

# X ANIVERSARIO

## SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

### AYUNTAMIENTO DE MADRID

#### 2005 - 2015

**-CALIDAD-**



# **10** años de **Cartas de Servicios 2005-2015**

**58** Cartas de Servicios en vigor

Más de **500** Compromisos

Más de **1.000** Indicadores

**11** Áreas de Acción Municipal

**8** Áreas de Gobierno

# 10 años de Cartas de Servicios 2005-2015

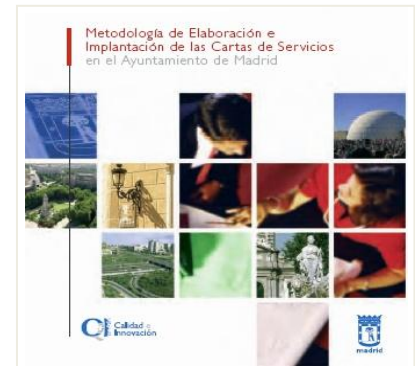
*Decreto del Alcalde, de **15 de noviembre de 2005***

Primeros Grupos de Redacción y Gestión: finales **2005**

Metodología: elaboración **2005**

Primeras CS aprobadas: **18 de mayo de 2006**

Últimas CS aprobadas: **18 de febrero de 2016**



# 10 años 10 valores

## 1. Respaldo normativo y metodológico

- *Decreto del Alcalde / Acuerdo de la Junta de Gobierno..., por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid*
- *Decreto del Observatorio de la Ciudad*
- *Código de Buenas Prácticas Administrativas*
- *Normativa de transparencia*

# 10 años 10 valores

## 2. No obligatoriedad

3 criterios:

- 1.- Impacto directo en la ciudadanía y en la Ciudad
- 2.- Opinión de los ciudadanos (Encuesta general / Sugerencias y reclamaciones)
- 3.- Voluntad del responsable

## 3. Concepto de servicio desde el punto de vista de la ciudadanía

# 10 años 10 valores

4. Fomento de la colaboración y la coordinación
5. Aprobación al máximo nivel: por la Junta de Gobierno
6. Publicación de resultados; todos, los + y los no tanto

# OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

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

## Carta de Servicios de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional (Fecha de aprobación: 29 de abril de 2015. Fecha de última evaluación: 4 de marzo de 2016)

[← Volver](#)[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 \(169 Kbytes pdf\)](#)[Folleto divulgativo \(879 Kbytes pdf\)](#)[Publicación en el BOAM \(05.05.15\) \(151 Kbytes pdf\)](#)[• Declaraciones del Alcalde y nota de prensa \(29.04.15\)](#)

## Indicador: Plazo establecido para comunicar la superación de umbrales a través de la página Web por el Servicio de Calidad del Aire.

« volver



Unidad de medida: Saldo y Minuto

**Anual 2012:** en el año 2012 no se ha producido ninguna superación de umbrales.

**Anual 2013:** este indicador ha modificado su redacción como consecuencia de la Evaluación 2012.

### Valores comparación interanual

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Valor Compromiso</b>	30	30	30	30	30	25
<b>Valor Madrid</b>	30	30	0	16	14	21

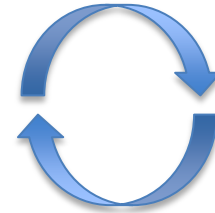
### Compromiso asociado al Indicador:

02.- En todos los casos de superación del umbral de información\* o del alerta\*\* de ozono se informará a la ciudadanía en la Web y a través del Servicio de Alertas SMS, a ciudadanos registrados, en un plazo máximo de 25 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid.



# 10 años 10 valores

- 7. Documentos vivos:**
- actualización
  - seguimiento
  - evaluación



Se evalúan todas las CS aprobadas antes del 30 de junio del año anterior. En el 1er trimestre del año.

- 8. Posible derogación: por nuevas circunstancias / por incumplimiento**

# 10 años 10 valores

9. Sistema integrado, apoyo en/a otros Sistemas del Observatorio de la Ciudad y proyecto del Plan de Calidad

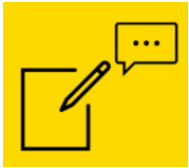
10. Participación ciudadana



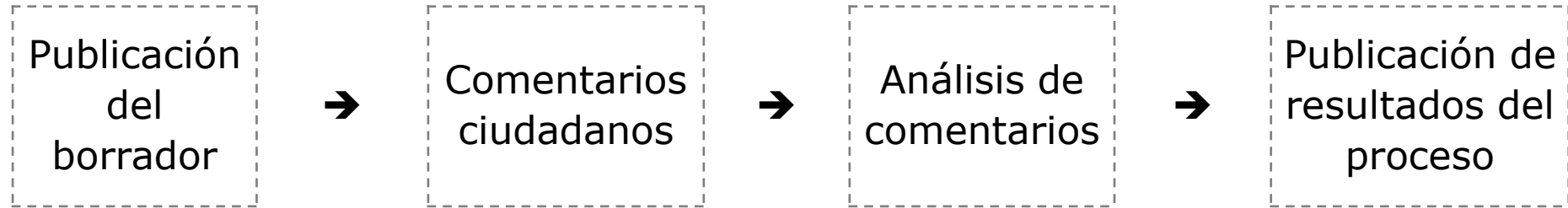
Banner del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2011 - 2015. Incluye el logo de iMADRID! en la esquina superior derecha. A la izquierda, se muestran los logos de Twitter, CaT, un cursor, el Observatorio de la Ciudad, un reloj, ayre, y el Observatorio. En el centro, se muestra el logo de 'Calidad y Evaluación' y 'ayre'. A la derecha, se muestra el texto 'Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2011 - 2015' y 'Resultados'. En la parte inferior, se muestran los logos de SyR, E, y LineaMadrid.

# ¡ NUESTRO RETO !

Aumentar el conocimiento de las CS por la ciudadanía y la participación ciudadana




## Proceso participativo de CS en decide.madrid:



[< Volver](#)

# ¿Cómo quieres que sean los servicios municipales?




Hasta el próximo.... podrás [dejarnos tus comentarios](#) sobre los compromisos que quieres que el Ayuntamiento asuma sobre los servicios de Prevención del Deterioro Cognitivo o bien enviarlos a través de un email a [participacartasdeservicios@madrid.es](mailto:participacartasdeservicios@madrid.es).

[Comentar Carta de Servicios](#)

Ya puedes consultar la [última versión](#) del borrador de la **Carta de Servicios de Prevención del Deterioro Cognitivo**

¿Cómo puedo comentar este documento?

Para comentar este documento debes [iniciar sesión](#) o [registrarte](#). Después selecciona el texto que quieres comentar y pulsa en el botón con el lápiz.



[el derecho de acceso a la información](#) ha sido

# Reconocimientos externos



2012

FUNDACIÓN PARA LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

Delegación de Ecuador  
Delegación de Brasil



- Visita 2012
- Jornada 2013

La fundación para los Compromisos de Calidad extiende y entrega este **Reconocimiento** durante el desarrollo de la **1ª Conferencia de Mejores Prácticas de Cartas de Servicios** al **Ayuntamiento de Madrid** por su liderazgo en la publicación de Compromisos de Servicio a través de Cartas ciudadanas, entre las **Grandes Ciudades de España 2012**, según el Barómetro de Cartas de ese año. Y para que así conste, se firma y entrega en Madrid, a 24 de junio de 2013

  
Alfonso Delso Medinilla, presidente.

AENOR OBSERVATORIO



Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas

NOVIEMBRE 2014

2014



2014



CS aprobadas **61**

CS vigentes **58**

CS en elaboración **3**

Compromisos calidad CS **592**

Grado cumplimiento **86,84**

CS certificadas **35**



## CS por Áreas de Acción



Cultura - 3

Deporte - 4

Desarrollo Económico y Tecnológico - 2

Educación y Juventud - 1

Empleo - 1

Espacios públicos - 1

Medio Ambiente - 7

Movilidad y Transportes - 2

Relación con la Ciudadanía - 8

Salud - 6

Seguridad y Emergencias - 6

**Servicios Sociales - 9**

Turismo - 3

Administración de la Ciudad - 5

## CS por Áreas de Gobierno

## Áreas de gobierno

Conoce toda la información de las áreas de gobierno

- Equidad, Derechos Sociales y Empleo 11
- Coordinación Territorial y Asociaciones 1
- Portavoz, Coordinación Junta de Gobierno y Relaciones con el Pleno
- Economía y Hacienda 6
- Salud, Seguridad y Emergencias 14
- Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto 6
- Desarrollo Urbano Sostenible 1
- Medio Ambiente y Movilidad 9
- Cultura y Deportes 10



**MUCHAS GRACIAS**

Servicio de Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía