

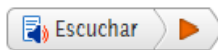
X Aniversario del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Reseñas en medios de comunicación

[El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas.](#)

madrid.es

El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas



01/04/2016

- Se han entregado 19 nuevos Certificados AENOR que convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios
- Además se ha dado un reconocimiento especial a las Cartas de Servicios de SAMUR-Protección Civil, Parques y Jardines y Servicios Sociales
- La novedad es que, a partir de ahora, la ciudadanía participará en el proceso de elaboración y evaluación de las Cartas de Servicios

Galería de imágenes



El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados de Cartas de Servicios que, sumados a los obtenidos en 2015, convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios, con un total de 35 reconocimientos. Estas certificaciones han sido validadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

La entrega de certificados ha tenido lugar en un acto en CentroCentro, con motivo del X aniversario del

sistema de gestión de Cartas de Servicios del consistorio. Como celebración de estos diez años, el Ayuntamiento ha entregado tres reconocimientos: a la primera Carta de Servicios aprobada (SAMUR Protección Civil); a la Carta de Servicios que implica mayor coordinación entre unidades (Parques y Jardines) y al área de acción municipal con más Cartas de Servicios aprobadas (Servicios Sociales).

Las certificaciones, garantía de la calidad de los servicios

Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que AENOR verifica tanto el contenido como el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios. La ciudadanía tiene así una total garantía del nivel de calidad de los servicios que recogen y se ofrece en estas Cartas.

Además, el Ayuntamiento de Madrid ostenta desde 2015 el certificado de Conformidad (AENOR Conform) del sistema de Cartas de Servicios en su conjunto, que acredita las labores de fomento, apoyo, seguimiento y evaluación periódica.

El Sistema de Cartas de Servicios se puso en marcha en el Ayuntamiento de Madrid al aprobarse su primer decreto regulador en 2005. Desde entonces y hasta el momento, el Ayuntamiento cuenta con 58 Cartas de Servicios, con el compromiso de seguir aprobando Cartas en todos los servicios municipales con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid.

Con las Cartas de Servicios el compromiso del Ayuntamiento es garantizar a la ciudadanía su acceso a unos servicios públicos prestados con altos niveles de calidad y exigencia y hacer de Madrid una ciudad cercana, cohesionada y habitable.

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid permiten que la ciudadanía conozca, explicados de forma sencilla y cercana, los servicios prestados y los órganos implicados, sus derechos y responsabilidades como usuarios de estos servicios y los mecanismos de participación que tienen a su disposición, con especial referencia al sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Los compromisos que el Ayuntamiento asume con las Cartas que aprueba, se miden con más de 1000 indicadores que están a disposición de la ciudadanía a través de la página web municipal (www.madrid.es/observatoriodelaciudad) o en el Portal de Transparencia. Anualmente se evalúan las cartas de servicios y se revisan y actualizan si fueran necesario tanto los compromisos como los indicadores.

Cartas de Servicios con más participación ciudadana

El Área de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto incluirá más participación ciudadana en el proceso de elaboración y evaluación de las Cartas de Servicios. A partir de ahora, se someterá el borrador a la participación ciudadana en la web de Gobierno Abierto <https://decide.madrid.es> antes de la aprobación de la carta.

En la evaluación de cada año se someterán una serie de Cartas de Servicios también a la consideración de la ciudadanía. Por último, se incluirá en el apartado de “mecanismos y modalidades de participación” de

las Cartas de Servicios todos los nuevos instrumentos de participación ciudadana que se están poniendo en marcha en el Ayuntamiento de Madrid./

35 certificados en el Ayuntamiento de Madrid.

Aenor.es

AENOR Bienvenidos Welcome Benvinguts Ongi etorri Benvidos Contacto Regístrate Área clientes Cesta

AENOR Normas y Publicaciones Certificación Ensayos Formación Cooperación Software

35 Certificados en el Ayuntamiento de Madrid

Con las 19 cartas de servicios certificadas ahora, ya son 35 las cartas del Ayuntamiento de Madrid que cuentan con el respaldo de AENOR. Las cartas de servicios son documentos que expresan compromisos concretos, elaborados en base a las expectativas de los usuarios. Para auditar su cumplimiento, además de los más habituales se aplican procedimientos como el de cliente misterioso o análisis de encuestas. Hasta ahora AENOR ha certificado 170 cartas de servicio en España y Latinoamérica.

[Más información](#)

35 certificados en el Ayuntamiento de Madrid



2016-04-01

El Ayuntamiento de Madrid ha recibido por parte de AENOR la certificación en 19 servicios dirigidos a los ciudadanos: Clases y Escuelas Deportivas, Competiciones Deportivas, Medicina Deportiva y Psicomotricidad, Oficina Municipal de Información al Consumidor, Calidad del Aire, Educación y Sensibilización Ambiental, Gestión del Agua, Fomento del Asociacionismo, Salud Ambiental en Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda, Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo, Agencia de Actividades, Red de Bibliotecas, SAMUR Social, Atención e Información Turística, Visitas Guiadas Oficiales de Madrid, Atención al Turista Extranjero, Atención Integral al Contribuyente, Padrón de Habitantes e Información Estadística.

Las cartas de servicios son herramientas de gestión para la mejora de la calidad de los servicios a partir de las demandas y expectativas de la ciudadanía. La norma UNE 93200 establece una gestión eficaz y de calidad en los servicios y permite asegurar el cumplimiento de los compromisos con el ciudadano, mediante la provisión de los recursos adecuados. Estas cartas ponen de manifiesto un firme compromiso con la calidad por parte del Ayuntamiento de Madrid, tratando de garantizar la máxima satisfacción de las personas que reciben los servicios.

El Ayuntamiento de Madrid ya contaba con otras 16 Cartas de Servicios certificadas por AENOR. Asimismo, es poseedor de varios certificados emitidos por la entidad, como son el de gestión de la calidad, según la ISO 9001, gestión del medio ambiente, conforme a la norma ISO 14001, o gestión energética, según la ISO 50001. AENOR tiene vigentes 170 certificados de cartas de servicios a organizaciones de diversos sectores y tamaños; tanto públicas como privadas.

[El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas.](#)

Agencia de noticias



El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas

4th abril, 2016 por Ricardo - Redaccion (Central)

[Facebook Share](#) 0 [Twitter](#) 1 [LinkedIn Share](#) 0 [Pinterest](#) 0



El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados de Cartas de Servicios que, sumados a los obtenidos en 2015, convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios, con un total de 35 reconocimientos. Estas certificaciones han sido validadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

La entrega de certificados ha tenido lugar en un acto en CentroCentro, con motivo del X aniversario del sistema de gestión de Cartas de Servicios del consistorio. Como celebración de estos diez años, el Ayuntamiento ha entregado tres reconocimientos: a la primera Carta de Servicios aprobada (SAMUR Protección Civil); a la Carta de Servicios que implica mayor coordinación entre unidades (Parques y Jardines) y al área de acción municipal con más Cartas de Servicios aprobadas (Servicios Sociales).

Las certificaciones, garantía de la calidad de los servicios

Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que AENOR verifica tanto el contenido como el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios. La ciudadanía tiene así una total garantía del nivel de calidad de los servicios que recogen y se ofrece en estas Cartas.

Además, el Ayuntamiento de Madrid ostenta desde 2015 el certificado de Conformidad (AENOR Conform) del sistema de Cartas de Servicios en su conjunto, que acredita las labores de fomento, apoyo, seguimiento y evaluación periódica.

El Sistema de Cartas de Servicios se puso en marcha en el Ayuntamiento de Madrid al aprobarse su primer decreto regulador en 2005. Desde entonces y hasta el momento, el Ayuntamiento cuenta con 58 Cartas de Servicios, con el compromiso de seguir aprobando Cartas en todos los servicios municipales con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid.

Con las Cartas de Servicios el compromiso del Ayuntamiento es garantizar a la ciudadanía su acceso a unos servicios públicos prestados con altos niveles de calidad y exigencia y hacer de Madrid una ciudad cercana, cohesionada y habitable.

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid permiten que la ciudadanía conozca, explicados de forma sencilla y cercana, los servicios prestados y los órganos implicados, sus derechos y responsabilidades como usuarios de estos servicios y los mecanismos de participación que tienen a su disposición, con especial referencia al sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Los compromisos que el Ayuntamiento asume con las Cartas que aprueba, se miden con más de 1000 indicadores que están a disposición de la ciudadanía a través de la página web municipal (www.madrid.es/observatoriodelaciudad) o en el Portal de Transparencia. Anualmente se evalúan las cartas de servicios y se revisan y actualizan si fueran necesario tanto los compromisos como los indicadores.

Cartas de Servicios con más participación ciudadana

El Área de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto incluirá más participación ciudadana en el proceso de elaboración y evaluación de las Cartas de Servicios. A partir de ahora, se someterá el borrador a la participación ciudadana en la web de Gobierno Abierto <https://decide.madrid.es> antes de la aprobación de la carta.

En la evaluación de cada año se someterán una serie de Cartas de Servicios también a la consideración de la ciudadanía. Por último, se incluirá en el apartado de “mecanismos y modalidades de participación” de las Cartas de Servicios todos los nuevos instrumentos de participación ciudadana que se están poniendo en marcha en el Ayuntamiento de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas.

El Economista

Portada EcoDiario Ecoteuve Informalia Evasión Ecomotor Ecoley Ecotrader elMonitor Economía hoy.mx Otras ▼ América ▼

elEconomista
América.com

elEconomista.es

El Ayuntamiento de Madrid, líder en cartas de servicios certificadas

eE MADRID.

El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados para cartas de servicios que fijan compromiso con los ciudadanos en ámbitos como deportes, turismo, consumidores, gestión del agua, Samur social, atención al contribuyente o información estadística, entre otros. La entrega de reconocimientos tuvo lugar el día 1 de abril en un acto en la sede del Ayuntamiento de Madrid, con motivo del décimo aniversario del sistema de gestión de cartas de servicios.

Estos nuevos certificados, junto con los obtenidos en 2015, convier-

ten al consistorio madrileño en el primer ayuntamiento de España por número de certificados de cartas de servicios de Aenor (Asociación Española de Normalización y Certificación). El total asciende a 35 reconocimientos.

Un documento público

Las cartas de servicios son documentos públicos mediante los cuales los ayuntamientos y otras organizaciones informan a los usuarios de los servicios que prestan y de los compromisos que asumen en la prestación de los mismos con transparencia. En el desarrollo de las cartas de servicios se tienen en cuen-



Acto de entrega de reconocimientos. EE

ta las necesidades y expectativas de los ciudadanos, que pueden participar en el proceso de elaboración.

Como reconocimiento a estos diez años, desde que se implantara la primera carta de servicios, el ayuntamiento de Madrid ha premiado a la primera carta de servicios, procedente de Samur Protección Civil; a la carta de servicios que implica mayor coordinación entre unidades, para Parques y Jardines, y al área municipal con más cartas de servicios aprobadas, servicios sociales.

Aenor tiene vigentes 170 certificados de cartas de servicios a organizaciones de todos los sectores y tamaños. El consistorio madrileño, por su parte, ha renovado el certificado de Aenor que destaca la accesibilidad a su web, es decir, que acredita que su portal *online* es accesible para el mayor número posible de personas; lo que constituye un distintivo de calidad.

[El Ayuntamiento de la capital es el consistorio que más Cartas de Servicios certificadas ha recibido.](#)

Diario Siglo XXI

Sueldos Públicos El Viajero Display Tienda Diseño Grupo Versión móvil

SIGLO XXI

Diario digital independiente, plural y abierto

Google™ Búsqueda personalizada

Opinión España Mundo Economía Deportes Cultura Sociedad Ciencia Más

Madrid. El Ayuntamiento de la capital es el consistorio que más Cartas de Servicios certificadas ha recibido

Agencias

@DiarioSigloXXI

Viernes, 1 de abril de 2016, 13:15 h (CET)



MADRID, 01 (SERVIMEDIA)

El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados de Cartas de Servicios, lo que convierte al consistorio madrileño en el primer ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios.

La entrega de certificados ha tenido lugar en un acto en CentroCentro, con motivo del décimo aniversario del sistema de gestión de Cartas de Servicios del consistorio.

Estas certificaciones se obtienen después de una auditoría en la que la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) verifica tanto el contenido como el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid permiten que la ciudadanía conozca los servicios prestados y los órganos implicados, sus derechos y responsabilidades como usuarios de estos servicios y los mecanismos de participación que tienen a su disposición, con especial referencia al sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

[El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas.](#)

El distrito.es

EL DISTRITO.es
Líder en Prensa local de Madrid | Lunes, 4 de abril de 2016

Google | ElDistrito.es

Recordarme Entrar
Lo olvidé Registrarse

Portada Distritos Madrid Comunidad Cultura Empresa Tarifa TV E.Impresa Historia Cursos

Noticias Madrid

El Ayuntamiento de Madrid, líder en Cartas de Servicios certificadas

Se han entregado 19 nuevos Certificados AENOR que convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios

El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados de Cartas de Servicios que, sumados a los obtenidos en 2015, convierten al consistorio madrileño en el primer Ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios, con un total de 35 reconocimientos. Estas certificaciones han sido validadas por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

La entrega de certificados ha tenido lugar en un acto en CentroCentro, con motivo del X aniversario del sistema de gestión de Cartas de Servicios del consistorio. Como celebración de estos diez años, el Ayuntamiento ha entregado tres reconocimientos: a la primera Carta de Servicios aprobada (SAMUR Protección Civil); a la Carta de Servicios que implica mayor coordinación entre unidades (Parques y Jardines) y al área de acción municipal con más Cartas de Servicios aprobadas (Servicios Sociales). Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que AENOR verifica tanto el contenido como el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios. La ciudadanía tiene así una total garantía del nivel de calidad de los servicios que recogen y se ofrece en estas Cartas.

Además, el Ayuntamiento de Madrid ostenta desde 2015 el certificado de Conformidad (AENOR Conform) del sistema de Cartas de Servicios en su conjunto, que acredita las labores de fomento, apoyo, seguimiento y evaluación periódica.

El Sistema de Cartas de Servicios se puso en marcha en el Ayuntamiento de Madrid al aprobarse su primer decreto regulador en 2005. Desde entonces y hasta el momento, el Ayuntamiento cuenta con 58 Cartas de Servicios, con el compromiso de seguir aprobando Cartas en todos los servicios municipales con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid.

Con las Cartas de Servicios el compromiso del Ayuntamiento es garantizar a la ciudadanía su acceso a unos servicios públicos prestados con altos niveles de calidad y exigencia y hacer de Madrid una ciudad cercana, cohesionada y habitable.

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid permiten que la ciudadanía conozca, explicados de forma sencilla y cercana, los servicios prestados y los órganos implicados, sus derechos y responsabilidades como usuarios de estos servicios y los mecanismos de participación que tienen a su disposición, con especial referencia al sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.



Imagen de la entrega.

[El Ayuntamiento de la capital es el consistorio que más Cartas de Servicios certificadas ha recibido.](#)

Te interesa.es

teinteresa.es Local **Buscar**

Portada	España	Mundo	Política	Dinero	Deportes	El Tiempo	Salud	Sucesos	Tierra	Ciencia	Educa	Empleo	Motor	Tecno	Ocio
Gente	Tele	Música	Cine	Cultura	Increíble	Moda	Belleza	Players	Familia	Religión	Local	Y Además			

MADRID. EL AYUNTAMIENTO DE LA CAPITAL ES EL CONSISTORIO QUE MÁS CARTAS DE SERVICIOS CERTIFICADAS HA RECIBIDO

01/04/2016 - www.teinteresa.es, MADRID



El Ayuntamiento de Madrid ha recibido 19 nuevos certificados de Cartas de Servicios, lo que convierte al consistorio madrileño en el primer ayuntamiento de España por número de certificados de Cartas de Servicios.

La entrega de certificados ha tenido lugar en un acto en CentroCentro, con motivo del décimo aniversario del sistema de gestión de Cartas de Servicios del consistorio.

Estas certificaciones se obtienen después de una auditoría en la que la Asociación Española de Normalización y Certificación (Aenor) verifica tanto el contenido como el proceso de elaboración, seguimiento y evaluación de las Cartas de Servicios.

Las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid permiten que la ciudadanía conozca los servicios prestados y los órganos implicados, sus derechos y responsabilidades como usuarios de estos servicios y los mecanismos de participación que tienen a su disposición, con especial referencia al sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

COMPARTIR





Twitter



Ayuntamiento Madrid @MADRID · 1 abr.

Incrementamos nuestro compromiso ciudadano: somos líderes en Cartas de Servicios. bit.ly/1RQvV0j

