

X

ANIVERSARIO

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS
AYUNTAMIENTO DE MADRID
2005 - 2015

-CALIDAD-



LAS CARTAS DE SERVICIOS COMO MOTOR DE CAMBIO

José Ignacio Becerril Polo

Dpto. de Organización y Calidad de los Servicios

Subdirección general de Recursos Humanos y Calidad

Dirección General de Emergencias y Protección Civil

QUIÉN SOY Y PORQUE ESTOY AQUÍ

ECHAR LA VISTA ATRÁS

DIEZ AÑOS YA

SAMUR PC

Aprobación por Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 18 de mayo del 2006

- 1ª Evaluación: 9-AGO-2007
- 2ª Evaluación: 29-MAY-2008
- 3ª Evaluación: 26-JUN-2009
- 4ª Evaluación: 2-MAR-2010
- 5ª Evaluación: 23-MAR-2011
- 6ª Evaluación: 29-MAR-2012
- 7ª Evaluación: 21-MAR-2013
- 8ª Evaluación: 11-ABR-2014
- 9ª Evaluación: 24-MAR-2015
- 10ª Evaluación: 1-MAR-2016

→ **NOVIEMBRE 2014**
CERTIFICACIÓN AENOR



BOMBEROS

Aprobación por Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 13 de julio de 2006.

- Primera evaluación el 27-SEP-2007
- Segunda evaluación el 17-AGO-2009
- Tercera evaluación el 21-ABR-2010
- Cuarta evaluación el 15-MAR-2011
- Quinta evaluación el 26-MAR-2012
- Sexta evaluación el 29-MAR-2013
- Séptima evaluación 27-MAR-2014
- Octava evaluación 27-MAR-2015
- Novena evaluación 30-MAR-2016



COMPROMISOS DE CALIDAD
SERVICIOS PRESTADOS
INTRODUCCIÓN



DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO
DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Carta de Servicios
SAMUR - Protección Civil




Certificado AENOR de Servicio
Cartas de Servicios



CDS-20140038

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección General de Emergencias

con domicilio social en: CL MONTALBA, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID
ha implantado una: Carta de Servicios
conforme con: UNE 91200:2008
para: SAMUR
prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA
28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP AS6.01

Fecha de primera emisión: 2016-12-23
Fecha de renovación: 2027-12-23



Ángela BRET MARQUENA
Directora General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación. Cívica, 6. 28014 Madrid, España. Tel: 902 302 200 - www.aenor.es



COMPROMISOS DE CALIDAD
SERVICIOS PRESTADOS
INTRODUCCIÓN



DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO
DERECHOS, RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Carta de Servicios
Bomberos




Certificado AENOR de Servicio
Cartas de Servicios



CDS-20140039

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección General de Emergencias

con domicilio social en: CL MONTALBA, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID
ha implantado una: Carta de Servicios
conforme con: UNE 91200:2008
para: Bomberos
prestado en: DG DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CL ALCALÁ, 45 1ª PLANTA
28014 - MADRID

Sistema de certificación: Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP AS6.01

Fecha de primera emisión: 2016-12-23
Fecha de renovación: 2027-12-23



Ángela BRET MARQUENA
Directora General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación. Cívica, 6. 28014 Madrid, España. Tel: 902 302 200 - www.aenor.es

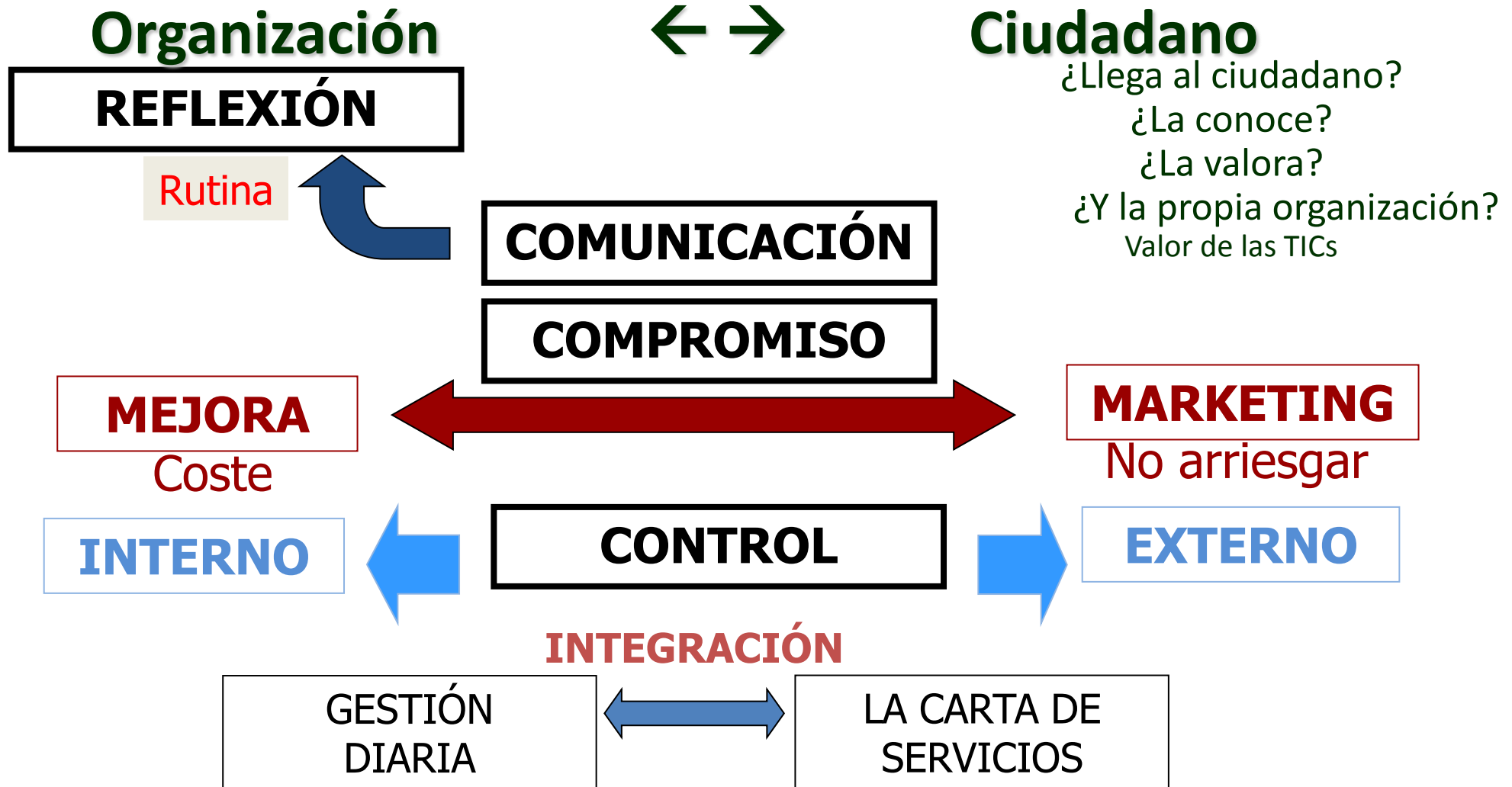


¿QUÉ PUEDO APORTAR?

PERSPECTIVA

EXPERIENCIA

¿HA SIDO ÚTIL?
¿HA SERVIDO PARA ALGO?



PALANCAS DE CAMBIO

PERSONAS

IDEAS

MEDIR

CIUDADANO COMO CENTRO

COMPROMISO

MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN

