

XIV JORNADA DE CARTAS DE SERVICIOS

DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
AUDITORIO CENTRO DE CULTURA CONTEMPORÁNEA CONDEDUQUE

22 DE MAYO DE 2024



XIV JORNADA DE CARTAS DE SERVICIOS

PROGRAMA

- 09:30 **Acreditaciones**
- 10:00-10:15 **Apertura y bienvenida**
D^a Inmaculada Sanz Otero, Vicealcaldesa de la Ciudad de Madrid.
- 10:15-11:00 **Entrega de certificaciones Cartas de Servicios obtenidas en 2023**
D^a Inmaculada Sanz Otero, Vicealcaldesa de la Ciudad de Madrid.

D. Francisco Javier Hernández Martínez, Coordinador General de Vicealcaldía.

D^a Mónica Botas, Directora de Certificación, Bureau Veritas.
- 11:00-11:30 **Desayuno**
- 11:30-11:45 **Las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid: situación actual y previsiones**
D^a María Delia Domínguez Álvarez.
- 11.45-12:30 **Mesa redonda “De las Cartas de Servicios a los Modelos de Excelencia”**
D^a Manuela Piqueras Cea, Subdirectora General de Gobernanza y Excelencia, Ayuntamiento de Alcobendas.

D^a Encarnación Arranz Martín, Jefa de Servicio de Calidad de los Servicios, Comunidad de Madrid.

D^a Elena Martín Maganto, Jefa de Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad, Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid.

Moderación: Montserrat Rossell Contreras, Coordinadora de proyectos, Departamento de Organización y Modelos de Calidad. Ayuntamiento de Madrid.
- 12:30-12:45 **Clausura**
D^a Ángela Pérez Brunete, Directora General de Transparencia y Calidad.
- 13:00 **Visita al Torreón de Conde Duque**