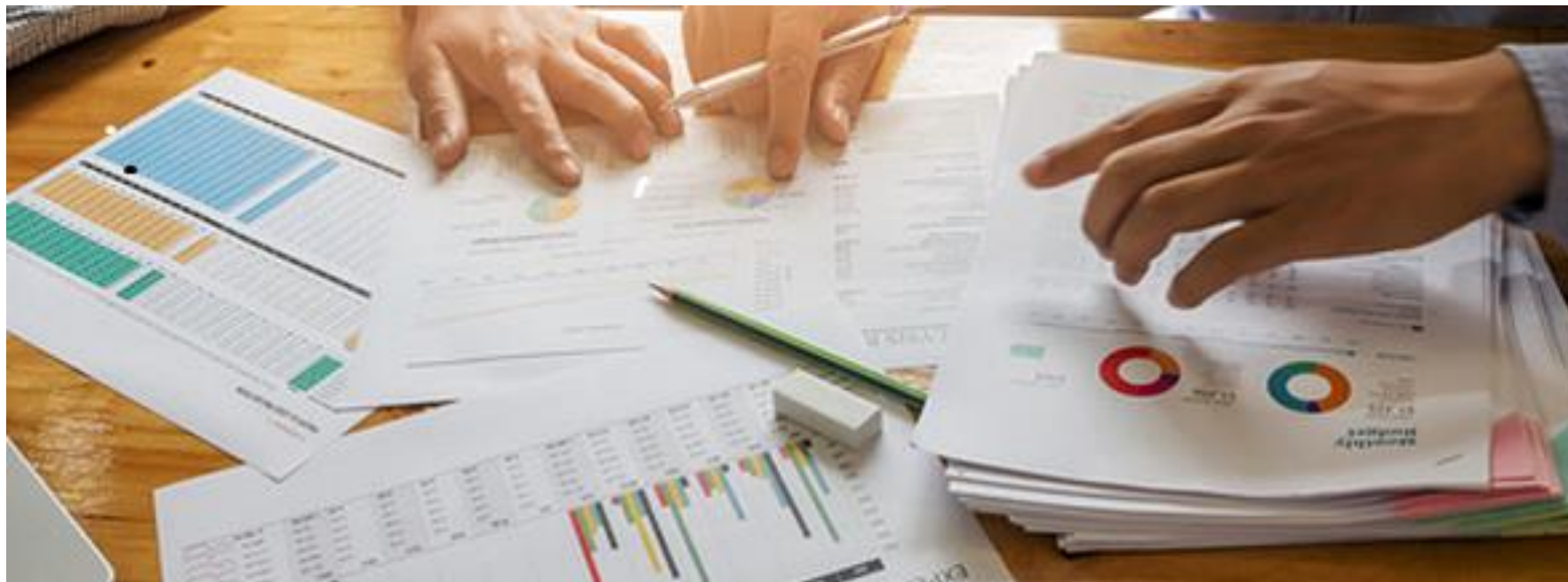


# INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y BUENAS PRÁCTICAS



Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

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

## Descripción

### Objetivo

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

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

### Responsabilidad e impulso

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

## Situación actual

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

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

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

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

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



Red de Entidades Locales por la Transparencia  
y la Participación Ciudadana





## Situación actual

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



Ayuntamiento de Málaga



UNIÓN DE CIUDADES  
CAPITALES IBEROAMERICANAS  
UNIÃO DE CIDADES  
CAPITAIS IBERO-AMERICANAS



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

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

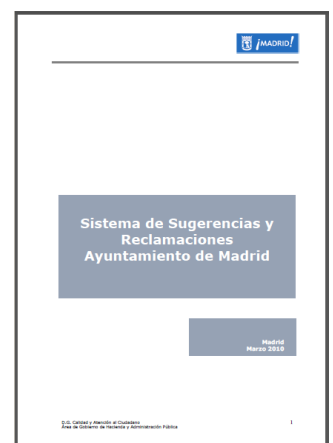
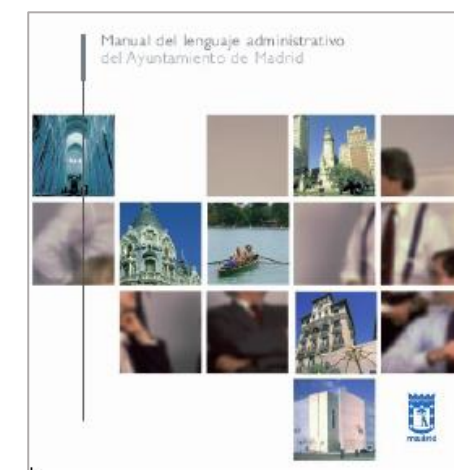


Evento Europeo de  
Usuarios del



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

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



Manuales de portales y gestión de contenidos



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

## Previsiones 2019-2023

### Actuaciones Plan Operativo de Gobierno

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

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

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

#### Actuaciones:

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

#### Acciones internas

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