

COMPROMISO:

COMUNICACIÓN CLARA

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

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

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

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

Descripción del compromiso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Área de política principal

*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:

**POV MADRID (POINT OF VIEW 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.

Descripción del compromiso

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Área de política principal

*Espacio cívico, Participación ciudadana, Innovación
Gobernanza digital e Inclusión*

Sector principal

servicios públicos

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

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

Más información:

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

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

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

COMPROMISO :

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 :

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 General de Vicealcaldía: Dirección General de Participación Ciudadana AG Política Social, Familias e Igualdad (Centros Juveniles, Espacios de Igualdad, CAF, CAI) AG Cultura, Turismo y Deporte AG de Economía, Innovación y Hacienda: Agencia para el Empleo AG de Medio Ambiente y Movilidad (Educación Ambiental) Ámbito educativo formal y no formal
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?

PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN JOVENES

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

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

Varios estudios avalan estas afirmaciones:

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

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

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

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

Descripción del compromiso

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

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

Por todo ello, desde los CMSc:

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

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

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

En noviembre 2025 hay que comenzar un nuevo contrato para este servicio que, necesariamente, 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: soledadnosedada.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.
- Todo lo anterior se potencia con la red de colaboradores para prevención de soledad no deseada en todos los distritos de la ciudad para el apoyo a las como se viene haciendo en la actualidad en todos los grupos de edad; actualmente están vinculados a la misma 445 colaboradores/as.

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

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

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

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

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

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

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

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

Área de política principal

Redes de protección social

Sector principal

Salud

¿qué recursos se requieren para implementar este compromiso?

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

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

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

Más información:

Información resultados 2021/2022 y 2023

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

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

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

Información de contacto (responsable del compromiso)

Puesto/Centro directivo	Subdirección de prevención y promoción de la Salud de Madrid Salud Unidad de Estudios y Apoyo técnico
-------------------------	--

COMPROMISO: 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	
<p>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):</p>	

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 trabajado 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		