

# 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 &gt; 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



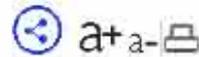
Carta de Servicios de los Centros

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

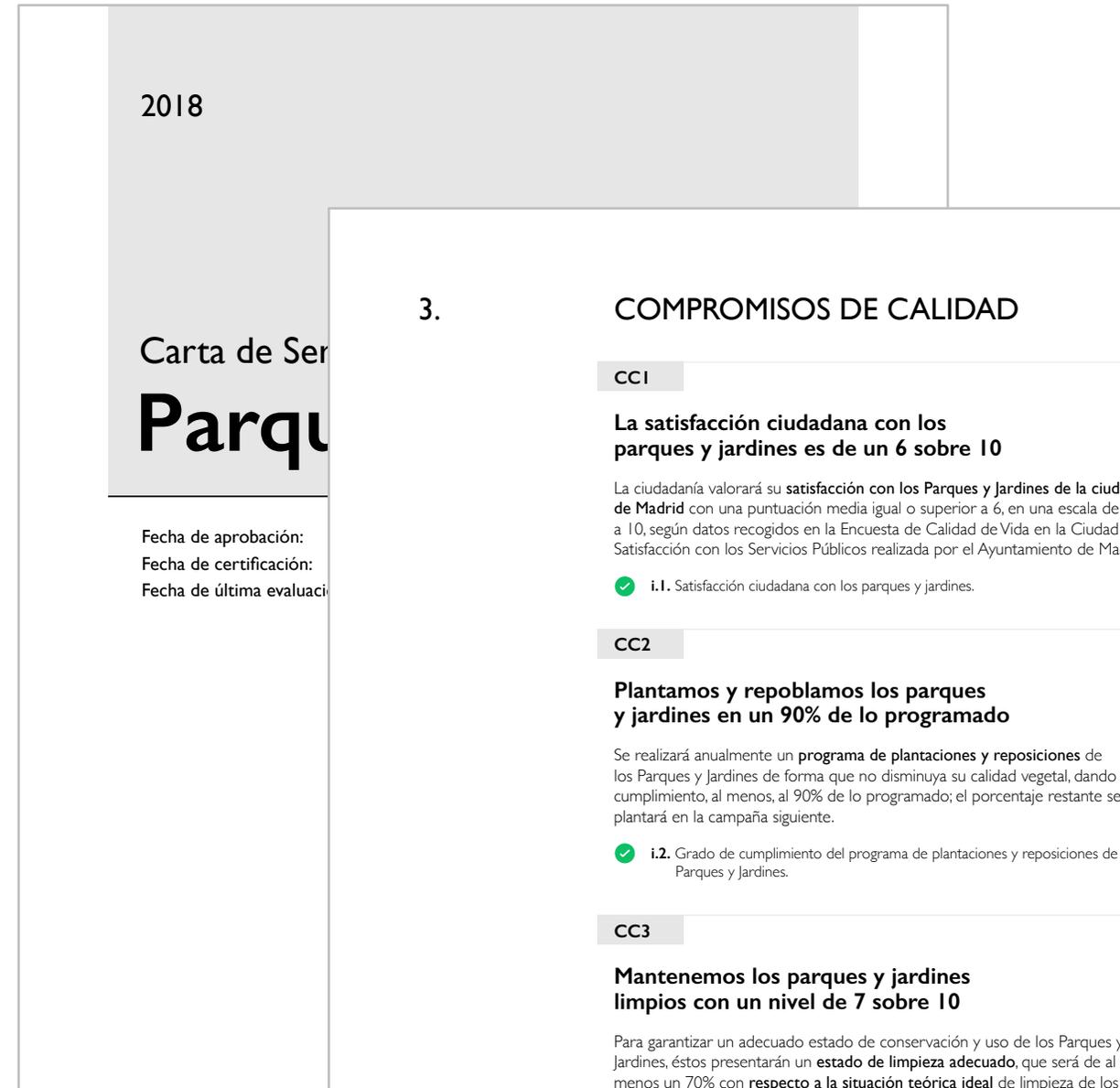
- Agrupar contenidos
- Jerarquizar la información
- Incluir un índice
- Reescribir los textos: claves de redacción clara

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 Ser  
**Parques**

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.

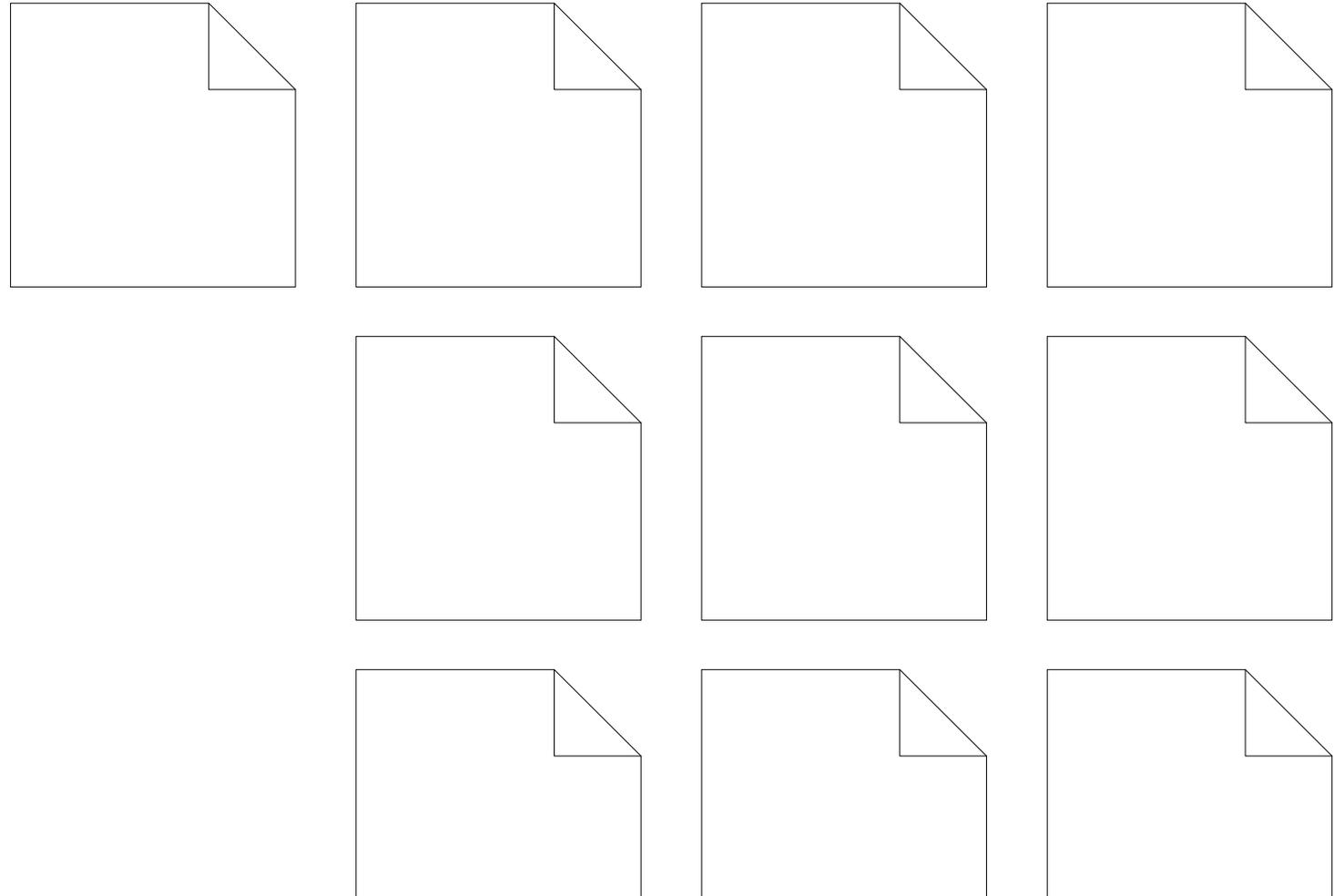
# Cómo lo hemos hecho

---

# 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”*

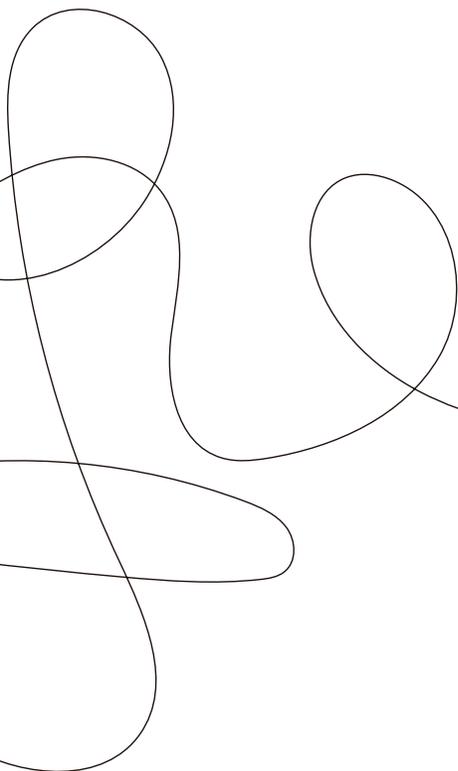
*“Las unidades que hacen su Carta de Servicios funcionan mejor. Medir sus resultados les ayuda a mejorar”*

*“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

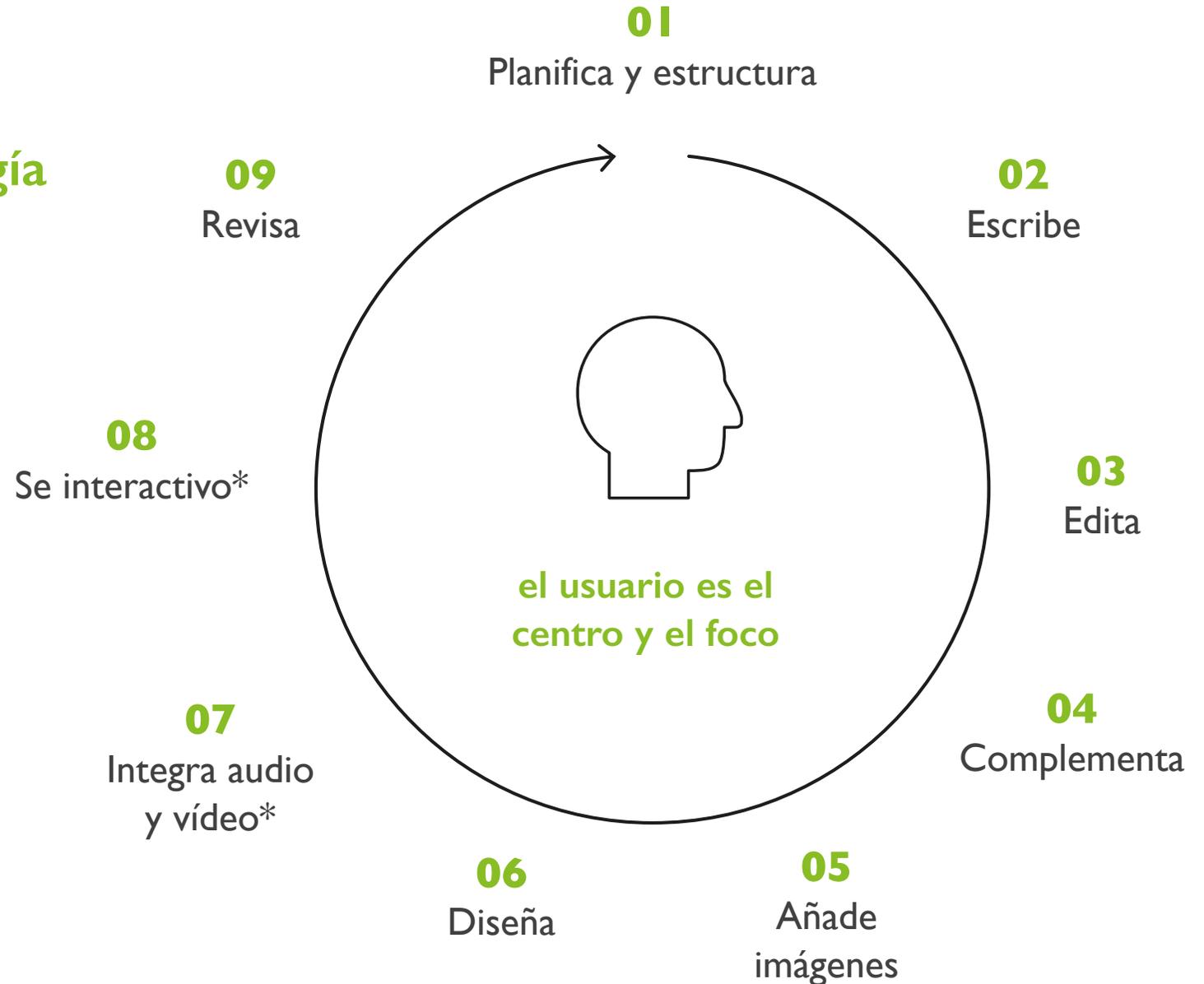
El lenguaje administrativo no es adecuado para que la información llegue de forma directa

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](#)

**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](#)

**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

## 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

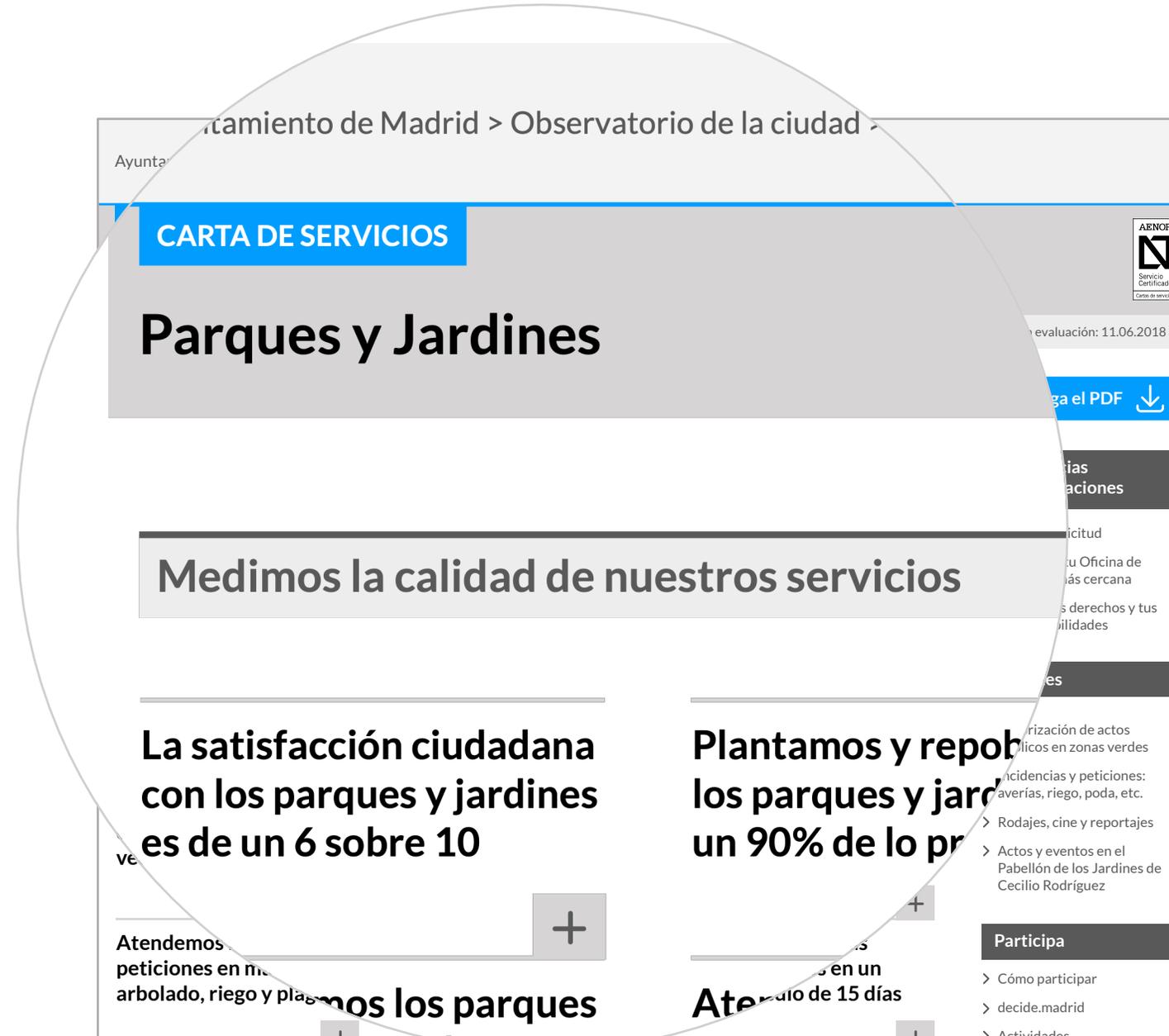
- > Autorización de actos públicos en zonas verdes
- > Incidencias y peticiones: averías, riego, poda, etc.
- > Rodajes, cine y reportajes
- > Actos y eventos en el Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodríguez

#### 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 un máximo de 8 minutos en caso de averías de los vectores

Atendemos las peticiones de arbolado

Sabías que...

20,48 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> de zona verde por habitante, 10% de mejora ambiental, 150 años que existen, and 100 km de carril bici señalizado. A circular callout highlights a section titled 'Salud y seguridad' with the following text:

Madrid, una ciudad comprometida con el medioambiente

Adoptar las medidas para el mantenimiento de un agua **saludable**: Controlar la calidad del agua sanitariamente el **agua en fuentes** 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 con la fauna que constituir una plaga.

Formar y sensibilizar a la ciudadanía sobre el desarrollo sostenible.

Controlar sanitariamente la fauna que constituye una plaga.

Gestionar los **centros de diversidad autóctona** (mariposario, centros de observación de avifauna, centros de divulgación de insectos, etc.).

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

i.2



OBJETIVO

Grado de cumplimiento de reposición

## 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

i.1  OBJETIVO LOGRADO

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 plantará en la campaña siguiente.

Sugiere o reclama

i.2  OBJETIVO LOGRADO

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, conforme a los criterios de calidad fijados por los responsables municipales.

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



Última evaluación: 11.06.2018

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 mantenemos los parques y jardines con 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

