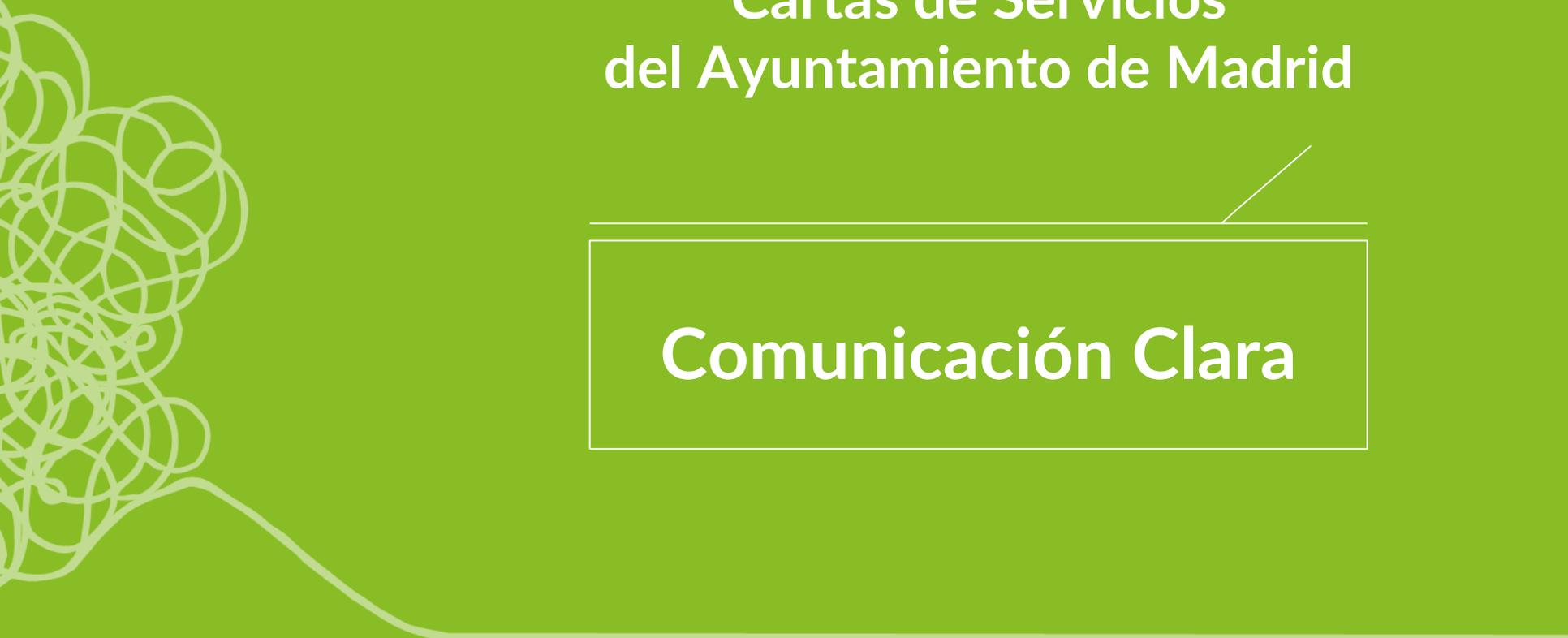


Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



Comunicación Clara

Cartas de Servicios: resultados

68 Cartas de Servicios aprobadas y **64** en vigor

Más de **600** compromisos

Más de **1.300** indicadores

Más de **225** áreas de mejora implantadas en 2017

14 Áreas de Acción Municipal (son 15)

64 Grupos de Redacción y Gestión con más de **300** participantes

11 Jornadas con cerca de **200** asistentes

65%

del personal municipal conoce las CS

Reconocimientos externos desde 2012

¿Qué no ha ido tan bien? Nuestro reto

La comunicación ciudadana

Las Cartas de Servicios no se conocen

El propio nombre no explica qué son

Difíciles de encontrar en la web

Básicamente, si se entienden

Demasiado largas

Lo importante, muy tarde

Nuevos dispositivos, nuevos formatos

Focus group

 **VoluntariosxMadrid** @voluntmadrid · 6 feb.
A iniciativa de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, personas voluntarias por Madrid opinan sobre la Carta de Servicios de la Agencia Tributaria, como fórmula de participación de la ciudadanía en la gestión de los servicios que presta el Ayuntamiento.



Ayuntamiento Madrid, VoluntariosxMadrid y Decide Madrid

  2  5

¿Qué queremos de la CC?

Aumentar el conocimiento de las Cartas de Servicios por la ciudadanía

- Hacer las Cartas más **sencillas** para que resulten más comprensibles, interesantes y útiles a la ciudadanía.
- **Visibilizar** y acercar los servicios, sus compromisos de calidad y sus resultados.
- Dar a conocer sus derechos, **promover** su participación, facilitar la presentación de reclamaciones y sugerencias, y el acceso rápido a los trámites que ofrece cada Carta.

1. Ideas
concretas que
nos ayuden

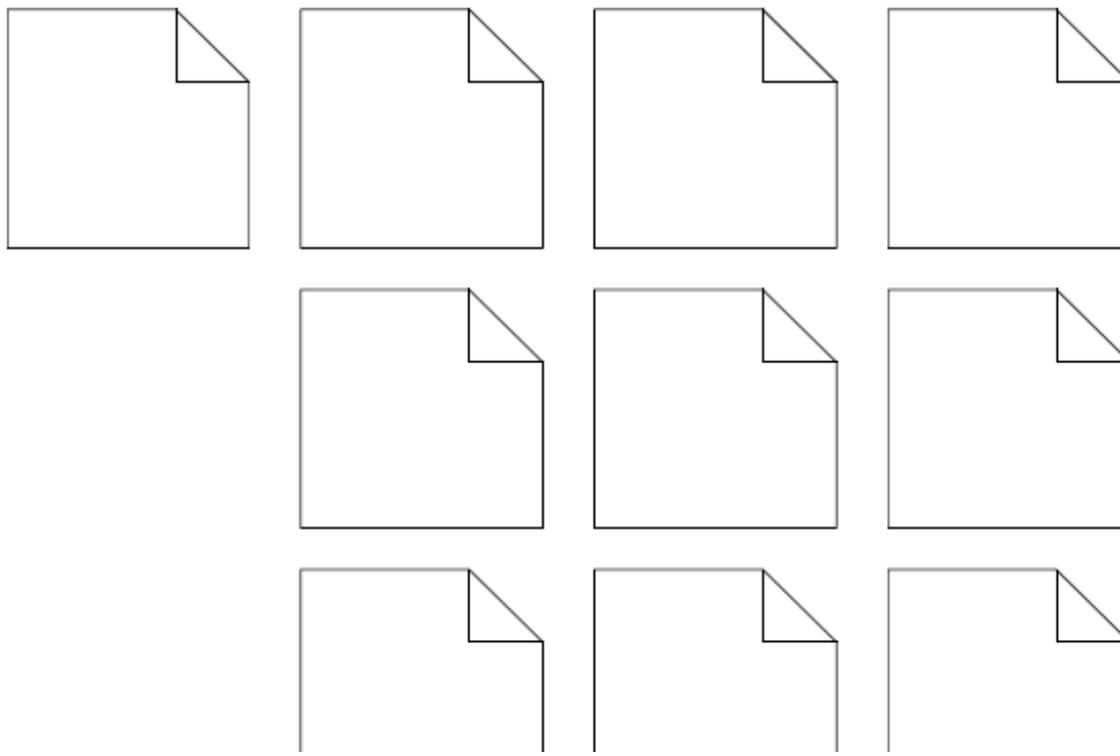
2. Texto íntegro
Folleto
Formato web

¿Cómo lo hemos hecho?

Los documentos de trabajo

68

Cartas de
Servicios:
versión web, texto
íntegro y folleto





Entrevistas con el equipo de Calidad

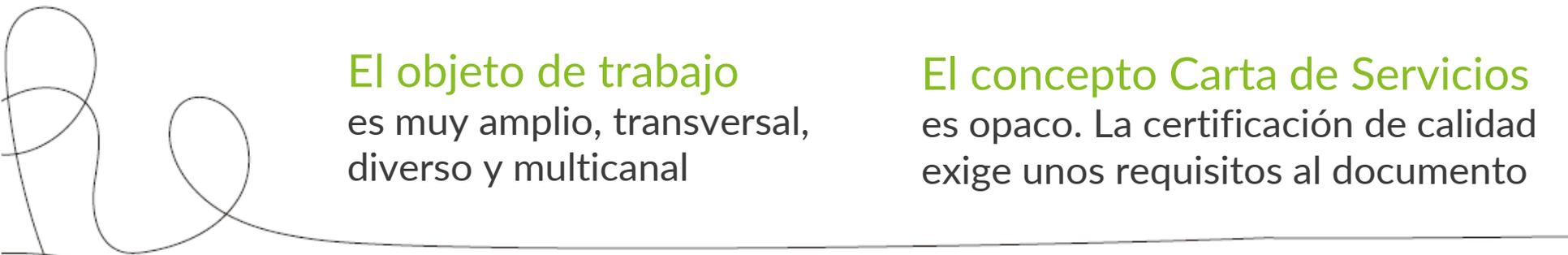
“El contenido más importante son los compromisos.

Es un sistema de mejora”

“Las unidades que tienen Carta de Servicios funcionan mejor. Medir sus resultados les ayuda a mejorar”

“Las Cartas apenas tienen trascendencia social, ni siquiera se comunican en las redes sociales del Ayuntamiento...”

Dificultades de partida



El objeto de trabajo
es muy amplio, transversal,
diverso y multicanal

El concepto Carta de Servicios
es opaco. La certificación de calidad
exige unos requisitos al documento

Las Cartas interesan a
toda la población
de Madrid y también a
quienes visitan la ciudad

Cada Carta
la elabora un servicio
diferente, con sus
particularidades

Primer diagnóstico

La ciudadanía
no es el foco

Los compromisos se
quedan ocultos, los datos
también

Mucha información
relevante queda
dispersa e invisible

Hay diferencias notables
entre **Cartas** por la forma de
comunicar los contenidos

Los gráficos
de los indicadores
son confusos

Taller de ideación

Pongamos el foco en las personas

La ciudadanía desconoce muchos de los servicios de las Cartas

El lenguaje administrativo no es adecuado para que la información llegue de forma directa

Podemos contar lo mismo de otro modo más claro y directo

No tenemos que hacer literatura, sino aportar datos concretos que reflejen el compromiso



Los 9 pasos de la metodología



01. Planifica

- ¿Quién va a leerlas? Las personas usuarias y la ciudadanía
- ¿Qué tono conviene usar? Depende en gran medida de la persona destinataria, del tipo de escrito y de su soporte -> tono cercano

- ¿Qué formato es mejor?



- ¿Qué elementos deben incluir?

UNE
Norma 93200

MADRID

2018

Carta de Servicios

Parques y jardines

Fecha de aprobación: 13 de marzo de 2013
Fecha de certificación: 29 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación: 11 de junio de 2018



Carta de Servicios de Parques y Jardines 2018

MADRID

ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados.....	4
3. Compromisos de calidad.....	7
Medidas de subsanación.....	10
Seguimiento y evaluación.....	10
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades.....	10
5. Participación ciudadana.....	11
6. Gestiones y trámites.....	12
<hr/>	
7. Datos de carácter general.....	13
Organos directivos y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto.....	13
Otros datos de interés.....	14
8. Normativa.....	15

02. Estructura

Incluimos el Índice

Agrupamos contenidos dispersos en bloques

Jerarquizamos la información: títulos, encabezados, líneas

General
En cada apartado

03. Escribe claro y simplifica

Principios que nos pueden ayudar:

- a. Controla la longitud de párrafos y frases.
- b. Sigue el orden natural de las frases.
- c. Utiliza la voz activa.
- d. Ten cuidado con los gerundios, infinitivos y participios.
- e. Evita la acumulación de elementos de negación.
- f. Enumera.
- g. Conecta las ideas.
- h. Escoge las palabras más adecuadas.
- i. Reformula.
- j. Respeta las normas del español.



Y además...

- k. Utiliza lenguaje inclusivo.
- l. Escribe para pantallas.

04. Edita y complementa

- Destacamos con **negrita** palabras clave para facilitar la lectura. El subrayado solo lo utilizamos para los hipervínculos.

- Usamos un recurso gráfico para destacar apartados:



- Creamos listas que ordenen la información:



- Utilizamos las notas para “despejar” la lectura: aquella información que no se pueda insertar de manera fluida en el texto corrido o que pueda complicar el ritmo la situamos al pie con una numeración clara.



05. Añade imágenes

Iconos, gráficos, fotografías

 OBJETIVO LOGRADO

 OBJETIVO NO LOGRADO

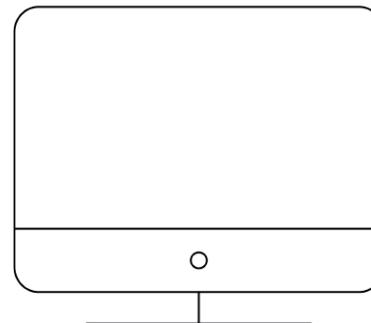
06. Diseña

- Usamos mucho los **blancos**, facilitan la lectura
- Hemos optado por la sencillez de la composición
- Tipografía: lato -> distintos tamaños para los apartados, subapartados, texto, tablas y notas
- Tabulación: 2,5
- Interlineado: 1,2
- Separación entre apartados y párrafos: 2 y 1 enter
- Alineación: todo a la izquierda



Accesibilidad

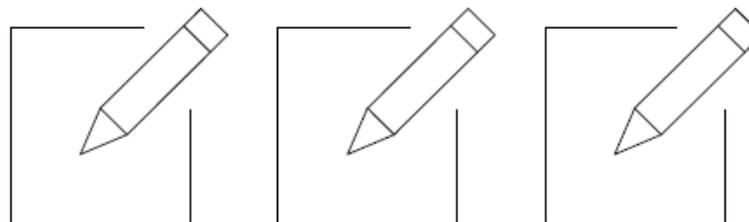
07. Audio y video



08. Interactividad

- Incluimos **enlaces**
- Relacionamos información de **distintos apartados**
- Destacamos las sugerencias y reclamaciones, las gestiones y trámites, las formas de participación; se **enlaza** directamente

09. Revisa y prueba



 2019 PLANTILLA

Carta de Servicios
(Nombre de la CS)

Fecha de aprobación:	FORMATO FECHA 3 de marzo de 2013
Fecha de certificación:	FORMATO FECHA 9 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación:	FORMATO FECHA 1 de junio de 2018



Carta de Servicios de Xxxxxxxxxx 2019

 2018 EJEMPLO

Carta de Servicios
Parques y jardines

Fecha de aprobación:	13 de marzo de 2013
Fecha de certificación:	29 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación:	11 de junio de 2018



Carta de Servicios de Parque y Jardines 2018



Nuestros 9 compromisos de calidad

- Plantamos y repoblamos al menos el 90 % de lo programado.
- Mantenemos los parques y jardines limpios cumpliendo al menos un 70 % del criterio ideal.
- Atendemos el 87 % de los incidentes urgentes en materia de seguridad en 8 minutos o menos, y en un tiempo medio de 12 minutos en los casos restantes.
- Analizamos el agua de 250 fuentes de beber, y supervisamos las analíticas de, al menos, 10 al año.
- Atendemos los avisos por plagas, cucarachas y ratas en 24 horas como máximo.
- Resolvemos en 3 días hábiles o menos el 80 % de los deterioros producidos por actos vandálicos en monumentos, y como máximo en 7.
- Impartimos un mínimo de 3.000 actividades de educación ambiental al año que son valoradas con un 8,5 de media.
- La ciudadanía valora los parques y jardines con una puntuación media igual o superior a 6.

(**) XX

Indicador 7.1. XX

Indicador 7.2. XX

Compromiso XXX

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 3 meses.

Indicador XX.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Indicador informativo.

Indicador XX.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contestadas como máximo en 30 días.

Indicador XX.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX contestadas en 3 meses.

Medidas de subsanación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

Compromiso de S, R y F

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 3 meses.

Indicador XX.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a XXXXXXXXXXXXXXXX.
Indicador informativo.

Indicador XX.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a XXXXXXXXXXXXXXXX contestadas como máximo en 30 días.

Indicador XX.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a XXXXXXXXXXXXXXXX contestadas en 3 meses.

6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx. Están en: [Trámites / xxxxxxxxxxxxxx / xxxxxxxxxxxxxxxx](#). Son:

- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.
- xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

7. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Area de Gobierno de xxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 Dirección General de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 C/ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Madrid)
 xxx xxx xxx FORMATO TELEFONO 917 853 205
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 C/ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Madrid)
 xxx xxx xxx FORMATO TELEFONO 917 853 205
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@madrid.es

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 C/ xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Madrid)
 xxx xxx xxx FORMATO TELEFONO 917 853 205
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx@madrid.es

Unidad	Dirección postal	Teléfono	Correo electrónico	Transporte
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx



Accesible

Enumerar y poner el enlace a todas las **gestiones y trámites** que figuran en la Sede Electrónica y que la ciudadanía puede realizar relacionados con los servicios objeto de la CS.

Datos identificativos e información de **contacto** de la organización responsable y de la unidad prestadora del servicio. El horarios y los medios y lugares de atención al público (UNE 93200).

Estructurar la información:

- Órgano directivo. Datos de contacto
- Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto
- Otros datos de interés



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 > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios > Cartas de Servicios vigentes



Cartas de Servicios vigentes

[← Volver](#)

Portada

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Evaluación

Modelos de Calidad y Excelencia

Cartas de Servicios

Modelos Caf y EFQM

Normas ISO, EN Y UNE

Percepción Ciudadana

Sugerencias y Reclamaciones

Memorias

Normativa

[Filtrar los resultados del listado](#)

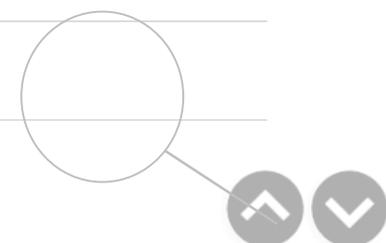
Total: 64 Mostrados: 1-25

1 **2** 3

[Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental](#)

[Carta de Servicios de Arbolado Urbano](#)

[Carta de Servicios de Atención Integral al Contribuyente](#)



CALIDAD Y EVALUACIÓN



- Presentación >
- Servicios >
- Compromisos de calidad >
- Derechos y responsabilidades >

Carta de Servicios de Parques y jardines

← Volver

Aprobación: 26.10.2018
Última evaluación: 15.03.2018
Certificación: 09.12.2017

🔊 Escuchar ▶



Madrid, una de las ciudades europeas con más zonas verdes y arbolado en su territorio

Descarga el pdf ↓

Madrid es una ciudad comprometida con el medio ambiente y ha diseñado numerosos planes municipales para lograr una mejora de la calidad de vida de la ciudadanía y del visitante de nuestra ciudad.

Conoce tus derechos y responsabilidades

- Una de las ciudades europeas con más zonas verdes y arbolado en su territorio.
- Ha sido reconocida internacionalmente por su liderazgo en el desarrollo de iniciativas urbanas de carácter sostenible.
- En enero de 2018 el Ayuntamiento aprobó el Plan Estratégico de Zonas Verdes, Arbolado y Biodiversidad, que fija las estrategias a corto y medio plazo de evolución del verde urbano de la ciudad de Madrid.

Sugiere, felicita, reclama

- > Envía tu solicitud
- > Encuentra tu Oficina de Atención más cercana

Participa y decide

- > decide.madrid
- > Voluntariado
- > Madrid Participa

Tramita

Accede a los datos abiertos

Un 10 % de la ciudad de Madrid es verde.



Qué servicios te ofrecemos en los parques y jardines +

Nuestros 10 compromisos de calidad +

Medimos la calidad de nuestros servicios +

Normativa aplicada a esta Carta +	Áreas que prestan los servicios +	Localización y contacto +
-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

Información relacionada

- [Publicación en el BOAM \(21.12.09\)](#)
- [Declaraciones del Alcalde y Nota de prensa](#)



¿Y ahora?

madrid.es

Evaluación de las CS

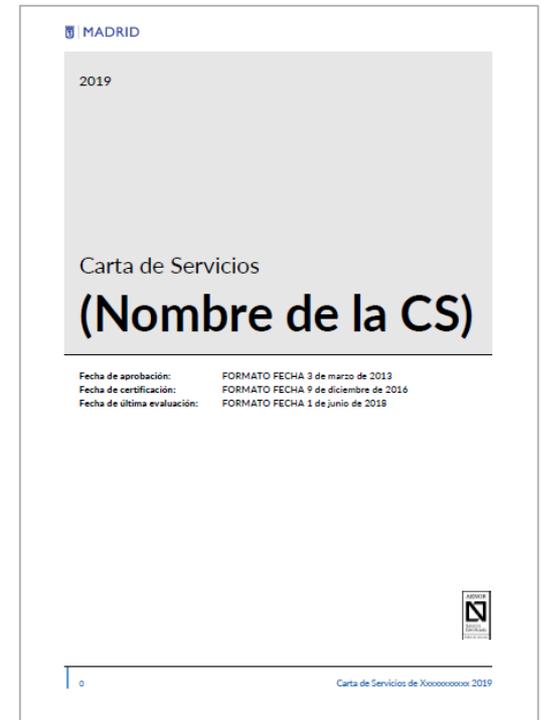
Correo de inicio

Indicadores

Reunión de evaluación

Informe de evaluación + CS 2019

Publicación en madrid.es, Portal de
Transparencia y ayre



MADRID

2019

Carta de Servicios
(Nombre de la CS)

Fecha de aprobación:	FORMATO FECHA 3 de marzo de 2013
Fecha de certificación:	FORMATO FECHA 9 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación:	FORMATO FECHA 1 de junio de 2019



o Carta de Servicios de XXXXXXXXXXXX 2019

Muchas gracias

María Villanueva Cabrer
villanuevacm@madrid.es