

Carta de Servicios 2025

Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid

Más de 120 años de
publicación9.787 boletines
publicados853 números de ISBN
para libros del
Ayuntamiento de
Madrid

Datos 2024

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 8:00 horas**.
2. **Impartimos la formación** a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en el plazo 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 de 3 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 al formato electrónico o de 2007 en un plazo de 2 días hábiles.
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. Valoración: igual o superior a 8 para el 80 % de usuarios/-as.
7. **Publicamos el BOAM en la web municipal**. Valoración del servicio: igual o superior a 7 para el 60% de las personas lectoras
8. **Concedemos el número de ISBN** a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta, en un plazo de un día hábil.
9. **Atendemos todas las consultas sobre ISBN** de publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid, en un plazo de un día hábil.
10. 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 914 800 010) desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

