

02. Cartas de Servicios

Servicio de Calidad

El motivo del cambio

Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid 2005-2018

Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009

- Son documentos públicos por medio de los cuales el Ayuntamiento de Madrid informa sobre los servicios que presta y en qué condiciones y asumen compromisos de calidad con la ciudadanía
- Instrumento de coordinación interna
- Herramienta de comunicación y de rendición de cuentas, participación y transparencia
- Modelo de calidad

Contenido de las Cartas de Servicios

¿Qué? Servicios prestados

¿Quién? Unidad responsable

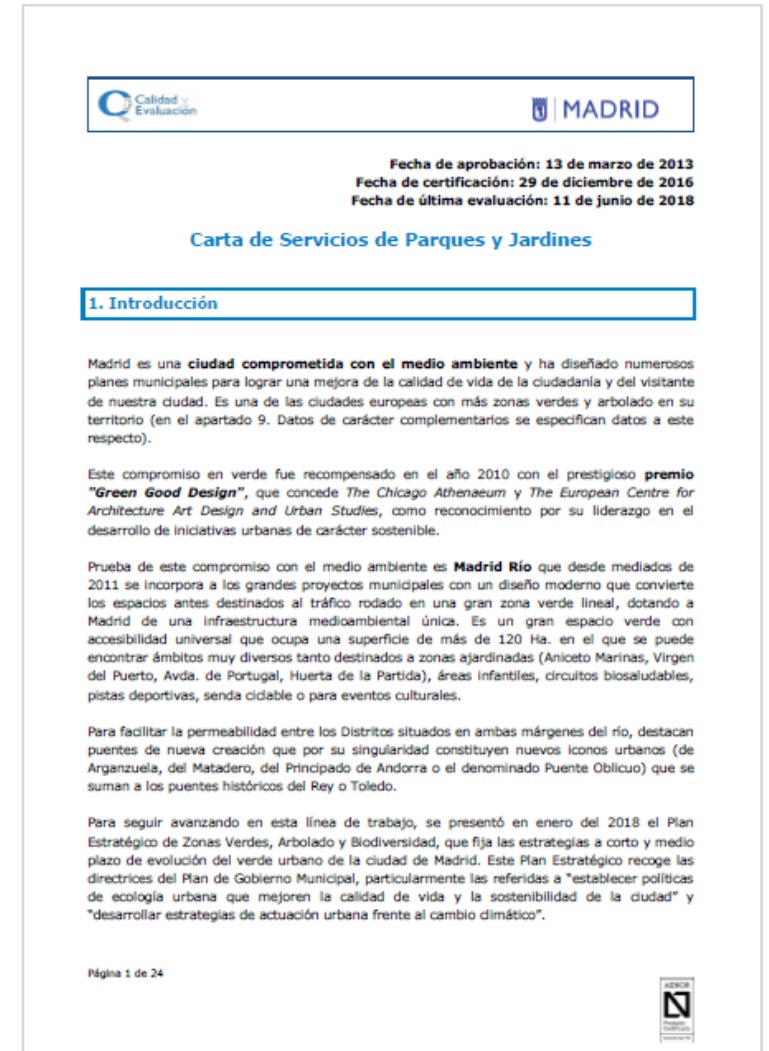
¿Dónde? Datos de localización y contacto

¿Cómo? Compromisos de calidad -> Indicadores

Derechos y responsabilidades

Sistemas de participación establecidos

Sugerencias y Reclamaciones





OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

En portada

Gobierno

El Pleno

Alcalda

Organización
municipalGobierno
abiertoPublicaciones y
convocatoriasMedios de
comunicación

Lo más visto

Encuesta de Calidad de Vida y Sat... Carta de Servicios de los Centros... Memoria 2016



El Ayuntamiento > Observatorio de la Ciudad



Observatorio de la Ciudad

[← Volver](#)

Portada

Organización y
funcionamiento

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Presupuestos

Evaluación

Cartas de Servicios

Percepción Ciudadana

Sugerencias y
Reclamaciones

Gobierno Abierto

Memorias

Normativa

Boletín Observatorio de
la Ciudad

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 2015-2019, así como versiones anteriores para mostrar su evolución.



Plan de Gobierno

El Plan de Gobierno 2016-2019 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.



Cartas de Servicios

El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.

[Certificado AENOR Conform al Sistema de Gestión de los Servicios de Servicios del Ayuntamiento de Madrid](#)



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.



Lo más visto ⓘ

Colegio Joven 2018 Semana Europea de la Movilidad 2018 Madrid Central



- €% Actividad económica y hacienda
- 🏃 Cuñans, ocio y deporte
- ✍ Educación y empleo
- 🚒 Emergencias y seguridad
- 👤 Igualdad entre mujeres y hombres
- 🌳 Medio ambiente
- 🚗 Movilidad
- 👨👩👦 Personas
- 🏠 Vivienda

HOY ES NOTICIA



MEDIO AMBIENTE

Lo más visto ⓘ

Avisos: Incidencias y peticiones ... / Instalación de contenedores y/o s... / Denuncias por ruidos interiores y...



Medio ambiente > Cartas de servicios



Cartas de servicios

← Volver

Portada

Actividades y eventos

Cartas de servicios

Direcciones y teléfonos

Total: 7

Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental (Aprobación: 13 de marzo de 2013.Última evaluación: 16 de abril de 2018. Certificación: 2015)

¿Qué estás buscando?



TRANSPARENCIA

Para que todo lo que suceda esté a la vista de todas las personas

Portada

Organización

Recursos humanos

Información jurídica

Economía y presupuestos

Relación con la ciudadanía

Medio ambiente y urbanismo

Acceso a la información

Lo más visto



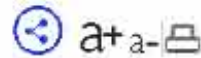
Carta de Servicios de los Centros

Carta de Servicios de www.madrid

Carta de Servicios del Servicio A



Relación con la ciudadanía > Cartas de Servicios



Cartas de Servicios

Participación de la ciudadanía >

Registro de lobbies

Atención a la ciudadanía

Evaluación y sistemas de calidad >

Percepción ciudadana >

Sugerencias y reclamaciones

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y en qué condiciones, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de la ciudadanía en general y de aquellos que utilizan los servicios, en relación con

Filtrar los resultados del listado >

Total: 64 Mostrados: 1-10



[Portada](#)[Organización y funcionamiento](#)[Plan Estratégico](#)[Plan de Gobierno](#)[Presupuestos](#)[Evaluación](#)[Cartas de Servicios](#)[Percepción Ciudadana](#)[Sugerencias y Reclamaciones](#)

Carta de Servicios de Parques y Jardines (Aprobación: 13 de marzo de 2013. Última evaluación: 11 de junio de 2018. Certificación: 2016)

[Volver](#)

- [1. Introducción](#)
- [2. Datos de carácter general](#)
- [3. Normativa](#)
- [4. Derechos y responsabilidades](#)

[1. Introducción](#)[2. Datos de carácter general](#)[3. Normativa](#)[4. Derechos y responsabilidades](#)[5. Mecanismos y modalidades de participación](#)[6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones](#)[7. Servicios prestados](#)[8. Compromisos de calidad](#)[9. Datos de carácter complementario](#)[Texto íntegro en pdf \(1 Mbytes pdf\)](#)[Publicación en el BOAM \(15.03.13\) \(32 Kbytes pdf\)](#)[Folleto divulgativo \(3 Mbytes pdf\)](#)[Certificación AENOR 2016 \(196 Kbytes pdf\)](#)

Información relacionada

- [Declaraciones y Nota de Prensa \(13.03.2013\)](#)

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)

Servicios a la ciudadanía y a la ciudad

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 con la ciudadanía

- 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 aparece muy tarde
- Nuevos dispositivos, nuevos formatos

Focus group



¿Qué queremos de la CC?

Aumentar el conocimiento de las Cartas de Servicios por parte de 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

01.

Ideas concretas
que nos ayuden

02.

Texto íntegro /
Formato web

Texto íntegro de la Carta

- Agrupar contenidos
- Jerarquizar la información
- Incluir un índice
- Reescribir los textos: claves de redacción clara

Compromisos - estilo directo, sencillo

Tono cercano

Eliminar: de qué podemos prescindir

- Usar recursos gráficos - destacar lo importante
- Añadir imágenes: iconos
- Diseñar: orden + composición + tipografía

2018

Carta de Servicios Públicos
Parques y Jardines

Fecha de aprobación:
Fecha de certificación:
Fecha de última evaluación:

3. COMPROMISOS DE CALIDAD

CC1

La satisfacción ciudadana con los parques y jardines es de un 6 sobre 10

La ciudadanía valorará su **satisfacción con los Parques y Jardines de la ciudad de Madrid** con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad de Madrid. La Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid.

✓ i.1. Satisfacción ciudadana con los parques y jardines.

CC2

Plantamos y repoblamos los parques y jardines en un 90% de lo programado

Se realizará anualmente un **programa de plantaciones y reposiciones** de los Parques y Jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado; el porcentaje restante se realizará en la campaña siguiente.

✓ i.2. Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines.

CC3

Mantenemos los parques y jardines limpios con un nivel de 7 sobre 10

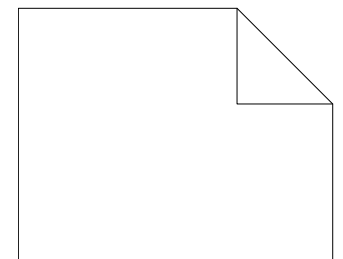
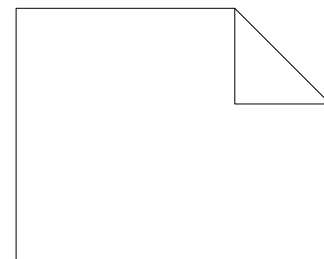
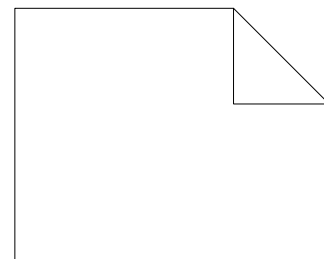
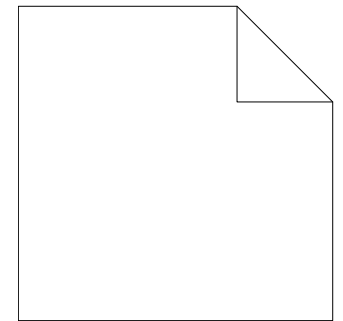
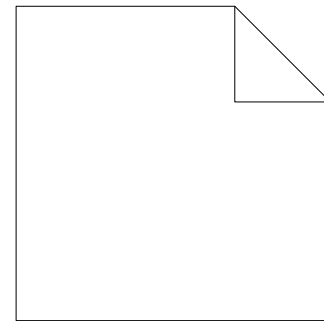
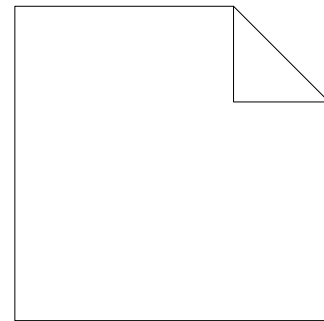
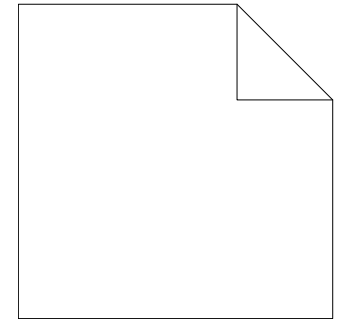
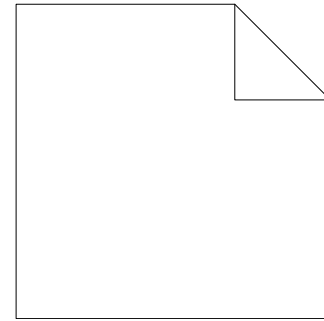
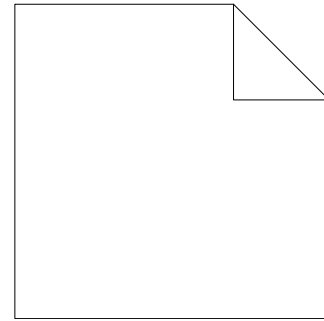
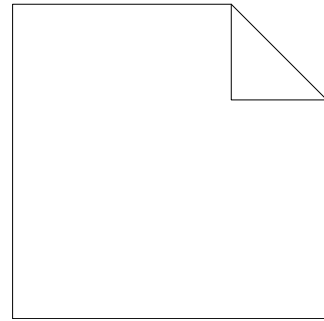
Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los Parques y Jardines, éstos presentarán un **estado de limpieza adecuado**, que será de al menos un 70% con respecto a la situación teórica ideal de limpieza de los Parques y Jardines.

Cómo lo hemos hecho

Los documentos de trabajo

67

Cartas de
Servicios:
versión web, versión
pdf y folleto resumen



Objetivo:

darlas a conocer
a la ciudadanía

Entrevistas con el equipo de Calidad

*“El contenido más importante son los **compromisos**: es un sistema para mejorar la evaluación”*

“Las unidades que hacen su 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...”

*“Integrar los
compromisos con los
trámites sería de
gran utilidad”*

*“Cuando se envíe una **respuesta** a una **reclamación**, deberíamos poner un enlace a la Carta de Servicios correspondiente”*

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**

Diferencias notables
entre Cartas por la forma
de comunicar
los contenidos

Los compromisos
se quedan ocultos, los
datos también

Los gráficos
de los indicadores
son confusos

Mucha información
relevante queda
dispersa e invisible

Taller de ideación

Ponemos el foco en los usuarios/as

Trazamos perfiles
ciudadanos
prototipo

Dibujamos el
itinerario diario
de cada uno y sus
hábitos

Definimos sus
canales de
comunicación:
ideamos qué
información de las
Cartas les puede
resultar útil

Y trabajamos en
cómo les podemos
comunicar los
compromisos de
calidad



Alba, estudiante de máster en Lavapiés

Alba tiene **23 años**. Está **terminando su máster** y pronto se incorporará al mundo laboral. De hecho, tiene un **trabajo de media jornada** con el que se saca un dinero para sobrevivir. **Comparte piso** con tres amigos más de la carrera, en Lavapiés. Cree que tendrá que **irse al extranjero** para poder trabajar, así que se pasa horas buscando oportunidades en Internet. **Le vendría bien reforzar su inglés**, así que a lo mejor opta por irse a Escocia, a Londres o incluso a Estados Unidos. Pero antes **debería encontrar trabajo** porque sus padres ya no le van a pasar más dinero.



Conclusiones del taller

La ciudadanía desconoce muchos de los servicios de las Cartas

Hay que tener en cuenta los canales de información, diferentes para cada perfil

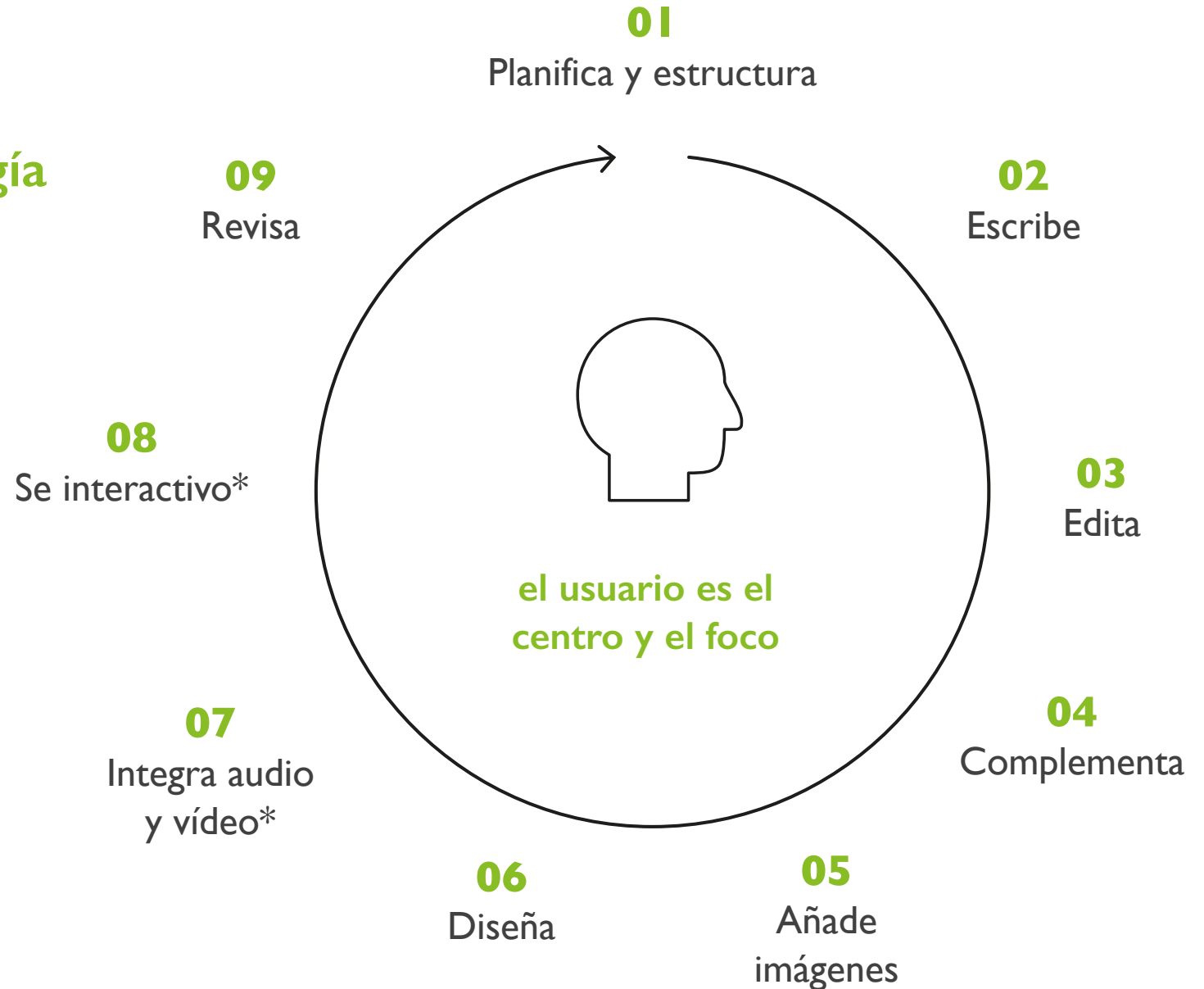
El lenguaje administrativo no es adecuado para que la información llegue de forma directa

Podemos contar lo mismo de otro modo más claro y directo

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




Prototipado

Los 9 pasos de la metodología



[El Ayuntamiento](#) > [Observatorio de la Ciudad](#) > [Cartas de Servicios](#) > [Cartas de Servicios vigentes](#) >

Carta de Servicios de Parques y Jardines (Aprobación: 13 de marzo de 2013. Última evaluación: 11 de junio de 2018. Certificación: 2016)

  a+ a- 

[← Volver](#)

Portada

Organización y funcionamiento

Plan Estratégico

Plan de Gobierno

Presupuestos

Evaluación

Cartas de Servicios

Percepción Ciudadana

Sugerencias y Reclamaciones

Gobierno Abierto

Memorias

Normativa

Boletín Observatorio de la Ciudad

Otros enlaces de interés

Carta de Servicios de Parques y Jardines (Aprobación: 13 de marzo de 2013. Última evaluación: 11 de junio de 2018. Certificación: 2016)

- [1. Introducción](#)
- [2. Datos de carácter general](#)
- [3. Normativa](#)
- [4. Derechos y responsabilidades](#)
- [5. Mecanismos y modalidades de participación](#)
- [6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones](#)
- [7. Servicios prestados](#)
- [8. Compromisos de calidad](#)
- [9. Datos de carácter complementario](#)

CARTA DE SERVICIOS

Parques y Jardines



Última evaluación: 11.06.2018

Medimos la calidad de nuestros servicios

2018

Descarga el PDF 

La satisfacción ciudadana con los parques y jardines es de un 6 sobre 10



Plantamos y repoblamos los parques y jardines en un 90% de lo programado



Mantenemos los parques y jardines limpios con un nivel de 7 sobre 10



Conservamos los parques infantiles, áreas de mayores y circuitos con un nivel de 7 sobre 10



Atendemos el 87% de incidentes urgentes en 8 minutos



Cada año analizamos la calidad del agua de beber de 250 fuentes



Respondemos en 24 horas como máximo en caso de aviso por plagas o vectores



Ante un acto vandálico en un monumento, respondemos en un máximo de 7 días



Impartimos 300 actividades educativas cada mes



Atendemos los avisos y peticiones en materia de arbolado, riego y plagas



Actualizamos de forma periódica la información publicada en la web



Respondemos a las reclamaciones en un plazo medio de 15 días



Sugerencias y Reclamaciones

- > Envía tu solicitud
- > Encuentra tu Oficina de Atención más cercana
- > Conoce tus derechos y tus responsabilidades

Trámites

- > Autorización de actos públicos en zonas verdes
- > Incidencias y peticiones: averías, riego, poda, etc.
- > Rodajes, cine y reportajes
- > Actos y eventos en el Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez

Participa

- > Cómo participar
- > decide.madrid
- > Actividades
- > Formación
- > Voluntariado

01. Planifica y estructura

- Agrupamos contenidos dispersos en bloques más claros
- La información práctica, en la columna derecha
- Jerarquizamos la información: títulos, encabezados, líneas, color



La satisfacción ciudadana con los parques y jardines es de un 6 sobre 10

Plantamos y repoblamos los parques y jardines con un 90% de lo programado

Conservamos los parques infantiles, áreas de mayores y circuitos de un nivel de 7 sobre 10

Respondemos en horas como en caso de averías y vectores

Atendemos las peticiones de arbolado

Sabías que...

20,48 m² de zona verde por habitante, más que la media europea

1,5 mill. población de árboles y arbustos

1.000 fuentes de agua potable y 20.000 áreas de juego infantiles y de

ciudad comprometida con el medioambiente

Atendemos el 87% de incidentes urgentes en 8 minutos

Ante un acto vandálico en un monumento, respondemos en un máximo de 7 días

02. Escribe

- Reescribimos los compromisos en estilo directo y sin rodeos
- Titulamos pensando en la ciudadanía: tono cercano

03. Edita

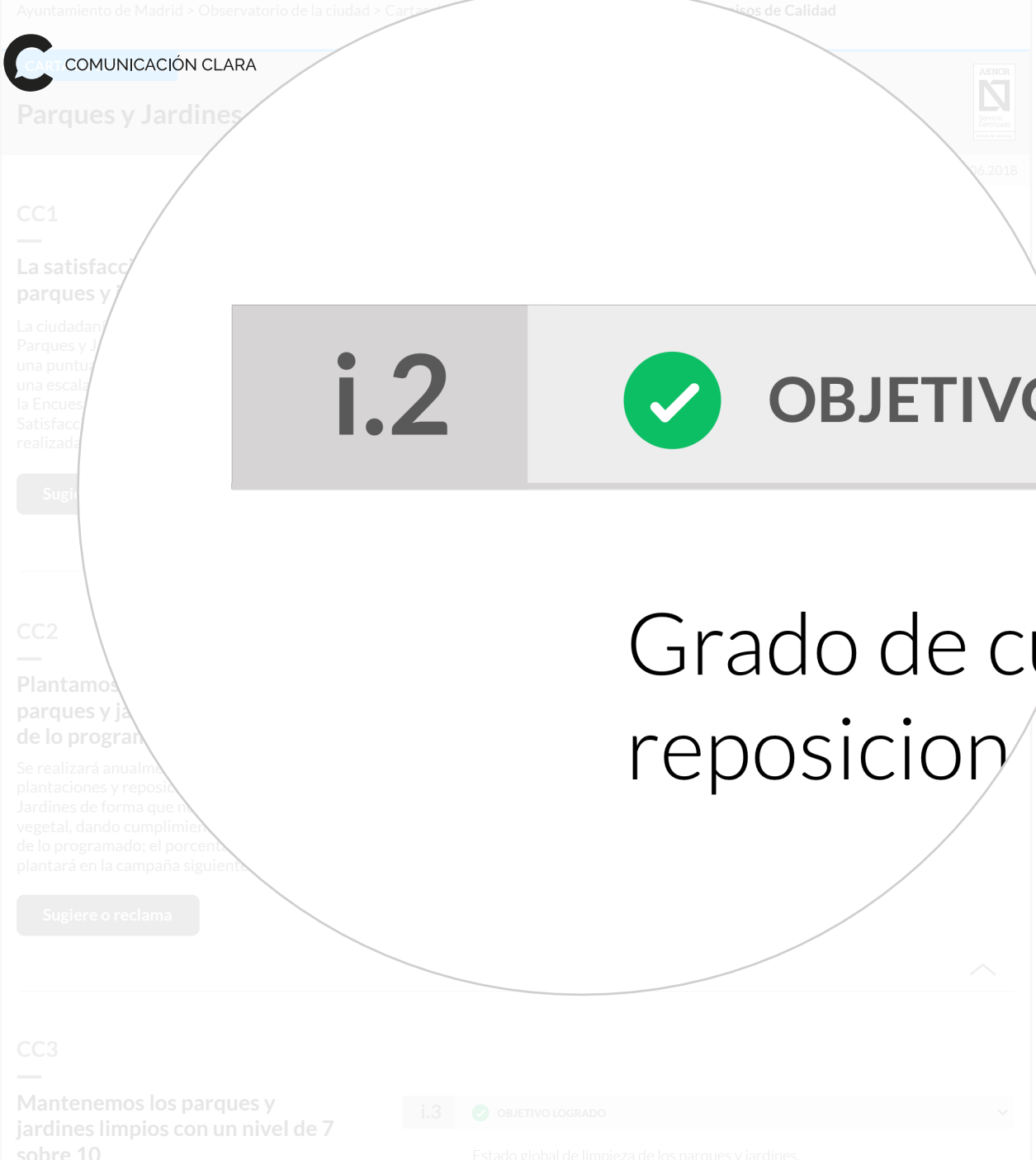
- Destacamos palabras clave para facilitar la lectura estratégica
- Usamos el color y un recurso gráfico para destacar apartados
- Creamos listas que ordenen la información

The screenshot shows a webpage with a header 'Sabías que...' and 'MADRID'. It features four data points: 20,48 m² de zona verde por habitante, 10% de mejora ambiental, 150 años que nos quedan, and 100 km de carril bici señalizado. A circular callout highlights a 'Salud y seguridad' section with the following text:

Salud y seguridad

- Adoptar las medidas para el mantenimiento de un entorno **saludable**: Controlar la calidad del agua sanitariamente el **agua en fuentes** y asociados (Ej. legionelosis). Controlar el **agua para riego**. [Compromiso de calidad: C](#)
- Controlar la **fauna no beneficiosa** y el riesgo: Desratización y desinsectación. Prevenir y controlar las poblaciones de plagas (ej. palomas). Prevenir y controlar enfermedades relacionadas. Evitar que constituir una plaga.

Below the callout, a list of bullet points is visible, including: 'Fomentar el desarrollo...', 'Controlar sanitariamente...', 'Gestionar los centros de diversidad autóctona (mariposario, centros de observación de avifauna, centros de divulgación de insectos, etc.)', and 'Proteger, mantener y controlar sanitariamente la fauna de los ecosistemas acuáticos.'



04. Complementa el texto

- Añadimos etiquetas (CCI, iI) para diferenciar el tipo de información
- Extraemos los datos relevantes o llamativos para atraer la atención
- Incluimos símbolos que verificación para comunicar que se evalúa el grado de cumplimiento de un compromiso

05. Añade recursos visuales

- En el futuro, se podrán incluir videos sencillos con datos sobre la calidad
- Tratamos los datos con recursos visuales
- Recomendamos que se hagan unos gráficos más eficaces



06. Diseña

- Hemos limpiado el espacio para poder ordenar la información
- Usamos los blancos con el fin de que la página (y el lector) respiren
- Las sangrías, el justificado de los párrafos, las cajas... agrupan los contenidos y facilitan la comprensión
- Hemos optado por la sencillez de la composición

CC1

La satisfacción ciudadana con los parques y jardines es de 6 sobre 10

La ciudadanía valorará su satisfacción con los Parques y Jardines de la ciudad de Madrid con una puntuación media igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10, según datos recogidos en la Encuesta de Calidad de Vida en la Ciudad y Satisfacción con los Servicios Públicos realizada por el Ayuntamiento de Madrid.

Sugiere o reclama

CC2

Plantamos y repoblamos los parques y jardines en un 90% de lo programado


Se realizará anualmente un programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines de forma que no disminuya su calidad vegetal, dando cumplimiento, al menos, al 90% de lo programado; el porcentaje restante se plantará en la campaña siguiente.

Sugiere o reclama


CC3

Mantenemos los parques y jardines limpios con un nivel de 7 sobre 10


Para garantizar un adecuado estado de conservación y uso de los Parques y Jardines, éstos presentarán un estado de limpieza adecuado, que será de al menos un 70% con respecto a la situación teórica ideal de limpieza de los parques y jardines, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.

i.1  OBJETIVO LOGRADO

Satisfacción ciudadana con los parques y jardines.

i.2  OBJETIVO LOGRADO

Grado de cumplimiento del programa de plantaciones y reposiciones de los Parques y Jardines.

i.3  OBJETIVO LOGRADO

Estado global de limpieza de los parques y jardines.

07. Utiliza el audio y el vídeo

- En este caso, prescindimos de estos elementos porque actualmente no hay piezas que aporten información relevante
- En el futuro, podrían incluirse



Medimos la calidad de nuestros servicios

Descarga el PDF

 La satisfacción ciudadana
 con los parques y jardines
 es de un 6 sobre 10

 Plantamos y
 los parques
 un 90%

Trámites

- > Autorización de actos públicos en zonas verdes
- > Incidencias y peticiones: averías, riego, poda, etc.
- > Rodajes, cine y reportajes
- > Actos y eventos en el Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez

Participa

- > Cómo participar
- > decide.madrid

08. Piensa en la interactividad

- Enlazamos contenidos de otras páginas para generar sinergias
- Relacionamos información dispersa en otras secciones
- Destacamos los trámites, las formas de participación, las sugerencias y reclamaciones: desde ahí se enlaza directamente

09. Revisa

- Queda pendiente reunirnos con la unidad de Coordinación Web para ver las posibilidades de aplicación de este nuevo modelo
- Seguimos trabajando en este prototipo y pensando en los siguientes desarrollos

