



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID



CUARTO PLAN DE GOBIERNO ABIERTO
DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
(2024-2027)

OCTUBRE 2024



Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1.MARCO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ABIERTO.....	4
■ Eje 1 Transparencia y datos abiertos.....	5
■ Eje 2 Participación y espacio cívico	8
■ Eje 3 Integridad	14
■ Eje 4. Calidad y evaluación.....	18
■ Línea de actuación transversal: Escuela de Gobierno Abierto	23
2. ANTECEDENTES: EL TERCER PLAN DE GOBIERNO ABIERTO	25
3. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN.....	30
■ Hoja de ruta y constitución del Grupo motor.....	32
■ Consulta Pública previa	34
■ Debate y cocreación del borrador de Plan.....	39
■ Consulta pública sobre el borrador de compromisos	44
■ Análisis de las propuestas y redacción del plan.....	50
■ Aprobación del Plan.....	54
4. COMPROMISOS ASUMIDOS.....	55
5. SEGUIMIENTO Y GOBERNANZA DEL PLAN.....	58
ANEXO: FICHAS DE LOS COMPROMISOS.....	60



RESUMEN EJECUTIVO

El Ayuntamiento de Madrid forma parte del programa de gobierno subnacionales de la Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership) y, en ese marco, ha desarrollado tres planes con actuaciones dirigidas a fortalecer la transparencia, la participación, la rendición de cuentas, la colaboración y la integridad.

El cuarto plan de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid incluye una muestra de actuaciones a medio plazo (2024- 2027), que forman parte de una estrategia más amplia y pretenden ser un reflejo de nuevas iniciativas y buenas prácticas con el fin de avanzar y fortalecer los valores propios de todo buen gobierno.

Los cinco compromisos incluidos en el plan son:

1. **Comunicación clara.** El derecho a entender es fundamental para la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus derechos.
2. **POV MADRID Espacio juvenil de participación digital**, una plataforma atractiva, dinámica e interactiva, que cuente con acompañamiento especializado
3. **THIVIC, laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid**, para la búsqueda de soluciones a problemas públicos.
4. **Prevenir la soledad no deseada en la población juvenil**, desarrollando estrategias para la detección y atención temprana a adolescentes y jóvenes en dicha situación, ampliando espacios de encuentro, la conexión saludable y la generación de vínculos.
5. **Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal.** Para conocer la evolución de las principales necesidades percibidas y adecuar la acción municipal

El diseño del cuarto Plan de Gobierno Abierto ha respondido a los siguientes criterios:

- El proceso de elaboración ha contado con una **amplia participación ciudadana**. Se ha constituido un grupo motor de gobierno abierto que ha permitido fijar posiciones en cada fase. Se ha debatido en el seno de órganos municipales de participación, y se han realizado dos consultas a través de Decide Madrid.
- También se ha buscado la **máxima transparencia**, en la web de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid, de forma que la ciudadanía pudiese conocer en todo momento el plan de trabajo y los resultados de las distintas fases.
- Se ha procurado la máxima **accesibilidad y claridad** en el proceso, tanto en los documentos publicados como en la información proporcionada a los participantes, ofreciendo los apoyos necesarios para garantizar la participación plena y efectiva a todas las personas. Finalmente, el plan buscará alcanzar el máximo de **calidad**, a través de actividades de evaluación y seguimiento, que medirán la eficiencia de la gestión y la satisfacción de la ciudadanía.



1. MARCO ESTRATÉGICO DE GOBIERNO ABIERTO

El Ayuntamiento de Madrid tiene un **firme compromiso** con el Gobierno Abierto que cuenta, además, con unos cimientos muy sólidos.

Sus **principios** se encuentran fuertemente **arraigados** en la cultura administrativa y muy apuntalados gracias a la existencia de unas estructuras robustas, una normativa que dota de seguridad y garantías al sistema y la puesta a disposición creciente de recursos humanos, técnicos y económicos. Gracias a ello, la transparencia, la participación, la rendición de cuentas, la colaboración y la integridad se despliegan con fuerza y sitúan al Ayuntamiento de Madrid en una posición de liderazgo.

Esta condición de **ciudad pionera** se asume, también con gran responsabilidad. Madrid es consciente de la importancia de asegurar que se cumplen siempre los compromisos asumidos, de alcanzar estándares de excelencia y de trabajar día a día por seguir mejorando. También se colabora de forma permanente con el resto de los municipios del mundo compartiendo aprendizajes y extendiendo los valores y la cultura de gobierno abierto.

Madrid se incorporó a la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) en 2016 siendo una de las quince organizaciones pioneras del "Programa piloto de gobierno subnacional". Hasta ahora ha diseñado y ejecutado tres planes de acción. **Los planes de gobierno abierto** que el Ayuntamiento aprueba en el marco de la OGP incluyen una muestra de iniciativas y acciones a medio plazo que se insertan en un **marco estratégico más amplio** y una hoja de ruta para fortalecer de forma continua los valores propios de todo buen gobierno.

A continuación, se define ese Marco estratégico del Gobierno Abierto en la Ciudad de Madrid que se vertebra en torno a **4 ejes estratégicos** y **una línea de actuación transversal** como actuación clave para alcanzar los restos planteados:

- Eje 1 Transparencia y datos abiertos
- Eje 2 Participación y espacio cívico
- Eje 3 Integridad
- Eje 4 Calidad y evaluación

Línea de actuación transversal

- Escuela de Gobierno Abierto

Todos estos ejes se relacionan, además, con los objetivos de la Estrategia global de la OGP.



■ Eje 1 Transparencia y datos abiertos

El objetivo es reforzar la transparencia y la rendición de cuentas de la administración madrileña. Se pretende mantener al Ayuntamiento de Madrid como referente de administración receptiva, transparente e innovadora que tiene como meta la prestación de unos servicios de calidad que la ciudadanía conoce y en los que exige el cumplimiento de las obligaciones adquiridas.

Incluye las siguientes líneas de actuación:

1-Fortalecer la transparencia del Ayuntamiento de Madrid mediante el impulso del Portal de Transparencia y la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública.

Madrid apuesta por la transparencia entendida como el proceso de dar a conocer tanto la información pública que posee la administración, como la gestión y las decisiones que adopta en el ejercicio de sus competencias. Se materializa a través de la **publicidad activa** y del **derecho de acceso a la información pública**.

Estas obligaciones se recogen en el nuevo **Catálogo de Información Pública** (CIP), revisado en mayo de 2024 y que incluye 269 ítems con sus correspondientes órganos responsables de la información y la periodicidad de su actualización.

El **Portal de Transparencia** se ha consolidado como un referente para el derecho de la ciudadanía a conocer sobre la gestión municipal. En el año 2023 recibió más de un millón de visitas. El éxito del portal, en términos del interés ciudadano y el creciente número de accesos, se sustenta en los esfuerzos realizados para conseguir una información más comprensible y accesible.

Los esfuerzos para la mejora continua del portal no pasan solo por ampliar sus contenidos. Es fundamental cuidar el modo en que la información se presenta. El elevado volumen de información publicada exige esforzarse para que sea verdaderamente comprensible, visual y accesible para la ciudadanía.

Esta línea de trabajo formó parte del Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid, que incluyó el compromiso de mejorar el Portal de Transparencia e incrementar las visualizaciones.

El Ayuntamiento de Madrid somete sus actuaciones en materia de transparencia a evaluaciones externas, como la del **sello Infoparticipa**,¹. Madrid ha revalidado por sexto

¹ <https://www.infoparticipa.com>



año consecutivo la obtención de este sello, obteniendo cada año el 100% de cumplimiento.

Por otro lado, se está trabajando para mejorar el servicio de **acceso a la información pública**. Se ha revisado y renovado el formulario para mejorar y simplificar el procedimiento de solicitud. Se ha utilizado, para ello, la **Guía de Comunicación Clara**.² Se estiman más del 70% de las solicitudes recibidas. De las no estimadas, dos terceras partes son competencia de otras administraciones.

Para reforzar el compromiso municipal con la transparencia y la calidad, se está desarrollando una nueva **carta de servicios** en el procedimiento de acceso a la información pública. Y, en paralelo, se está avanzando en fases incipientes en un nuevo **proyecto de IA** para automatizar la recepción de solicitudes de acceso a información pública, lo que aportaría agilidad en la gestión y ahorraría recursos en la asignación y tramitación.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Lograr que el Gobierno Abierto sea fundamental en todos los niveles y poderes de gobierno.** El cumplimiento con las obligaciones de publicidad activa y la gestión de las solicitudes de acceso a información pública suponen la expansión por toda la organización municipal del principio de transparencia y rendición de cuentas.
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.** El crecimiento continuado tanto en los accesos en el Portal de Transparencia como de las solicitudes de acceso a información pública suponen la constatación de la expansión de la demanda ciudadana por la transparencia.
- **Ser un centro de casos innovadores, evidencias e historias de gobierno abierto.** El uso de la IA en la gestión de las solicitudes de acceso a información pública es un proyecto que puede favorecer de manera relevante ese servicio a la ciudadanía.

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

2-Implantar una nueva plataforma del Portal de Datos Abiertos para que la información sea más visual, accesible y reutilizable. Mejorar la calidad de los conjuntos de datos publicados y fomentar el valor añadido de los datos abiertos, incrementando las visualizaciones.

La importancia de los datos abiertos va mucho más allá de su valioso aporte en términos de transparencia. Son un pilar fundamental para la innovación y sustentan el progreso en múltiples actividades y sectores económicos. Su importancia radica en su capacidad para democratizar el acceso a la información, permitiendo que ciudadanos, empresas y

2

<https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/ComunicacionClara/Documentos/GuiaPracticaCCLara.pdf>



gobiernos aprovechen su potencial transformador. Al liberar datos de manera accesible y comprensible, se fomenta la colaboración, se impulsan soluciones creativas y se promueve la rendición de cuentas.

El Ayuntamiento de Madrid ha asumido el compromiso de que su **Portal de Datos Abiertos** incluya información más visual, más accesible y más fácilmente reutilizable. Se pretende impulsar la reutilización de la información municipal, tal y como marca la directiva comunitaria. Se busca contar con una plataforma robusta, sostenible y escalable que facilite el crecimiento del servicio de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid. En este proceso se va a contar con la colaboración de los reutilizadores profesionales, las asociaciones, las universidades y la ciudadanía.

El elevado volumen de información publicada ha requerido cuidar la forma de publicarla para que resulte más comprensible, visual y accesible para la ciudadanía. Este objetivo se consigue a través de **visualizaciones y cuadros de mando**, incidiendo en especial en aquellas materias especialmente relevantes para la rendición de cuentas como son la contratación, subvenciones o presupuestos.

Actualmente, el Portal de Datos Abiertos cuenta con alrededor de **600 conjuntos de datos** y más de 8.000 ficheros descargables.

Los datos abiertos, más allá de su valor económico o de su importancia para la gestión municipal, aportan valor al servicio público al que se refieren. Por ello, se asume el compromiso de publicarlos y visualizarlos en formatos comprensibles para la ciudadanía, añadiéndoles así **valor social**. Es el caso de conjuntos de datos como fuentes de agua potable, aparcamientos, indicadores de datos ubicados territorialmente, accidentes de tráfico o datos meteorológicos, entre otros muchos.

El Ayuntamiento de Madrid asume también el compromiso de **impulsar la reutilización** de la información pública de la que dispone. Para ello trabaja en garantizar la **calidad de los datos publicados**, mediante el análisis, perfilado y depuración regular de los conjuntos de datos. También son importantes las tareas de automatización y ampliación del catálogo del Portal.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Lograr que el Gobierno Abierto sea fundamental en todos los niveles y poderes de gobierno.** Los trabajos de las diferentes áreas y departamentos municipales para preparar los conjuntos de datos previos a su publicación en el Portal ayudan a difundir por toda la organización los principios y obligaciones asociados a la transparencia y la rendición de cuentas.
- **Construir una comunidad cada vez más amplia comprometida e interconectada de personas reformadoras y líderes de gobierno abierto.** Las conexiones e interacción dentro



de la comunidad de reutilizadores de los conjuntos de datos del Portal y de estos con la propia administración suponen una prometedora simiente de un futuro en el que las conexiones a través de la información entre la administración y la sociedad civil sea mucho más fluida y fructífera para ambas partes.

- ***Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.*** El sostenido crecimiento tanto de las descargas y reutilizaciones, por un lado, como de la comunidad de reutilizadores de los datos del Portal, por otro, revelan que se expande la demanda de transparencia por parte de la ciudadanía.
- ***Ser un centro de casos innovadores, evidencias e historias de gobierno abierto.*** Las visualizaciones y cuadros de mando ofrecidos en el Portal de Datos Abiertos para acercar y hacer más visible y clara la información son una apuesta innovadora que ha mostrado su utilidad.

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

■ Eje 2 Participación y espacio cívico

El objetivo es impulsar la participación desde una perspectiva tanto individual como colectiva, reforzando los distintos instrumentos y espacios de participación y de colaboración de los madrileños en los asuntos de la ciudad y asegurando procesos de participación adaptados a la diversidad y pluralidad de la ciudadanía.

Incluye las siguientes líneas de actuación:

1-Mejorar de forma continua los procesos de participación a través de la plataforma Decide Madrid.

Decide Madrid se erige como plataforma de participación ciudadana de referencia. Cuenta con más de 500.000 usuarios registrados, 5.000 debates, 30.000 propuestas y 230.000 comentarios. Es una herramienta clave para facilitar y fomentar la participación directa e individual de la ciudadanía en los asuntos de la ciudad.

La estrategia de Gobierno Abierto se fundamenta en la mejora continua de la **usabilidad y accesibilidad** de la plataforma, con procesos sencillos, comprensibles y con un lenguaje claro y consultas públicas que versen sobre **asuntos cercanos** a los vecinos.

Se apuesta también por la **innovación**, no solo para lograr que la participación sea más atractiva sino también para asegurar la **rendición de cuentas** dando **respuesta** a la ciudadanía.

Se persigue la mejora continua de la plataforma con actuaciones de acción positiva para ofrecer una página **usable y amigable** sin menoscabar la **seguridad jurídica y neutralidad** conseguida hasta la fecha, facilitando la navegación, mejorando la explotación de la



información disponible en la plataforma. A su vez, se seguirá impulsando el **uso de tecnologías**, como, GIS 3D interactivo y Big Data.

La estrategia incluye la plena implantación del nuevo sistema de seguimiento (a través de **Machine learning**) de las propuestas y debates más apoyados, de forma que la ciudadanía obtenga respuesta y conozca las actividades que se realizan. También la extensión del **Chat bot, Clara** a toda la web, permitiendo atender de forma rápida a la ciudadanía, transmitiendo cercanía, confianza y mayor accesibilidad gracias al reconocimiento de voz, siempre bajo la supervisión de agentes que permita humanizar la atención y dar respuesta a consultas complejas.

También se continuará ejecutando proyectos ganadores de convocatorias anteriores de **presupuestos participativos** evitando así la frustración ciudadana y se lanzarán nuevas ediciones, en un marco ordenado, realista, transparente y con garantías. En 2024 se ha convocado ya la sexta edición de presupuestos con más de 2700 proyectos presentados por la ciudadanía, y el Ayuntamiento destinará 50 millones de euros del presupuesto municipal a la ejecución de los proyectos ciudadanos más apoyados y votados.

Con carácter general, se impulsarán actuaciones para la reducción de la **brecha digital y social** y que acerquen los canales de participación a los sectores más alejados, mediante programas de participación orientados a personas mayores, población infantil y juvenil, mujeres y otros colectivos vulnerables.

Como compromiso específico de esta línea de acción, se ha incluido, en el IV plan de gobierno abierto, un proyecto para el desarrollo de un **nuevo espacio de participación Juvenil**. El objetivo es implementar y poner en marcha un espacio web específico en Decide Madrid para garantizar el derecho de la participación digital de adolescentes (14-18 años).

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

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

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



2-Fomentar la participación ciudadana a través de los órganos de participación del Ayuntamiento.

El ayuntamiento cuenta con órganos de participación en sus distintos niveles territoriales y también en distintos sectores y ámbitos de actuación municipal. La estrategia se basa en el impulso, coordinación y apoyo de todos ellos.

El **Consejo social de la Ciudad** es un órgano consultivo cuya misión es orientar la planificación estratégica gracias a la participación de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y vecinales más representativas. Se impulsará el trabajo de sus comisiones técnicas a modo de think tanks sobre los grandes asuntos que afectan a la ciudad (urbanismo, medioambiente y movilidad, economía, innovación y servicios sociales) y se creará una nueva comisión centrada en la política de vivienda.

A nivel sectorial, se ha propiciado la renovación de los distintos **consejos sectoriales** que canalizan la colaboración social en los grandes sectores o áreas de actuación municipal. La estrategia prevé también una regulación y composición más sencilla para el **consejo sectorial de asociaciones y otras entidades ciudadanas** y el impulso de sus comisiones: reforzando la función de asesoramiento y propuesta de las entidades en materia de formación y su implicación en el estudio o análisis de materias que afecten al sector asociativo.

A nivel territorial, se implantarán buenas prácticas en los **Consejos de Proximidad**, abordando las distintas mejoras propuestas con el fin de consolidar este órgano de participación distrital en cada uno de los 21 distritos de la ciudad de Madrid.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Se protege el espacio cívico dotando de seguridad y de estabilidad a órganos de participación formales
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.** Se favorece una participación más incluyente con órganos de participación adaptados a la diversidad y pluralidad de la ciudadanía madrileña y teniendo en cuenta también colectivos más vulnerables (mayores, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad)

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

3- Colaborar con el tercer sector y fortalecer el espacio cívico

Madrid cuenta con más de **3.000 asociaciones, fundaciones, federaciones, confederaciones, uniones de asociaciones y colectivos** inscritos en su censo municipal. El Ayuntamiento de Madrid asume entre sus objetivos facilitar la colaboración con estas entidades proporcionando **acceso a medios y recursos**.



Se dará continuidad al **servicio gratuito de préstamo temporal de uso de bienes y material** y también a la labor de **asesoramiento**, en materia contable, fiscal y laboral y en nuevas tecnologías, para que las entidades puedan desarrollar de modo adecuado sus actividades.

También se fortalecerá la **formación** permanente del tejido asociativo de la ciudad de Madrid a través de cursos on-line y presencial que beneficien al mayor número posible de personas y se organizarán encuentros propiciando **espacios de creatividad** a modo de laboratorios de ideas sobre asuntos de interés para el tejido asociativo.

La **colaboración** con el tercer sector será posible a través de distintas líneas de **subvenciones** en régimen de **concurrentencia competitiva**, ampliando al máximo número de personas beneficiarias y colaboradoras y diversificando la tipología de proyectos.

Así, en línea con el plan estratégico de subvenciones del Ayuntamiento, las subvenciones promocionarán la colaboración y la innovación social con entidades del tercer sector como vía de contribución a un diseño más sostenible de la ciudad y a la creación de espacios de participación para la mejora de las condiciones de vida de la ciudadanía desde un punto de vista social, económico y medioambiental, el fomento del asociacionismo, el desarrollo de actividades dirigidas a la población infantil y juvenil, y proyectos que impulsen el reequilibrio territorial y social en barrios vulnerables.

Se buscará el **reconocimiento** del tercer sector madrileño, la difusión de su labor y divulgación de buenas prácticas, mediante **eventos, ferias y premios** a proyectos que mejoren la vida de la ciudadanía e impulsen la innovación y la participación en el diseño de las políticas públicas.

Finalmente se mejorará la accesibilidad del **Espacio asociativo** del Ayuntamiento de Madrid, en la web municipal para realizar trámites de interés para las entidades ciudadanas, de forma sencilla y cómoda, de forma electrónica.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Se protege el espacio cívico facilitando la actividad del tejido asociativo de la ciudad proporcionando acceso a medios y recursos.
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.** Se propician iniciativas participativas que sean más incluyentes trabajando con colectivos enfocados en grupos de género, comunidades marginadas, jóvenes, dada la variedad de entidades inscritas en el censo municipal (hasta 23 categorías).
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto.** Permitirá identificar y compartir historias y se desarrollarán premios y programas de reconocimiento, como complemento a las otras formas de apoyo. El Ayuntamiento y la



sociedad civil desempeñarán un papel importante en la incubación y difusión de ejemplos innovadores y en sistematizar las lecciones aprendidas de dichos procesos.

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

4-Cocreación de actuaciones en los distritos y barrios más vulnerables para alcanzar el reequilibrio territorial

Dentro de la estrategia de Gobierno abierto merece una mención especial la participación en planes sectoriales y, entre ellos, los orientados al reequilibrio territorial. En estos, las actuaciones se concertan y acuerdan con representantes de los órganos de participación de los distritos y las asociaciones vecinales. Los créditos para estos planes se han cuadruplicado con una inversión sostenida de 80 millones de euros anuales.

Se potenciará el **Plan SURES** para el desarrollo de los nueve distritos del Sur y Este de la ciudad, que acogen a más del 44% de la población madrileña (Carabanchel, Latina, Moratalaz, Puente de Vallecas, San Blas Canillejas, Usera, Vicálvaro, Villa de Vallecas y Villaverde). SURES se articula en diversas estrategias de actuación: regeneración ambiental, cultura, deporte, recuperación económica e industrial, movilidad y transporte, espacio público y vivienda y bienestar social.

También se acordarán actuaciones e inversiones en los **39 Planes de Barrio más vulnerables de 14 distritos**, en concertación con las entidades vecinales en torno a ámbitos como la promoción social, el desarrollo comunitario, la atención social, el ocio y tiempo libre para jóvenes, apoyo a la formación laboral y empleo, apoyo socioeducativo, movilidad, accesibilidad o recuperación de espacios públicos.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Se amplía el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático, mediante espacios alternativos y complementarios de cocreación.
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.** Se propician iniciativas incluyentes dirigidas a colectivos, distritos y barrios más vulnerables desde una perspectiva territorial que incluye, no solo el componente socioeconómico, sino también otros aspectos como el entorno, las dotaciones, los servicios e infraestructuras.

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



5- Idear nuevos modelos de participación, favoreciendo la colaboración y la innovación social

Esta línea de actuación tiene por objeto desarrollar programas de innovación social en colaboración con otras Administraciones Públicas, otros agentes sociales y el sector privado. Se pretende identificar y promover iniciativas y métodos de trabajo con mayor impacto social y que contribuyan a solucionar los problemas que el Ayuntamiento y la ciudad tiene planteados.

Para ello se pretende consolidar la comunidad de prácticas **The Participatory Group**, que actualmente cuenta con más de 70 entidades adheridas. Su misión es propiciar el intercambio de buenas prácticas, el aprendizaje conjunto y el trabajo en red para el diseño de técnicas de participación y hacer los procesos participativos más accesibles, atractivos y eficaces.

Como compromiso específico de esta línea de acción, se ha incluido en el IV Plan de Gobierno Abierto, un proyecto para el impulso de **THIVIC** como **laboratorio de innovación social**. Se prevé su puesta en funcionamiento con carácter estable como espacio de innovación social del Ayuntamiento con un triple objetivo:

- Generar espacios regulares de encuentro entre personas expertas, ciudadanía, instituciones públicas o privadas y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones ágiles a problemas públicos.
- Favorecer el ecosistema de innovación social y crear vínculos y redes de colaboración con otros hubs y laboratorios.
- Favorecer la capacitación en innovación social y diseño colaborativo de servicios públicos.

Por último, es también un compromiso específico de esta línea de acción, **prevenir la soledad no deseada en la población juvenil**. Este compromiso se deriva de las experiencias piloto previas del laboratorio de innovación social y de los prototipos de solución planteados. Se prevé desarrollar estrategias para detectar y atender a adolescentes y jóvenes en dicha situación, ampliando espacios de encuentro que promuevan la conexión saludable y la generación de vínculos.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Construir una comunidad cada vez más amplia comprometida e interconectada de personas reformadoras y líderes de gobierno abierto.** Es una oportunidad de institucionalización del gobierno abierto en otros ámbitos del Ayuntamiento. Se asegura que el gobierno abierto quede integrado en estrategias y programas y se



involucra a responsables del Ayuntamiento con liderazgo en distintos ámbitos. También contribuye a difundir las capacidades del gobierno abierto e invertir en formación, generando un cambio cultural. Se generan espacios para el aprendizaje de manera que tanto los profesionales del Ayuntamiento como la sociedad civil tengan las herramientas necesarias para vincularse con el público en general.

- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Se amplía el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos.
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto.** Tanto THIVIC como The Participatory Group permitirán identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias. Serán espacios para la generación de recursos, metodologías, argumentos de apoyo, modelos de madurez, referencias a estándares de terceros y propuestas de valor se compartirán investigaciones y evidencias en favor del gobierno abierto. Se contribuirá a la incubación y difusión de ejemplos innovadores y en sistematizar las lecciones aprendidas de dichos procesos.

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

■ Eje 3 Integridad

El objetivo es alcanzar los máximos estándares de buen gobierno y el respeto y la adhesión a valores, principios y normas éticas destinadas a proteger, mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público.

La integridad se aborda desde varios frentes y por medio de diferentes actuaciones:

1- *Integridad y trazabilidad de las decisiones públicas*

Los valores propios de todo buen gobierno informan toda actuación municipal con rigurosas **normas de conducta** que necesariamente deben observar las personas a las que se les aplica, en especial las relativas a los conflictos de intereses.

Principios éticos y de conducta de concejales y empleados municipales

Para fortalecer la integridad, la ciudad de Madrid cuenta con una estrategia basada en los valores de Transparencia, Datos Abiertos y Participación y Colaboración de la Ciudad. Como ya se ha señalado, Madrid tiene como objetivo promover la transparencia en la gestión de los recursos públicos, la apertura de los datos para su reutilización y ofrecer a la ciudadanía más oportunidades de participación en los asuntos públicos y en la toma de decisiones.



La ciudad de Madrid destaca por haber incorporado muy tempranamente 3 pilares fundamentales: la publicación de las **agendas**, la puesta en marcha de un **registro de lobbies y la implantación de la huella normativa**. Gracias a ello, podemos saber quién se reúne con quién, para qué y cómo se influye en las actuaciones públicas. En definitiva, se garantiza la **plena trazabilidad de las decisiones públicas**.

La publicación de las agendas por parte de los altos cargos se ha normalizado y forma parte de la actuación cotidiana de la Administración Pública y de la cultura administrativa. [Agenda - Ayuntamiento de Madrid](#)

El proceso de elaboración de las normas es totalmente transparente. A través de la Huella Normativa se muestran todos los trámites y documentación relevante que se van generando en el proceso de elaboración de la norma hasta su aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid. [Huella normativa](#)

El Ayuntamiento de Madrid es también un referente en transparencia por el Registro de Lobbies, en el que debe inscribirse cualquier persona o entidad que pretenda incidir en la normativa, las políticas municipales y la toma de decisiones de impacto general o colectivo. Actualmente hay 1.028 lobbies, 488 activos, 13 dados de baja y 527 con su registro caducado y en proceso de renovación.

La inscripción en el Registro del Lobbies conlleva el compromiso de cumplir con un código de conducta:

1. Aceptar que la información proporcionada sea pública.
2. No obtener ni intentar obtener información ni influir en la toma de decisiones de manera deshonesta.

El registro también implicará el compromiso de no realizar regalos no autorizados.

Este registro ha sido todo un éxito y la mayoría de los lobbies lo han tomado como un procedimiento estándar.

[Registro de lobbies](#)

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- ***Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.*** Eleva las expectativas sobre transparencia y rendición de cuentas.
- ***Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto.*** El Ayuntamiento de Madrid es un referente, al haber incorporado plenamente el registro de lobbies, la agenda de altos cargos y la huella normativa. Ello permite compartir buenas prácticas, historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias.

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



2- Oficina de Madrid para la prevención del Fraude y la Corrupción

La oficina municipal para la prevención del fraude y la corrupción del Ayuntamiento de Madrid, con plena autonomía para el ejercicio de sus funciones, tiene facultades para llevar a cabo inspecciones, investigación y prevención de conductas potencialmente delictivas o corruptas.

Tiene encomendadas funciones de **prevención**, y colaboración en el diseño de los programas de **formación** del personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid.

También es responsable de estudiar las **denuncias** que se reciben por medio de un buzón anónimo por el que cualquier persona (ciudadanía, personas jurídicas o partidos políticos) puede comunicar una queja sobre el funcionamiento del ayuntamiento o cualquiera de sus departamentos.

En particular, corresponde a la oficina:

- Inspeccionar y comprobar los posibles casos de uso o destino irregular de fondos públicos, así como las conductas contrarias a los principios de objetividad, integridad e independencia.
- Inspeccionar y comprobar los posibles casos de fraude o de cualquier aprovechamiento irregular derivado de actuaciones que afectan a la probidad administrativa, a la confianza pública y al buen funcionamiento del sector público municipal.
- Inspeccionar y comprobar el cumplimiento de las reglas relativas a conflictos de intereses.
- Analizar las resoluciones judiciales que hayan declarado probadas conductas ilícitas en el ámbito del Ayuntamiento de Madrid o en su relación con otras instituciones de carácter público o privado.
- Analizar la información que distribuyan los medios de comunicación y que esté relacionada con el desarrollo de sus funciones.
- Desarrollar actuaciones de prevención del fraude y la corrupción en el Gobierno y la Administración municipales.
- Asesorar, informar, formular propuestas y recomendaciones en las materias de su competencia a los distintos órganos municipales.

[Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción - La Oficina - Ayuntamiento de Madrid](#)



Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.** Fortalece los esfuerzos de transparencia, rendición de cuentas. Incide en políticas centradas en combatir la corrupción y en la integridad pública.

[Estrategia de OGP 2023-2028 \(opengovpartnership.org\)](https://opengovpartnership.org)

3-Integridad en la gestión económico- presupuestaria

El Ayuntamiento de Madrid refuerza de forma continua la transparencia en los ámbitos más relevantes para la rendición de cuentas de la gestión municipal, como la contratación, las subvenciones y los presupuestos. Ha desarrollado tres visualizadores que permiten entender y ubicar la información de manera más accesible.

Gracias a ello se puede acceder a toda la **información contractual** del Ayuntamiento de Madrid publicada en la plataforma de contratación del sector público, mostrando los datos generales de los contratos del Ayuntamiento y de los adjudicatarios y el detalle y documentación de cada licitación.

<https://ciudadesabiertas.madrid.es/contratos/>

También se muestran todas las **subvenciones concedidas** y los correspondientes beneficiarios. Asimismo, permite acceder a la información específica publicada para cada subvención en la Base de Datos Nacional de Subvenciones.

<https://ciudadesabiertas.madrid.es/subvenciones/>

En la misma línea de aumentar la transparencia en materia económico-presupuestaria, no solo existe una transparencia total de la ejecución del **presupuesto** con actualizaciones mensuales, pagos a terceros e inversiones por distritos a través de la aplicación de Presupuestos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid, sino que también se ha desarrollado un evolutivo que permite visualizar en un mapa de Madrid las principales inversiones presupuestarias y detallar su ejecución.

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

También existe una **comisión de vigilancia** de la contratación cuyo objeto es controlar la legalidad de las contrataciones.

[Enlace a la información sobre la comisión de vigilancia](#)

Con fecha 24 de marzo de 2022, se aprobó por la Junta de Gobierno de la Comunidad de Madrid el Plan de Medidas Antifraude para la gestión de los fondos procedentes del



Mecanismo para la Recuperación y Resiliencia. En paralelo, el 27 de marzo de 2022, se creó por Decreto del Alcalde el **Comité de seguimiento del plan de medidas Antifraude**.

[Comité de Seguimiento del Plan de Medidas Antifraude](#)

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- ***Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.*** Fortalece los esfuerzos de transparencia, rendición de cuentas y los mecanismos de control y supervisión. [Estrategia de OGP 2023-2028 \(opengovpartnership.org\)](#)

■ Eje 4. Calidad y evaluación

El objetivo es promover aquellas políticas, proyectos y acciones necesarias para la mejora continua de la gestión y resultados del Ayuntamiento de Madrid, así como asegurar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos.

1- Evaluar la satisfacción ciudadana con los servicios municipales mediante sistemas de percepción ciudadana. Garantizar a la ciudadanía el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones y utilizar los datos obtenidos para la mejora de los servicios municipales.

El Ayuntamiento de Madrid entiende que es fundamental y estratégico conocer la percepción ciudadana respecto al estado de ciudad, la calidad de vida y la gestión municipal de los servicios públicos. Para ello se viene realizando la **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid**, un riguroso y profundo trabajo estadístico que se estructura en dos muestreos al año, uno primero de 1.500 encuestas y otro posterior más amplio, de 8.500 encuestas, y con significación a nivel de distrito. Toda la información recabada es debidamente analizada para su posterior publicación en www.madrid.es, en el Portal de Transparencia y en el Portal de Datos Abiertos, con la correspondiente documentación.

En paralelo, se llevan a cabo **estudios sectoriales de percepción ciudadana**, cuyos resultados también se publican en www.madrid.es, en el Portal de Transparencia y en el Portal de Datos Abiertos.

El Ayuntamiento de Madrid es muy activo en el ejercicio de la evaluación de programas, servicios o planes. En el marco del Tercer Plan de Gobierno Abierto se prestó especial atención a esta componente necesaria para garantizar la calidad en los servicios públicos.



Por otro lado, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el **servicio de Sugerencias y Reclamaciones**, que además de un necesario espacio para la participación ciudadana, supone una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El sistema está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento.

Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en el servicio público. Y, al mismo tiempo, se ha convertido en un referente ampliamente utilizado por la ciudadanía (más de 90.000 entradas anuales) para interactuar con la administración municipal.

El Ayuntamiento de Madrid está comprometido en la mejora de la gestión del servicio de Sugerencias y Reclamaciones, tanto para agilizar la respuesta a la ciudadanía (reducir los tiempos y mejorar la calidad de las contestaciones), como para aprovechar la valiosa información que aporta el sistema de cara a mejorar la gestión de los servicios públicos municipales, a través de los cuadros de mando y de la elaboración y difusión de informes mensuales y semanales.

Actualmente se trabaja en incorporar herramientas de IA, combinando técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PLN), minería de datos y aprendizaje automático para mejorar la clasificación y la asignación automática de solicitudes, acelerando así la tramitación

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Lograr que el Gobierno Abierto sea fundamental en todos los niveles de gobierno.** Apostar por la percepción ciudadana como indicador estratégico para evaluar la gestión de los servicios públicos, ya sea mediante encuestas ad hoc o a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones supone un claro ejercicio de rendición de cuentas y de participación en el que está comprometida toda la organización municipal.
- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Preguntar a la ciudadanía y animarla a valorar los servicios públicos que se le ofrecen, y comprometerse a actuar conforme a esa percepción recibida supone ofrecerle a la sociedad civil un pacto de colaboración para garantizar la mejora de la gestión pública y el gobierno abierto.
<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>



2- Mejorar la calidad y evaluación de los servicios municipales a través de los sistemas de calidad (Cartas de Servicios y modelos CAF y EFQM) y la aplicación de herramientas de calidad.

El Ayuntamiento de Madrid asume un fuerte compromiso con la ciudadanía en el marco de la calidad de los servicios públicos. Para ello dispone de un **Plan de Calidad** que, en su nueva versión 2023-2027, integra y estructura toda la información relativa a la materia: actuaciones e iniciativas, principios y criterios reguladores, estructura personal y administrativa y previsiones y proyectos futuros. Incluye también la divulgación y la visualización de la actividad realizada en esta área.

Además, dispone de sistemas y herramientas de gestión de la calidad en las distintas unidades y áreas del Ayuntamiento. Entre ellas cabe destacar el Sistema de **Cartas de Servicios**, con 72 Cartas vigentes, que cada año son evaluadas y revisadas. Además, el Sistema (anualmente) y las Cartas de Servicios (cada tres años) son auditadas por una entidad externa para la obtención del sello de certificación conforme a la Norma UNE 93200.

En 2024 se ampliará el sistema con nuevas cartas en ámbitos con impacto directo en la ciudadanía y, en paralelo, se prevé evolucionar la actual aplicación institucional de Cartas de Servicios que permita su mejora y la gestión integral de los procesos del Sistema de Cartas de Servicios (evaluación, seguimiento y certificación). En esa misma línea de fomento de la calidad y la mejora continua, se impulsa y presta apoyo técnico a las unidades municipales que utilizan Modelos de Excelencia o que aplican herramientas de calidad o metodologías ágiles.

El Ayuntamiento de Madrid utiliza también los **Modelos de Calidad y Excelencia** comúnmente empleados por las Administraciones Públicas, con el objetivo de evaluar y mejorar sus servicios (Modelos CAF, EFQM)

Los Modelos de Excelencia utilizan la **autoevaluación** como herramienta fundamental para obtener un diagnóstico y definir **acciones de mejora**. Esto permite medir su progreso en la mejora de la calidad y establecer comparativas con otras organizaciones.

Estos modelos se aplican en diferentes unidades municipales. El objetivo es apoyar y acompañar a los centros en su aplicación. En el momento actual están trabajando con ellos: la Policía Municipal, Agentes de Movilidad, la Agencia para el Empleo, Línea Madrid y Madrid Salud y SAMUR - Protección Civil.



Asimismo, se llevan a cabo **actividades divulgativas y formativas** en materia de gestión de la calidad destinadas al personal municipal para potenciar y facilitar el uso de las herramientas y sistemas disponibles y también para impulsar y favorecer en la organización la cultura de evaluación de planes y programas.

Como compromiso específico de esta línea de acción, se ha incluido en el IV Plan de Gobierno Abierto un proyecto para la **evaluación de la estrategia de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid**, para conocer la evolución de las principales necesidades percibidas y adecuar en consecuencia la acción municipal.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Lograr que el Gobierno Abierto sea fundamental en todos los niveles de gobierno**
La difusión en toda la organización municipal de la idea de que la calidad del servicio público es una condición necesaria para cumplir el compromiso con la ciudadanía supone una condición necesaria para avanzar en el camino del Gobierno Abierto.
<https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/>

3- Promover la comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid de manera que se comunique de forma fácil, directa, transparente, inclusiva y se facilite información relevante para la ciudadanía.

La ciudadanía necesita **entender** la información que le ofrecen las administraciones para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.

En 2017 el Ayuntamiento de Madrid elaboró la Guía práctica de comunicación clara como base teórica y documento de referencia, y con ello se convirtió en precursor de este tipo de iniciativas entre las administraciones españolas.

Tres años después, en 2020, se llevó a cabo un diagnóstico de la situación en materia de comunicación clara en el Ayuntamiento de Madrid, de acuerdo con los parámetros y criterios establecidos en la Guía práctica. Se identificaron los sectores y unidades que requieren de mayor intervención y se plantearon propuestas concretas de actuación.

Actualmente el Ayuntamiento de Madrid está comprometido a implantar de manera progresiva en la organización la conciencia de la importancia que tiene la comunicación clara para garantizar la calidad del servicio público, la transparencia y la participación ciudadana.

Es este un reto de gran envergadura, debido al tamaño de la organización y el carácter heterogéneo de sus departamentos y unidades. La información contenida en los portales



web es ingente y muy heterogénea y lo mismo ocurre con los documentos y comunicaciones dirigidos a la ciudadanía. El objetivo es que desde **todas las direcciones generales y unidades** asimiladas se promueva la aplicación de las directrices contenidas en la Guía de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

En este proyecto progresivo se priorizarán ámbitos estratégicos específicos, por la especial incidencia del problema de la comunicación clara y por su potencial valor como referente o ejemplo para el resto de la organización.

Los ámbitos de actuación prioritarios en los que se empezará a trabajar con la intención de que los logros en términos de comunicación clara tengan efectos multiplicadores, serán la gestión tributaria y la comunicación con los colectivos de personas mayores y personas con discapacidad. Está previsto definir con las unidades competentes una metodología específica para adaptar toda su comunicación a los requerimientos de comunicación clara.

Además, se pretende establecer en los próximos meses una metodología específica que incorpore criterios objetivos y medibles que verifiquen su cumplimiento y que permita la obtención del **sello de comunicación clara** del Ayuntamiento de Madrid por parte de las diferentes unidades municipales, reconociendo los esfuerzos realizados por estas en esta materia.

Como compromiso específico de esta línea de acción, se ha incluido, en el IV Plan de Gobierno Abierto, un proyecto para la **Comunicación Clara**, para favorecer la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones haciendo entender la información que se ofrece sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.

Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes de Gobierno Abierto.** El esfuerzo por extender en toda la administración municipal una conciencia responsable con las implicaciones que tiene la comunicación clara con la ciudadanía supone avanzar en la construcción de esa comunidad de reformadores y líderes de Gobierno Abierto, pues ambos retos comparten sensibilidades y existen evidentes sinergias entre ellos.
- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Prestar atención a la manera en la que la administración se comunica con la ciudadanía y esforzarse en asegurar que ésta entiende lo que se quiere transmitir supone cuidar la relación con la sociedad civil y favorecer la consolidación de un espacio de entendimiento y cocreación.

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



■ Línea de actuación transversal: Escuela de Gobierno Abierto

El objetivo es sensibilizar sobre los valores del Gobierno Abierto, favoreciendo el diseño colaborativo de políticas públicas. Extender y ampliar el colectivo de población familiarizado con la transparencia y la participación, a través de la divulgación y la promoción de su uso en procesos asociados al servicio público.

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

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

Hay que profundizar en la difusión y la sensibilización entre la ciudadanía en general acerca del significado, el alcance y los beneficios del gobierno abierto.

Para seguir avanzando paulatinamente en este objetivo, se prevé desarrollar pruebas piloto en servicios públicos municipales dirigidos a implementar a pequeña escala procesos y dinámicas propias del gobierno abierto.

De este modo, se aporta información a la persona usuaria sobre el funcionamiento del servicio público (transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana), con el ánimo de implicarla en la toma de decisiones sobre la gestión y el funcionamiento del propio servicio (incentivar la participación) para así mejorarlo adaptándolo a sus necesidades y demandas. También se trabajará en acercar los canales de participación a los sectores más alejados.

En paralelo y de forma independiente, se ofertará al personal municipal una serie de actividades (sesiones on-line principalmente) y material divulgativo para promover en toda la organización una creciente sensibilización sobre el valor estratégico del uso generalizado de las prácticas y procesos del gobierno abierto.

Se divulgará también el gobierno abierto a través de la comunidad de prácticas The Participatory Group, compuesta por 73 entidades (gobiernos regionales y municipales de todo el mundo) y se participará en jornadas y eventos de gobierno abierto que organicen otras administraciones y entidades.



Vinculación con los objetivos de la Estrategia de la OGP

- **Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes en gobierno abierto.** El compromiso supone avanzar en el camino de sensibilizar a la ciudadanía y a la propia organización municipal de los beneficios y ventajas del gobierno abierto. Permitirá ampliar la comunidad de reformadores y líderes, tanto dentro de la propia organización municipal como fuera, entre la sociedad civil y especialmente en aquellos colectivos más alejados de los procesos que la componen y más necesitados de sus réditos.
- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Fortalece y mejora la calidad de la participación en la gestión pública, a través de una ciudadanía más formada que pueda participar en igualdad de condiciones en la toma de decisiones públicas y profesionales con mayores capacidades, con el objetivo de lograr mejores resultados y alcanzar una mayor calidad democrática. Se prepara a la infancia y a la juventud para la vida adulta, contribuyendo a la formación de una ciudadanía más activa, solidaria y comprometida con los valores democráticos y los asuntos públicos. Se facilita la participación de las personas mayores, acompañándolas y formándolas en las distintas herramientas de participación en línea. También se reduce la brecha entre hombres y mujeres.
- **Acelerar avances colectivos en las reformas de gobierno abierto.** Eleva la expectativa sobre transparencia, rendición de cuentas, participación e inclusión. Está enfocado en la participación incluyente trabajando con colectivos enfocados en grupos de género, comunidades marginadas, jóvenes y mayores.
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto.** Gracias a esta formación y capacitación tanto la administración como la sociedad civil desempeñarán un papel importante en la incubación y difusión de ejemplos innovadores y en sistematizar las lecciones aprendidas

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



2. ANTECEDENTES: EL TERCER PLAN DE GOBIERNO ABIERTO

En junio de 2022 se aprobó el III Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid que incluía acciones a medio plazo (2022-2023), contribuyendo con ello a consolidar una estrategia más amplia con continuidad en el tiempo.

El proceso de elaboración contó con una amplia participación ciudadana a través, no solo del proceso de consulta pública, sino también del debate en el seno de órganos municipales de participación, además de cuestionarios o entrevistas con agentes específicos y jornadas.

Como en otros planes del ámbito local, se incluyeron una muestra de medidas relacionadas con los principios de Gobierno Abierto a través de cuatro compromisos del Ayuntamiento:

1. Mejora del Portal de Transparencia e incremento de visualizaciones de datos abiertos.
2. Promoción de acciones comunitarias en situaciones de duelo, prevención del suicidio y obesidad infantil, con implicación de la comunidad y de los diferentes agentes.
3. Fomento de la participación ciudadana mejorando la plataforma Decide Madrid, con el fin de favorecer la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones de asuntos de la ciudad.
4. Ampliación del espectro de la participación, desarrollando programas específicos dirigidos a aquellos sectores de población con menor participación como son las personas mayores y la población infantil y juvenil, y otros colectivos vulnerables.

Los objetivos fueron:

- Reforzar a transparencia y la rendición de cuentas.
- Consolidar un modelo de participación inclusivo, moderno y eficaz.
- Recuperar el dinamismo de la ciudad de Madrid tras la pandemia, a través de la acción comunitaria.

Toda la información puede consultarse en el siguiente enlace: [Tercer Plan de Gobierno Abierto](#)

El plan se sometió a un proceso de evaluación externa por una entidad independiente que realizó:

- Un informe de evaluación inicial centrada en el proceso de elaboración y cocreación del tercer plan.
- Cuatro informes con la evaluación de la implementación de cada uno de los compromisos del plan.



- Un informe de evaluación final con recomendaciones y su resumen ejecutivo

Toda la documentación del proceso de evaluación puede encontrarse en el siguiente enlace:

[Evaluación del III Plan de Gobierno-Abierto del Ayuntamiento de Madrid 2023](#)

Las principales conclusiones y recomendaciones de los evaluadores fueron las siguientes:

Sobre el proceso de cocreación:

Conclusiones

- Una de las características más destacables del proceso de diseño y aprobación del Plan es la **participación de foros inclusivos, representativos de la sociedad civil y plurales** en el mismo: Consejo Social de la Ciudad (CSC), el Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas (CSAYOEC) y el Consejo Sectorial de Personas Mayores (CSPM). En función de las características de cada foro, sus miembros pudieron realizar aportaciones y observaciones en torno al incipiente diseño propuesto por la Dirección General de Participación Ciudadana.
- Complementariamente y **umentando las cotas de participación en el proceso de diseño, se organizó vía Decide Madrid una consulta ciudadana online previa** para la elaboración del III Plan a través de la cual la población madrileña mayor de edad pudo opinar sobre el contenido general y parte del más específico. Asimismo, se realizó una **encuesta a población juvenil** para alimentar el diseño de las actuaciones enfocadas a este sector y se realizaron **entrevistas con agentes relevantes** en el ámbito de las políticas juveniles y de la infancia en la ciudad de Madrid. Mención especial merece la realización de un **taller de trabajo con un grupo de personas expertas** en materia de infancia.
- Finalmente, la realización de las **Jornadas Decide Madrid 2022** dotaría a la Dirección General de Participación Ciudadana de ideas y buenas prácticas inspiradoras para el desarrollo del Plan a través de 6 mesas redondas que contaron con 28 ponentes. Debe apuntarse, asimismo, que algunas de las actuaciones, a su vez, están basadas en peticiones y debates publicados por la ciudadanía en esta página web.

Recomendaciones

- **Extender en el tiempo y en el espacio el proceso** de cocreación para dotar de mayor capacidad de influencia a la ciudadanía.
- En relación con ello, **es recomendable que –tal y como se está haciendo– los talleres de cocreación generados se asienten institucionalmente** de manera progresiva conforme se vayan desarrollando y se vaya sistematizando su funcionamiento. De lo contrario, podrían desincentivarse próximas experiencias en su seno, al exigir cierta inversión de tiempo y esfuerzos a los agentes participantes para desarrollar propuestas de intervención pública.



Sobre los compromisos:

Conclusiones

- El conjunto de actuaciones del Plan posibilita un **acceso más amplio a información pública para la población** con ciertos obstáculos para concurrir en las materias objeto de participación comunitaria y/o de publicación en los distintos portales de participación y transparencia del Ayuntamiento, una cuestión elemental para democratizar este acceso y para la valoración de la actividad pública. Una **buena práctica** en esta dirección la hallamos en los criterios que han guiado desde el inicio de la mejora e introducción de visualizaciones en los portales de Datos Abiertos y de Transparencia y que serían aplicables a futuras acciones: selección de la información más demandada por la ciudadanía y de aquella más directamente relacionada con la rendición de cuentas a la ciudadanía, potenciación de canales de comunicación permanente con la ciudadanía y lo que esta demanda en ellos.
- Actividades como los talleres y los grupos de acompañamiento de pérdida y duelo (compromiso 2) apuntan hacia **formas participativas que combinan la provisión de información de calidad a las personas usuarias, al mismo tiempo que suponen oportunidades** para que la Administración recabe la opinión de los agentes participantes y estos puedan influir en el transcurso de la implementación del compromiso. Dichas actividades, además, contribuyen al fomento de una actitud ciudadana más proclive a la involucración comunitaria en cuestiones de relevancia social, que generan sentimiento comunitario y dan centralidad a perspectivas colectivas, claves para una participación democrática, consciente y con vocación social. De forma relacionada, otras experiencias han demostrado también la **conveniencia de incorporar desde sus propias necesidades y limitaciones a determinados sectores sociales** con mayores obstáculos para participar de estos canales.
- La implementación también **ha dado lugar a alianzas con agentes de interés (internos y externos al Ayuntamiento) y activos comunitarios relevantes** para la socialización de información y buenas prácticas, el aumento de la capacidad operativa de la iniciativa municipal, a la optimización de recursos públicos y privados, dando lugar a nuevos sustratos organizativos y comunitarios desde los que potenciar la innovación pública. El desarrollo de **experiencias piloto con algunos de estos agentes ha constituido una de las prácticas más valiosas de la implementación**, permitiendo realizar intervenciones públicas a pequeña escala y de manera innovadora, gracias a una mayor capacidad de asunción de riesgos en cuanto a la efectividad y organización de las intervenciones a fin de poder extraer lecciones y optimizar el modo en que compatibilizar, en este caso, metodologías participativas amplias y poco asentadas con el despliegue de políticas efectivas y sostenibles.
- Pese a todas las potencialidades señaladas, también ha de considerarse que gran parte de las actividades, **en tanto que pilotos** en su mayoría, no forman parte de la actividad cotidiana de la Administración y **no han podido tener un impacto (todavía) significativo a nivel social**. Pese a la evidencia que generan como base para su posterior ampliación o escalada, ese hecho ofrece una menor seguridad en relación con el



asentamiento, desarrollo y extensión de muchos de los logros alcanzados durante el año de implementación.

- Resulta conveniente remarcar el **esfuerzo divulgativo puesto en torno al III Plan en general** y a través de la implementación de cada compromiso por medio de Decide Madrid, actos abiertos, jornadas, talleres, formaciones, redes sociales y notas de prensa.

Recomendaciones

- **Escalado de actividades** pilotadas durante el III Plan. Muchas de las actuaciones han generado una **base experimental suficientemente sólida** como para darles continuidad de manera amplificada, esto es, para generalizarlas como intervención pública por parte del Ayuntamiento de Madrid allá donde corresponda. Ejemplos de ello son los **talleres piloto en el ámbito educativo por parte de Madrid Salud** (2º compromiso), el nuevo espacio de innovación social **THIVIC** (3º compromiso) o el prototipado del **espacio para menores de edad de Decide Madrid** (4º compromiso).
- Ello, a su vez, no invalida la consideración de **nuevos pilotajes en otros ámbitos o áreas** relacionadas con la participación ciudadana y la transparencia gubernamental. De hecho, recomendamos un despliegue sistemático de estas prácticas antes de su generalización en forma de política pública institucionalizada.
- Contemplar en el diseño de los próximos compromisos la posibilidad de **ampliar las medidas de accesibilidad**.
- **Mantener la fluidez informativa y de seguimiento** por medio de la web. Hasta el final de la implementación del Plan, Decide Madrid ha venido actualizando los avances conquistados durante la misma, permitiendo un seguimiento más directo por parte de la ciudadanía y suponiendo, de hecho, una forma más de rendición de cuentas por parte del Ayuntamiento.
- Establecer o dar continuidad a **grupos motores que impulsen y sean los principales responsables del seguimiento** de la implementación de las soluciones desarrolladas, así como una evaluación continuada.
- Aprovechar los procesos de cocreativos que viven dichos espacios para **evaluar de manera continuada y sistemática su desarrollo**. Ello, a su vez, requiere que, tanto dentro de los equipos responsables de cada compromiso, como entre ellos, existan criterios mínimamente definidos acerca del lugar que se quiere dar a los procesos evaluativos, las metodologías que se consideran más apropiadas, qué se pretende obtener de ellos en función de cada actuación, etc.
- Incluir en el diseño del Plan **objetivos y medios concretos de evaluación** de cada una de las acciones durante y después de la implementación de los compromisos, de cara a una progresiva sistematización de su papel como elemento rector para la innovación efectiva y sostenible en el ámbito de la participación ciudadana.

Todas estas **recomendaciones han sido tenidas en cuenta** en el diseño del IV Plan de Gobierno Abierto.

Como se verá más adelante, el **proceso de elaboración** del plan se ha caracterizado por una **mayor duración**, enriqueciendo el proceso con un mayor número de



aportaciones y facilitando el análisis. También se ha favorecido la **implicación temprana de la sociedad civil**, constituyéndose un **grupo motor**, de composición paritaria entre la sociedad civil y el Ayuntamiento, y que ha dinamizado todo el proceso.

En cuanto a los compromisos se ha procurado buscar compromisos transversales con **involucración e implicación progresiva de distintas áreas del ayuntamiento y agentes relevantes**.

También se han **escalado pilotos del III Plan** (Thivic, Madrid salud, Portal Jóvenes Decide Madrid) y se ha puesto especial **énfasis en la accesibilidad**, no solo en el desarrollo del proceso sino incorporando un compromiso específico (evaluación de la estrategia de accesibilidad)

Respecto a la gobernanza del Plan, se ha reforzado aún más la **transparencia**, creando un espacio específico en el Portal de Transparencia ([Planes de acción de Gobierno Abierto de la Ciudad de Madrid](#)) que incorpora información detallada de los Planes de Gobierno Abierto del Ayuntamiento, para que la ciudadanía pueda conocer el estado del proyecto en cada momento.

Las dos consultas realizadas en Decide Madrid han consolidado el espacio de cocreación, aumentando las posibilidades de participación ciudadana, lo que se ha completado con la publicación de toda la información del proceso de generación del Plan, siguiendo las recomendaciones realizadas.

Asimismo, se ha previsto el seguimiento del Plan a través, entre otros, del **grupo motor** de Gobierno abierto, y de los distintos consejos, foros y comités de participación que han colaborado en las fases iniciales.

Por último, al igual que para la edición anterior, se ha previsto la **evaluación del Plan**, de forma continuada a lo largo del proceso, por una entidad externa.



3. PROCESO DE ELABORACIÓN DEL PLAN

El diseño del IV Plan de Gobierno Abierto ha respondido a los siguientes criterios o principios rectores:

- **Transparencia:** La información del proceso de elaboración del IV Plan se publica en la web de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid, de forma que la ciudadanía pueda conocer en todo momento el plan de trabajo aprobado y los resultados de las distintas consultas y fases. También se ha publicado, de forma ordenada y completa, la información de los anteriores planes de gobierno abierto. [Planes de acción de Gobierno Abierto](#)
- **Accesibilidad:** se ha procurado la máxima accesibilidad y claridad en el proceso, tanto en los documentos publicados como en la información proporcionada a los participantes, ofreciendo los apoyos necesarios para garantizar a la ciudadanía un participación plena y efectiva.
- **Calidad:** con las actuaciones del plan se pretende satisfacer necesidades y expectativas de la ciudadanía. Se buscará alcanzar el máximo de calidad a través de actividades de evaluación y seguimiento, que medirán la eficiencia de la gestión y la satisfacción de la ciudadanía.
- **Participación:** se ha buscado la máxima participación ciudadana, no solo a través de consultas en Decide Madrid, sino también a través de un Grupo motor y de los órganos de participación del Ayuntamiento de Madrid: el consejo social de la ciudad, el consejo sectorial de asociaciones y otras entidades ciudadanas y otros consejos sectoriales.

En efecto, el proceso de elaboración del IV Plan ha contado con una amplia participación ciudadana. En noviembre de 2023, se constituyó el Grupo motor de Gobierno Abierto, de composición paritaria entre la administración y la sociedad civil, con el fin de fijar posiciones en cada fase del proceso. Se ha debatido en el seno de distintos órganos municipales de participación y se han realizado dos consultas a través de Decide Madrid: una primera invitando a la ciudadanía a compartir sus ideas y priorizar ámbitos de actuación y una segunda para realizar aportaciones a borradores de compromiso ya concretos.



Reuniones del Grupo motor de Gobierno abierto



6 reuniones

- ✓ De noviembre 2023 a septiembre 2024

Debate en órganos de participación municipal



9 reuniones

- ✓ Consejo social de la ciudad: Comisión de Innovación: 2 sesiones y Comisión de Servicios Sociales: 2 sesiones
- ✓ Consejo sectorial de asociaciones: 2 sesiones
- ✓ Consejo sectorial personas mayores : 1 sesión
- ✓ Observatorio de la ciudad
- ✓ Comisión de seguimiento de la ordenanza de transparencia

Consulta pública Decide Madrid



4051 participantes:

- ✓ 3056 Consulta del el 11/12/2023 al 09/01/2024
- ✓ 995 participantes del 11/06/2024 hasta el 25/06/2024



■ Hoja de ruta y constitución del Grupo motor

La elaboración del IV Plan de Gobierno abierto se ha desarrollado en las siguientes fases:

- **Fase 0:** Establecimiento del plan de trabajo
- **Fase 1:** Consulta pública previa
- **Fase 2:** Debate y cocreación del borrador el IV Plan
- **Fase 3:** Consulta pública sobre el borrador de compromisos
- **Fase 4:** Análisis de las propuestas y redacción del Plan
- **Fase 5:** Aprobación del Plan

Como novedades en la elaboración del Plan destacan:

- Una **mayor duración** del proceso que ha permitido enriquecer el Plan con un nº número de aportaciones superior, facilitando su análisis.
- Una **doble consulta pública** a través de Decide Madrid: una previa, para recabar ideas y ayudar a fijar prioridades, y una posterior para recabar opiniones sobre el borrador de compromisos.
- La **implicación temprana de la sociedad civil**, a través de la creación del **Grupo motor** de composición paritaria entre representantes de la sociedad civil y del ayuntamiento. Este [Grupo motor](#) ha tenido como misión dinamizar el proceso de elaboración y fijar posiciones en cada fase, reportando avances a los órganos de participación. Estos últimos han tenido también un papel protagonista en el debate y aprobación del Plan.



	<p>Fase 0: Establecimiento del plan de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Se constituye un Grupo motor y se fija el plan de trabajo <p style="text-align: right;">Noviembre 2023</p>
	<p>Fase 1: Consulta previa</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Consulta a través de Decide Madrid para que la ciudadanía aporte sus ideas y propuestas. <p style="text-align: right;">Del 11/12/2023 hasta el 09/01/2024</p>
	<p>Fase 2: Debate y cocreación del borrador el IV Plan</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Se debaten y analizan propuestas en el seno del Grupo motor, talleres y órganos de participación✓ Se redacta y aprueba un primer borrador de compromisos <p style="text-align: right;">Enero- Junio 2024</p>
	<p>Fase 3: Consulta pública sobre el borrador de compromisos</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Se somete a consulta pública el borrador de compromisos a través de Decide Madrid <p style="text-align: right;">Del 11/06/2024 hasta el 25/06/2024</p>
	<p>Fase 4: Análisis y debate</p> <p>Se analiza y se debate el resultado de la consulta de las propuestas y redacción del Plan</p> <p style="text-align: right;">Julio -Septiembre 2024</p>
	<p>Fase 5: Aprobación del Plan</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Se redacta y se prueba la versión definitiva de plan <p style="text-align: right;">Octubre 2024</p>



El Grupo motor cuenta con 10 representantes de la sociedad civil y 10 del Ayuntamiento de Madrid.

Los representantes de la sociedad civil son, a su vez, miembros del Consejo Social de la ciudad, del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras entidades ciudadanas y de la mesa de accesibilidad del Ayuntamiento: INJUCAM, FRAVM, Universidad Politécnica, Colegio Profesional de Ingenieros de Informática, CEIM, UGT, CCOO, UDP Madrid, CERMI Madrid.

Los representantes del Ayuntamiento forman parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad, la Dirección General de Participación Ciudadana, la Dirección General de Accesibilidad y la red de entidades locales por la transparencia y la participación.

En su [reunión constitutiva de 24/11/2023](#), el Grupo motor aprobó por unanimidad el plan de trabajo y la [hoja de ruta](#) para la elaboración del IV Plan. También se debatió sobre la primera consulta a realizar a través de Decide Madrid.

■ Consulta Pública previa

Entre el 11 de diciembre de 2023 y el 9 de enero de 2024 se desarrolló la **Fase 1** de la hoja de ruta, realizándose una [consulta previa ciudadana](#) a través de Decide Madrid que fue convocada mediante [decreto del Alcalde](#) para recabar ideas y ayudar a fijar prioridades.

En la consulta intervinieron 3.056 participantes y se plantearon 6 preguntas. El informe de resultados se encuentra publicado en Decide Madrid en el siguiente enlace:

[Informe de resultados consulta previa](#)

Un 59,6% de los participantes afirmó saber lo que es el gobierno abierto pero un 59,1% no había oído hablar de los Planes de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid.

En la pregunta ¿Qué principios te parecen más relevantes para acercar más las Administraciones Públicas a la ciudadanía? los participantes dieron mayor importancia a los siguientes principios:

- La calidad de los servicios públicos: 23,59%
- La transparencia: 22,22%
- La participación ciudadana: 18,34%
- La rendición de cuentas: 13,55%



También se preguntó por los ámbitos de actuación preferentes para futuros planes de gobierno abierto, siendo los más apoyados los siguientes:

- La actuación sobre el medio urbano (limpieza, residuos, medio ambiente, movilidad, urbanismo, vivienda, espacio público, parques y jardines, vías públicas, aparcamiento, equipamientos, uso de la vía pública): 37,22%
- Los servicios sociales y la salud (familia, infancia, juventud, mayores, discapacidad, población más vulnerable, dependencia, salud): 27,36%
- La convivencia y la seguridad (policía municipal, emergencias, bomberos, SAMUR): 11,61%

Asimismo, los participantes consideraron que los siguientes colectivos debían tener una actuación preferente en futuros planes de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid:

- Personas mayores: 25,83%
- Ciudadanía en general: 17,77%
- Juventud e infancia: 17,33%
- Colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión social: 15,52%

Finalmente se recibieron 1.457 respuestas a la pregunta abierta “Si quieres compartir alguna idea o propuesta para el cuarto plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid, puedes hacerlo a continuación”. Las principales aportaciones recibidas fueron:

Actuación sobre medio urbano: 55%

- Consultar actuaciones y cambios urbanísticos.
- Generar mesas de debate o paneles de personas expertas en abiertos en torno a temáticas concretas que afectan a estrategias urbanas y ambientales.
- Contar con información oportuna y clara referida a la coordinación de las diferentes actuaciones sobre el espacio público. Mapas de obras en curso. Códigos QR.
- Movilidad sostenible. Madrid 360. Contaminación atmosférica.
- Aparcamientos, servicios de estacionamiento regulado, carriles bici, transporte.
- Peatonalización de calles, arreglo de aceras, iluminación.
- Arbolado, zonas verdes.
- Mejora de la limpieza y gestión de residuos. Concienciación.
- Inspecciones de terrazas y hostelería.
- Contaminación acústica y lumínica.
- Mobiliario urbano.
- Vivienda: ayudas acceso a vivienda, facilitar alquiler, accesibilidad. Aumentar parque de viviendas. Control de pisos turísticos.



- Reequilibrio territorial: prestar atención a los nuevos desarrollos urbanos, equilibrio de inversiones y servicios en los distintos distritos, inversión en el sureste.
- Atención a procesos de gentrificación.
- Accesibilidad universal.
- Obras, equipamientos y actuaciones específicas.

Atención al ciudadano, Transparencia, Calidad, Participación: 13%

- Atención al ciudadano:
 - o Mejorar información de la sede electrónica y web del Ayuntamiento.
 - o Unificar información al ciudadano.
 - o Accesibilidad (arquitectónica pero también tecnológica).
 - o Mejorar la cita previa o ampliar horario de atención oficinas.
 - o Mejoras en el 010.
- Transparencia y Datos abiertos:
 - o Estadística de transparencia mensual.
 - o Cumplimiento plazos de respuesta en peticiones de información pública.
 - o Publicación de información en materia de contratos.
 - o Más datos abiertos y accesibles.
 - o Interconexión de datos entre administraciones- dato único.
 - o Mejora de los portales de transparencia y datos abiertos a través de talleres participativos.
 - o Análisis de los datos del registro de grupos de interés e interoperabilidad.
- Rendición de cuentas y evaluación:
 - o Monitorización del cumplimiento de planes.
 - o Información de las actuaciones realizadas en cada distrito.
 - o Mostrar a los ciudadanos en que se invierte su dinero.
 - o Encuestas sobre acciones realizadas.
- Calidad de los servicios:
 - o Simplificar y agilizar procedimientos.
 - o Facilitar tramites electrónicos.
 - o Reducir brecha digital mayores y jóvenes.
 - o Integrar la IA generativa en las actividades del Ayuntamiento.
 - o Mejorar procesos de consulta, queja y sugerencias. Crear un órgano de seguimiento.
 - o Canal de información de incidencias.



- Integridad:
 - o Canal de seguimiento de denuncias.
 - o “Pactos de integridad” como herramienta de acción colectiva.
 - o Mayor cultura de la integridad de la juventud a través de herramientas digitales que promuevan su participación.

- Participación ciudadana:
 - o Mantener abierto Decide Madrid y otros canales comunicación y avanzar en el sistema de consultas on line:
 - un canal más sencillo para lanzar propuestas a lo largo del año;
 - Fomentar la escucha activa y abrir consultas sobre decisiones críticas y estratégicas y planes; votaciones periódicas sobre temas transversales.
 - o Sensibilización:
 - Participación ciudadana desde la infancia y adolescencia.
 - Formar a colectivos más vulnerables.
 - Promover campañas y actividades de información y participación
 - o Presupuestos participativos:
 - Convocar presupuestos participativos.
 - Presupuesto ajustado si varios años de ejecución y uso de remantes para otras propuestas.
 - Informe anual sobre propuestas ejecutadas y mejorar seguimiento.
 - o Participación a nivel de barrios. Más información sobre las actuaciones en los distintos barrios. Mejoras en los consejos de proximidad y seguimiento propuestas aprobadas.
 - o Apoyo a las entidades ciudadanas sin ánimo de lucro y escucha activa. Fomento del asociacionismo.
 - o Modificación del reglamento de participación ciudadana.
 - o Innovación social. Procesos de participación mediante encuentros que unan sector público, empresas, personas expertas, asociaciones y ciudadanía de los que salgan prototipos con potencial para afrontar los desafíos urbanos.

Servicios sociales y salud: 9%

- Atención y cuidado de personas mayores (asistencia domiciliaria, soledad no deseada.).
- Protección y ayuda a los jóvenes: acoso escolar y riesgo suicidio, gestión emocional, salud mental, adicciones, espacios adecuados.
- Salud mental.
- Programas de integración personas migrantes.



- Ayuda a personas vulnerables por motivos de discapacidad, económicos y sociales.
- Ayuda a personas dependientes.
- Atender el problema de las personas sin hogar.
- Conciliación familiar, apoyo madres solteras, familias numerosas.
- Protección LGTBI.
- Lucha contra la violencia de género.
- Agilizar los servicios sociales, simplificando procesos, reforzando los recursos del sistema.
- Mejora en centros de salud, ampliación servicios de salud mental, sistema de cita previa en los centros de adicciones.
- Atención y prevención en los problemas de salud mental.
- Vivienda. Alquileres sociales a precios económicos.
- Reequilibrio Territorial. Igualar condiciones de calidad de los barrios.

Oferta de tiempo libre: 6%

- Espacios públicos y oferta cultural y deportiva para los jóvenes.
- Fomento del ocio saludable.
- Ocio y deporte accesibles para todos.
- Integración a través de la cultura y el deporte.
- Impulsar la programación de los centros culturales y bibliotecas para aumentar la participación.
- Descentralización de eventos. Equilibrar oferta en los distritos.
- Nuevos equipamientos o mejoras específicas en algunos ya existentes.
- Incremento de la oferta, ampliación de horarios.

Convivencia y seguridad: 6%

- Prevenir comportamientos incívicos.
- Problemas de convivencia con población inmigrante.
- Preocupación por bandas juveniles.
- Necesidad de espacios seguros para jóvenes.
- Mejorar la vigilancia y seguridad en determinadas zonas y entornos.
- Más agentes de policía y seguir mejorando medios (cámaras, agentes de paisano, coches camuflados).
- Problema de edificios con ocupas.
- Hacer cumplir la normativa sobre ruidos, ordenanza municipal de tenencia de animales, basuras).
- Formación en las aulas y sensibilización en general, educación cívica.
- Generar espacios de convivencia en los que se puedan crear proyectos y llevarlos a cabo.



- Reducir vandalismo de los grafitis.

Empleo y economía: 2%

- Empleo y emancipación juvenil.
- Formación de personas vulnerables.
- Acceso al empleo de personas con discapacidad.
- Plan de empleo para mayores de 50 años.
- Ayuda a las pymes.
- Fomentar el autoempleo.
- Facilitar el trabajo autónomo.
- Zonas de teletrabajo y emprendimiento.
- Eventos de promoción, ferias.
- Promoción comercio minorista y de proximidad, mercados, mercadillos.
- Hostelería.
- Acuerdos con las universidades.

Temas de competencia de otras administraciones públicas (como Sanidad, Educación, Transporte público): **6%**

Otras: 3%

■ Debate y cocreación del borrador de Plan

De acuerdo con la hoja de ruta para el diseño del IV Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid, tras la consulta previa a través de Decide Madrid, comenzó la **Fase 2** de debate y cocreación, cuyo objetivo fue priorizar los objetivos y decidir conjuntamente los compromisos a asumir.

Esta fase se desarrolló entre enero y mayo de 2024:

- En el seno del Grupo de motor de Gobierno Abierto,
- En el marco de los órganos de participación del Ayuntamiento ([Consejo Social de la Ciudad](#), [Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas](#) y en diferentes consejos sectoriales).
- Asimismo, a nivel interno el futuro plan de gobierno abierto se incluyó en el orden del día de las reuniones del [Observatorio de la Ciudad](#) de fecha 20 de febrero de 2024, integrado por todos los concejales responsables de un área de gobierno,
- También se explicó en la comisión de seguimiento de la ordenanza de transparencia de 1 de febrero de 2024. En esta comisión participan representantes de todos los grupos municipales, el presidente del Consejo de



Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad de Madrid y el director de la Oficina contra el Fraude y la Corrupción.

En esta fase 2 se realizaron, en concreto, dos reuniones de trabajo del Grupo motor. La primera, celebrada el **26 de febrero de 2024** tuvo por objeto compartir y estudiar el resultado de la consulta pública previa realizada a través de Decide Madrid y orientar posibles acciones teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Los objetivos de la Estrategia de la Open Government Partnership:
 - Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes en gobierno abierto.
 - Proteger y ampliar el espacio cívico.
 - Ser un centro de casos innovadores y evidencias históricas de gobierno abierto.
 - Lograr que el gobierno abierto sea fundamental en todos los niveles de gobierno.
 - Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto.

- Los retos propuestos por la Open Government Partnership:
 - Acceso a la información.
 - Anticorrupción.
 - Espacio cívico.
 - Medio ambiente.
 - Gobernanza digital.
 - Género e inclusión.
 - Justicia.
 - Libertad de prensa.
 - Participación pública.

- Las recomendaciones del proceso de evaluación del III Plan:
 - Escalar pilotos del III Plan (Thivic, Madrid Salud, Portal Jóvenes Decide Madrid).
 - Involucrar progresivamente a otras áreas y servicios municipales.
 - Ampliar las medidas de accesibilidad.
 - Incluir en el Plan objetivos y medios concretos de evaluación de las acciones.
 - Aplicar métodos de evaluación continuadas a lo largo del proceso.



- Los resultados obtenidos a través de la consulta pública realizada.
- Las ideas surgidas del debate con la sociedad civil en los diferentes órganos de participación existentes en el Ayuntamiento
- Las propuestas que puedan aportar las áreas de gobierno.

[Resumen Grupo motor 26 02 24](#)

La segunda reunión, celebrada el **11 de abril de 2024**, consistió en la puesta en común y priorización de compromisos concretos a incluir en el IV Plan de Gobierno Abierto.

Se debatió en torno a posibles compromisos que diesen respuesta a las prioridades y retos y objetivos marcados en la anterior reunión. Se ha procurado incluir acciones transversales, tanto por la materia abordada como por la amplitud de agentes implicados y compromisos dirigidos a colectivos vulnerables y prioritarios de acuerdo con la consulta efectuada.

Los ocho borradores de compromiso sobre los que se debatió fueron:

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

[Resumen Grupo motor 11 04 24](#)

Una vez consensuados con el Grupo motor los primeros borradores de compromiso, se presentó el proyecto en diferentes órganos de participación municipales (en las siguientes fechas:

- **17 de abril:** comisión permanente del Consejo Sectorial de personas mayores,
- **18 de abril:** comisión de servicios sociales del Consejo Social de la ciudad,
- **24 de abril:** comisión permanente del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas,
- **29 de abril:** comisión de innovación del Consejo Social de la ciudad,
- **6 de junio:** comisión sectorial de normativa y coordinación del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas.



A continuación, se resumen las principales aportaciones o comentarios recibidos:

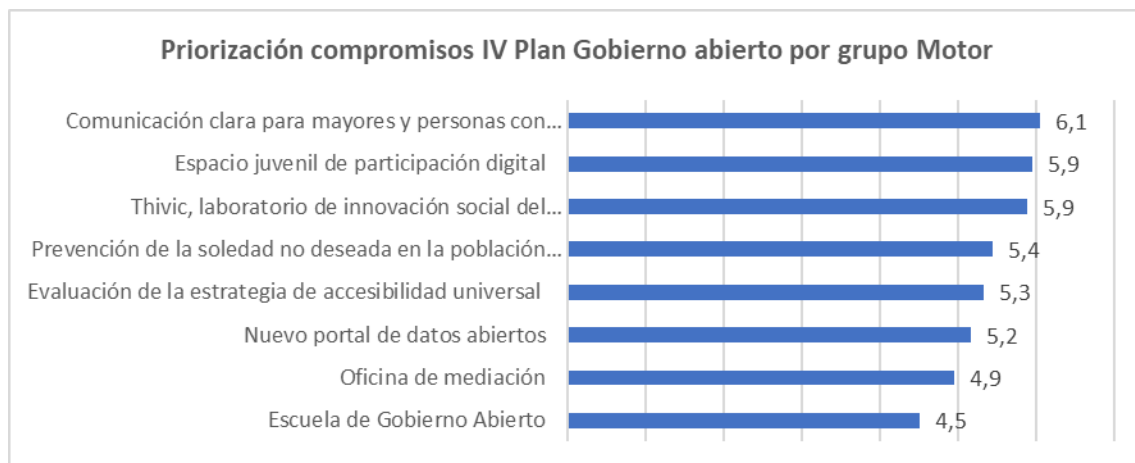
- Importancia del compromiso de **comunicación clara**.
- Aclaración sobre el tipo de **sello** para certificar que se cumplen los estándares adecuados en esta materia de comunicación clara.
- Problema de la **brecha digital** y necesidad de mayor accesibilidad en las comunicaciones con la administración.
- Petición de un mecanismo de comunicación específico para las comunicaciones de personas mayores con el consejo sectorial de personas mayores. Se trasladó a la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no deseada dándose una posible solución.
- Tener en cuenta a las asociaciones que conocen la vida y preocupaciones en los barrios.
- En relación con la **Escuela de Gobierno Abierto**, necesidad de formación a todos los niveles, también el nivel político. Importancia de las labores de sensibilización
- Importancia de abordar el **nuevo espacio digital de participación juvenil** de la mano del área de políticas sociales y con las aportaciones del tejido asociativo en el ámbito de la juventud y de la infancia dificultad de contactar con los jóvenes y necesidad de atender sus necesidades reales.
- Interés y preocupación por el problema de la **soledad no deseada** en la población juvenil y las medidas de tipo preventivo y transversal en colaboración con distintos agentes implicados. Conectar recursos y asegurar espacios presenciales de encuentro Se considera un compromiso acertado.
- Sobre la **accesibilidad universal**, además de reconocer su importancia, se plantearon dudas específicas sobre posibles medidas a adoptar para su traslado a la Dirección General de Accesibilidad.
- Propuesta de un enfoque más dinámico para la Oficina de Mediación: acercarse a los problemas y salir a la calle (instituciones, colegios, etc.).
- Asegurar espacios presenciales de encuentro, además de virtuales, en el caso del laboratorio de innovación social: THIVIC.



Asimismo, se realizó una encuesta entre los miembros del Grupo motor, con el fin de puntuar los distintos compromisos (puntuación del 1 al 8), con los siguientes resultados:

RESULTADO DE LA ENCUESTA SOBRE PRIORIZACIÓN COMPROMISOS GOBIERNO ABIERTO

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



En esta fase se convocó una **reunión de cierre del Grupo motor**, el **20 de mayo de 2024**, para resumir esta fase, acordar los compromisos a incluir en el borrador de plan tras su priorización y debatir sobre el contenido de la consulta pública a través de Decide Madrid.

Se invitó a esta reunión al responsable del nivel local en Europa y Asia de la Open Government Partnership, que compartió con todos los asistentes, al comienzo de la sesión, algunas impresiones sobre el proceso de diseño del cuarto plan. Consideró que el proceso seguido hasta ahora había sido bueno y que debía pensarse de manera estratégica, dado el liderazgo en gobierno abierto de la ciudad de Madrid y siendo uno de los primeros gobiernos locales que se unió a la OGP.

Destacó la importancia de fortalecer los pasos ya dados, no descuidar todas las actividades que tiene en marcha ya el Ayuntamiento de Madrid y al mismo tiempo innovar



a través de nuevos compromisos. Recomendó que el plan hiciese referencia al marco estratégico de gobierno abierto en la ciudad de Madrid, quedando así patente las muchas actuaciones que el municipio desarrolla de acuerdo con los estándares internacionales y como ejemplo para otros gobiernos locales.

Los miembros del Grupo motor acordaron, por unanimidad, someter a la consulta ciudadana los 5 compromisos mejor valorados. También se acordó que en la redacción del Plan se hiciese referencia a las actuaciones relacionadas con el compromiso de la escuela de formación como actuaciones “palanca” del resto.

[Resumen Grupo motor 24 05 20](#)

■ **Consulta pública sobre el borrador de compromisos**

Entre el **11 y el 25 de junio de 2024**, se sometieron a consulta pública 5 compromisos del Ayuntamiento de Madrid invitando a la ciudadanía a presentar sus comentarios. Se entraba así en la **Fase 3** de la hoja de ruta **“Consulta ciudadana sobre el borrador de compromisos”**.

Estas propuestas surgieron, tanto de la consulta ciudadana lanzada a finales del año 2023, que permitió recabar ideas y establecer prioridades, como del proceso de debate en el Grupo motor y en el seno de los órganos de participación del Ayuntamiento.

Los compromisos planteados fueron los siguientes:

1º.- Comunicación clara. Para favorecer la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones, haciendo entender la información que se ofrece sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios.

2º.- Espacio juvenil de participación digital, una plataforma para los más jóvenes (14 a 18 años) atractiva, dinámica e interactiva, que cuente con acompañamiento especializado

3º.- Thivic, laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid, para la búsqueda de soluciones a problemas públicos.

4º.- Prevenir la soledad no deseada en la población juvenil, desarrollando estrategias para detectar y atender a adolescentes y jóvenes en dicha situación, ampliando espacios de encuentro que permitan promover la conexión saludable y la generación de vínculos.



5º.- Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal. Para conocer la evolución de las principales necesidades percibidas y adecuar la acción municipal a las necesidades existentes.

El detalle y la documentación facilitada sobre el futuro plan, así como el **informe de resultados de la consulta pública** se encuentra publicado en la plataforma Decide Madrid en el siguiente enlace

[Enlace a informe](#)

Se resume a continuación los principales aspectos de interés:

En la consulta intervinieron **995 personas** y se sometieron 10 preguntas a debate con un total de **5.584 respuestas**.

En una valoración del 1 al 5 de los compromisos propuestos se observa el respaldo a las distintas medidas con una **puntuación media de 4**.

- Compromiso 1. Comunicación clara: 4,4
- Compromiso 2. Espacio juvenil de comunicación digital: 3,4
- Compromiso 3. Thivic: 4,1
- Compromiso 4. Prevenir la soledad no deseada en la población juvenil: 4,1
- Compromiso 5. Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal: 4,1

El cuestionario incluía apartados con respuestas de tipo abierto sobre los diferentes compromisos. A continuación, se exponen las principales cuestiones planteadas y valoración de los servicios técnicos del ayuntamiento.

Sobre la propuesta de comunicación clara

Las aportaciones pueden resumirse del siguiente modo:

- la **importancia y relevancia de este compromiso de comunicación clara**: usar un **lenguaje sencillo** que cualquiera pueda entender y dejar los tecnicismos, explicando los términos o conceptos legales que sean necesarios para tomar decisiones informadas y participar activamente en la sociedad y fomentar la transparencia
- La necesidad de que exista mayor transparencia (derecho a conocer): **información veraz, completa y a disposición** de toda la ciudadanía.
- Algunos comentarios inciden en la importancia del contenido, además de la comunicación clara: “La claridad es importante, pero el contenido lo es más”.



- También algunos se refieren a que la **mejora de la claridad de la comunicación municipal no debe reducirse a ámbitos concretos** y debe extenderse a toda la comunicación vía web, documentos, atención a la ciudadanía. Se propone seleccionar ámbitos de distintas áreas del Ayuntamiento, priorizando aquellos con mayor volumen de interacción con el usuario.
- Otros señalan **colectivos concretos en los que focalizar la mejora de la claridad de la comunicación municipal**: los más vulnerables de la ciudad: personas extranjeras y/o nacionalizadas en los últimos años, minorías étnicas, infancia, mayores, etc.
- Se indica la necesidad de **incorporar otros idiomas** en la comunicación municipal: pensando en las diferentes personas que visitan la ciudad y culturas que coexisten en Madrid.
- Se especifica la relevancia de la **rendición de cuentas** del gasto municipal y la transparencia en contratos, subcontratas, *desglosar la información tanto del presupuesto como de su ejecución al ciudadano*, etc.
- Distintos comentarios expresan, de manera explícita o implícita, la necesidad de **actuación en el ámbito tributario**, debido a la complejidad comunicativa que parece percibir la ciudadanía.

Sobre la propuesta de creación de un espacio juvenil de comunicación digital

Las aportaciones se resumen en:

- Comentarios de carácter general positivos por considerar que se trata de una **buena iniciativa** y destacando la importancia de tener en cuenta la **opinión de la población más joven**. También se incluyen comentarios con dudas sobre el compromiso al considerar que se trata de un **tema que afecta a toda la población** y no debería distinguirse por edades.
- Aportaciones sobre las **características y atributos** de esta nueva vía de interacción con los más jóvenes: **accesibilidad, comunicación clara** también para los jóvenes, **espacio inclusivo** que fomente la diversidad de género y de clases sociales, **espacio seguro** y participativo. Minimizar los **riesgos** de la navegación por internet en esta franja de edad y minimizarlos.
- Ideas sobre las **actividades y contenidos del espacio web**:
 - o Explicar bien a los jóvenes que participen en qué consiste, que pueden esperar con el fin de no generar falsas **expectativas**. Será preciso dar respuesta real a sus propuestas para evitar la frustración o la falta de motivación. Es preferible empezar con **experiencias piloto y controladas**



- Crear **espacios de discusión e intercambio de opiniones** donde los jóvenes aprendan a participar y comprueben que su opinión sirve para la toma de decisiones.
 - **Combinar** con actividades que los separen de las pantallas, espacios físicos para aprender a relacionarse **presencialmente**. Ayuda a prevenir el desenganche social ofrecer alternativas productivas.
 - Los jóvenes tienen **otros problemas** (estudio, empleo). Deben tratarse temas propios de esas edades: deporte, ocio, espacios públicos...
- Comentarios sobre la oportunidad de contar con la **colaboración de las redes ya existentes** como el Consejo de Participación de la Juventud de Madrid, centro de salud joven y otros espacios de participación adolescentes, asociaciones, clubes deportivos, centros públicos. Contar con los órganos de Participación de los Niños, Niñas y Adolescentes (COPIAS) adscritos a los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia, en cada uno de los 21 distritos del Ayuntamiento de Madrid.
 - Necesidad de un **buen plan de comunicación**. Publicitar este espacio de participación en centros escolares, universidades de manera atractiva y clara. Ampliar la **difusión** de Decide Madrid. Importancia de la **neutralidad** a la hora de comunicarse con los jóvenes. Comunicación sin sesgos
 - Importancia de acompañar esta medida con **formación y educación** a los más jóvenes en gobierno abierto: educarles y concienciarles en la importancia de la participación en los asuntos públicos (en colegios, institutos). Formar sobre la desinformación y la información falsa. Aprender a gestionar la desinformación, saber acceder a contenidos fiables. Educación en el uso de medios digitales.

Sobre la propuesta de un laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid

Los comentarios se centraron en:

- La necesidad de tener en cuenta la opinión ciudadana y de las personas expertas en la toma de decisiones y la **importancia de este tipo de mecanismos** menos burocráticos, motor de cambio positivo. También se propuso que este laboratorio no sustituya otros foros y ámbitos de participación.
- La necesidad de **seguimiento** y aplicación, en su caso, de las propuestas que se alcancen, protocolos para que puedan extraerse propuestas y decisiones que luego puedan desarrollarse por el gobierno municipal.
- Lo esencial es **acertar en los temas que se aborden** que sean de interés para la ciudadanía. Que sea un espacio **realista y eficiente**. Tratar sobre temas de importancia para la mayor parte de la población. Conocer las problemáticas e ideas



- en cada distrito o barrio, soluciones a los problemas que afectan a los jóvenes y adolescentes. Creación y búsqueda de empleo.
- Ofrecer oportunidades de participación a diferentes **colectivos**. Implicar y hacerlo **accesible al mayor número de personas posible**.
 - o Incluir a personas expertas y profesionales **especializados e independientes**, y ciudadanía que represente al **espectro sociocultural de la ciudad**
 - o Recabar también opinión de los **jóvenes y de sus familias**. Tener en cuenta a **colectivos vulnerables**.
 - o Participación de **asociaciones, colegios e institutos públicos**. Tener en cuenta la red de **centros cívicos, universidades, centros de mayores, tercer sector**.
 - o Sesiones **interdisciplinarias e intergeneracionales**
 - o Buscar el **equilibrio** entre representantes de la Administración y representantes de la sociedad civil. Tener en cuenta a **funcionarios públicos** con una especial inquietud por la mejora de los servicios, a **otras áreas** y centros directivos del Ayuntamiento.
 - Buscar la máxima **agilidad y búsqueda de consensos en su funcionamiento**
 - **Publicitar** este espacio de manera atractiva y clara. Informar sobre estos encuentros. Que la gente sepa que este laboratorio existe.

Sobre la propuesta de compromiso para prevenir la soledad no deseada en la población juvenil

Algunas aportaciones dudan de que la soledad de los jóvenes sea prioridad a diferencia de la de las personas mayores o adultas, pero muchas coinciden en que es un problema grave asociado a una peor salud mental.

Se aportan posibles causas a esta situación provocada, en su mayoría, por el abuso y adicciones a aplicaciones on line y a consumo de ocio individual a través de pantallas, a la ausencia de alternativas saludables de ocio presencial y a la falta de herramientas de las familias, los centros educativos, la población juvenil y la sociedad en general para abordar este tipo de situaciones.

Con carácter general se propone:

- El diseño y puesta en marcha de un **Plan de Prevención de la Soledad no Deseada** que contemple la intervención con todos los grupos de edad: adolescencia y juventud, adultos y mayores. Este Plan debería ser difundido y publicitado para que la población lo conozca en su totalidad. Asimismo, debería ser transparente y someterse a evaluación pública de resultados.



- **Sensibilizar** a la población madrileña sobre el fenómeno e impacto de la soledad no deseada en los diferentes grupos etarios y sus consecuencias. Es una responsabilidad de toda la sociedad.

En la línea de intervención de la soledad no deseada de la población juvenil destacan las siguientes aportaciones:

- **Implicar a la población juvenil** en la formulación del problema y en la generación de soluciones, incluida la gestión de espacios.
- **Transversalidad de toda la estructura municipal** en las actuaciones del Plan, especialmente Madrid Salud y servicios de adolescencia y juventud, y voluntariado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, Cultura y Deportes, Educación, Agencia para el Empleo, Seguridad y Emergencias (Policía Municipal, Samur PC, Bomberos) y Medio Ambiente.
- Participar junto a otras áreas y servicios municipales en la búsqueda de soluciones en torno a la **formación, búsqueda de empleo y vivienda de la población joven**.
- **Implicación de otras instancias** como Educación (Colegios e Institutos de Bachillerato, Educación formal y no formal), Salud (Centros de Atención Primaria y Salud Mental), Cultura y Deportes de la Comunidad de Madrid (Bibliotecas, espacios de ocio, espacios de deportes, etc).
- Difusión de medidas por las **redes sociales** más utilizadas por la población joven: Instagram, Tik Tok...
- Diseño y puesta en marcha de **actividades y puntos de encuentro seguros** relacionados con el deporte, la cultura, el teatro, el ocio, la música, que potencien el encuentro presencial frente al digital, sin obviar el potencial que puede tener la difusión de estas actividades en las redes sociales utilizadas preferentemente por la población joven. Entre las propuestas formuladas se encuentran:
 - o Reedición del Programa “La noche más joven” con alternativas de ocio sanas y baratas para la población joven en los distritos con menos renta.
 - o Apertura de centros deportivos, piscinas, bibliotecas, colegios o institutos en horarios nocturnos, de fin de semana o de vacaciones escolares, para la realización allí de actividades de ocio gratuitas.
 - o Habilitación de espacios de encuentro estables para la realización de actividades juveniles.
 - o Diseño de torneos, encuentros deportivos o culturales, que posibiliten el intercambio de personas entre varios distritos.
- Diseño y puesta en marcha de **actividades intergeneracionales**, en los que jóvenes y adultos no sólo intercambien saberes, sino que disfruten juntos de su ocio.
- Tomar en consideración los **determinantes sociales**.
- **Fomento del voluntariado** entre la población joven.



- Atención a la **salud mental** desde la promoción, la prevención y la atención y a los riesgos asociados a la soledad no deseada: grupos de ayuda mutua, habilidades para la vida, hábitos saludables, prevención de suicidio, prevención de inclusión en agrupaciones juveniles violentas, prevención de adicciones, etc.

Sobre la propuesta de evaluación de la estrategia de accesibilidad universal

Las principales conclusiones que se pueden extraer de los comentarios recibidos son:

- La propuesta **se valora positivamente**, así como la **existencia de una estrategia**. Se liga a los conceptos de calidad, participación, diversidad y transparencia.
- Se incide en el **impacto positivo de la accesibilidad** para toda la ciudad, como palanca para el desarrollo local y como herramienta esencial para construir ciudades más justas, inclusivas, sostenibles y prósperas, donde todas las personas puedan vivir, trabajar y disfrutar de sus derechos en igualdad de condiciones.
- Se incide en la importancia del **seguimiento de su implantación** para detectar los puntos fuertes, en los que apoyarse, y los puntos débiles, a corregir, y aplicar **medidas correctoras**.
- Se observa por algunas de las aportaciones, una **visión incompleta** del concepto de accesibilidad, ligándolo únicamente al entorno construido (urbanizado o edificado) y la discapacidad física.
- Varios participantes **desconocen el Plan** Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid o no entienden la propuesta o se hace referencia a **ámbitos que no son de competencia municipal** tales como sanidad o Metro.
- Se relaciona la accesibilidad con las **personas mayores**, considerándola fundamental.
- Se reclama **accesibilidad a las tecnologías** y canales de comunicación del Ayuntamiento, así como a la accesibilidad cognitiva y la comunicación clara.

■ **Análisis de las propuestas y redacción del plan**

Tras la consulta sobre el borrador de compromisos se comenzó con la **fase 4** de la hoja de ruta con el fin de analizar las distintas propuestas y redactar el borrador de plan

El día 13 de septiembre de 2024, tuvo lugar una reunión del Grupo motor de gobierno abierto en el que se analizaron los resultados de la consulta ciudadana y las principales aportaciones recibidas.

[Resumen Grupo Motor 13-09-24](#)



También se compartieron los resultados de la fase anterior en el seno de la comisión de innovación y de la comisión técnica de servicios sociales del Consejo social de la ciudad (23 y 27 de septiembre de 2024)

El resumen de la valoración de las aportaciones recibidas en la fase de consulta es el siguiente:

Sobre la propuesta de comunicación clara

Las **principales conclusiones** de los comentarios de la ciudadanía que se deberían tener en cuenta en el proyecto de **Comunicación Clara** son:

- La importancia de facilitar la comunicación para garantizar el derecho a entender de la ciudadanía debe completarse con la mejora de los contenidos. El proyecto debe focalizarse **tanto en lo qué se comunica como en cómo se comunica**.
- Se deberían considerar **todos los ámbitos de la comunicación municipal** independientemente del formato o canal, ya sea vía web, documentos (formularios, notificaciones, comunicaciones, etc.) o la información generalista o la atención personalizada.
- Aunque el proyecto tenga un **público objetivo general**, debe hacer especial incidencia en **colectivos concretos** como las personas mayores, vulnerables o de origen extranjero. Tiene que analizarse la necesidad de incorporar comunicación en **otros idiomas** en determinados ámbitos.
- Además de la comunicación de los servicios a la ciudadanía, la **rendición de cuentas** es un ámbito especialmente relevante para tener en cuenta en el proyecto.
- El **ámbito tributario** y la comunicación al respecto parece una necesidad específica demandada por la ciudadanía.
- Se tiene que **concretar el proyecto** con actuaciones específicas. Es importante comenzar a apuntar las diferentes acciones que se van a ejecutar, así como los proyectos específicos a implementar.

Sobre la propuesta de creación de un espacio juvenil de comunicación digital

La **valoración** de los comentarios sobre el nuevo **espacio juvenil de comunicación digital** es positiva y con carácter general se tendrán en cuenta en su diseño los siguientes aspectos:



- Decide Madrid permite la participación de la población en general lo que se pretende con este espacio es permitir un **espacio específico** de participación para adolescentes entre 14 y 18 años, **sin injerencias** de los adultos y muy enfocado a los intereses de esta franja de edad.
- A la hora de desarrollar este nuevo espacio, se intentará hacerlo lo más **accesible e inclusivo** posible, incorporando un **lenguaje claro** y poniendo el acento en la necesidad de **minimizar riesgos** que puedan afectar a los menores de edad, en coordinación con el área de Políticas sociales, Familia e Igualdad.
- Se tendrán en cuenta las distintas consideraciones tratando de orientar las actividades a problemas e **intereses reales** de esta franja de edad, intentando que este espacio no sea sino un **complemento para otro tipo de actividades presenciales** como pueden ser las que se desarrollan ya a través de los órganos de Participación de los Niños, Niñas y Adolescentes de los distritos.
- Se procurará **informar de forma adecuada** sobre el espacio con el fin de no generar falsas expectativas y se desarrollarán experiencia **piloto y controladas**.
- Se tendrán en cuenta las distintas **redes** con el fin de generar sinergias y colaboraciones.
- Se comparte la necesidad desarrollar un **plan de comunicación** adecuado y efectivo y la importancia de difundir este nuevo mecanismo. También es importante una comunicación neutral y sin sesgos.
- El plan de gobierno abierto incorpora también cómo actividad transversal la **educación en gobierno abierto**, con actividades específicas dirigidas a la población más joven en diferentes ámbitos como pueden ser colegios institutos centros culturales, etc.

Sobre la propuesta de un laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid

Del **análisis de las aportaciones** recibidas, las principales cuestiones para tener en cuenta en el funcionamiento del **laboratorio de innovación social** son:

- El objetivo será aproximarse a los problemas desde **nuevas perspectivas** y testar nuevos métodos de trabajo con la participación de personas expertas y sociedad civil que aporten visiones **complementarias a la de otros mecanismos de participación** ya existentes.
- La idea es tener un **enfoque muy práctico** y trasladar a los responsables del Ayuntamiento prototipos **de solución, haciendo seguimiento** de las medidas que se adopten. Será esencial involucrar en los laboratorios a los técnicos del ayuntamiento competentes para que aporten su conocimiento y perspectiva sobre las cuestiones que se traten.



- Se tendrá en cuenta las aportaciones, siendo el objetivo abordar **cuestiones de interés y realistas**.
- Se buscarán la **participación especializada**, según los temas a tratar, y al **mismo tiempo la variedad y la diversidad de los participantes** de forma que sea un espacio lo más **abierto e inclusivo** posible, que se enriquezca de las distintas aportaciones.
- Se buscará la manera más efectiva de **informar sobre este mecanismo**.

Sobre la propuesta de compromiso para prevenir la soledad no deseada en la población juvenil

Las aportaciones e ideas se tendrán en cuenta a la hora de abordar el compromiso y diseñar actividades para prevenir la Soledad no deseada en la población juvenil y en particular las siguientes:

- **Implicar a la población juvenil** en la formulación del problema y en la generación de soluciones, incluida la gestión de espacios.
- Participar junto a **otras áreas y servicios municipales e Implicar a otras instancias y agentes relevantes**.
- Diseño y puesta en marcha de **actividades y puntos de encuentro seguros**
- Atención a la **salud mental** desde la promoción, la prevención y la atención y a los riesgos asociados a la soledad no deseada.

Sobre la propuesta de evaluación de la estrategia de accesibilidad universal

Las aportaciones recibidas sobre la propuesta de evaluación de la estrategia de accesibilidad universal serán tenidas en cuenta en el sentido de trabajar en la sensibilización, concienciación e información de la población acerca de la accesibilidad, de las actuaciones que pueden desplegarse en el ámbito de competencias del Ayuntamiento y del propio plan estratégico municipal.

La gestión y comunicación de la accesibilidad universal por parte del Ayuntamiento de Madrid, es una de las áreas o ejes temáticos en torno a la cual se pretende trabajar.

También se comparte la necesidad de un seguimiento continuo de las actuaciones y una evaluación para aplicar las medidas correctoras que sean precisas. Precisamente esta es la razón de ser del compromiso propuesto para el IV plan de gobierno abierto.

Con todo lo anterior se redactó el borrador de cuarto plan de Gobierno abierto



■ Aprobación del Plan

El borrador de cuarto plan de Gobierno abierto fue sometido a debate del Grupo motor el 4 de octubre de 2024.

Las principales aportaciones que se realizan en el seno del grupo motor son las siguientes

- En general los distintos miembros se felicitaron por el resultado alcanzado y por la dinámica del grupo de trabajo, considerándose un buen plan de gobierno abierto.
- En relación con el marco estratégico:
 - Se acordó explicar que el marco estratégico se define precisamente en este plan de Gobierno abierto. El propósito no es otro que el de plasmar e incorporar a un documento conjunto, las principales líneas de acción que se llevan a cabo en materia de gobierno abierto por los distintos centros afectados y que marcan la hoja de ruta común que debe guiar sus actuaciones. Se consideró algo novedosos y muy positivo.
 - Se señaló la importancia sobre el avance en transparencia y datos abiertos en Madrid y la necesidad de formación.
 - Se realizaron comentarios para poner en valor tanto el apartado de propuestas de Decide Madrid como los consejos de proximidad
- En relación con el proceso de elaboración:
 - Se consideró acertada la exhaustividad con la que se detallan las distintas fases, reuniones, consultas y aportaciones recibidas
 - Se consideró importante explorar a futuro el motivo de la menor participación en la segunda consulta pública. Quizás ello se debió a la coincidencia de varios procesos de consulta en el mismo periodo. En todo caso la participación ha sido amplia: más de 4000 participantes en el conjunto de ambas consultas.
- En relación con los compromisos asumidos:
 - Los compromisos de comunicación clara y también las acciones de la Escuela de gobierno abierto, deberían tener muy en cuenta al colectivo de mayores que fue uno de los que se priorizó en el proceso de consulta previa. También se acordó hablar en términos de accesibilidad universal, aunque se priorice a las personas con discapacidad y los mayores. Sería el caso del ámbito tributario que afecta a la población en general. se compartió la necesidad de mejorar en la comunicación a través de internet, pero también en la comunicación escrita y se señaló la complejidad de alcanzar un equilibrio adecuado entre la legalidad y la necesaria claridad y empatía.
 - En el compromiso del Espacio Juvenil de Participación digital, se acordó incluir un párrafo explicando que esta plataforma deberá estar dotada de los contenidos adecuados y adaptados a este sector de la población, y para consensuar qué elementos deben formar parte de estos contenidos se prevé la realización de talleres o sesiones participadas por la sociedad civil.
 - El compromiso de Thivic, tendrá un enfoque transversal en el que podrá abordarse materias de distinto ámbito de actuación del Ayuntamiento y



- entre ellos el espacio urbano que fue otro de los ámbitos señalados como preferentes por la ciudadanía.
- En el compromiso de prevención de la soledad no deseada en la población juvenil, se acordó explicar las actividades programadas, en la última parte de la ficha.
- En el compromiso de evaluación de la estrategia de accesibilidad universal, se confirmó que se evaluaría la percepción ciudadana sobre la accesibilidad del espacio urbano.
- En relación con el apartado de seguimiento
 - Se convino en la necesidad de ampliar este apartado con un cronograma e información más detallada.
 - Se coincidió en que este grupo motor debería seguir teniendo un papel activo, con reuniones periódicas
 - Se incidió en la importancia de que la información esté disponible y publicada en la web no solo para los madrileños sino también como ejemplo y modelo para otros gobiernos locales.

Se mostró el acuerdo mayoritario en el borrador de plan y se cerró la sesión felicitándose todos por el resultado y por haber sido capaces de alcanzar un acuerdo sobre este nuevo plan de gobierno abierto.

Se fijó un plazo de cortesía para introducir las modificaciones acordadas, pudiendo realizarse en su caso nuevas aportaciones a incorporar en el texto, sin recibirse ninguna aportación adicional.

[Resumen Grupo Motor 04-10-24](#)

4. COMPROMISOS ASUMIDOS

El Marco estratégico del Gobierno Abierto en la Ciudad de Madrid descrito al inicio del presente plan se vertebra en torno a **4 ejes estratégicos**: **Transparencia y datos abiertos**, **Participación** y espacio cívico, **Integridad y calidad y evaluación**

También incluye **una línea de actuación transversal** como actuación clave para conseguir los retos: la Escuela de Gobierno Abierto.

El cuarto plan de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid incluye una muestra de actuaciones a medio plazo (2024- 2027) que forman parte de esa estrategia más amplia y pretenden ser un reflejo de nuevas iniciativas y buenas prácticas del Ayuntamiento con el fin de avanzar y fortalecer los valores principios propios de todo buen gobierno.

Los 5 compromisos del plan son los siguientes:

1º.- Comunicación clara. El derecho a entender es fundamental para la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el ejercicio de sus derechos.

Actuaciones:



- Definir la metodología de comunicación clara del Ayuntamiento y directrices para la obtención de sello de comunicación clara
- Proyecto de comunicación clara en el ámbito tributario municipal

2°.- POV MADRID Espacio juvenil de participación digital, una plataforma atractiva, dinámica e interactiva para los más jóvenes (14 a 18 años). que cuente con moderación y acompañamiento especializado

Actuaciones:

- Talleres colaborativos para el diseño de contenidos del portal
- Desarrollar la plataforma
- Desarrollar actividades por el servicio de moderación y de contenidos
- Crear material audiovisual
- Puesta en marcha de la plataforma y desplegar actividades

3°.- Thivic, laboratorio de innovación social del Ayuntamiento de Madrid, para generar espacios de encuentro entre personas expertas, ciudadanía, y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones a problemas públicos y fomentar el intraemprendimiento y la innovación pública, incentivando la creatividad del personal municipal.

Actuaciones:

- Generar espacios regulares de encuentro, entre agentes externos y profesionales del Ayuntamiento para la búsqueda de soluciones ágiles a problemas públicos
- Fomentar el ecosistema de innovación social y el aprendizaje entre pares y organizar jornadas en innovación social
- Impulsar la creatividad y el intraemprendimiento a través de la capacitación de los profesionales del Ayuntamiento

4°.- Prevenir la soledad no deseada en la población juvenil, desarrollando estrategias para detectar y atender a adolescentes y jóvenes en dicha situación, ampliando espacios de encuentro que permitan promover la conexión saludable y la generación de vínculos.

Actuaciones:



- Diseñar y desarrollar el proyecto de prevención de la soledad no deseada en jóvenes
- Profundizar en las alianzas y activos en salud para realizar el proyecto
- Ampliar el servicio con un equipo especializado en adolescentes y jóvenes
- Desarrollar las actividades

5°.- Evaluación de la estrategia de accesibilidad universal. Para conocer la evolución de las principales necesidades percibidas y adecuar la acción municipal a las necesidades existentes.

Actuaciones:

- Concretar las herramientas metodológicas y seleccionar la muestra
- Aplicar las herramientas
- Explotar los datos y analizar los resultados
- Comparar con el diagnóstico previo al desarrollo del plan
- Elaborar conclusiones, comunicar y difundir

El detalle de los compromisos se encuentra recogido en el [anexo](#).



5. SEGUIMIENTO Y GOBERNANZA DEL PLAN

El **seguimiento** del plan se llevará a cabo en el seno del **Grupo motor** de gobierno abierto, así como a través de los **órganos de participación** del ayuntamiento de Madrid en particular el consejo social de la de la ciudad, el consejo sectorial de asociaciones y otras entidades ciudadanas y otros consejos sectoriales que pudieran verse afectados por la problemática de cada compromiso.

Este seguimiento será como mínimo anual, sin perjuicio de la posibilidad de reuniones intermedias si fuera preciso y se acordase por los participantes en las reuniones.

Reuniones de seguimiento	2025	2026	2027
Grupo motor	Final año	Final año	Marzo
Órganos de participación	anual	anual	Marzo

Asimismo, se elaborará un informe **de seguimiento intermedio** (finales 2025) y **otro informe de seguimiento final** (marzo 2027) en los que se dará cuenta del estado de avance y resultados de los distintos compromisos asumidos.

Estos informes de seguimiento serán elaborados por las direcciones generales impulsoras del plan de gobierno y tendrán como objetivo tanto conocer el nivel de cumplimiento de cada uno de los compromisos, determinando si las actividades fueron llevadas adelante y en qué medida, de manera que se pueda dar respuesta a la pregunta ¿en qué medida se ha completado la actividad durante el proceso de implementación del compromiso? Y medir los resultados tempranos de la implementación de los compromisos, intentando determinar como ha cambiado la práctica del Ayuntamiento de Madrid en áreas relevantes de los valores de la OGP como resultado de la implementación

Además de los informes de seguimiento anuales, también está prevista la **evaluación** del plan a través de una **entidad externa e independiente**, que se desarrollará en dos momentos, una inicial, una vez aprobado el plan y otra final, que será llevada a cabo una vez haya finalizado el plazo previsto para la ejecución de los compromisos en marzo 2027.

La evaluación inicial será licitada por la Subdirección General de Calidad y Evaluación y tendrá como objetivo ofrecer un **diagnóstico sobre el proceso de cocreación**, así como sobre la calidad del diseño de los compromisos iniciales, analizando, el cumplimiento de los requisitos y recomendaciones para la cocreación y el diseño o las características de los compromisos iniciales (relevancia frente a los valores de la OGP de transparencia, rendición de cuentas y participación, verificabilidad e impacto potencial de los compromisos).



La evaluación final tendrá como objetivo identificar y analizar lecciones aprendidas una vez que el plan de acción llegue al fin de su ciclo. Esta evaluación analizará la información de la evaluación inicial y de los informes de seguimiento con el objetivo de reflejar los éxitos y áreas de oportunidad del plan en general, de manera que promueva una reflexión sobre los cambios y resultados causados por las reformas y por el proceso de cocreación

Se garantizará la máxima **transparencia** del proceso mediante la publicación de la información relevante e informes de seguimiento y evaluación en el espacio habilitado a tal efecto en la web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid

[Gobierno abierto Madrid.](#)



ANEXO: FICHAS DE LOS COMPROMISOS

<u>COMPROMISO 1:</u>	
<i>COMUNICACIÓN CLARA</i>	
Responsable	Dirección General de Transparencia y Calidad Coordinación General de Vicealcaldía Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Otros actores involucrados (públicos)	Agencia Tributaria de Madrid Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda Otras unidades administrativas con proyectos de comunicación clara
Otros actores involucrados (Sociedad Civil)	Mayores y personas con discapacidad Ciudadanía en general
Descripción del compromiso	
<p>¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?</p> <p>La ciudadanía necesita entender la información que le ofrecen las administraciones para ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones, sin complicaciones y sin ayuda de intermediarios. Con frecuencia, el lenguaje administrativo llega a ser incomprensible, el diseño de los servicios resulta farragoso y los canales de comunicación son difíciles de usar. Esto provoca situaciones de desigualdad en la sociedad, con especial incidencia en colectivos vulnerables o con dificultad de acceso a la información.</p> <p>Este problema se acentúa cuando se trata de los servicios en materia tributaria por su especial complejidad normativa y técnica.</p>	
<p>Descripción del compromiso</p> <p>El propósito del proyecto de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid es alcanzar un despliegue progresivo y completo en toda la organización. En este sentido, el principal desafío del Ayuntamiento a la hora de promover la Comunicación Clara es que se trata de una organización muy amplia y variada, tanto en temática como en nivel de complejidad. El volumen de información contenida en los portales web o la variedad y número de documentos dirigidos a la ciudadanía es elevadísimo. El objetivo es que desde todas las direcciones generales y unidades asimiladas se promueva en sus ámbitos competenciales la aplicación de las directrices de Comunicación Clara.</p> <p>Para hacerlo efectivo, se requiere una planificación coherente fundamentada en un análisis profundo que señale claramente los pasos a dar y el orden y prioridades que debemos establecer, así como que permita y facilite a las unidades responsables poder asumir compromisos y actuaciones concretas.</p> <p>En 2017 se procedió a la elaboración de la Guía práctica de Comunicación Clara como base teórica y documento de referencia. Además, se realizaron las primeras pruebas de aplicación, difusión y formación en la materia mediante espacios web y cursos formativos específicos. Se han llevado a cabo distintas actuaciones descritas mediante Casos de estudio y aplicación.</p> <p>Asimismo, en 2020 se llevó a cabo la realización de un estudio-análisis de la situación existente en materia de Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid de acuerdo con los parámetros y criterios</p>	



establecidos en su guía práctica. De esta forma se identificaron los sectores y unidades que requieren de mayor intervención y se plantearon propuestas concretas de actuación.

El siguiente paso para continuar con el despliegue del proyecto de Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid para el año 2024 y siguientes va a ser la elaboración de una metodología específica de aplicación de la Comunicación Clara en unidades y áreas del Ayuntamiento y la definición de las directrices necesarias para que esas unidades consigan el sello de comunicación clara en los documentos que elaboren. En este proyecto se aplicará esta metodología especialmente en el ámbito tributario municipal focalizándolo en las necesidades de los colectivos de personas mayores y personas con discapacidad.

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

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

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

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

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

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

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

- Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.
- Aumenta la confianza de las personas destinatarias.
- Mejora la reputación de marca de quienes la promueven.



- Potencia la interacción, a la vez que facilita la mejora de los servicios y productos.
- Contribuye a conseguir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Democratiza el acceso a la información.
- Ahorra tiempo y dinero. Acorta el esfuerzo invertido en la lectura y agiliza las gestiones.
- Disminuye las dudas, quejas y consultas.
- Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de información compleja.
- Facilita las traducciones automáticas en internet y los sistemas de procesamiento de lenguaje.
- Ayuda a simplificar procesos complejos, básicos para la ciudadanía, que se abandonan si no los pueden completar con facilidad.

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

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

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

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

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

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

Área de política principal

*Derecho a la información
Inclusión
Responsabilidad social*

Sector principal

Servicios públicos

¿Qué recursos se requieren para implementar este compromiso?



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

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

Un total de seis puestos de trabajo.

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

¿se cuenta con los recursos necesarios?

Sí.

Más información:

- [Comunicación Clara](#)

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

Información de contacto (responsable del compromiso)

Puesto/Centro directivo	Directora General de Transparencia y Calidad
-------------------------	--



COMPROMISO 2:

**POV MADRID
ESPACIO JUVENIL DE PARTICIPACIÓN DIGITAL**

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

Descripción del compromiso

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

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

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

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

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

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



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

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

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

Por lo tanto, esta plataforma deberá estar dotada de los contenidos adecuados y adaptados a este sector de la población, y para consensuar qué elementos deben formar parte de estos contenidos se prevé la realización de talleres o sesiones participadas por la sociedad civil junto con representantes del Ayuntamiento de Madrid, de manera que el análisis y definición de los contenidos se realice de forma colaborativa.

Descripción del compromiso

Crear un espacio de participación en Decide Madrid para los más jóvenes (14 a 18 años) como plataforma atractiva, dinámica e interactiva que cuente con moderación y acompañamiento especializado

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

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

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

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

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

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

- **Proteger y ampliar el espacio cívico.** Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto**



<p>Se favorece una participación más incluyente trabajando con los más jóvenes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto Permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias. https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/ 		
<p>¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Espacio cívico</i> • <i>Gobernanza digital</i> • <i>Participación pública</i> <p>https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/</p>		
<p>Área de política principal <i>Espacio cívico, Participación ciudadana, Innovación</i> <i>Gobernanza digital e Inclusión</i></p>		
<p>Sector principal: <i>servicios públicos</i></p>		
<p>¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presupuesto: se considera necesario contratar un servicio de moderación - personal: el personal de la propia Dirección General de Participación Ciudadana y desarrollo por IAM del nuevo espacio - ¿se cuenta con los recursos necesarios? Si, aunque es necesario contratar un servicio de moderación 		
<p>Más información: https://decide.madrid.es/</p>		
Actividades del compromiso	Fecha Inicio	Fecha Fin
- Talleres colaborativos para diseño contenidos del Portal	Oct 24	Junio 25
- Desarrollo de la Plataforma	Oct 24	Sept 25
- Desarrollo de actividades por servicio de moderación y diseño de contenidos	Nov. 25	Mayo 27
- Creación de material audiovisual, piezas y reels	Oct 24	Mayo 27
- Arranque de la Plataforma y despliegue actividades	Primer semestre 26	Mayo 27
Información de contacto (responsable del compromiso)		
Puesto/Centro directivo	Dirección General de Participación ciudadana	



COMPROMISO 3:

THIVIC, LABORATORIO DE INNOVACION SOCIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

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

Descripción del compromiso

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

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

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

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

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

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

Descripción del compromiso

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



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

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

Se contribuye a cubrir las necesidades detectadas a través de:

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

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

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

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

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

- **Formar una comunidad cada vez mayor de reformadores y líderes en gobierno abierto**
Es una oportunidad de institucionalización del gobierno abierto en otros ámbitos del Ayuntamiento, Se asegura que el gobierno abierto quede integrado en estrategias y programas y se involucra a responsables del Ayuntamiento con liderazgo en distintas temáticas.
También contribuye a difundir las capacidades del gobierno abierto e invertir en formación de líderes reformadores, generando un cambio cultural
- **Proteger y ampliar el espacio cívico**
Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos.
- **Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto**
Thivic permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias.
- **Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto**



Thivic eleva el nivel de ambición en cuanto a la integración del gobierno abierto en las políticas y programas con el fin de lograr resultados tangibles o enfocaremos en la participación incluyente. Se da un paso más por integrar la participación pública en el tejido de las instituciones.

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

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

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

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

Área de política principal

Espacio cívico, Participación ciudadana, Innovación

Sector principal

Servicios públicos

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

- Presupuesto: contrato de servicios para el espacio de innovación social, con una duración del servicio de 24 meses desde la fecha de adjudicación, con la previsión de una posible prórroga de 12 meses y el presupuesto anual sería de 48.548 euros
- Personal: el personal de la propia Dirección General de Participación Ciudadana
- ¿se cuenta con los recursos necesarios? Si

Más información:

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

Actividades del compromiso	Fecha Inicio	Fecha Fin
- Espacios regulares de encuentro	Octubre 2024	Marzo 2027
- Identificación y actividades del ecosistema de innovación social	Octubre 2024	Marzo 2027
- Formación en creatividad e intraemprendimiento	Octubre 2024	Marzo 2027

Información de contacto (responsable del compromiso)

Puesto/Centro directivo

Dirección General de Participación Ciudadana



COMPROMISO 4: PREVENIR LA SOLEDAD NO DESEADA EN LA POBLACIÓN JUVENIL	
Responsable	SG Prevención y Promoción de la Salud Madrid Salud Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Otros actores involucrados (públicos)	Coordinación Gral. de Vicealcaldía: Dirección General de Participación Ciudadana AG Política Social, Familias e Igualdad (Centros Juveniles, Espacios de Igualdad, CAF, CAI) AG Cultura, Turismo y Deporte AG de Economía, Innovación y Hacienda: Agencia para el Empleo AG de Medio Ambiente y Movilidad (Educación Ambiental) Ámbito educativo formal y no formal
Otros actores involucrados (Sociedad Civil)	Entidades y profesionales especializados en estudios sobre jóvenes Activos en salud en distritos y barrios, coordinación con el tejido asociativo y entidades de cada zona Red de colaboradores de prevención de soledad no deseada
Descripción del compromiso	
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?	
<p>PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN JOVENES</p> <p>Los jóvenes presentan una situación de mayor riesgo de sufrir soledad no deseada, en especial las mujeres jóvenes; esta problemática no es puntual, sino que se mantiene a lo largo de su evolución. La sociedad actual no facilita la interacción personal y social de los jóvenes, donde se confunde la relación virtual y real. Además, existe una mayor complejidad para acceder a los y las jóvenes y a sus problemáticas. Varios estudios avalan estas afirmaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según el Estudio sobre soledad no deseada y juventud en España 2023 del Observatorio Estatal de la Soledad no deseada, la soledad afecta a uno de cada cuatro personas jóvenes en España. El porcentaje de jóvenes de entre 16 y 29 años se siente solo en el momento (25,5%). La mitad de los jóvenes que se sienten solos actualmente llevan sintiéndose solos desde hace más de tres años (45,7%). La gran mayoría de jóvenes (un 77,1%) afirma conocer a otras personas que puedan sentirse solas sin desearlo. La soledad no deseada alcanza los valores máximos entre los 21 y los 26 años. • El Estudio de Salud de la Ciudad de Madrid 2022 corrobora estos datos, el sentimiento de soledad que presenta la población joven es mayor que en otros grupos etarios (19,4%). Las personas de 15 a 29 años presentan mayor prevalencia del malestar asociado al sentimiento de soledad (32,3%). Las mujeres jóvenes tienen un sentimiento de soledad (24,2%) y un malestar asociado (36,4%) mayor que los hombres (14,5% y 27,8% respectivamente). Esta percepción es la más alta de todos los grupos de edad. La vida social insatisfactoria, entre otras, incrementa la frecuencia del sentimiento de soledad no deseada. • Según el Estudio cualitativo sobre soledad no deseada en adolescentes y jóvenes, de Madrid Salud de 2021, existen cambios sociales que influyen en el sentimiento de soledad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Se refuerzan las dinámicas sociales competitivas e individualistas, generando en los y las jóvenes estrés y ansiedad. ○ Intensificación del enfoque utilitarista en la vida y, especialmente, se pierde el componente más centrado en la comunicación y lo relacional. ○ Creciente debilitamiento de los espacios de socialización presencial, necesarios para el desarrollo de aptitudes y habilidades básicas para la interacción. ○ Se intensifica la virtualización de las relaciones. 	



Por su parte, en el Laboratorio de Innovación Social Thivic, impulsado por la Dirección General de Participación Ciudadana, se identifica la importancia de aproximarnos a un lenguaje cercano adaptado a adolescentes y jóvenes, comunicar en positivo con imágenes atractivas, actuales y juveniles, conocer la diversidad de los y las adolescentes y jóvenes, así como valorar la utilización de canales y redes sociales.

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

Descripción del compromiso

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

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

Por todo ello, desde los CMSc:

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

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

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

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



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

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

Utilizando diferentes estrategias:

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

Utilizando diferentes canales:

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

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

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

Este proyecto cuenta con:

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



<ul style="list-style-type: none">• Todo lo anterior se potencia con la red de colaboradores para prevención de soledad no deseada en todos los distritos de la ciudad para el apoyo a las como se viene haciendo en la actualidad en todos los grupos de edad; actualmente están vinculados a la misma 445 colaboradores/as.
<p>¿Por qué el compromiso tiene relevancia respecto a los valores del Gobierno Abierto?</p> <ul style="list-style-type: none">• En la consulta pública previa del IV Plan de gobierno Abierto, los participantes consideraron la juventud y la infancia entre los colectivos de actuación preferente y, entre las aportaciones recibidas, se señaló la importancia de medidas de protección y ayuda a los jóvenes.• Su alcance llega a todos los distritos de Madrid.• Se propone una metodología de participación de la ciudadanía y de las entidades y organizaciones de los territorios con relación a la prevención de la soledad no deseada, generando un tejido de apoyo social y espacios seguros para los jóvenes que pretende:<ul style="list-style-type: none">▪ Impulsar una red de colaboradores juveniles propia para este programa.▪ Formar redes de apoyo social y entornos seguros y sin riesgos. fundamentalmente presenciales.▪ Generar protocolos de colaboración con los agentes sociales, la comunidad educativa, los servicios municipales y entidades públicas y privadas• Asimismo, la metodología contempla el desarrollo de mapeos de activos en salud, que se construyen con la participación de la comunidad. Ello permite identificar los activos de salud presentes en los diferentes territorios de la ciudad de Madrid y establecer redes comunitarias que trabajan de forma colectiva y horizontal en el ámbito de la salud comunitaria en el marco de prevención de soledad no deseada.
<p>¿Con que objetivo de la estrategia de gobierno abierto de la OGP 2023-2028 estaría vinculado este compromiso?</p> <ul style="list-style-type: none">• Proteger y ampliar el espacio cívico Se persigue proteger y ampliar el espacio cívico para la sociedad civil y el diálogo democrático ampliando los métodos que ya se están aplicando y probando otros nuevos• Acelerar el avance colectivo de reformas de gobierno abierto Se favorece una participación más incluyente trabajando con los más jóvenes• Ser un centro de casos innovadores evidencias históricas de gobierno abierto Permitirá identificar y compartir historias, investigaciones cualitativas y datos en combinación con los resultados basados en evidencias. <p>https://www.opengovpartnership.org/estrategia-de-ogp-2023-2028/</p>
<p>¿Con qué reto de la OGP estaría vinculado este compromiso?</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Espacio cívico</i>• <i>Inclusión</i>• <i>Participación pública</i> <p>https://www.opengovpartnership.org/es/the-open-gov-challenge/the-open-gov-challenge-frequently-asked-questions/</p>
<p>Área de política principal <i>Redes de protección social</i></p>
<p>Sector principal <i>Salud</i></p>
<p>¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?</p> <ul style="list-style-type: none">- Presupuesto<ul style="list-style-type: none">o Recursos propios (Capítulo 1) en los 18 CMSc y Centros Específicos



- o Contrato de servicios de apoyo “Vínculos”
 - ¿Se cuenta con los recursos necesarios? Se van a ampliar los medios a través de un nuevo contrato que, necesariamente, tendría que contemplar las siguientes premisas:
 - Mantener la actual organización y metodología de trabajo y personal contratado (15 profesionales en 3 zonas)
 - Incorporar 3 agentes especialistas en adolescentes y jóvenes (embajadores profesionales) en cada una de las tres zonas en que se divide el territorio municipal: 9 profesionales
 - Contratar el técnico de comunicación a jornada completa y un embajador profesional a nivel central
- En total 10,5 profesionales además de los 14,5 existentes en la actualidad hasta un total de 25 profesionales.**

Más información:

Información resultados 2021/2022 y 2023

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

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

Actividades del compromiso		Fecha Inicio	Fecha Fin
- Diseño y desarrollo del proyecto de prevención de soledad no deseada en jóvenes		Oct 24	Feb 25
- Profundización en las alianzas y activos en salud para realizar el proyecto		Oct 24	Sept 24
- Gestión contratación servicio vínculos ampliando con equipo especializado en adolescentes y jóvenes		Feb. 25	Oct. 25
- Desarrollo de las actividades programadas: de sensibilización, de acompañamiento, de encuentro, de ocio, artísticas, culturales, deportivas.		Nov. 2025	Mayo 27
Información de contacto (responsable del compromiso)			
Puesto/Centro directivo	Subdirección de prevención y promoción de la Salud de Madrid Salud Unidad de Estudios y Apoyo técnico		



COMPROMISO 5: EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PARA LA CIUDAD DE MADRID	
Responsable	Dirección General de Accesibilidad Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Otros actores involucrados (públicos)	El Ayuntamiento de Madrid en toda su extensión (Áreas de Gobierno/direcciones generales/distritos/empresas municipales y organismos autónomos) Otras administraciones vinculadas con la accesibilidad: Oficina de Atención a la Discapacidad-OADIS, del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030); Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas-CEAPAT del IMSERSO; Centro Español del Subtitulado y la Audiodescripción-CESyA del Real Patronato sobre Discapacidad; Comisión de Bienestar Social y Accesibilidad Universal de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP); Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid.
Otros actores involucrados (Sociedad Civil)	Colegios profesionales; asociaciones vecinales; entidades del tercer sector de la discapacidad y de los mayores; asociaciones de empresarios, comercio, hostelería...; sectores de interés (turismo, educación, movilidad, normalización etc.)
Descripción del compromiso	
¿Cuál es el problema/necesidad que se quiere resolver con el compromiso?	
<p>La accesibilidad universal es una característica que afecta e implica a todas las unidades organizativas del ayuntamiento, lo que supone una actuación transversal que afecta a todos los servicios públicos que se prestan desde el Ayuntamiento de Madrid. Para su impulso y desarrollo, el 10 de noviembre de 2022, se aprueba por acuerdo de Junta de Gobierno, el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (PEAUM), como hoja de ruta a seguir en los próximos años, que busca una mejora en la gestión con un enfoque transversal y universal.</p> <p>Para el desarrollo del PEAUM se aplicó una metodología participativa de percepción de la accesibilidad universal con una doble mirada, a nivel de organización (nivel interno) y a nivel externo (nivel de ciudadanía). La fase de análisis de la situación y su diagnóstico arrojó unos resultados que permitieron definir las cinco líneas estratégicas que definen el PEAUM, a partir de las que se desarrollarán sucesivos planes de acción con la implicación de las diferentes unidades organizativas.</p> <p>La evaluación de la estrategia de accesibilidad universal para la ciudad de Madrid persigue como objetivo obtener una visión de la percepción de la accesibilidad universal en la ciudad de Madrid a través de agentes internos y externos al ayuntamiento de Madrid, incrementar la participación de la sociedad civil y de los afectados, que permitirá conocer la valoración que se tiene de la evolución y desarrollo de la accesibilidad universal desde la implantación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la ciudad de Madrid (en adelante PEAUM).</p> <p>El análisis de impacto se plantea como una herramienta de seguimiento del PEAUM, a través de una metodología participativa similar a la desarrollada para la redacción del PEAUM, y para ello se aplicarán instrumentos entre los que destacan los de tipo participativo a diferentes niveles (pudiendo ser entre otros encuestas, entrevistas, grupos focales etc.) con una estructura de contenidos o ejes temáticos única y similar a la utilizada en el desarrollo del PEAUM a través de cinco áreas consideradas del mayor interés, y que ofrecerá una radiografía de la situación actual a través de la aplicación y análisis por personas expertas que permitirá tener una visión de la situación actual, y también permitirá realizar un análisis comparativo de la situación que facilitará una evaluación de resultados.</p>	



Descripción del compromiso

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

1. *Visión de la accesibilidad universal.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partiendo de los antecedentes y sabiendo las necesidades actuales derivadas del análisis y diagnóstico, se realizará un estudio comparativo de la situación, que definirá las futuras líneas de acción y/o adaptará las existentes a la realidad percibida. Asimismo, permitirá conocer cómo los interesados perciben las políticas derivadas de este plan y la posibilidad de mejorarlas.

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

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

El desarrollo del compromiso contribuirá a:

- Conocer las necesidades de accesibilidad universal desde una visión interna de organización y otra externa de ciudadanía.
- Incrementar el procedimiento de participación ciudadana en la evaluación.
- Adecuar y diseñar políticas públicas en materia de accesibilidad universal adaptadas a las necesidades y demandas existentes.
- Proyectar y promover la accesibilidad universal de forma transversal en toda la organización a través de la participación en el proceso.
- Evaluar la evolución en la percepción de la accesibilidad universal con un doble enfoque (de organización y de ciudadanía), desde el desarrollo del PEAUM.



- Definir políticas sociales que partan del conocimiento adquirido a través de la participación.
- Hacer efectivo el lema del foro europeo de la discapacidad “nada para nosotros sin nosotros”
- Implicar a toda la sociedad en la valoración de la accesibilidad como bien universal.
- Obtener un análisis comparativo de la evolución de la accesibilidad que permita conocer fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

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

- Porque el conocimiento parte de la participación a nivel de organización en toda su extensión y a nivel externo a través de la sociedad civil organizada.
- Porque el estudio de percepción dará claves para el diseño de las políticas municipales que se realizarán atendiendo las necesidades derivadas del proceso de análisis y diagnóstico.
- Porque parte de la mayor participación a nivel interno porque implica a todas las unidades organizativas municipales.
- Porque promueve la participación externa a través de la participación de la sociedad civil organizadas de todos los estatus y niveles.
- Porque la participación se promueve no solo a través de encuestas de opinión sino también a través de puntos de encuentro dirigidos, con diálogos y debates estructurados.
- Porque el proceso de evolución y desarrollo se comparte a través del grupo de trabajo de estrategia de la mesa de accesibilidad.
- Porque se contempla la planificación de Madrid como ciudad inclusiva desde un proceso de cocreación con la participación de todas las partes implicadas: ciudadanía; administraciones con competencias en políticas de accesibilidad y entidad local.

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

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

A través de un trabajo de cocreación entre:

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

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

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

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

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

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

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

- *Género e Inclusión*
- *Participación pública*

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

Área de política principal

Inclusión

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



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

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

- Presupuesto: Se precisa de presupuesto para la aplicación de los diferentes instrumentos participativos y para la posterior explotación de los datos y resumen de conclusiones.
- Personal: El compromiso se desarrollará en coordinación entre la dirección general de accesibilidad y la de transparencia y calidad, junto con una empresa concesionaria que coordinará, realizará y explotará el trabajo de campo para sacar conclusiones.
- Otros: Se precisa de la participación de todas las unidades organizativas municipales, así como de la sociedad civil organizada y de otras administraciones vinculadas con la promoción y desarrollo de la accesibilidad.

¿se cuenta con los recursos necesarios?

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

Más información: Las herramientas a aplicar en el proceso de evaluación se concretarán en el momento de planificar el compromiso.

Actividades del compromiso	Fecha Inicio	Fecha Fin
- Concreción de herramientas metodológicas	Marzo 26	Marzo 26
- Selección de actores de la muestra	Marzo 26	Marzo 26
- Aplicación de herramientas	Abril 26	Mayo 26
- Explotación de datos y análisis de resultados	Junio 26	Julio 26
- Análisis comparativo con el diagnóstico derivado de la fase de desarrollo del PEAUM	Agosto 26	Septiembre 26
- Elaboración de conclusiones	Septiembre 26	Septiembre 26
- Plan de comunicación y difusión de conclusiones (interna y externamente)	Octubre 26	Octubre 26

Información de contacto (responsable del compromiso)

Puesto/Centro directivo	Dirección General de Accesibilidad
-------------------------	------------------------------------

