

# XII Jornada de Cartas de Servicios

Apertura y bienvenida

Situación del proyecto de Cartas  
de Servicios

# XII Jornada de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Programa

- Apertura y bienvenida – Situación del proyecto de Cartas de Servicios
- Las Cartas de Servicios en comunicación clara
- Entrega de las Certificaciones obtenidas en 2018
- Cierre de la Jornada

# Situación del proyecto de Cartas de Servicios



- CS aprobadas
- CS evaluadas
- CS certificadas
- Relaciones externas 2018
- Las CS en el nuevo Observatorio de la Ciudad

CS aprobadas - 4 -> 68

CS en vigor

64

CS en elaboración

7



# CS aprobadas - 68

## Áreas de Gobierno

- Equidad, Derechos Sociales y Empleo: 13
- Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social: 1
- Economía y Hacienda: 7
- Salud, Seguridad y Emergencias: **16**
- Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto: 9
- Desarrollo Urbano Sostenible: 1
- Medioambiente y Movilidad: 11
- Cultura y Deporte: 10

## Áreas de Acción

- Cohesión Social y Servicios Sociales: **11**
- Cultura: 3
- Deporte: 4
- Desarrollo Económico y Tecnológico: 2
- Empleo: 1
- Espacios públicos abiertos: 2
- Medio Ambiente: 5
- Movilidad y Transporte: 4
- Relación con la Ciudadanía: 7
- Salud: 10
- Seguridad y Emergencias: 6
- Turismo: 3
- Urbanismo: ---
- Vivienda: 1
- Administración de la Ciudad: 9

# CS evaluadas

2015      2016      2017      2018

Cartas evaluadas	50/50	54/54	58/58	62
Compromisos	587	644	653	
Grado de cumplimiento	80,73	81,71	82	
Áreas de Mejora implantadas	157	140	234	

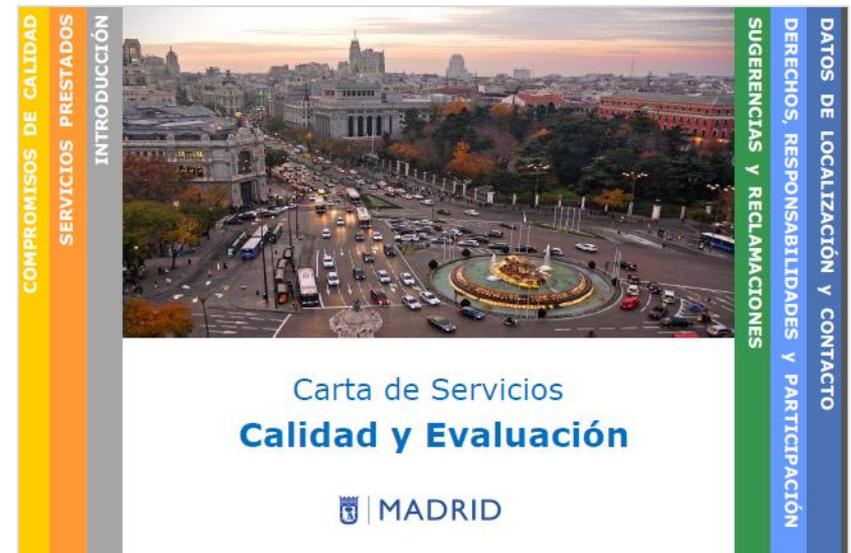
*VALOR*

Focus Group con  
**VOLUNTARIOS**  **MADRID**

# Evaluación 2018

CS evaluables 62

CS no evaluables a 31 de marzo 7



# CS certificadas - 55

Norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Certificación de 4 nuevas CS => 55 CS Certificadas



# Relaciones externas 2018



UNIÓN EUROPEA

- **Barómetro de calidad del servicio público en el gobierno de Marruecos**  
Rabat -> buenas prácticas internacionales  
Madrid -> profundizar en el conocimiento del sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento
- **Metodología para la elaboración de las cartas ciudadanas en Túnez**  
Túnez -> definición de la metodología

# Las CS en el nuevo Observatorio de la Ciudad



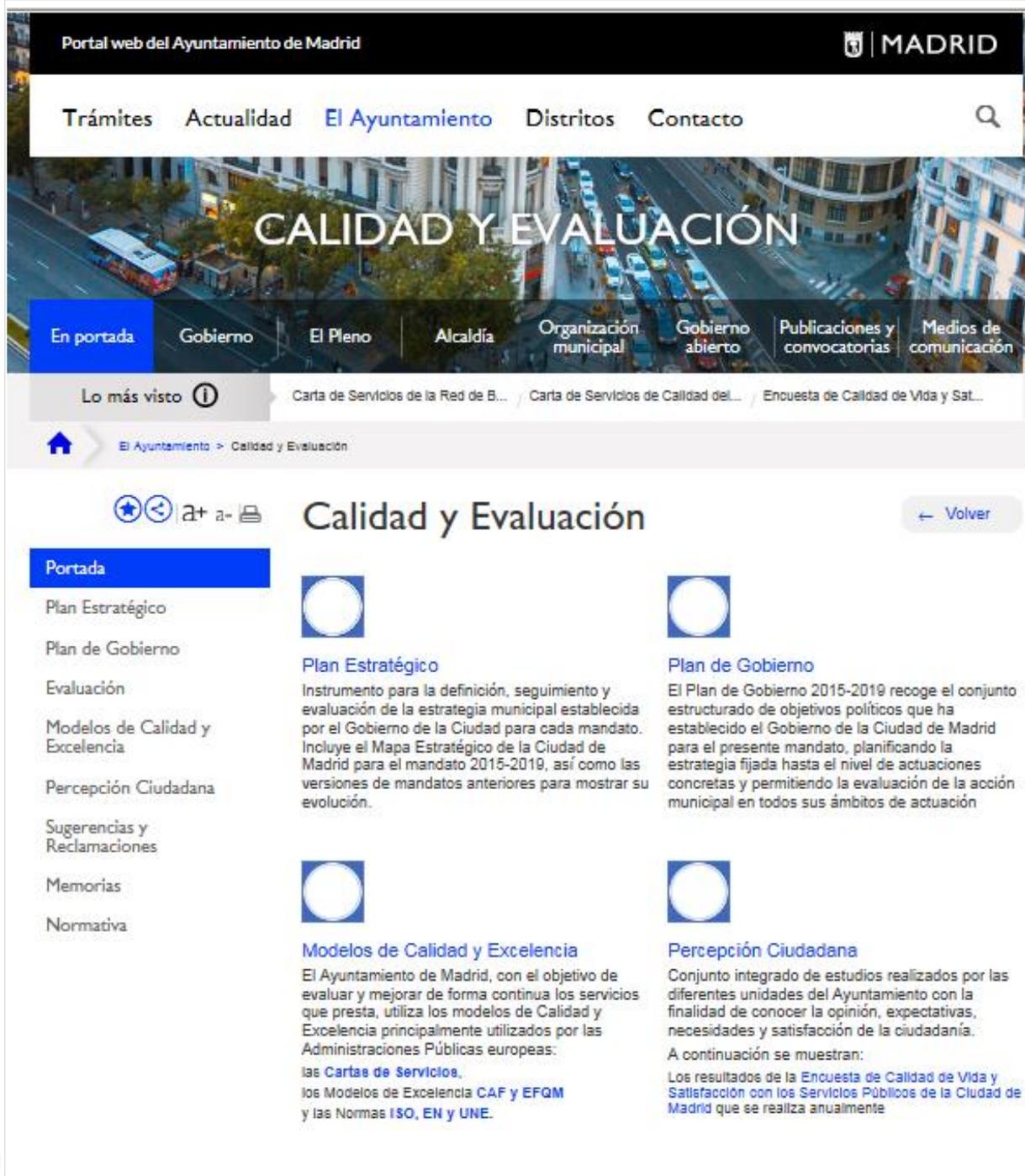
## Artículo 16. *Sistemas del Observatorio de la Ciudad.*

1. Para el ejercicio de sus funciones el Observatorio de la Ciudad dispondrá de unos sistemas de información permanentes que podrán consultarse en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.
2. e. [Cartas de Servicios](#)

Nuevo espacio  
en el que se  
publican las CS



Calidad y Evaluación



Portal web del Ayuntamiento de Madrid

MADRID

Trámites Actualidad **El Ayuntamiento** Distritos Contacto

# CALIDAD Y EVALUACIÓN

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

Lo más visto ⓘ Carta de Servicios de la Red de B... Carta de Servicios de Calidad del... Encuesta de Calidad de Vida y Sat...

El Ayuntamiento > Calidad y Evaluación

## Calidad y Evaluación

← Volver

- Portada
- Plan Estratégico
- Plan de Gobierno
- Evaluación
- Modelos de Calidad y Excelencia
- Percepción Ciudadana
- Sugerencias y Reclamaciones
- Memorias
- Normativa

### Plan Estratégico

Instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad para cada mandato. Incluye el Mapa Estratégico de la Ciudad de Madrid para el mandato 2015-2019, así como las versiones de mandatos anteriores para mostrar su evolución.

### Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno 2015-2019 recoge el conjunto estructurado de objetivos políticos que ha establecido el Gobierno de la Ciudad de Madrid para el presente mandato, planificando la estrategia fijada hasta el nivel de actuaciones concretas y permitiendo la evaluación de la acción municipal en todos sus ámbitos de actuación

### Modelos de Calidad y Excelencia

El Ayuntamiento de Madrid, con el objetivo de evaluar y mejorar de forma continua los servicios que presta, utiliza los modelos de Calidad y Excelencia principalmente utilizados por las Administraciones Públicas europeas:

las **Cartas de Servicios**,  
los Modelos de Excelencia **CAF** y **EFQM**  
y las Normas **ISO**, **EN** y **UNE**.

### Percepción Ciudadana

Conjunto integrado de estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía.

A continuación se muestran:

Los resultados de la **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid** que se realiza anualmente

Nuestro principal objetivo ahora -> hacerlo de otra manera, hacerlo mejor

## Comunicación clara

Estructura  
Contenido  
Diseño



# Muchas gracias

Javier Moscoso del Prado Herrera

[moscosohj@madrid.es](mailto:moscosohj@madrid.es)

[dgtransparencia@madrid.es](mailto:dgtransparencia@madrid.es)