

2025

Carta de Servicios

# Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)

Fecha de aprobación: 19 de noviembre de 2015

Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023

Fecha de última evaluación: 17 de febrero de 2025



Cartas de servicios

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>5</b>
Medidas de subsanación .....	7
Seguimiento y evaluación .....	8
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>11</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	11
Otros datos de interés .....	12
<b>8. Normativa .....</b>	<b>12</b>

# 1. Presentación

## El Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, más de 120 años de publicación

El BOAM es el testimonio de la vida pública del Ayuntamiento, donde se plasman las principales disposiciones y actos de los organismos municipales. Fue creado en el año 1869 “por el primer Ayuntamiento de Madrid elegido por sufragio universal y constituido por derecho propio”, como se explica en su primer número. En esta primera fase se publicaba los lunes y se mantuvo hasta el 20 de mayo de 1872, fecha en la que se suspendió la publicación por la Tercera Guerra Carlista.

No es hasta el 3 de enero de 1897 cuando se reanuda la publicación del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, comenzando de nuevo con la edición número 1.

En estos Boletines históricos se pueden encontrar contenidos de lo más diverso, como el anuncio publicado en el número 835 para el menú del Colegio de Nuestra Señora de la Paloma, en la que se especifica el tipo y la cantidad exacta de comida por persona y día de la semana, así como los menús especiales para los días festivos. También incluye informaciones de todo tipo, como el consumo y precio del pescado, que en marzo de 1930 fue de más de 2.000 kilos y se pagaron 2,75 pesetas por el kilo de sardinas o el anuncio que publicó D. Eloy Estévez en 1940 informando que proyectaba instalar un bar con cafetera de presión en la casa número 5 de la Carrera de San Jerónimo.

No es hasta 1 de abril de 2008 cuando se aumentan las ediciones semanales a 2, los martes y los jueves. Posteriormente, yendo un paso más allá en la agilización y modernización de la vida administrativa de Madrid, el 1 de abril de 2009, se aprobó la edición diaria del Boletín, salvo fines de semana y festividades.

Actualmente, el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM) es un boletín electrónico. Con ello, el Ayuntamiento dio otro paso en el desarrollo de los procesos de modernización de la Administración de la Ciudad de Madrid garantizando el acceso universal y gratuito a las publicaciones que integran el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

En el BOAM se publican además de las disposiciones y actos de los organismos municipales, aquellos otros actos e instrucciones cuando se considere necesario para su mejor difusión y conocimiento general. Asimismo, se publican los anuncios de otras Administraciones públicas y de la Administración de Justicia cuando así lo solicitan.

Por otro lado, a través del eje estratégico denominado “Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía” el Ayuntamiento pretende progresar en una organización pública guiada por la eficacia, la eficiencia, la

calidad y la transparencia e, igualmente, consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva.

La presente carta de servicios se enmarca dentro de la estrategia del Ayuntamiento respecto a la evaluación de la calidad de su gestión, estableciendo para ello indicadores y estándares de calidad y se contextualiza en las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de publicación de sus disposiciones y actos administrativos.

Por otro lado, como toda publicación destinada a la venta, las publicaciones del Ayuntamiento de Madrid precisan, según disposición legal, del correspondiente número de ISBN que sirve de identificador de cada una de ellas. Este número es asignado por la unidad responsable de la edición y publicación del BOAM.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Dar a conocer a la ciudadanía el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- Fomentar la publicación de anuncios en el BOAM, aunque su publicación no sea obligatoria en este medio, para lograr la mayor difusión y transparencia de los actos y disposiciones municipales.
- Dar a conocer los servicios de administración y concesión de ISBN de las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Informar a la ciudadanía de los derechos que tienen en relación con el servicio.
- Dar a conocer los compromisos adquiridos en la prestación del servicio incorporando las sugerencias de la ciudadanía.
- Contribuir a la mejora continua de la calidad del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid mediante la realización de evaluaciones periódicas que permitan detectar los aspectos de mejora en la prestación del servicio.
- Manifestar el compromiso de quienes trabajan en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid con la mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

## El Boletín Oficial del Ayuntamiento en cifras

Más de <b>120 años</b> de publicación	<b>9.787</b> boletines publicados	<b>853</b> números de ISBN asignados para publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid
--	---	--

Datos a 31 de diciembre de 2024

## 2. Servicios prestados

### 1.- Edición y Publicación del BOAM, realizando las siguientes actividades:

- Recibir, verificar y corregir los anuncios remitidos por las distintas dependencias municipales.
- Elaborar los anuncios remitidos por las empresas públicas municipales y por otras administraciones públicas.
- Ordenar los anuncios y maquetar las páginas del boletín.
- Publicar en la web municipal.
- Posibilitar la suscripción al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- Formar y asesorar en materia de edición de contenidos para su publicación en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid a los gestores de las distintas dependencias municipales

### 2.- Atención a consulta de boletines, realizando las siguientes actividades:

- Archivar, custodiar un ejemplar de cada boletín publicado y remitirlo a la Hemeroteca municipal y a la Oficina de Depósito Legal de la Comunidad de Madrid.
- Atender las consultas de boletines anteriores a la edición electrónica, tanto presencialmente como telemáticamente.

### 3.- Administración y adjudicación del ISBN, (número identificativo para las publicaciones de Ayuntamiento destinadas a la venta), realizando las siguientes actividades:

- Adjudicar los números ISBN a las publicaciones del Ayuntamiento de Madrid destinadas a la venta.
- Atender las consultas sobre libros editados por el Ayuntamiento para su venta.

### 4.- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- Los teléfonos gratuitos 010 o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo BOAM@madrid.es

#### **Coste del servicio**

#### **Pago de la tasa por inserción de anuncios en el BOAM**

La inserción de anuncios de carácter preceptivo en licitaciones y adjudicaciones de contratos del Ayuntamiento de Madrid, así como la inserción, instada por otra Administración Pública, de oficio o a petición de los particulares, de aquellos otros anuncios cuya publicidad no venga impuesta por una disposición legal o reglamentaria, o cuando, siendo obligatoria beneficie o afecte de modo particular a un sujeto, devengará el pago en concepto de derechos de inserción de la tasa establecida en la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas del Boletín del Ayuntamiento de Madrid  
Tarifa vigente por inserción de textos:

Por cada línea de 8,2 cm de ancho y 1mm de alto.....1,41 euros

### **3. Compromisos de calidad**

#### **Compromiso 1**

El BOAM se publica en la web municipal antes de las 8:00 horas. Semanalmente se publican 5 ediciones, de lunes a viernes, salvo festivos, los días 24 y 31 de diciembre y los días en que no se reciban anuncios para publicación.

Indicador 1.1. Porcentaje de Boletines publicados antes de las 8:00 horas

Indicador 1.2. Ediciones publicadas al año (Indicador informativo)

---

#### **Compromiso 2**

Impartimos la formación a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en un plazo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud.

Indicador 2.1. Plazo de impartición de la formación de la aplicación informática del BOAM desde su solicitud.

---

#### **Compromiso 3**

Tramitamos las altas y bajas de las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.

Indicador 3.1. Plazo de tramitación de altas y bajas de personas usuarias en la aplicación informática.

---

**Compromiso 4**

Prestamos una formación adecuada a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM, de manera que el 80% de las mismas estén satisfechos con la formación recibida, alcanzándose un nivel de satisfacción igual o mayor a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 4.1. Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción sea igual o mayor de 8.

---

**Compromiso 5**

Atendemos todas las consultas sobre anuncios publicados en boletines no electrónicos en un plazo máximo de 2 días hábiles, siempre que se proporcionen los datos necesarios para su localización.

Indicador 5.1. Plazo de respuesta a las consultas de boletines no electrónicos.

---

**Compromiso 6**

Prestamos un servicio de consultas de boletines anteriores al formato electrónico, de manera que el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio prestado, alcanzándose un nivel de satisfacción igual o mayor a 8, en una escala de 0 a 10.

Indicador 6.1. Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con el servicio prestado sea igual o mayor de 8

---

**Compromiso 7**

Publicamos el BOAM en la web municipal, de manera que el 60% de las personas lectoras estén satisfechas, alcanzándose un nivel de satisfacción igual o mayor a 7, en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Porcentaje de personas lectoras del BOAM cuyo nivel de satisfacción sea igual o mayor de 7.

---

**Compromiso 8**

Concedemos el número ISBN a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta, en un plazo máximo de un día hábil, desde la recepción del formulario correctamente cumplimentado.

Indicador 8.1. Plazo de concesión de ISBN a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid.

---

### **Compromiso 9**

Atendemos todas las consultas sobre ISBN de publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid, en un plazo de un día hábil, siempre que se proporcionen los datos necesarios para su localización.

Indicador 9.1. Plazo de respuesta a las consultas sobre obras editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta.

---

### **Compromiso 10**

Contestamos **el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo **máximo de 30 días naturales** desde su presentación y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 10.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el servicio del BOAM. Indicador informativo.

Indicador 10.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el servicio del BOAM, contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 10.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el servicio del BOAM contestadas en 2 meses.

### **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía general y de las/os usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.

En relación con el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid tienen los siguientes derechos:

- Al acceso universal y gratuito de las ediciones del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid a través de la página web municipal.
- A la suscripción gratuita al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid a través de la web municipal.
- A la consulta de ediciones del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid anteriores al formato electrónico, presencialmente en las dependencias del órgano responsable de la gestión del BOAM o solicitando su remisión a través de correo electrónico.
- A que el contenido de todos los anuncios, publicados en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, permanezcan íntegros e inalterables.

- A que los buscadores de internet o buscadores internos no permitan indexar indefinidamente el acceso a datos de carácter personal publicados en el BOAM.
- A obtener información en relación con las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid destinadas a la venta.

A las personas que crean y revisan anuncios les corresponden los siguientes derechos:

- A que se publiquen sin coste alguno, anuncios de disposiciones y actos administrativos en el BOAM, aunque no sea preceptiva la publicación en este medio, para dar una mayor difusión a los mismos.
- A que se custodien las órdenes de inserción de los anuncios remitidos con todos los requisitos necesarios durante un año desde su recepción y durante 3 meses los que no fueron publicados por no cumplir dichos requisitos.
- A que los anuncios sean publicados en la fecha solicitada siempre que coincida con una fecha de publicación del BOAM y hayan tenido entrada en el plazo establecido en la normativa vigente.
- A que se mantengan actualizadas las plantillas disponibles en la intranet municipal para la elaboración de anuncios.
- A plantear sugerencias relacionadas con las plantillas de anuncios disponibles.
- A recibir la formación necesaria en el manejo de la aplicación informática de edición y publicación de anuncios en el BOAM.
- A recibir asesoramiento y apoyo en la creación y remisión de anuncios.

## **Responsabilidades**

### **Responsabilidades de la ciudadanía**

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Abonar la Tasa del Boletín del Ayuntamiento de Madrid en los casos establecidos en la Ordenanza Fiscal.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- En los casos en los que se demanda la información sobre anuncios ya publicados tanto digitalmente como en boletines publicados en papel, facilitar los datos necesarios para su localización.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

### **Responsabilidades de las personas que crean y revisan anuncios**

- Remitir los anuncios siguiendo las Normas de Edición y lingüísticas aplicables al Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid disponibles en la intranet municipal, así como las Directrices de Técnica Normativa y Administrativa municipal.

- Utilizar las plantillas disponibles en la intranet municipal para la elaboración de anuncios.
- Enviar los anuncios debidamente corregidos en el plazo establecido en la normativa vigente (hasta las 13 horas del día laborable anterior a aquel en que se pretende la publicación).
- Mantener actualizados los datos de los creadores y revisores de anuncios de su unidad.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones** al Pleno y a las Juntas de Distrito **y ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.

- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la ciudad, participar en debates y en la elaboración de los presupuestos del Ayuntamiento.

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid. Están en: [Sede electrónica>Publicaciones oficiales>Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid](#).

Son:

- Búsqueda de Boletines por fecha, texto o título.
- Consulta de boletines históricos.
- Comprobación de boletines con código de seguridad de verificación (CSV).
- Suscripción al BOAM.

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda  
Dirección General de Contratación y Servicios  
C/ Alcalá, 45, 5ª planta (28014 Madrid)  
914 804 893  
[dg.contraser@madrid.es](mailto:dg.contraser@madrid.es)

### Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Servicio de Gestión del BOAM y Servicios Generales  
C/ Alcalá, 45, 5ª planta (28014 Madrid)  
914 803 259  
[BOAM@madrid.es](mailto:BOAM@madrid.es)

## Otros datos de interés

### Periodicidad

El BOAM se publica semanalmente de lunes a viernes. Se exceptúan, con independencia de la publicación de ediciones especiales, los días declarados festivos en el ámbito municipal, así como los días 24 y 31 de diciembre. Asimismo, tampoco se publicará el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid en los supuestos en que no se reciban anuncios para ser publicados en alguna edición.

### Plazo de recepción de anuncios

Los anuncios se publicarán el día en que el remitente lo solicite, siempre que sea día de publicación y que remita el anuncio, de acuerdo con las plantillas y las Normas de Edición y Lingüísticas, antes de las 13 horas del día inmediatamente anterior al que se pretenda su publicación.

### Publicación de anuncios por otras Administraciones en el BOAM

La Administración del Estado, Entidades locales y la Administración de Justicia pueden solicitar la publicación de anuncios en BOAM.

### Suscripción

Es posible la suscripción al BOAM a través de la sede electrónica, de tal forma que el suscriptor recibe un mensaje a su dirección de correo electrónico con el enlace del boletín publicado ese mismo día.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 5/2002, de 4 de abril, reguladora de los Boletines Oficiales de las Provincias.
- Ley 23/2011, de 29 de julio, de depósito legal.

- Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 10/2007, de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas en lo relativo al ISBN.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## **Ayuntamiento de Madrid**

- Reglamento de 30 de octubre de 2023 del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza fiscal por la que se aprueba la Tasa del Boletín del Ayuntamiento de Madrid, modificada por Acuerdo Pleno de 22 de diciembre de 2023.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica de 26 de febrero de 2019.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha de 29 de junio de 2023, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda.
- Acuerdo de 25 de junio de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueban las Directrices de Técnica Normativa y Administrativa del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 8 de febrero de 2007, del Concejal de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueban los programas y aplicaciones electrónicos, informáticos y telemáticos para la gestión y publicación del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto de 8 de febrero de 2007, del Concejal de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueban las instrucciones para la edición y publicación del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- Resolución de 25 de marzo de 2009 de la Directora General de Contratación y Servicios por la que se establece el plazo para la recepción de anuncios a publicar en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.