

## B) Disposiciones y Actos

### Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

147 *Acuerdo de 23 de enero de 2014 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF).*

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009 regula el sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

Su artículo 3 define las Cartas de Servicios como documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

(CAF), un paso más hacia la implementación de la calidad en los servicios que se prestan.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.6 del Acuerdo indicado.

El órgano competente para aprobar la Carta de Servicios es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 7 del Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Familia, Servicios Sociales y Participación Ciudadana, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 23 de enero de 2014,

#### ACUERDA

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), que se une como Anexo a este Acuerdo.

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".