

Carta de Servicios 2021

Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid

Más de 120 años de
publicación.

8.797 boletines
publicados.

823 números de ISBN
para libros del
Ayuntamiento de
Madrid.

Datos 2020



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > La edición y publicación del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- > Atención a las consultas de boletines anteriores a la edición electrónica, tanto presencialmente como telemáticamente.
- > Adjudicación y consulta de los números de ISBN a los libros editados por el Ayuntamiento de Madrid.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Publicamos el BOAM** en la web municipal **antes de las 08,00 horas**.
2. **Impartimos la formación** a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en el plazo máximo de 4 días hábiles desde la solicitud.
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 5 días hábiles desde la solicitud.
4. **Prestamos una formación adecuada** a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM. Valoración: igual o superior a 8 para el 80 % de usuarios/-as.
5. **Atendemos todas las consultas** sobre anuncios publicados en boletines anteriores a febrero de 2007 en un plazo máximo de 2 días hábiles.
6. **Concedemos el número de ISBN** a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta, en un plazo máximo de 24 horas.
7. **Atendemos todas las consultas sobre ISBN** de publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid, en un plazo máximo de 24 horas.
8. Contestamos el 100% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es . También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).