite un aviso mediante correo y/o SMS a la persona a la que se destina la notificación o comunicación. 3. Imprime y ensobra aquellas notificaciones o comunicaciones que no están destinadas a personas obligadas a relacionarse por medios electrónicos y que no han sido abiertas electrónicamente. 4. Guarda traza de todas las operaciones, informando en tiempo real a los gestores del Ayuntamiento del estado de cada notificación. Este sistema se integra con las aplicaciones de gestión de expedientes del Ayuntamiento de Madrid para facilitar la notificación y comunicación desde la propia aplicación.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Implantación y desarrollo

La implantación de este sistema se ha desarrollado en tres fases:

- Proyecto piloto inicial desde finales de 2020.
- Extensión e integración con la aplicación de gestión de expedientes SIGSA durante 2021.
- Supresión de la valija e integración con la aplicación de gestión de expedientes SAP durante 2022.

Más de 3.000 empleados del Ayuntamiento utilizan ya COMCD para el envío de notificaciones y comunicaciones, con el consiguiente ahorro de tiempo en el trabajo de estos empleados. También se ha suprimido la valija que recogía las cartas de las sedes.

El coste estimado de la valija (a 0,25€ por unidad) en los últimos años ha sido el siguiente:

Año	Valija interna	Coste anual	Ahorro respecto del año anterior
2019	308.835	77.208,75 €	
2020	116.381	29.095,25 €	48.113,50 €
2021	72.081	18.020,25 €	11.075,00 €
2022	59.667	14.916,75 €	3.103,50 €

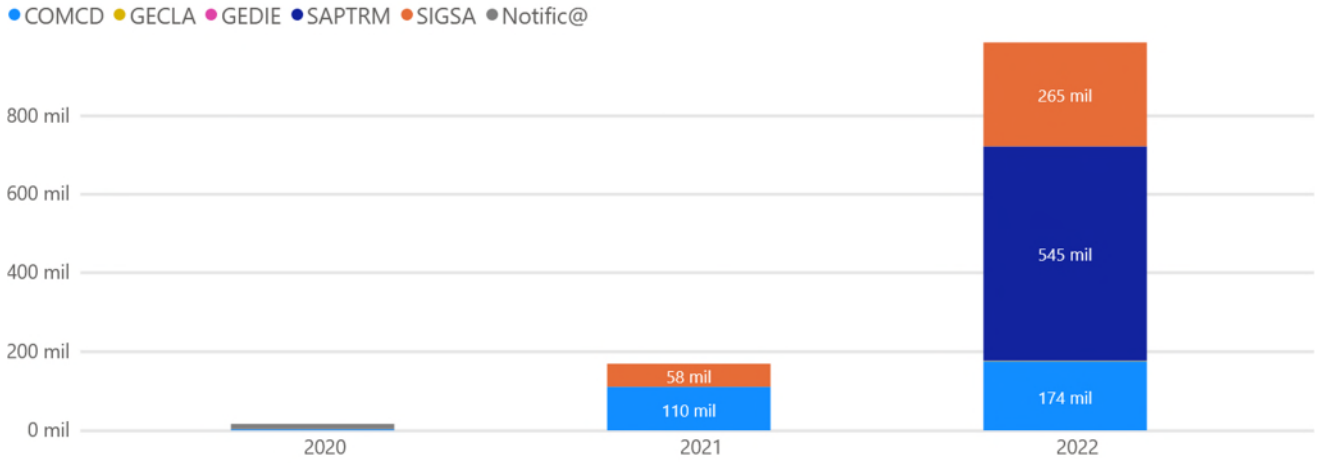
Gracias a este proyecto, se ha reducido de forma significativa el número de envíos postales y su coste total. En 2023, el número de envíos aún será inferior ya que la supresión casi total se produjo a mitad del año 2022.

Las siguientes fases a desarrollar serán la integración de los flujos de impresión de sanciones y la integración de otros sistemas de información que generan comunicaciones y notificaciones, para concluir con un sistema integrado completo, que permita la trazabilidad de todo el proceso de notificaciones y comunicaciones de los procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Madrid.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Impacto

Se han remitido mediante este sistema más de 980.000 notificaciones y comunicaciones en el año 2022.



De las 980.000 comunicaciones y notificaciones electrónicas, 290.000 fueron leídas por la ciudadanía, lo que supone un ahorro de envío de comunicación postal de 4€, respecto del coste de 0,125€ en su equivalente electrónico. Por lo tanto, en 2022, gracias a este nuevo sistema, se han ahorrado aproximadamente 1.123.750 €.

Por otro lado, mientras que el proceso completo de notificación en papel dura de media 25 días, mediante la notificación electrónica se consigue reducir el plazo a 12 días, es decir, prácticamente a la mitad. Considerando que en un procedimiento administrativo tipo se producen una media de 3 notificaciones (requerimiento de documentación, trámite de audiencia y notificación de la resolución), la implementación de la notificación electrónica permite un ahorro medio de 39 días de tramitación por procedimiento. Tomando como plazo medio de tramitación de procedimientos administrativos 180 días (6 meses) una reducción de 39 días de tramitación implica un ahorro medio de costes para ciudadanos y empresas de 20 € por expediente.

Según estos cálculos de las 980.000 notificaciones y comunicaciones realizadas en el año 2022, aplicaría a unos 326.000 expedientes, habiendo supuesto un ahorro aproximado de 6.520.000 €.

Actores

Los actores involucrados en el desarrollo de esta buena práctica han sido los siguientes:

- Dirección General de la Oficina Digital, como órgano directivo responsable de la transformación digital del Ayuntamiento.
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM), como motor tecnológico, responsable del desarrollo del sistema y de los procesos de impresión, ensobrado y envíos postales del Ayuntamiento.
- La Administración General del Estado como receptora de las notificaciones y comunicaciones en el sistema de dirección electrónica habilitada única.
- Todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid que generan notificaciones y comunicaciones.
- Los ciudadanos y empresas.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Replicabilidad

Esta solución se puede aplicar en otras Administraciones que remitan notificaciones y comunicaciones desde múltiples unidades.

Adicionalmente, en el Ayuntamiento de Madrid, se debe replicar en todas las unidades que requieran nuevos envíos de comunicaciones y notificaciones, que deberán diseñar sus servicios de acuerdo con este nuevo sistema.

Por último, resulta necesario encontrar alternativas para aquellas unidades del Ayuntamiento que continúan remitiendo documentos en papel de manera externa al sistema, por presentar particularidades que limitan la gestión electrónica. Por ejemplo, la emisión de carnés sobre papel específico.

Es necesario avanzar en la normativa que se asocia a estas excepciones para facilitar su proceso de cambio al sistema electrónico.

El desarrollo de esta iniciativa ha requerido la implicación de recursos propios de la Administración organizados en un equipo multidisciplinar de organización y de tecnología que se puede estimar en 4 personas/año (FTE: Full Time Equivalent).

La inversión en los servicios de desarrollo y mantenimiento del sistema COMCD durante 2022 ha sido de 130.000 €.

Adicionalmente, se han requerido recursos comunes de las infraestructuras de sistemas y comunicaciones de IAM, así como la interconexión con la red SARA y servicios comunes de la Administración General de Estado.

Comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas

Difusión y documentación

La documentación sobre el sistema de notificaciones centralizadas se encuentra disponible en la intranet del Ayuntamiento de Madrid (AYRE).

Se adjunta a esta ficha un documento explicativo del funcionamiento del sistema de comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas.

7. Tecnología

7.2. Sistemas y tecnologías de la información

Visor Urbanístico	
Código identificativo	CBP 82/2023
Categoría	Tecnología / Sistemas y tecnologías de la información
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Planificación Estratégica dgplanestrategico@madrid.es

Visor Urbanístico

Descripción

La información urbanística se configura como una demanda tanto de la ciudadanía en general, como del conjunto de las Administraciones públicas. El Ayuntamiento de Madrid ha dado siempre puntual respuesta a esta necesidad, utilizando en cada momento los medios disponibles a su alcance.

El proyecto del Visor Urbanístico surge ante la necesidad de renovar y reconfigurar el antiguo visualizador urbanístico, así como de la importancia de incorporar nuevas tecnologías que puedan ofrecer a la consulta o petición de información urbanística una respuesta ágil, completa y actualizada. Este proyecto ha destacado por su marcado carácter innovador en diferentes campos de actuación.

Por un lado, en la propia configuración de la aplicación, con una reordenación integral de los contenidos, con mayor agilidad en las búsquedas y con más recursos disponibles de información, tanto urbanística como relacionada, al apoyarse en la potencia de la plataforma geográfica del Geoportal del Ayuntamiento de Madrid y la posibilidad de integración de la información y datos disponibles de otras Administraciones.

Por otro lado, el proyecto del Visor Urbanístico destaca por ser uno de los primeros en plantear las metodologías agiles para su creación, desarrollo y mejora continua de la aplicación, con una estructura de trabajo colaborativa entre distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid.

Conforme a lo mencionado, esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos, así como su accesibilidad.

Implantación y desarrollo

El proyecto del Visor Urbanístico arrancó en marzo de 2020, en plena pandemia mundial por el COVID-19. A la incertidumbre general y personal, se unía la adaptación profesional del personal municipal a esta nueva situación, a través del teletrabajo, las videoconferencias y las reuniones virtuales.

El reto de afrontar el proyecto, bien recibido desde sus inicios por el equipo de trabajo, se vio incrementado en número de ámbitos y personal municipal gracias a la motivación y atractivo del propio proyecto.

Desde su puesta en funcionamiento, de forma interna para todos los empleados municipales en junio de 2021, hasta su presentación oficial, en diciembre del 2021, a colegios profesionales, notarios y registradores, se facilitó un periodo de convivencia entre el Visor Urbanístico y el antiguo Visualizador Urbanístico hasta su apagado definitivo.

Las líneas de evolución y desarrollo desde su implantación han sido varias:

- Evolución tecnológica: anualmente se promueven proyectos que permiten implementar la mejoras tanto de las tareas de gestión, como de la usabilidad de las distintas aplicaciones del sistema.
- Evolución organizativa: el equipo de trabajo continúa evaluando, estudiando y aportado mejoras sustanciales tanto a los contenidos de información, como los nuevos servicios incorporados. Así como nuevas utilidades a incluir en la aplicación. Se han fomentado acciones formativas en diferentes formatos, a través de cursos presenciales y virtuales, involucrando en ello a los propios integrantes del equipo de trabajo.
- Evolución en la comunicación: se han generado vídeos formativos difundidos a través de los canales del Visor Urbanístico y de las redes sociales. Se ha incorporado como parte importante del proyecto su publicidad, necesaria para promocionar no solo las innovaciones que brinda, sino también para divulgar su uso a los múltiples usuarios de este tipo de información.

Para el seguimiento del uso de la aplicación se han habilitado contenidos específicos en los canales del Visor Urbanístico, para reporte y subsanación de incidencias sobre aplicación o para errores en la información obtenida del Visor Urbanístico:

- **Contacto con nosotros (AYRE):** interno para el personal municipal.
- Contacto con nosotros (Madrid.es)**:** externo para la ciudadanía en general.

Visor Urbanístico

Impacto

Desde la puesta en funcionamiento del nuevo Visor Urbanístico, los resultados analizados y medidos en el proceso de revisión preliminar y posterior periodo de actualización y mejoras avalan la buena práctica.

El Visor Urbanístico ha visto incrementado su audiencia paulatinamente, contando en la actualidad con más de 30.000 usuarios y más de 50.000 páginas vistas mensuales.

Los canales de difusión del Visor Urbanístico a través de los portales institucionales y la publicación en Redes Sociales (Twitter, Linkedin y YouTube) de la información y contenidos relacionados con la propia aplicación y su información urbanística, muestra la capacidad de la herramienta para atraer el interés del público y el paulatino incremento de seguidores e impacto, tanto a nivel profesional, como de la sociedad y la ciudadanía en general.

Actores

En el desarrollo del proyecto ha participado un equipo multidisciplinar formado por las siguientes unidades:

Como propietario del producto:

- Dirección General de Planificación Estratégica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.

Como participantes:

- Resto de direcciones generales del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano.
- Organismo Autónomo Agencia de Actividades.
- Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración y Dirección General de Atención a la Ciudadanía, del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana.
- Dirección General de Gestión del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.
- Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

Visor Urbanístico

Replicabilidad

El Visor Urbanístico del Ayuntamiento de Madrid, por su concepción como visor de mapas y servicios, con temáticas muy diferentes, todas ellas relacionadas con el urbanismo, y tanto internos, disponibles en el propio visor urbanístico o a través del Geoportal del Ayuntamiento de Madrid, como externos de otras Administraciones, se configura como producto pionero en este tipo de herramientas en el ámbito de la ordenación del territorio y la información urbanística.

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, tanto locales, como autonómicas y la estatal. La aplicación de metodologías ágiles y su desarrollo a través de un equipo de trabajo multidisciplinar ha proporcionado excelentes resultados y el proceso posterior de divulgación, único en un producto de estas características, ha permitido una rápida penetración en la sociedad civil.

Para la replicabilidad de este proyecto se precisan dos ingenieros informáticos y un equipo multidisciplinar formado por personas con conocimiento en la materia y un equipo de soporte tecnológico con conocimiento en entornos geográficos, además del soporte tecnológico necesario para el desarrollo de la herramienta.

Visor Urbanístico

Difusión y documentación

Se puede consultar el trabajo realizado a través de la propia aplicación:

- Visor Urbanístico (Externo)

A través de la Página Web Municipal:

- Canal Visor Urbanístico (Madrid.es)

A través del Geoportal del Ayuntamiento de Madrid también se accede al Visor Urbanístico:

- Geoportal del Ayuntamiento de Madrid

En las redes sociales del Ayuntamiento de Madrid:

- Twitter
- Linkedin
- YouTube
- Twitter (Ayuntamiento de Madrid)

Otros accesos directos al Visor Urbanístico

- Vivienda, Urbanismo y Obras
- Urbanismo
- Contenidos temporales: Planeamiento. Aprobación Inicial
- Contenidos permanentes: Planeamiento. Aprobaciones Definitiva

Notas de prensa:

El nuevo visor urbanístico del Ayuntamiento está diseñado “para facilitar la vida a los ciudadanos” - Ayuntamiento de Madrid

Proyecto IGUALA	
Código identificativo	CBP 76/2023
Categoría	Tecnología/ Sistemas y tecnologías de la información
Órgano responsable	Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias Dirección General de Participación Ciudadana dgpartciudadana@madrid.es

Proyecto IGUALA

Descripción

Los planes de reequilibrio territorial SURES, Planes Integrales de Barrio y Fondo de Reequilibrio Territorial, desarrollan acciones para el reequilibrio del territorio mediante la óptica de la vulnerabilidad, por lo que precisan de herramientas de medición, lo más innovadoras posibles desde el punto de vista digital y basadas en los sistemas y tecnologías de recogida de la información territorial.

IGUALA, es un proyecto de innovación digital mediante el uso de *big data* y *data driven* para la elaboración de la información, que permite construir de forma automática y actualizable un indicador para la medición de la desigualdad en el territorio de la ciudad de Madrid, a nivel de distritos y barrios, denominado Índice de Vulnerabilidad Territorial Agregado (en adelante, IVTA).

El objetivo es paliar el desequilibrio territorial de la ciudad, orientando de forma efectiva las decisiones de gasto e inversión, identificando ineficiencias en los ámbitos en los que el Ayuntamiento de Madrid puede actuar y asegurando un enfoque integral de la vulnerabilidad, asumiendo que las vulnerabilidades de cada territorio son transversales. IGUALA permite asignar los fondos económicos territoriales disponibles en base a la evidencia y el análisis de datos, de manera objetiva, basándose en el índice generado por el sistema. Además, posibilita hacer un seguimiento de cómo la asignación de fondos afecta a los indicadores, con el objetivo de reducir las desigualdades entre distritos y barrios de la ciudad de Madrid.

El sistema, se basa en la incorporación del mayor número posible de indicadores que tienen en cuenta las competencias municipales y centrados no solo en recursos y componentes familiares o individuales sino también en otros aspectos como el entorno, las dotaciones, los servicios e infraestructuras. Se suma al diagnóstico de la situación socioeconómica de la población otro componente relevante: las capacidades del propio territorio en forma de servicios, equipamientos y bienes públicos generados y puestos a disposición de la ciudadanía para reducir diversos tipos de riesgos.

Se incorporan al análisis de la vulnerabilidad nuevas dimensiones igualmente determinantes de la vulnerabilidad (seguridad ciudadana, medioambiente, movilidad urbana, educación, vivienda, cultura, servicios de limpieza, salud…) y se incide en ámbitos en los que el Ayuntamiento tiene capacidad de acción (indicadores y riesgos directamente relacionados con los ámbitos competenciales del Ayuntamiento de Madrid).

Conforme a lo mencionado, esta buena práctica promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos para la toma de decisiones.

Implantación y desarrollo

La implementación del programa se hizo en el período 2021-2022, tras realizar la finalización de todas las entradas del año, de indicadores, así como de depuración y ajustes de la información.

Los trabajos se desarrollaron con tres equipos:

- Un equipo sectorial, de la empresa adjudicataria, configurado por un equipo mixto tecnológico y sociológico.
- Un equipo municipal del seno del Ayuntamiento, en colaboración de las diferentes áreas de gobierno y servicios incluido el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM).
- Un grupo mixto configurado por personal municipal del Área Delegada de Participación Ciudadana y de la empresa adjudicataria.

Se han evaluado más de 200 indicadores seleccionando aquellos que cumplían con los requisitos del proyecto por ser automatizables, actualizables, fiables, relevantes y disponibles y poder estar acotados en el tiempo.

Por su comportamiento, estos indicadores se clasificaron en tres tipos: de diagnóstico (permiten medir una vulnerabilidad), de acción (miden o evalúan las acciones que adopta el Ayuntamiento para mitigar vulnerabilidades) y mixtos (combinan ambas características).

Tras todas estas pruebas y validaciones, se seleccionaron 45 indicadores clasificados en 5 grandes esferas: Bienestar Social e Igualdad (BI), Medio Ambiente Urbano y Movilidad (MA); Educación y Cultura (EC), Economía y Empleo (EE) y Salud (SA) y se ponderaron cualitativamente en función del impacto en la vulnerabilidad territorial.

IGUALA es un proyecto vivo que se ha centrado, fundamentalmente, en una primera fase en indicadores municipales, habiéndose previsto avanzar en la incorporación de otros indicadores procedentes de fuentes fiables. Está previsto acometer una segunda fase en la que se amplíe el número de indicadores siempre que cumplan con los requisitos de calidad establecidos para el sistema, mejorando y explorando tanto las fuentes internas de información del Ayuntamiento como otras fuentes externas (en particular de la Comunidad autónoma).

A lo largo de 2022 se ha procedido a la actualización anual de los datos correspondientes a cada uno de los indicadores que conforman el sistema IGUALA. Previo a esta actualización de datos se han realizado comprobaciones y análisis de los datos de 2021 para el cálculo del Índice de Vulnerabilidad Territorial Agregado (IVTA).

Impacto

Se trata de una innovadora herramienta de analítica avanzada, que obtiene los datos de forma automática de fuentes garantes y sistemas de información para elaborar el IVTA de distritos de Madrid. Además, admite elaborar un ranking que ordena los valores de la vulnerabilidad territorial de la ciudad.

Las tradicionales formas de elaboración de indicadores quedan superadas por IGUALA al incorporar directamente los indicadores actualizados de las diferentes bases de datos que la componen, mediante indicadores de economía, educación, salud, sociales y medioambientales.

Permite abordar por tanto las desigualdades existentes entre distritos de la ciudad de Madrid y emergen situaciones y deficiencias en riesgos, asociados a la distribución de equipamientos, bienes y servicios públicos, que no eran visibles.

Los datos se publican de manera transparente tanto en la plataforma web de IGUALA como en el portal de datos abiertos de Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía puede interactuar con el sistema y realizar sus propios análisis.

De esta manera, se incluye el concepto de transparencia dentro de toda la plataforma y de rendición de cuentas. Este portal tiene además un componente geográfico que admite observar toda la información desde un punto de vista de los territorios objetos del análisis.

En resumen, este sistema:

- Mejora la capacidad de análisis, el diagnóstico y la detección de necesidades al incorporar al índice de vulnerabilidad un mayor número de indicadores y dimensiones, en ámbitos en los que existe capacidad de acción del Ayuntamiento.
- Permite explorar distintos escenarios para una distribución de los recursos presupuestarios más eficiente y eficaz.
- Incrementa la transparencia: los resultados se publicarán en un portal interactivo para que la ciudadanía pueda realizar sus propios análisis y se podrá hacer un seguimiento a medio y largo plazo de cómo se reducen las desigualdades entre barrios de la ciudad de Madrid.

Actores

IGUALA ha sido elaborado por el Área de Gobierno de Vicealcaldía, en colaboración con el resto de las áreas de gobierno y sobre todo del IAM.

La recogida, actuación y nutrición de una nueva data like que permita la elaboración actualizada del IVTA, ha supuesto un gran esfuerzo de coordinación de todas las áreas de gobierno, con la intercesión del IAM.

IGUALA incorpora una serie de indicadores que proceden de 10 fuentes de datos correspondiente a todas las áreas de gobierno municipales.

A partir de 2023, la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid a través de la actividad formativa "Vulnerabilidad en el territorio de la ciudad de Madrid. IGUALA como herramienta de medición y actuación" va a difundir y explicar el programa IGUALA al personal técnico interesados en aprender esta metodología.

Proyecto IGUALA

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas y locales, en particular en estas últimas pues permitirá ordenar y visualizar los territorios con esta óptica de la vulnerabilidad.

Estas herramientas de visualización son usadas en ámbitos territoriales nacionales, siempre con índices de elaboración manual y equipos de trabajo costosos, cuya actualización se prolonga en el tiempo; en el Ayuntamiento de Madrid lo que da valor a esta herramienta es su digitalización y el empleo de big data y data like para su elaboración.

Los medios necesarios para su implementación requieren de la contratación de servicios en una primera decisión, con alta especialización en sistemas informáticos, en ingeniería de sistemas, así como de la cultura organizativa y de coordinación de las distintas áreas de gobierno y servicios del Ayuntamiento de Madrid. Estos servicios colaboran en el aporte de las diferentes informaciones de interés, con los indicadores o bases de datos para la producción del indicador IVTA.

IGUALA es sostenible en el tiempo, pues una vez instaurada, la actualización es automática, permitiendo ver la evolución en el tiempo. Los servicios ya están establecidos, por lo que se requiere de una inversión inicial tanto económica como de apoyo político y de coordinación de los diferentes ámbitos, garantizando después su durabilidad.

Proyecto IGUALA

Difusión y documentación

En su dominio web, puede consultarse toda la elaboración del proyecto IGUALA, con los objetivos, la metodología, así como los resultados por distritos y barrios, al igual que las bases de datos de proveniencia de la información:

https://iguala.madrid.es/iguala.es

Además, está a disposición del ciudadano toda la información en el portal de Datos Abiertos:

IGUALA. Índice de vulnerabilidad territorial agregado del Ayuntamiento de Madrid - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid

Enlace a las notas de prensa:

Villacís apuesta por IGUALA como una herramienta para "mejorar la calidad democrática de Madrid" – Diario del Ayuntamiento de Madrid

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Código identificativo	CBP 81/2023
Categoría	Tecnología / Sistemas y tecnologías de la información
Órgano responsable	Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad coordinacionasp@madrid.es

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Descripción

Un cuadro de mando integral es una fórmula de gestión que transforma la estrategia de un servicio o programa en objetivos. Estos objetivos son medidos a través de indicadores cualitativos y cuantitativos, cuyos resultados ofrecen una visión global del funcionamiento de un servicio o programa.

El cuadro de mando para el seguimiento de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria es una herramienta de gestión y explotación de los datos para verificar el cumplimiento de los indicadores de la Carta de Servicios. Se trata de una buena práctica que promueve la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos.

Madrid cuenta con una red de atención social primaria integrada por 39 centros de servicios sociales. La planificación de la red requiere contar con una herramienta de evaluación que permita una gestión eficiente de los servicios sociales municipales y una mejora en la calidad de la atención prestada a la ciudadanía, de acuerdo con los compromisos de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

El cuadro de mando mide principalmente los objetivos relacionados con el conocimiento de la demanda, la adecuación de los servicios a la misma, la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y los profesionales.

El cuadro de mando se ha realizado mediante la integración la aplicación Data Warehouse con CIVIS (aplicativo de gestión propio de los servicios sociales municipales). Su puesta en marcha ha supuesto disponer de una de información de estos servicios sociales fiable, homogénea e inmediata, que facilita la toma de decisiones, la planificación y la evaluación, proporcionando transparencia a los servicios sociales.

Es un sistema de información integral y consistente, centrado en el profesional, permitiendo el análisis de datos según su necesidad y generando conocimientos más allá del sistema tradicional de gestión, al combinar múltiples fuentes de datos.

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Implantación y desarrollo

En el año 2018, el área de gobierno competente en materia de servicios sociales diseñó y elaboró junto con el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid, un cuadro de mando que permitiera monitorizar la actividad de los centros de servicios sociales, mediante la recogida sistemática y periódica de datos.

Esta herramienta consigue que en un único documento se recojan de forma resumida una serie de indicadores cuya información se encuentra dispersa en otros sistemas y que se encuentran agrupados en las siguientes secciones: primera atención, zona, carta de servicios e intervención grupal.

El cuadro de mando cuenta con dos versiones, “ASP” (atención social primaria) que muestra los datos por período y “gestión ASP”, que posibilita ver los datos mes a mes o por un periodo determinado de fechas, hacer comparativas, seguir su evolución, así como visualizar la información tanto a nivel de toda la ciudad, como desagregada por distrito o centro de servicios sociales.

Dentro de este cuadro de mando existe además una funcionalidad específica para el seguimiento de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria.

El cuadro de mando comenzó a utilizarse en marzo del año 2018, teniendo acceso al mismo los técnicos de las diferentes Direcciones Generales del Área competente, los 21 Distritos y las Direcciones de los Centros de Servicios Sociales.

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Impacto

La implantación del cuadro de mando ha tenido un impacto muy positivo tanto para los profesionales de la atención social primaria como para la ciudadanía, al contar con una herramienta que permite dar una respuesta de manera global, coordinada y ágil a las necesidades de información de los servicios sociales.

Las claves del éxito del cuadro de mando son las siguientes:

- La accesibilidad, ya que la información puede consultarse por todos los profesionales de manera muy visual y con fácil usabilidad.

- La fiabilidad, ya que la información se obtiene mediante la migración de datos de la base de datos del sistema informático de gestión de atención social primaria (CIVIS). Con ello, se elimina el posible error humano en el tratamiento de los datos.

- La homogeneidad, ya que el cuadro de mando se compone de indicadores básicos y comunes para toda la ciudad de Madrid.

- La facilidad en la toma de decisión, ya que los datos suministrados facilitan el proceso de toma de decisiones.

Poder disponer de análisis más detallados, en tiempo real, ha permitido lograr una planificación y gestión social más eficiente y eficaz por parte de los profesionales, lo que repercute en la mejora en la calidad de la atención a la ciudadanía y en la transparencia y acceso a la información.

Finalmente, el cuadro de mando permite la evaluación anual de la Carta de Servicios mediante el análisis de la vigencia de su contenido, el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, la pertinencia de los indicadores y las áreas de mejora. En el cuadro de mando se puede comprobar visualmente el nivel de cumplimiento de los objetivos definidos en la Carta de Servicios.

Actores

En el diseño y elaboración del cuadro de mando ha participado la Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social del Ayuntamiento de Madrid y el Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid.

En el diseño y elaboración del cuadro de mando no ha habido participación de la ciudadanía, si bien esta es beneficiaria directa de la mejora en la atención y del incremento de la transparencia en el acceso a la información.

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Replicabilidad

La buena práctica es replicable por otras Administraciones públicas, así como dentro del Ayuntamiento de Madrid para el seguimiento de otras cartas de servicios.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque proporciona un análisis de los datos en base a su necesidad, garantiza poder realizar de una forma sencilla el seguimiento de los indicadores estratégicos definidos en la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria y facilita la toma de decisiones en base al seguimiento realizado.

Respecto a los medios personales y materiales utilizados para el desarrollo de esta buena práctica, se precisan como medios personales:

- Técnicos que realicen el análisis de necesidades y propuesta del documento funcional con la relación de informes que recojan los indicadores necesarios para la gestión y evaluación de resultados.

- Técnicos informáticos conocedores de la analítica de datos.

En cuanto a los medios materiales, se requiere:

- Los programas y equipos informáticos necesarios para la gestión del servicio y los medios técnicos del Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid para la explotación de los datos.

- Un documento funcional.

Cuadro de mando para los centros de servicios sociales de atención social primaria

Difusión y documentación

Datos del cuadro de mando:

Atención social primaria - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales de Atención Social Primaria:

Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria - Ayuntamiento de Madrid

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía	
Código identificativo	CBP 1/2024
Categoría	Tecnología / Sistemas y tecnologías de la información
Órgano responsable	Empresa Municipal de Transportes Madrid S.A. (EMT) Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa **responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es**

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía

Descripción

El Sistema Navilens es una iniciativa del Ayuntamiento de Madrid desarrollada por la Empresa Municipal de Transportes, S.A. (EMT), que tiene por objeto mejorar la autonomía de todas las personas que utilizan el servicio de transporte en autobús en Madrid, con un especial beneficio para personas ciegas o con discapacidad visual.

Esta buena práctica promueve la innovación tecnológica (digital, inteligente, accesible y universal) proporcionando a las personas usuarias información contextualizada accesible a través de su dispositivo móvil habitual y sin necesidad de terceras personas, mediante una serie de códigos de sonido, que guían a estas personas.

Los códigos NaviLens son un nuevo sistema de señalización, concebido y desarrollado en España, que guía mediante voz a personas con discapacidad visual cuando les resulta complicado o imposible leer la señalética tradicional de información y orientación en entornos complicados o desconocidos para ellos o acceder a los códigos QR de forma que puedan llegar de manera precisa hasta un elemento concreto, como es una parada de autobús. Se trata de códigos Bidi, un sistema de codificación, parecido a un código de barras, pero bidimensional. Para utilizar dichos códigos digitales, los viajeros con discapacidad visual no necesitan conocer exactamente su ubicación para poder leerlos, ni tampoco necesitan enfocarlos con total precisión, ya que este tipo de tag no requiere ser encuadrado en la pantalla del móvil: el sistema permite la lectura a gran distancia (hasta unos 15 metros del usuario, es decir, mucha más distancia que un QR tradicional) con un ángulo de hasta 160 grados, de forma rápida y en movimiento.

La cámara del móvil del usuario es guiada de forma acústica hasta esta etiqueta, de manera que este recibe las instrucciones de voz en cuestión de 30 segundos para localizar la parada de autobús y así conocer la información de líneas que pasan por esa parada y el tiempo de espera. Esta tecnología, además, está pensada para poder detectar múltiples etiquetas NaviLens de forma simultánea, presentando la información al usuario de una manera clara y cómoda para su correcta comprensión.

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía

Implantación y desarrollo

Navilens surge tras varios intentos realizados para encontrar un código que mejorara los QR para el guiado de personas ciegas o con discapacidad visual, entre los años 2012-2017, fecha en la que se encontró el código adecuado. Este código BIDI (tipo de código de barras bidimensionales de algoritmo cerrado que necesitan licencia para poder ser creados) es una evolución de los códigos de barras y los sistemas QR.

Es importante realizar un adecuado mantenimiento de las etiquetas de guiado para que se mantengan las propiedades de la etiqueta y el sistema funcione correctamente.

La implantación de Navilens en Madrid comenzó en el año 2023, llegando a estar totalmente operativo en sus 4.499 marquesinas y 1.041 postes de parada. El despliegue de códigos se ha llevado a cabo según el tipo de parada: las paradas dotadas de marquesina llevan cuatro etiquetas bien distinguidas, en ambos lados, mientras que los postes de parada tienen una etiqueta en su parte superior en cada cara. La finalidad es que estas etiquetas sean detectadas desde cualquier punto por el que se aproxime el usuario. EMT ha previsto la producción de alrededor de 20.000 etiquetas con códigos NaviLens para cubrir la totalidad de la red de paradas urbanas. Asimismo, el desarrollo de la iniciativa comprende la instalación y revisión de los códigos en las paradas, para comprobar su validez, uso y efectividad.

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía

Impacto

La comunicación con el usuario es uno de los factores que ha sido decisivo en el desarrollo de EMT a lo largo de los años, porque la aplicación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación son elementos esenciales en nuestra sociedad. En ocasiones, la falta de las estas supone una importante barrera en la vida diaria de las personas. A través de las nuevas tecnologías, EMT impulsa la "comunicación universal" con el fin de minimizar dicha barrera y de facilitar el acceso a la información a todos nuestros clientes.

El objetivo de Navilens es hacer accesible la información y productos o servicios para todas las personas, y en especial para las personas ciegas o con discapacidad visual. El impacto es muy positivo en materia de movilidad y accesibilidad, ya que mejorará la facilidad para el desplazamiento de estas personas. Sin impacto directo negativo sobre el entorno o las personas, ya que es una tecnología limpia, sostenible y no contaminante. Por último, hay que señalar que, Navilens crea ciudades más inclusivas e inteligentes capaces de facilitar y mejorar la vida de las personas con discapacidad visual y de la sociedad en general.

En el año 2023 se instalaron la totalidad de códigos. Y como medida de calidad, se realizan comprobaciones continuas para comprobar su funcionamiento, resultando que en el año 2023 se hicieron un total de 4.895 revisiones del sistema, facilitando una información correcta en el 95,12% de las revisiones.

Actores

Los actores que participan en esta iniciativa son:

- Desarrolladores del código.
- Responsables de entidades tanto administrativas, empresariales como del tercer sector que potencien, fomenten e incentiven la implantación, aplicación y uso de este producto. De hecho, un aspecto que genera gran valor al sistema es que NaviLens ha sido testado y validado por parte del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de la Comunidad de Madrid y por la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) Madrid. Adicionalmente, estos códigos NaviLens permiten también a las personas con discapacidad sensorial, cognitiva y por edad un mejor acceso a la información relativa al transporte y la movilidad en entornos urbanos.
- Receptores de esta innovación, en especial, personas ciegas o con discapacidad visual y sociedad en general, que utilizan el sistema al tiempo que evalúan la utilidad del mismo.

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía

Replicabilidad

Esta iniciativa es plenamente replicable; consiste en codificar el código ajustándolo a las necesidades de donde se vaya a instalar, ya sea con carácter público o privado, ya que, además, se pueden instalar tanto en edificios como en transportes.

Los medios necesarios para la implantación de la medida son básicos, ya que, una vez editadas las etiquetas, su instalación es sencilla y fácil, ya que basta con colocar las etiquetas en la ubicación elegida. Posteriormente para hacer uso del sistema, es necesario descargar una app en el teléfono móvil.

A modo de ejemplo, se señalan diferentes entidades que ya utilizan esta buena práctica.

- Metropolitan Transportation Authority (Metro New York).
- Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB).
- Tranvía de Murcia.
- Estación puerta de Atocha, Madrid.
- Teatro Circo Murcia.
- Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina (Yecla, Murcia).

Sistema NaviLens. Códigos para la autonomía

Difusión y documentación

La difusión de esta iniciativa se ha hecho a través de los canales de comunicación e información de EMT (nota de prensa tanto propia como ajena especializada en el sector, pantallas de autobuses y redes sociales), así como mediante la realización de un video informativo con una usuaria ciega real para facilitar la difusión de la acción. A su vez, se ha expuesto y trasladado esta buena práctica en congresos, conferencias y presentaciones relacionadas con la movilidad y la accesibilidad, incluidos vídeos explicativos.

https://www.emtmadrid.es/Noticias/EMT-instala-codigos-NaviLens-en-sus-paradas-para-m.aspx

https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/la-emt-instala-codigos-navilens-en-sus-paradas-para-mejorar-la-autonomia-de-los-usuarios-ciegos-y-con-discapacidad-visual/

https://portal.once.es/empleado/publicaciones/asi-somos/asi-somos-1/asi-somos-305/sin-barreras/emt-madrid-instala-codigos-navilens-en-sus-paradas-para-mejorar-la-autonomia-de-las-personas-ciegas-y-con-discapacidad-visual

https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/9609

https://www.youtube.com/watch?v=4JyZGRIVqHw

IV Jornadas sobre Accesibilidad Universal del Ayuntamiento de Madrid realizadas en 2023, y su inclusión en el libro de ponencias municipales:

Libro de Ponencias IV Jornadas Accesibilidad (madrid.es):

La ONCE promociona esta tecnología, informa sobre las nuevas ubicaciones de los códigos y realiza publicaciones explicando su funcionamiento:

https://cti.once.es/noticias/nueva-version-de-la-app-navilens

8. Sostenibilidad

8.1. Eficiencia energética

Eficiencia energética en edificios municipales	
Código identificativo	CBP 87/2023
Categoría	Sostenibilidad / Eficiencia energética
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental eficienciaenergetica@madrid.es

Eficiencia energética en edificios municipales

Descripción

La norma UNE-EN ISO 50.001 es una norma estándar internacional que sirve como guía a las organizaciones para implantar un sistema de gestión energética eficiente.

El Ayuntamiento de Madrid, consciente de la importancia de la eficiencia energética y de la actitud ejemplar que debe asumir en tal sentido, adopta un compromiso dirigido a la mejora de la gestión energética mediante la implantación de dicho estándar internacional en edificios municipales.

Dicha implantación consiste en establecer un sistema de gestión de la energía conforme a los requisitos establecidos por la Norma ISO 50.001 en distintos edificios municipales, comenzando en una primera instancia, por las bibliotecas públicas y los centros culturales del Ayuntamiento de Madrid.

En estos espacios se han incorporado criterios con relación a la eficiencia y el ahorro energético, habida cuenta del uso formativo y cultural que tienen estas instalaciones para la ciudadanía, y por representar un entorno cercano, propicio y adecuado para el aprendizaje de pautas de conductas encaminadas al ahorro energético, consiguiendo sensibilizar a la ciudadanía en conceptos como la eficiencia energética y el cambio climático.

Esta buena práctica promueve un uso responsable de la energía, lo que genera una serie de compromisos en relación con la mejora de la gestión energética que se resumen en:

- Fomentar el uso eficiente de la energía y el ahorro energético por medio de la integración de protocolos que impulsen y aseguren el ahorro y la eficiencia energética en los procesos y conductas de trabajo, y el control y seguimiento de los consumos en los usos más significativos.

- Realizar las actividades necesarias dirigidas hacia la mejora continua del desempeño energético.

Eficiencia energética en edificios municipales

Implantación y desarrollo

El proyecto se inició en el año 2016, con la implantación de la ISO 50.001 en 7 bibliotecas y se ha ampliado de manera progresiva con nuevos centros, alcanzando desde entonces un total de 20 bibliotecas y 42 centros culturales y en el año 2022, se inicia el sistema con centros deportivos con tres centros.

En el año 2016 se certificaron 7 bibliotecas; en el año 2017 se certificaron un total de 12 bibliotecas (se amplió a 5 centros más); en el año 2018, 16 bibliotecas (se amplió a 4 centros más); en el año 2019, 18 bibliotecas (se amplió a 2 centros más) y 11 centros culturales; en el año 2020 se certificaron 18 bibliotecas y 25 centros culturales (se ampliaron 14 centros más); en el año 2021, 19 bibliotecas y 37 centros culturales (se ampliaron 13 centros más); en el año 2022, se han certificado 20 bibliotecas (un nuevo centro) y a finales de enero del año 2023, está previsto la certificación de 42 centros (ampliación a 5 centros) Los tres de centros deportivos se espera conseguir la certificación en el primer trimestres de 2023. Para 2023 se van a ampliar cada sistema con cuatro centros culturales, una biblioteca y dos centros deportivos.

Para el desarrollo del sistema de gestión de la energía en los centros es indispensable conocer la situación previa de cada uno de ellos y de sus instalaciones, así como la gestión y el estado energético de partida en que se encuentran. Los servicios técnicos del Ayuntamiento de Madrid realizan una primera visita a las instalaciones contempladas en el alcance del proyecto, para conocer la situación energética actual y evaluar los elementos y mecanismos específicos asignados a la gestión energética.

En este trabajo previo se elabora en cada centro un *Diagnóstico Energético* y con ello, se identifican medidas de mejora energética con sus correspondientes márgenes de ahorro. Además, se establecen periodos y se configuran líneas base, que servirán de referencia para calcular los resultados alcanzados tras la ejecución de las medidas energéticas propuestas y poder cuantificar los desempeños energéticos conseguidos con la buena práctica.

Los resultados de estos estudios energéticos han ayudado a identificar los trabajos previos a realizar para implementar el sistema, que consistente en:

- El establecimiento de las líneas base energéticas correspondientes a cada centro.

- La identificación de los indicadores de desempeño energético más adecuados, que ayudarán a realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos planteados, medibles en kWh/m2 y kWh/usuario.

- La evaluación de los elementos y mecanismos específicos asignados a la gestión energética, que se tomarán como base para el establecimiento de una mejora de la eficiencia energética.

El Ayuntamiento de Madrid ha establecido un seguimiento anual de los resultados obtenidos tras la implantación de la ISO 50.001 en estos centros, que queda reflejado en los certificados que se obtienen tras las correspondientes auditorías realizadas por empresas externas acreditadas.

Eficiencia energética en edificios municipales

Impacto

La implantación la ISO 50.001 persigue conseguir en cada edificio los resultados recogidos en el documento de la Política Energética, que son los siguientes:

- Fijar criterios de gestión energética en los centros, para garantizar una mejora continua del comportamiento energético que redunda en el ahorro continuo de los consumos y por tanto en la mejora de la calidad del aire de nuestra ciudad.

- Comunicar a terceras partes (ciudadanos, empresas, contratistas, subcontratistas y asociaciones) el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la mejora y la eficiencia energética dentro del entorno de espacios cercanos a la ciudadanía del barrio como son las bibliotecas públicas.

- Llevar a cabo las estrategias de ahorro detectadas con la nueva gestión, optimizando la metodología actual existente en los centros.

- Contribuir a las diferentes políticas locales, autonómicas y nacionales de ahorro, eficiencia energética y lucha contra el cambio climático.

- Mejorar el desempeño energético de las instalaciones consumidoras de energía de los edificios.

- Identificar oportunidades de mejora e implementación de las mismas en las propias instalaciones con el consiguiente beneficio y confort para los usuarios de los centros.

Todo ello con el objetivo fundamental de conseguir un uso el uso eficiente de la energía y un ahorro energético.

En 2022 se consiguió un ahorro energético en bibliotecas de 407.000 kWh. En los centros culturales, de 1.013.000 kWh.

Actores

Son varios los actores implicados en el proyecto:

- La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental para la implantación, seguimiento y consecución de los objetivos.

- En las bibliotecas públicas, la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

- En los centros culturales, bibliotecas y centros deportivos, las áreas de gobierno y los distritos a través de la figura del “Gestor Energético Municipal”.

En la implantación y seguimiento de la ISO 50.001 no ha habido participación de la ciudadanía, si bien tanto la ciudadanía como las empresas, son informados por distintos medios de los objetivos y de su consecución, mediante un canal de sugerencias establecido y por medio de encuestas realizadas a los usuarios.

Replicabilidad

La buena práctica es replicable en otras Administraciones públicas, en particular en las administraciones locales, ya que los principios del sistema se pueden aplicar a todo tipo de instalación municipal donde se realicen actividades que tengan impacto en el consumo y gasto energético.

Por lo que se refiere a los medios necesarios para su implantación, desarrollo y evaluación, se precisan recursos humanos especializados en los procesos de implantación, seguimiento y certificación de normas de normas ISO. Estos recursos humanos deberán encargarse también de proponer las adaptaciones que deban realizarse como consecuencia de su aplicación.

La buena práctica es sostenible en el tiempo, porque sus efectos y resultados son duraderos al tratarse de una norma de mejora continua, que es auditada periódicamente y que puede ampliarse al ir incluyendo más centros.

No obstante, la sostenibilidad en el tiempo dependerá en gran medida de conseguir la difusión y el apoyo al desarrollo de sistemas de gestión de la energía en las instalaciones municipales, generando así una conciencia colectiva de la necesidad y utilidad de su implantación y mantenimiento.

Eficiencia energética en edificios municipales

Difusión y documentación

La información relacionada con el sistema de gestión de la energía conforme a la Norma ISO 50.001 está publicada en la Página Web Municipal, donde se incluye la Política energética y la certificación emitida por la correspondiente entidad de acreditación.

Eficiencia energética en el Ayuntamiento de Madrid - Sistemas de Gestión Energética en el Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT	
Código identificativo	CBP 88/2023
Categoría	Sostenibilidad / Eficiencia energética
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez dgptmvaldemingomez@madrid.es

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Descripción

El Ayuntamiento de Madrid desarrolla un proyecto de movilidad circular denominado “Fomento de la movilidad sostenible a partir de la utilización de energía renovable generada a partir de residuos”, dentro del que se enmarca esta buena práctica.

El proyecto de aplicación del biometano generado a partir de los residuos (fracción orgánica) de la ciudad de Madrid en la movilidad de los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes (en adelante, EMT), consiste en potenciar el consumo de energías renovables a través de la utilización del biometano producido en la Planta de Tratamiento de Biogás (en adelante, PTB), del Parque Tecnológico de Valdemingómez, en una línea circular de autobuses de la EMT durante un año.

En el Parque Tecnológico de Valdemingómez, la materia orgánica se somete a un proceso de biometanización que extrae el biogás que ésta contiene; el biogás se lleva a la PTB y se depura hasta transformarlo en biometano y de allí se inyecta en la red de transporte de gas. El tratamiento de biometanización de la materia orgánica da lugar, por una parte, a la obtención del biogás ya mencionado y, por otra parte, a la obtención de un lodo orgánico que se lleva a un proceso de compostaje para la obtención de un fertilizante o una enmienda orgánica para enriquecer los suelos.

Esta buena práctica promueve la economía circular, la movilidad sostenible, el uso responsable de la energía y la reducción del impacto ambiental mediante el uso de energía renovable generada de los residuos orgánicos de Madrid para suministrar, al menos, 6 GWh de biometano a la flota de gas natural comprimido (en adelante, GNC) de la EMT en un año. Este volumen sirve para abastecer anualmente a una línea con una dotación de cerca de veinte autobuses, es decir, unas características operacionales similares a la línea circular C1. Se trata de una de las más potentes de toda la red municipal con más de 1 millón de kilómetros realizados y 4,43 millones de viajeros transportados en 2021.

Para garantizar la trazabilidad del biometano (que tiene su origen en la PTB del Parque Tecnológico de Valdemingómez y como destino el suministro de biocombustible para los autobuses de la EMT), se utiliza un sistema de certificados de origen del biometano de la entidad International Sustainability and Carbon Certification (ISCC) que es el sistema de homologación que se utiliza en Europa, ya que de no está implantado a nivel nacional el sistema oficial de garantías de origen para los gases renovables aprobado mediante el Real Decreto 376 /2022).

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Implantación y desarrollo

El proyecto fue presentado al Foro de Empresas por Madrid en el año 2021, siendo seleccionado en el Plan de actuación del Foro de Empresas por Madrid del año 2022, para ser financiado con 285.000 €.

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid y el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid (Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez) firmaron en julio del año 2022 un convenio para fomentar la movilidad sostenible y la economía circular. El convenio establece, además, la prestación de apoyo entre ambas organizaciones, así como el intercambio de información y experiencia en el ámbito de la colaboración y la coordinación en actuaciones de comunicación para la divulgación del proyecto y el fomento de las energías renovables.

En septiembre del año 2022 se presentó el proyecto, comenzando a utilizar los autobuses de la EMT el biometano producido en PTV. El acuerdo tiene una duración inicial hasta el 31 de diciembre de 2023 y puede prorrogarse por períodos anuales hasta un máximo de cuatro años.

El primer año se van a destinar 6 GWh de biometano a la flota GNC de la Empresa Municipal de Transporte, volumen suficiente para abastecer durante un año una línea circular de aproximadamente 20 autobuses (línea C1 de la Empresa Municipal de Transporte que ofrece servicio a 4,4 millones de viajeros al año).

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Impacto

El desarrollo del proyecto de movilidad sostenible y economía circular ha tenido un impacto favorable desde el punto de vista de la concienciación ciudadana, ya que pone de manifiesto que la separación en origen de los residuos orgánicos realizada por la ciudadanía de Madrid permite que, a partir de las operaciones de tratamiento y valorización de los residuos realizadas en el Parque Tecnológico de Valdemingómez, se obtengan biocombustibles de origen renovable que se pueden utilizar para la movilidad de los autobuses de la EMT; con ello se contribuye al desarrollo de la economía circular y a la lucha contra el cambio climático (al sustituir por biometano de origen renovable el gas natural de origen fósil no renovable), favoreciendo la transición energética hacia un sistema más descarbonizado y, por tanto, facilitando una menor dependencia de los combustibles fósiles y una mayor autosuficiencia.

Entre los impactos favorables del proyecto cabe mencionar:

- Promoción del uso de energías renovables con la actuación ejemplificadora de la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

- Apoyo al desarrollo de un sistema oficial de garantías de origen para el biometano de origen renovable (procedente del biogás de la materia orgánica) tal y como existe ya en el mercado de la energía eléctrica.

- Impulso de los desplazamientos sostenibles en la ciudad, reduciendo las emisiones contaminantes y la huella de carbono de la movilidad, sustituyendo la energía convencional por energía verde con balance cero de emisión de CO2 y mejorando la calidad del aire.

Con relación al impacto de la buena práctica hay que tener en cuenta que se trata de un proyecto piloto. No obstante, se estima que el uso de los 6GWht biometano/año (en lugar de gas natural de origen fósil no renovable) permite evitar la emisión de 1.512,00 t CO2 equivalente.

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Actores

Son varios los actores implicados en el proyecto:

- Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, como titular de la instalación que produce energía.
- EMT, responsable de la flota de autobuses que se mueven con biometano.
- Foro de empresas por Madrid, como financiador del proyecto de movilidad sostenible.
- Empresa contratista con el Ayuntamiento para la explotación de la PTB.
- Empresa comercializadora del biometano producido en la PTB.

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

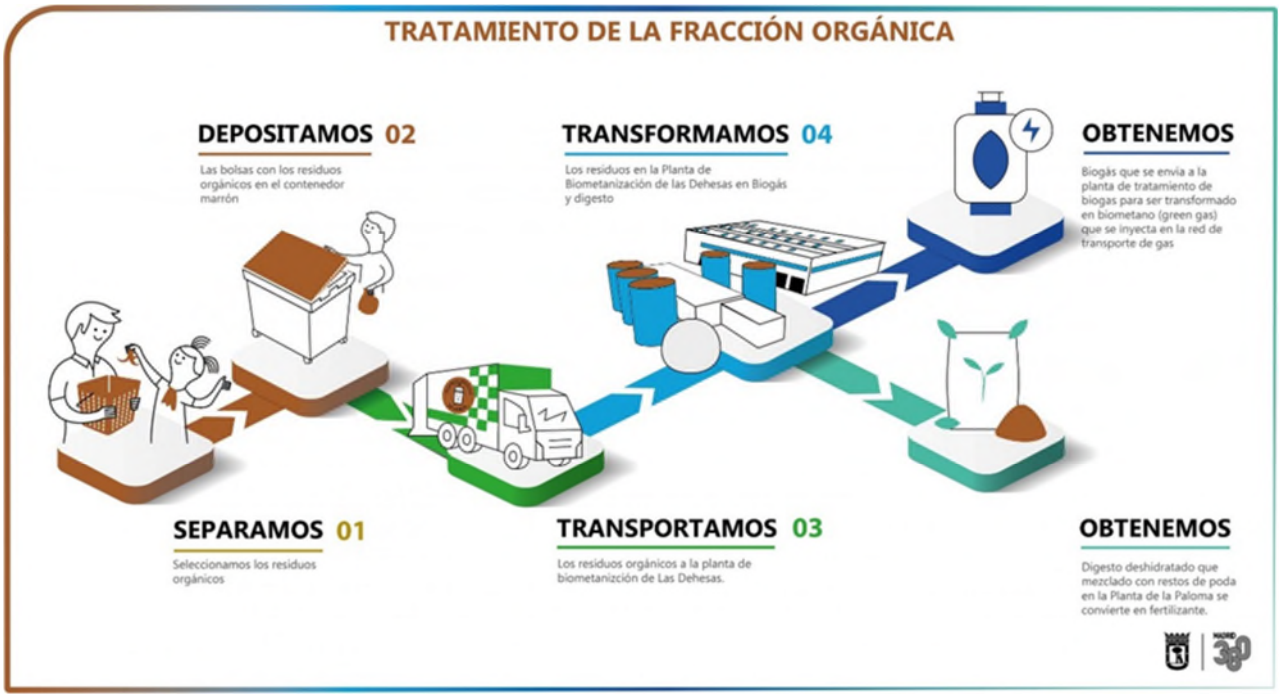
Replicabilidad

Se trata de un proyecto piloto previsto para un periodo de un año, a partir del cual se podrá estudiar la posibilidad de aumentar las dimensiones del mismo, tanto en el tiempo como en el número de vehículos abastecidos. Sería posible replicarlo en otros vehículos de flotas del Ayuntamiento de Madrid, como los camiones de recogida o los vehículos de GNC de la Policía Municipal.

Además, el proyecto también sería replicable utilizando la energía eléctrica generada en el Parque Tecnológico de Valdemingómez para movilidad de vehículos eléctricos (autobuses, vehículos municipales o bicicletas eléctricas).

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Difusión y documentación



Artículo-entrevista en la revista Gas Actual julio-septiembre 2022 nº 164 (páginas 6 y 39)

Gas Actual < Gas Actual | SEDIGAS - Asociación Española del Gas

Nota de prensa del Ayuntamiento en la inauguración del proyecto del uso de biometano en autobuses EMT:

Madrid utilizará el biometano de Valdemingómez para mover los autobuses de EMT – Ayuntamiento de Madrid.

Ponencia sobre el proyecto en el 15º congreso de Bioenergía de Valladolid (día 5 de octubre de 2022):

Congreso Internacional Bioenergía - CIB (congresobioenergia.org)

FRANCISCO REINA. Ayto. Madrid. Ampliación de la planta de tratamiento de biogás del Parque... [Es] - YouTube

Ponencia sobre el proyecto en las XXIX Jornadas de la Asociación Nacional de Empresas Públicas de Medio Ambiente (ANEPMA) (día 23 de noviembre de 2023) “Energía Renovable a partir de los Residuos Orgánicos. Experiencia: Aplicación Biometano de Valdemingómez a la movilidad de los autobuses de la EMT de Madrid”.

Programa – XXIX Jornadas Técnicas Anepma (jornadasanepma.com)

Aplicación del biometano generado con residuos en la movilidad de los autobuses de la EMT

Otras noticias del proyecto:

https://www.youtube.com/watch?v=_7_J8BBLYqA

https://www.forodeempresaspormadrid.es/actualidad/foro/los-autobuses-madrilenos-se-moveran-con-biometano/

Gasnam premia al Ayuntamiento de Madrid por incorporar el biometano de Valdemingómez a su flota de autobuses (eleconomista.es)

El proyecto "Fomento de la movilidad sostenible" gana el premio a la Innovación Neutral Transport – Espacio de encuentro público-privado para una ciudad más sostenible e innovadora (forodeempresaspormadrid.es).

Rehabilitación singular de un edificio de viviendas en el centro de Madrid

Código identificativo	CBP 2 / 2024
Categoría	Sostenibilidad / Eficiencia energética
Órgano responsable	Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S.A. Dirección General de Rehabilitación y Obra Nueva RehabilitacionyObraNueva@emvs.es

Rehabilitación singular de un edificio de viviendas en el centro de Madrid

Descripción

En el barrio de Lavapiés, en un edificio residencial ubicado en la calle Tres Peces 9, dentro de un entorno protegido de la Cerca y Arrabal de Felipe II, se ha llevado a cabo una rehabilitación sostenible innovadora que ha permitido incorporar mejoras sustanciales en materia de accesibilidad, aislamiento de la envolvente y en el ámbito de las instalaciones, resultando como beneficiarios los usuarios de las viviendas, que en la mayoría de los casos suelen ser personas con escasos recursos.

Esta buena práctica promueve la sostenibilidad y eficiencia energética, lo que genera una serie de compromisos en relación con la eficiencia energética encaminados al ahorro energético, sensibilizando a la ciudadanía.

En materia de accesibilidad se instaló un nuevo ascensor para sustituir al que había antes de la actuación, ya que además de que era de pequeñas dimensiones, tenía sus paradas en los descansillos de las escaleras, lo que obligaba a los vecinos del edificio a subir o bajar medio tramo. Para solventar este inconveniente, se instaló un nuevo ascensor con dimensiones de cabina accesible que hace sus paradas en las mesetas de acceso a las viviendas; además, en la planta baja, existían distintos desniveles que impedían llegar al ascensor por usuarios de silla de ruedas, que fueron eliminados quedando la planta baja a nivel de calle. El resultado de estas actuaciones ha supuesto una mejora indudable en la calidad de vida de los usuarios que han visto como el nuevo ascensor llega al nivel de su vivienda sin subir o bajar ni un solo escalón.

Las soluciones innovadoras de ahorro energético en el ámbito de las instalaciones han surgido del Proyecto Europeo I+D SUN HORIZON siendo las más importantes:

- La instalación de paneles solares duales, fotovoltaicos y térmicos que generan electricidad y precalientan un circuito hidráulico que sirve como foco frío en el intercambio con una bomba de calor geotérmica.
- La instalación de depósitos de inercia estratificados que almacenan el agua a distinta temperatura para que el sistema de control utilice la más adecuada.
- La instalación de intercambiadores de calor en la producción de agua caliente sanitaria en las viviendas que permite impulsar a temperaturas más bajas, y al quedar independizada el circuito de distribución y de consumo, se elimina el problema de la Legionela.

El sistema permite la comunicación mediante protocolos de sistema abierto no propietario, garantizando así la interoperabilidad entre sistemas y con el objetivo de obtener el máximo partido al conjunto de la actuación, se ha implantado un sistema de control y monitorización con una plataforma SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition), diseñada ad-hoc para este proyecto, con diferentes niveles de acceso para realizar la operación y mantenimiento de la instalación.

Implantación y desarrollo

El proyecto se inició en el año 2017 para dar respuesta a los problemas de conservación que tenía el edificio incorporando criterios de eficiencia energética y accesibilidad. En este proyecto ya se contemplaba la renovación de la envolvente muy por encima del cumplimiento normativo, y la solución global de accesibilidad en el edificio, para la que se incorporó como un elemento más de eficiencia energética y sostenibilidad, un ascensor que acumula energía en determinados desplazamientos para utilizarla posteriormente, con consumo eléctrico máximo es de 500 w, y la cualidad de ser autónomo al disponer de un kit solar con inversor y baterías.

Las obras comenzaron en junio del año 2019 y en paralelo, la empresa municipal de vivienda y suelo de Madrid (en adelante, EMVS Madrid), entró como socio a formar parte del Proyecto Europeo SUN HORIZON, aportando como demostrador el edificio de la calle Tres Peces, número 9. Por este motivo el proyecto de ejecución fue modificado para adaptarlo al citado proyecto europeo para lo cual se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Adaptar el hueco del antiguo ascensor a patinillo de instalaciones registrable.
- Reorganización de los cuartos de planta baja para albergar las instalaciones centralizadas de ACS y climatización.
- Reforzar el forjado de planta de cubierta para la ejecución de un cuarto de instalaciones y la implantación de los paneles solares.
- Proyectar las instalaciones de producción y distribución centralizada.
- Implantar las instalaciones de ACS, climatización y ventilación en el interior de las viviendas.
- Redactar un proyecto de control para la monitorización y seguimiento posterior de las instalaciones después de ejecutadas.

Las obras referidas a las instalaciones así como la conexión con los equipos y las viviendas se terminaron el 15 de noviembre de 2021.

Una vez puesta en marcha las instalaciones, se ha ido ajustando su funcionamiento para optimizar su rendimiento gracias sistema de gestión, control, y monitorización en tiempo real implementado mediante la plataforma SCADA.

El éxito del proyecto no habría sido posible sin la implementación de un sistema de gestión y control (Sistema BMS o Building Management System), con el objetivo de asegurar:

- El seguimiento en tiempo real del funcionamiento del sistema, asegurando una mejora continua en el rendimiento de los equipos y en general de la instalación.
- La detección rápida de posibles malfuncionamientos o averías.

- La optimización de las labores de mantenimiento.
- La recopilación de datos y análisis de históricos y tendencias para.
- La facturación de energía a los inquilinos.

Impacto.

Se ha mejorado sustancialmente el confort de los usuarios del edificio debido al aislamiento y a la hermeticidad que se ha conseguido en el interior de las viviendas, además los sistemas de climatización y ACS presentan una eficiencia máxima por lo que todo el conjunto ha sido una actuación de éxito.

Las viviendas del edificio están destinadas a alquiler social, y por tanto, las personas beneficiadas por esta actuación son los usuarios que han visto como la calidad en su bienestar ha mejorado y se ha puesto al mismo nivel o incluso a un nivel mayor que en los edificios de nueva construcción.

Todo lo anterior se traduce en un gran ahorro para los usuarios en la demanda de calefacción y refrigeración del edificio y por tanto una rebaja sustancial en la factura energética, y a nivel general se ha reducido el consumo de energía primaria no renovable y la emisiones globales de CO^2 en más de un 90%.

Por último, además de la gran mejora en el confort para los usuarios, se han cuantificado algunos ahorros con todas las medidas implementadas, así por ejemplo se ha conseguido rebajar la clasificación energética en el Certificado energético en edificios, de “E” a “A”, reduciendo un 93% el consumo de energía primaria no renovable, que pasa de 272,5 KWh/m^2 año a 16,4 KWh/m^2 año y un 93% las emisiones globales de CO^2, que pasa de 56,6 $kgCO^2/m^2$ año a 2,8 $kgCO^2/m^2$, transformándolo en un edificio de consumo de energía casi nulo.

Actores.

En la implementación de esta buena práctica han participado diferentes actores, así el promotor de la medida ha sido EMVS Madrid, la empresa adjudicataria de los contratos de ejecución de las obras y la Unión Europea a través de todos los socios del Proyecto Europeo, que han sido:

- DUAL SUN. Paneles solares duales.
- BDR. Bombas de calor.
- RATIOTHERM. Depósitos estratificados.
- SCHNEIDER. Contadores, automatización.
- VEOLIA. Soporte técnico.
- CARTIF. Soporte técnico.
- RINA CONSULTING. Coordinador del proyecto.

No ha habido participación ciudadana directa en este proceso. No obstante, la implementación de la medida ha tenido muy presente la actividad y los hábitos de los usuarios del edificio, y se ha primado que el diseño se complemente con la accesibilidad universal y la instalación de dispositivos táctiles, accesibles y de fácil manejo.

Replicabilidad.

Uno de los objetivos del Proyecto Europeo SUN HORIZON, es que la actuación pueda ser replicable en otros edificios, es decir, el proyecto nace con esa premisa y por lo tanto esta buena práctica es replicable en otro edificio de cualquier uso, residencial, terciario, etc..., en el que se renueve la envolvente si fuera necesario, y que disponga de espacio en cubierta para la instalación de paneles solares y otro espacio a modo de cuarto de instalaciones en una planta del edificio, es decir, que se podría implantar tanto dentro del propio ámbito del Ayuntamiento de Madrid, como por parte de otros Ayuntamientos o Administraciones públicas.

La medida es sostenible en el tiempo porque se ha comprobado su eficacia durante un año y las variaciones que pudieran existir en distintas ubicaciones serían mínimas ya que el éxito está en el concepto de la medida y no tanto en el uso del edificio.

Para la implantación de esta buena práctica son necesarios medios personales, materiales, económicos e informáticos, siendo los principales:

- Proyecto Técnico, de control y monitorización.
- Materiales para la renovación de la envolvente, equipamiento de instalaciones como bombas de calor, paneles solares duales, depósitos de ACS y climatización y resto de conducciones y elementos de conexión.
- Empresa contratista que lleve a cabo la implantación de la medida.
- Medios personales para seguimiento y mantenimiento, que optimicen la medida derivada de la monitorización para conseguir la mayor eficacia de la instalación.
- Plataforma de monitorización.

Difusión y documentación.

La medida implantada se ha difundido en el ámbito y foros de arquitectura y sostenibilidad como la Escuela Superior de Arquitectura de Madrid así como en el Colegio de Arquitectos de Madrid, y ha recibido los siguientes premios y menciones:

- 2.º Premio a la mejor actuación de Eficiencia Energética y Sostenibilidad otorgado por A3E, Asociación de Empresas de Eficiencia Energética y Sostenibilidad. Año 2021.
- 1.º Premio ASPRIMA año 2022 Proyecto inmobiliario más sostenible y difundido en su página web https://simaexpo.com/premios-asprima-sima-2022/
- 1.º Premio AVS año 2024 a la mejor actuación en el ámbito de la rehabilitación sostenible de edificios, difundido en su página web https://www.premiosdearquitectura.es/es/premios/44-premios-avs-2024/obras-presentadas/1309-proyecto-y-obra-de-rehabilitacion-y-mejora-de-instalaciones-en-la-calle-tres-peces-no9-madrid

8. Sostenibilidad

8.2. Mejora ambiental

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez	
Código identificativo	CBP 86/2023
Categoría	Sostenibilidad / Mejora ambiental
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez dgptmvaldemingomez@madrid.es

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez

Descripción

El Parque Tecnológico de Valdemingómez (en adelante, PTV) integra 8 grandes instalaciones de carácter industrial en las que se da tratamiento a 4.000 toneladas diarias de residuos generados en el municipio de Madrid. A las instalaciones del PTV acceden empresas para realizar trabajos de control, o para transportar residuos cuyo tratamiento en las instalaciones municipales ha sido autorizado previamente, con transportistas propios o subcontratados, cuyo personal y vehículos deben cumplir los requisitos que previamente ha establecido el Organismo Autónomo Madrid Salud en cumplimiento de la normativa de seguridad y salud laborales.

Para comprobar tales requisitos, por un lado, el Ayuntamiento deberá remitir a las empresas que van a entrar al PTV los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores y vehículos que accedan a las instalaciones. Por otro lado, las empresas que quieran acceder a cualquiera de las ocho instalaciones del PTV deberán enviar al Ayuntamiento, para su revisión y aprobación, la documentación exigida para el personal (por ejemplo, el documento TC2, el certificado de aptitud médica o la acreditación de la formación en prevención de riesgos laborales) y para los vehículos y otra maquinaria (seguro, permiso de circulación o ITV en vigor). Esta documentación, que puede superar la cifra de 9.000 documentos, tiene fecha de caducidad y debe estar actualizada en todo momento, lo cual requiere un control exhaustivo y pormenorizado antes de permitir cualquier acceso al PTV. Por último, el Ayuntamiento debe remitir a las empresas concesionarias explotadoras de las instalaciones una autorización de acceso firmada por la Dirección General del PTV.

Para gestionar todas estas tareas, se ha implementado una nueva plataforma para automatizar actividades empresariales en el PTV, que consiste en disponer de un sistema ágil de gestión que garantice la incorporación y supervisión de todos los aspectos relevantes sobre seguridad y salud para llevar a cabo la ejecución correcta de la coordinación de actividades y su trazabilidad en el PTV. Esta buena práctica promueve la reducción del impacto ambiental en las actividades desarrolladas por el Ayuntamiento de Madrid.

La plataforma aplica un código de colores que permite saber inmediatamente qué personas o vehículos tienen la documentación validada (verde), incompleta (roja) o caducada (naranja). En caso de que no esté validada la documentación de un trabajador o vehículo el sistema puede aplicar una regla para no autorizar el acceso de ese trabajador o vehículo a las instalaciones del PTV.

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez

Implantación y desarrollo

Hasta finales del año 2021 todo el intercambio de documentación de trabajadores y vehículos se realizaba a través de correos electrónicos. La revisión, archivo y seguimiento diario de los documentos demandaba tal cantidad de recursos humanos, que surgió la necesidad de disponer de un sistema ágil de gestión que garantizase la incorporación y supervisión de todos los aspectos relevantes sobre seguridad y salud para llevar a cabo la ejecución correcta de la coordinación de actividades, así como su trazabilidad.

Para ello, la Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez contrató los servicios de una empresa que cuenta con una plataforma de gestión de coordinación de actividades (en adelante, plataforma CAE) en entorno web totalmente online, 100% disponible a través de internet todos los días del año.

Las empresas acceden a la plataforma mediante una clave de acceso y suben toda la documentación que se exige de su personal, sus vehículos y de las empresas subcontratadas. También suben la fecha de caducidad de la documentación y el sistema alerta automáticamente a la empresa de la próxima caducidad de la misma.

La implantación de esta buena práctica se realizó en octubre del año 2021, tras un periodo de un mes para la adaptación o configuración de la plataforma a las circunstancias y características específicas del PTV.

Se requirió un periodo inicial para que la plataforma se configurase y adaptase a las necesidades que el Organismo Autónomo Madrid Salud exige a cada centro de trabajo en función de la evaluación de riesgos laborales realizada.

Actualmente hay cerca de 50 empresas que acceden por su cuenta a la plataforma CAE y más de 1000 documentos que las propias empresas actualizan cuando la propia plataforma avisa de su próxima caducidad, liberando así al personal del Ayuntamiento de estas tareas de revisión documental.

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez

Impacto

La implantación de la plataforma CAE ha tenido un impacto muy positivo en la gestión y seguimiento de la documentación. Supone la aplicación de una metodología automatizada que asegura la aplicación correcta de los principios de acción preventiva y de control de las interacciones de todas las actividades que impliquen riesgos o constituyan actividades incompatibles, así como la debida coordinación entre las empresas concurrentes. Además, la agilidad y automatización en el intercambio de documentación supone un ahorro en recursos y tiempo, y da garantía de que la documentación necesaria para acceder y dar cumplimiento a la normativa está vigente y actualizada en tiempo real.

En definitiva, la plataforma ha permitido:

- El tratamiento de toda la documentación de manera digital, de forma que se permite el acceso y organización de la misma garantizando su veracidad.

- La revisión y validación de la documentación incorporada por las contratas o empresas autorizadas.

- La actualización y repaso de la documentación almacenada, de forma que se evitan duplicidades y caducidades sobrevenidas.

- La catalogación de las contratas, trabajadores, subcontratas, vehículos y maquinaria, en función del estado de tramitación de las autorizaciones.

- La adopción de las medidas de seguridad necesarias para evitar la destrucción, pérdida o alteración de información, consecuencia de cualquier funcionamiento normal o anormal de la plataforma informática.

- La adopción de medidas necesarias de conformidad con la legislación vigente en relación con la protección de los datos almacenados en la plataforma.

Respecto a la evaluación, la experiencia es positiva. Se ha mejorado en la organización de toda la documentación, la agilidad para su tratamiento, la facilidad para las empresas a las que se da servicio, la trazabilidad y fiabilidad. Gracias a esta automatización del control documental, la posibilidad de que una empresa con la documentación caducada pueda acceder a las instalaciones es mucho menor.

Finalmente, se ha reducido el número de trabajadores dedicados a la tramitación de la documentación y la gestión de las comunicaciones con las empresas. Esta tarea requiere en la actualidad únicamente la atención puntual de una persona, durante 2 o 3 horas al día.

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez

Actores

En la aplicación de la buena práctica han participado:

- La Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez.

- La empresa adjudicataria.

- Las empresas que han accedido a la plataforma para subir toda la documentación que requiere la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.

- El Organismo Autónomo Madrid Salud.

Replicabilidad

Esta práctica es totalmente replicable en otros centros del Ayuntamiento de Madrid en los que haya un acceso de otras empresas, que implique la generación de gran cantidad de documentación relacionada con la coordinación de actividades empresariales, que sea difícil de gestionar manualmente.

En cuanto a los medios económicos, se requiere realizar un contrato cuya cuantía dependerá de la cantidad de empresas que van a acceder a las instalaciones y, por tanto, de la cantidad de documentación a gestionar por la plataforma informática.

En cuanto a los medios humanos, la plataforma reduce mucho los recursos humanos requeridos, si bien además del personal para gestionar económicamente el contrato, siempre será necesario dedicar a una persona en tiempo parcial (2 o 3 horas diarias) para revisar que la documentación que han subido las empresas a la plataforma sea la adecuada.

Dado que los contratos tienen una limitación temporal (3 años más prórrogas), es importante que la documentación pueda migrarse a otra plataforma al finalizar el contrato inicial, por lo que este aspecto debe recogerse en los pliegos.

Plataforma para automatizar actividades empresariales en el Parque Tecnológico de Valdemingómez

Difusión y documentación

Contrato suscrito:

https://contrataciondelestado.es/wps/wcm/connect/a1eb8fbb-2efc-4c8f-9fb9-eda6768c0bc2/DOC_CD2022-040313.pdf?MOD=AJPERES

Papeleras Inteligentes en la vía pública	
Código identificativo	CBP 89/2023
Categoría	Sostenibilidad / Mejora Ambiental
Órgano responsable	Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos dglimpiezayresiduos@madrid.es

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Descripción

La implantación, en septiembre del año 2020, de 1.300 papeleras compactadoras solares (papeleras inteligentes) en la ciudad de Madrid fue un paso más en el compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la sostenibilidad ambiental.

Las papeleras inteligentes son contenedores compactadores de residuos que se alimentan de energía solar utilizando un sistema de prensado que quintuplica su capacidad de almacenamiento, contando con unos sensores en su interior que informan en todo momento de su situación de llenado y, en definitiva, incorporando una tecnología de última generación con el objetivo de ahorrar costes, tiempo y trabajo.

Cuando los residuos dentro de la papelera alcanzan el nivel de los sensores de llenado, un compactador interno accionado por un módulo solar en la parte superior del contenedor compacta los desechos, evitando desplazamientos innecesarios de vehículos de limpieza para su vaciado.

Permiten reducir emisiones de CO2, evitar desbordamientos de basura, el acceso de roedores o animales a su interior, la eliminación de olores y la reducción de bolsas de plástico.

Esta buena práctica promueve, por un lado, un uso responsable de la energía al alimentarse por energía solar y, por otro, un uso de tecnologías más eficientes, al disminuir el impacto ambiental en tanto que se reduce la frecuencia de las recogidas notablemente.

La buena práctica se enmarca en las medidas incluidas en la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360, contribuyendo al desarrollo de una ciudad más sostenible medioambientalmente.

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Implantación y desarrollo

La implantación de estas papeleras se llevó a cabo en el marco del contrato de servicios para el suministro, instalación, mantenimiento y conservación de las papeleras de la ciudad de Madrid, aprobado por la Junta de Gobierno el 26 de diciembre de 2019.

Como antecedente, se realizó una prueba piloto de instalación de papeleras compactadoras solares mediante convocatoria pública publicada en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid" de 19 de noviembre de 2018 (núm. 8.280 págs. 20-28). Las bases de la convocatoria incluyeron como anexo I un convenio-tipo de colaboración entre el Ayuntamiento y la entidad seleccionada para el desarrollo de la prueba piloto. Esta prueba piloto fue realizada en el periodo que va de septiembre 2017 a junio 2018 y consistió en la instalación de 100 papeleras compactadoras en una zona determinada de la ciudad, siendo su resultado satisfactorio y comprobándose la utilización y eficacia de esta instalación.

El contrato aprobado en el año 2019 contemplaba la sustitución de 1.300 papeleras convencionales por el mismo número de papeleras compactadoras solares, iniciándose esta sustitución dos meses después de la fecha de inicio del contrato, que resultó ser el 1 de junio de 2020. Los emplazamientos fueron indicados por los servicios técnicos municipales, en base a la experiencia que identificaba los puntos de máxima afluencia de personas y con mayor intensidad de uso de papeleras.

Se finalizó la implantación en diciembre del año 2020, estando desde entonces plenamente operativas.

Periódicamente se realizan análisis de utilización de estas papeleras, tiempos de llenado, caracterización de los residuos depositados y se realizan los cambios precisos y las medidas necesarias para optimizar el uso de las papeleras instaladas.

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Impacto

Estos dispositivos compactadores funcionan con energía solar y evitan el desbordamiento de los residuos a la vez que reducen la frecuencia de vaciado. En consecuencia, disminuyen los costes, así como la emisión de gases de efecto invernadero.

Su implantación supone un paso más en la gestión inteligente de los residuos, ya que alguna de estas papeleras permite la recogida selectiva de envases, al existir papeleras de envases y papeleras de resto, distribuidas según necesidades. Por otro lado, fomentan la cultura del reciclaje y la adquisición de hábitos medioambientalmente sostenibles en la ciudadanía de Madrid.

En consecuencia, suponen un beneficio directo tanto para la ciudadanía de Madrid como para la sostenibilidad de la ciudad en general, avanzando en el objetivo de conseguir un modelo de economía circular basado en la reutilización y el reciclaje.

La capacidad de las 1.300 papeleras compactadoras solares es de 125 litros, frente a las capacidades del resto de papeleras ubicadas en la ciudad de Madrid: de 50 litros la mayoría de ellas (el 90% del resto de papeleras instaladas), y en mucha menor proporción 40 litros (un 3%), 80 litros (un 4%) y 120 litros (un 3%).

La tecnología de compactación que incorporan permite alcanzar una relación de compactación de hasta 5 a 1, esto supone mayor rendimiento en los servicios de vaciado de papeleras (2,4 veces menos vaciados) y una mayor disponibilidad de papeleras vacías para el ciudadano. Esto hace disminuir los servicios de vaciado de papeleras y, como consecuencia, los vehículos y personal utilizado, disminuyendo la huella de carbono y el tráfico rodado en la ciudad.

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Actores

En la implementación de esta buena práctica ha participado la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos y la empresa adjudicataria del contrato de papeleras.

Se ha contado con la colaboración del distribuidor autorizado del sistema Bigbelly en Europa y amplio conocedor de las características y potencialidades de este sistema de recogida de residuos. El modelo de papelera instalado es la Bigbelly HC5.

No ha habido participación ciudadana directa en este proceso. No obstante, la implementación de este sistema e instalación de estas papeleras ha tenido muy presente la actividad ciudadana así como los hábitos de los vecinos y visitantes de Madrid. Se ha primado la accesibilidad universal y el diseño para todos, siendo estas de fácil maniobrabilidad, con dispositivos táctiles y accesibles.

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Replicabilidad

Esta buena práctica es replicable, tanto dentro del propio ámbito del Ayuntamiento de Madrid (modificando las ubicaciones o la disposición de las papeleras según los estudios y seguimientos realizados es posible instalar papeleras únicas, conjuntos de dos papeleras de la misma o distinta fracción o combinación de tres papeleras), como por parte de otros Ayuntamientos.

Esta instalación es, asimismo, sostenible en el tiempo puesto que, una vez comprobada su utilidad y eficacia, se mantendrá e incrementará en los sucesivos contratos de papeleras que se liciten por el Ayuntamiento de Madrid.

Papeleras Inteligentes en la vía pública

Difusión y documentación

Notas de prensa en la Página Web Municipal:

El Ayuntamiento comienza el despliegue de 1.300 papeleras inteligentes por los 21 distritos - Ayuntamiento de Madrid

Madrid instalará 1.300 papeleras inteligentes y los primeros vehículos cero para su limpieza - Ayuntamiento de Madrid

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual	
Código identificativo	CBP 90/2023
Categoría	Sostenibilidad / Mejora ambiental
Órgano responsable	Coordinación General de la Alcaldía Dirección General de Relaciones Institucionales y Proyectos Estratégicos partenariado@madrid.es

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual

Descripción

Madrid se está consolidando en los últimos años como gran centro de producción audiovisual en Europa, es un excelente escenario de rodajes y el territorio más elegido en España por plataformas y productoras para rodar sus historias. Durante el año 2021 se rodaron en la región un total de 88 largometrajes, 119 cortometrajes y 68 series de ficción, 410 anuncios publicitarios y más de 250 proyectos televisivos, videoclips y otros formatos audiovisuales.

La buena práctica consiste en incluir criterios de sostenibilidad para valorar los proyectos que se presentan a la convocatoria de subvenciones en concurrencia competitiva dirigidas al sector audiovisual. Estas subvenciones pretenden impulsar la actividad económica, la creación de empleo y la inversión en la ciudad, introduciendo unos criterios de sostenibilidad que serán valorables y que tienen como objeto el respeto al medio ambiente.

El impacto negativo que tienen las diferentes actividades económicas en el medio ambiente es el elemento central para crear estrategias y alternativas que permitan contribuir de forma significativa a la mitigación del cambio climático. Por esta razón, son imprescindibles las prácticas para la realización de productos audiovisuales con un nivel de sostenibilidad mínimo y medible.

Esta buena práctica promueve la mejora ambiental mediante la promoción de la conciencia ambiental en las producciones, donde se contemple un consumo moderado de energía y agua, se haga una correcta disposición de los residuos, se reduzca el transporte y se preserve el entorno.

La introducción en las bases de la convocatoria de subvenciones de criterios de sostenibilidad como criterios de valoración puntuables en los proyectos audiovisuales que compiten para la obtención de la subvención, una vez superado el umbral mínimo de calidad técnica establecido en las bases reguladoras, es un plus que puede modular la actividad de los particulares en aras de la mejora ambiental y la sostenibilidad.

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual

Implantación y desarrollo

La buena práctica se ha implantado en las bases de la convocatoria de las subvenciones dirigidas al sector audiovisual, dentro de los criterios de valoración. Se inició en la convocatoria del año 2021 y continua en la convocatoria del año 2022.

Su desarrollo se produce a lo largo de todo el proceso de ejecución de proyecto subvencionado en fase de producción, o en fase de promoción y distribución. Se valora específicamente el desarrollo de un plan de sostenibilidad, así como la contratación de un eco-manager responsable del desarrollo e implantación de las medidas.

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual

Impacto

La sostenibilidad como criterio de valoración en las convocatorias de subvenciones dirigidas al sector audiovisual, constituye una buena práctica que ha sido bien recibida por el sector y que ha generado propuestas interesantes.

Además, puede incluirse entre los beneficiarios de la medida a la sociedad en su conjunto, por el beneficio que el cuidado y atención a la sostenibilidad reporta globalmente, y, en particular, por los beneficios para la economía circular y de proximidad.

En este sentido, en la convocatoria del año 2021, los proyectos que presentaron medidas de sostenibilidad ascendieron a 44 de un total de 76, es decir 57,9% de los proyectos presentados.

En la convocatoria del año 2022, el número de proyectos que han presentado medidas de sostenibilidad asciende a 49 de un total de 144, es decir, un 34%. Esta convocatoria fue más exigente que la del año 2021, para conseguir una mayor efectividad del compromiso con la producción sostenible, lo que probablemente haya influido en la disminución del porcentaje, y al mismo tiempo ha puesto de manifiesto la necesidad de insistir en esta buena práctica, de forma que se llegue a conseguir su integración automática en la ejecución de los proyectos.

Actores

Los actores involucrados en la buena práctica son los beneficiarios de la subvención y la Oficina de Partenariado y Marca Madrid del Ayuntamiento de Madrid.

Los beneficiarios de la subvención, es decir, las productoras o distribuidoras que, de forma directa, a través de trabajadores cualificados de su plantilla, o a través de contrataciones externas, desarrollan y ejecutan el plan de sostenibilidad durante el desarrollo del proyecto.

La Oficina de Partenariado y Marca Madrid efectúa una doble evaluación del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad. En primer lugar, en la fase previa de valoración del proyecto y, posteriormente, en la fase justificativa de la subvención, una vez ejecutado el proyecto, con el examen de la documentación acreditativa pertinente.

Replicabilidad

La buena práctica puede ser replicada no solo en las sucesivas convocatorias dirigidas al sector audiovisual, sino en todas aquellas líneas de subvención cuyo objeto y desarrollo puedan incidir directa o indirectamente en el ecosistema medioambiental y su necesaria protección.

Para ello, será necesario seguir contando y ampliar, en la medida de lo posible, la dotación de medios personales y técnicos para su valoración y comprobación.

Es necesario para que la práctica sea eficaz y sostenible en el tiempo, hacer pedagogía de la medida en el sector y facilitar lo más posible la documentación a presentar, tanto en la fase previa como en la fase de justificación documental, dado que la complejidad burocrática puede resultar una amenaza que condicione la eficacia y sostenibilidad de la medida.

Criterios de sostenibilidad en la convocatoria de subvenciones dirigidas al sector audiovisual

Difusión y documentación

La buena práctica se recoge en la convocatoria de las bases dirigidas al sector audiovisual que se publican en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid", en la Página Web Municipal "Madrid.es" y en Madrid.es economía.

BOAM nº 9123/1177 (22/04/2022) - Decreto de 28 de marzo de 2022 del Delegado del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo por el que se aprueba la convocatoria pública de subvenciones dirigidas al sector audiovisual. - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Asimismo, se publicita en redes sociales, en foros y a entidades del sector audiovisual (festivales, Academia de Cine, La ventana del Cine Madrileño, Madrid Film Office).

MadridEsEconomía - Ayudas y subvenciones