

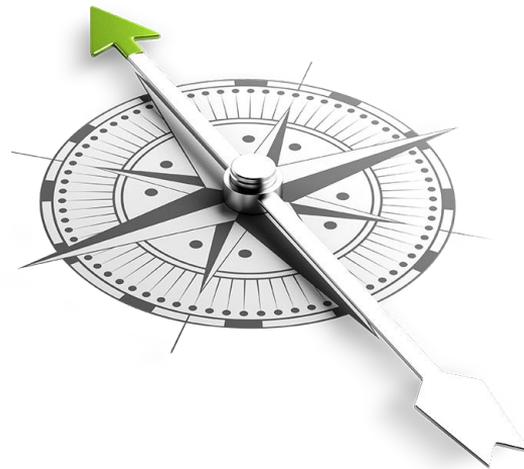
X ANIVERSARIO

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

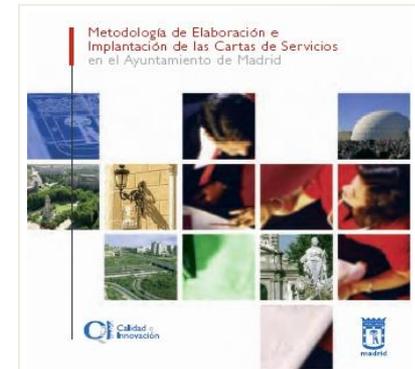
*Decreto del Alcalde, de **15 de noviembre de 2005***

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
Valor Compromiso	30	30	30	30	30	25
Valor Madrid	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



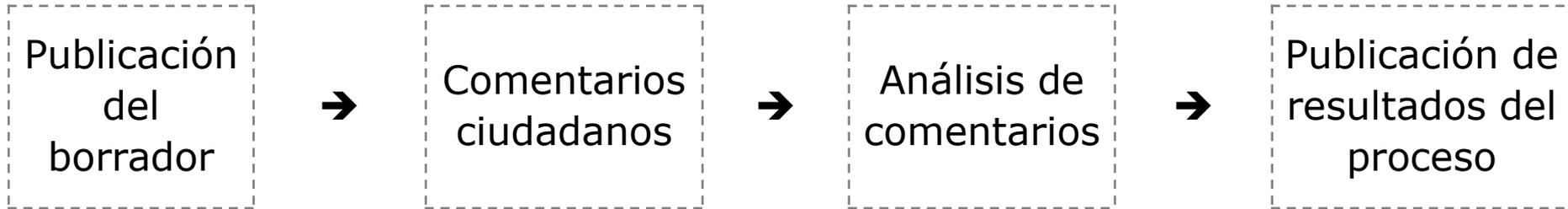
The screenshot shows the website for the 'Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid 2011 - 2015'. It features a blue header with the 'iMADRID!' logo. The main content area includes social media icons for Twitter and Facebook, a 'Calidad y Evaluación' logo, and a 'ayre' logo. Below these is the 'Observatorio' logo and a 'Resultados' link. At the bottom, there are logos for 'SyR' and '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.

[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**

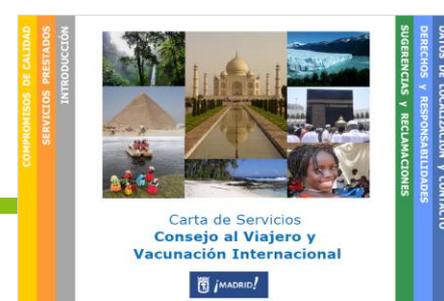
CS vigentes **58**

CS en elaboración **3**

Compromisos calidad CS **592**

Grado cumplimiento **86,84**

CS certificadas **35**



CS por Áreas de Acción



Observatorio
madrid se ve mejor

- 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