


2021

Carta de Servicios

Calidad y Evaluación

Fecha de aprobación: 1 de diciembre de 2016
Fecha de última evaluación: 17 de marzo de 2021
Fecha de certificación: 23 de diciembre de 2020



 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

ÍNDICE

1. Presentación	2
<hr/>	
2. Servicios prestados	3
3. Compromisos de calidad	5
Medidas de subsanación	9
Seguimiento y evaluación	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades	9
5. Participación ciudadana	10
<hr/>	
6. Datos de carácter general	11
Órgano directivo y unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto	11
Otros datos de interés	12
7. Normativa	12

1. Presentación

Compromiso continuo con la calidad y la evaluación de los servicios.

El Ayuntamiento de Madrid ha venido incorporando dentro de su compromiso de modernización de la Administración de la Ciudad un conjunto de iniciativas para mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid enmarca una serie de actuaciones destinadas a promover e implantar la gestión de la calidad en el Ayuntamiento, con el objetivo final de hacer de Madrid una ciudad que toma como referente a la ciudadanía y que tiene como prioridad facilitar el desarrollo de las personas y la mejora del bienestar colectivo. Para ello, establece como uno de sus objetivos la mejora continua como herramienta de gestión municipal orientada a la ciudadanía y como instrumento para que los servicios que se prestan sean progresivamente mejores, más eficaces y eficientes. De este modo, manifiesta su compromiso permanente para alcanzar los mayores niveles de calidad en las prestaciones, fomentar la participación de la ciudadanía y lograr la máxima transparencia en la actividad que realiza.

Los servicios recogidos en esta Carta de Servicios van dirigidos a las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid prestadoras directas de los servicios municipales; aunque sólo alguno de ellos se oferta directamente a la ciudadanía, ésta es, en definitiva, la destinataria final de todos los servicios de la Carta.

Con su aprobación, 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**:

- Evidenciar los servicios que se prestan en el ámbito de la calidad y la evaluación y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlos con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar de forma continua la calidad de los servicios prestados.
- Impulsar la implantación de los proyectos de calidad y evaluación, promoviendo el cambio de valores que supone la implantación de cualquier sistema de gestión de calidad.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios prestados.
- Fomentar el compromiso, la responsabilidad y la implicación de la dirección y del personal municipal con la perspectiva de la calidad de los servicios y con su mejora continua como un elemento clave de la cultura organizativa, participando y colaborando en su desarrollo.

Calidad y Evaluación en cifras

69 CS vigentes y 58 CS certificadas	5 organizaciones con sellos de Excelencia	5 cursos de formación en calidad impartidos
5 Ejes y 28 Objetivos Estratégicos	1.815 actuaciones del Plan Operativo de Gobierno	> 712 estudios de percepción ciudadana publicados en el Banco de Estudios

Datos 2020

2. Servicios prestados

Gestión de los siguientes Sistemas de Calidad y Evaluación:

Plan Estratégico, Plan Operativo de Gobierno, Cartas de Servicios, Evaluación y Percepción Ciudadana. Para ello se realizan las siguientes actividades:

- Elaborar las metodologías y la documentación técnica.
- Identificar, revisar y actualizar los indicadores.
- Revisar y actualizar las actuaciones del Plan Operativo de Gobierno.
- Elaborar los informes de ejecución, seguimiento y evaluación de los Sistemas.
- Recopilar y coordinar la información para las evaluaciones realizadas por organizaciones externas e internas.

Consultoría, apoyo técnico y asesoramiento para:

- Definir la Estrategia de Ciudad, expresada gráficamente a través del Mapa Estratégico.
- Identificar las actuaciones que se van a impulsar durante el mandato y que quedan recogidas en el Plan Operativo de Gobierno.
- Elaborar, hacer el seguimiento, evaluar y certificar las Cartas de Servicios
- Elaborar los cuestionarios de estudios de Percepción Ciudadana.
- Aplicar Modelos de Calidad y Excelencia como CAF y EFQM, para la evaluación y mejora continua de los servicios.
- Utilizar herramientas de calidad como gestión por procesos, tormenta de ideas, grupos de mejora, grupos focales, DAFO, etc.
- Realizar evaluación de planes, programas y proyectos.
- Promover la presentación a premios y reconocimientos internos y externos.
- Realizar/Desarrollar otros proyectos organizativos.

Ejecución de proyectos de calidad y evaluaciones, tanto sectoriales como transversales:

- La Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos.
- Los sondeos de opinión ciudadana.
- Los estudios específicos de evaluación de servicios.

Difusión de los proyectos y sus resultados a través de:

- La web corporativa www.madrid.es
- El portal de Transparencia.
- El portal de Datos Abiertos.
- La intranet municipal AYRE.
- Los foros, jornadas y seminarios internos y externos.
- Otros canales de difusión (redes sociales, folletos, pantallas dinámicas...)

Formación en calidad y evaluación:

- Programar y coordinar cursos en el marco del Plan de Formación del Ayuntamiento.
- Promover la impartición de cursos y sesiones formativas.
- Colaborar en los Planes de Formación de otras organizaciones públicas.

Información:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes y proyectos relacionados con calidad y evaluación.

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.
- El teléfono gratuito 010 (o 915 298 210 desde fuera de Madrid).
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Además se establece un **sistema interno** de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, que permite presentarlas a través de:

- La dirección de correo sgcalidad@madrid.es
- El teléfono 915 884 764.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Respondemos el 90% de las **solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento** en un plazo de 7 días hábiles, y como máximo en 10 días hábiles. El objetivo es que la valoración del apoyo técnico y el asesoramiento recibido sea igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas en un plazo máximo de 7 días hábiles.

Indicador 1.2. Porcentaje de solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento contestadas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Indicador 1.3. Valoración del apoyo técnico y asesoramiento recibido.

Compromiso 2

Hacemos la **evaluación anual de las Cartas de Servicios** antes del 31 de marzo de cada año en el 80% de los casos, el resto las evaluamos antes del 15 de junio.

Indicador 2.1. Cartas evaluadas anualmente.

Indicador 2.2. Porcentaje de Cartas de Servicios evaluadas antes del 31 de marzo.

Indicador 2.3. Porcentaje de Cartas de Servicios evaluadas antes del 15 de junio.

Compromiso 3

Promovemos el mantenimiento de las **certificaciones** existentes y la obtención de las certificaciones nuevas conforme a la Norma UNE-93200, tanto de las **Cartas de Servicios** del Ayuntamiento como del **Sistema de Cartas de Servicios**.

Indicador 3.1. Cartas con certificación vigente. *Indicador informativo.*

Indicador 3.2. Cartas que obtienen nueva certificación. *Indicador informativo.*

Indicador 3.3. Cartas de Servicios que mantienen su certificación.

Compromiso 4

Realizamos, como mínimo, una revisión anual de los **indicadores de calidad y evaluación**.

Indicador 4.1. Revisiones anuales de los indicadores de calidad y evaluación.

Compromiso 5

Llevamos a cabo los cambios que soliciten las unidades en la planificación de las actuaciones del **Plan Operativo de Gobierno** respondiendo a sus solicitudes en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Indicador 5.1. Porcentaje de solicitudes de cambios en la planificación de las actuaciones del Plan de Gobierno respondidas en un máximo de 3 días hábiles.

Compromiso 6

En relación con las **Cartas de Servicios**, emitimos el informe previo a su aprobación en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción de su solicitud y si es preciso informe complementario, este se emite en el plazo máximo de 3 días hábiles.

Indicador 6.1. Porcentaje de informes de aprobación de las Cartas de Servicios emitidos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Indicador 6.2. Porcentaje de informes complementarios de las Cartas de Servicios emitidos en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Compromiso 7

Realizamos la **Encuesta de Calidad de Vida** y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid con una periodicidad al menos bienal, y publicamos el Informe General de resultados en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su aprobación.

Indicador 7.1. Plazo de publicación del informe de resultados de la **Encuesta de Calidad de Vida** y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid .

Compromiso 8

Informamos a todas las unidades del Ayuntamiento de las **convocatorias de premios de calidad y evaluación** para las Administraciones Públicas de las que tengamos conocimiento.

Para ello:

- enviamos un correo electrónico inicial a todas las Direcciones Generales con, al menos, un mes de antelación a la finalización del plazo previsto para su presentación.
- enviamos un correo recordatorio una semana antes de la finalización del plazo.
- publicamos un anuncio en la intranet municipal con la información de las convocatorias de premios y reconocimientos.
- publicamos en la intranet y en madrid.es los premios y reconocimientos obtenidos.

Indicador 8.1. Convocatorias de premios de calidad y evaluación informadas.
Indicador informativo.

Indicador 8.2. Porcentaje de correos iniciales enviados en plazo.

Indicador 8.3. Porcentaje de correos recordatorios realizados en plazo.

Indicador 8.4. Porcentaje de anuncios de convocatorias publicados en la intranet.

Indicador 8.5. Porcentaje de premios y reconocimientos obtenidos publicados en la intranet y web.

Compromiso 9

Publicamos en la **web y la intranet municipal**:

- Todas las Cartas de Servicios nuevas, en el mismo día de su aprobación por la Junta de Gobierno.
- El Informe anual de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios, antes del 31 de julio.
- Los estudios de percepción ciudadana remitidos al Banco de Estudios en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.
- Los informes de las evaluaciones de planes, programas y proyectos realizados en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su aprobación por la unidad promotora de su realización.

- Los documentos resultantes de los procesos CAF y EFQM, en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la comunicación de la entidad certificadora.

Indicador 9.1. Plazo de publicación de las Cartas de Servicios aprobadas.

Indicador 9.2 Porcentaje de Cartas de Servicios publicadas en plazo.

Indicador 9.3. Plazo de publicación del Informe anual de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios.

Indicador 9.4. Porcentaje de los estudios de percepción ciudadana publicados en plazo en el Banco de Estudios.

Indicador 9.5. Porcentaje de informes de las evaluaciones de planes, programas y proyectos realizados publicados en plazo.

Indicador 9.6. Porcentaje de documentos resultantes obtenidos de los procesos CAF y EFQM publicados en plazo.

Compromiso 10

Programamos en el Plan de Formación anual del Ayuntamiento **acciones formativas** relativas a todos los proyectos de calidad y evaluación objeto de esta Carta de Servicios. El objetivo es que la valoración de la formación recibida y del profesorado sea mayor o igual a 4 en una escala de 1 a 5.

Indicador 10.1. Acciones formativas de calidad y evaluación programadas.

Indicador 10.2. Valoración de la formación en calidad y evaluación.

Indicador 10.3. Valoración de la formación en calidad y evaluación en relación al personal docente.

Compromiso 11

Contestamos el 100% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** tanto internas como externas, en un máximo de 15 días naturales.

Indicador 11.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas relativas a los servicios de Calidad y Evaluación. *Indicador informativo.*

Indicador 11.2. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones externas relativas a los servicios de Calidad y Evaluación. *Indicador informativo.*

Indicador 11.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios de Calidad y Evaluación contestadas como máximo en 15 días naturales.

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, en [Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

4. Derechos y responsabilidades

Derechos

- Recibir un trato respetuoso.
- Recibir una atención personalizada proporcionando información clara orientada a las necesidades de quienes la soliciten.
- 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.
- Expresar su opinión sobre los servicios recibidos a través de las correspondientes encuestas.

Responsabilidades

Responsabilidades de la ciudadanía y personas usuarias

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Responsabilidades de las unidades municipales

- Mantener actualizada la información y cumplir con las responsabilidades de los Sistemas de Calidad y Evaluación.
- Proporcionar la información necesaria para recibir un correcto asesoramiento y apoyo técnico.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

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.es se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación a la Calidad y Evaluación municipal se puede participar por las siguientes vías:

- Dirección de correo electrónico de Calidad y Evaluación: sgcalidad@madrid.es
- Encuestas de opinión de quienes utilizan los servicios.
- Jornadas organizadas por la Dirección General de Transparencia

6. Datos de carácter general

Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Vicealcaldía.
 Dirección General de Transparencia.
 C/ Montalbán 1, 6ª Planta - Madrid 28014
 Tlf.: 915 884 764
 Correo electrónico: dgtransparencia@madrid.es

Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Unidad	Teléfono	Correo electrónico	Dirección postal	Transporte
Subdirección General de Calidad y Evaluación	915 884 764	sgcalidad@madrid.es	C/ Montalbán, 1 - 6ª planta 28014 Madrid	Metro: Banco de España Autobuses: líneas 14, 27, 37, 45, 1, 2, 9, 15, 20, 51, 52, 74, 146, 19. Bicimad: Estación 86 (paseo del Prado, 1). Cercanías Renfe: Recoletos
Servicio de Calidad	914 802 556	serviciodecalidad@madrid.es		
Servicio de Evaluación	915 132 496	servicioevaluacion@madrid.es		

Otros datos de interés

Acceso a [Calidad y Evaluación](#)

Acceso a [Portal de Transparencia](#)

Acceso a [Gobierno Abierto](#)

A través del **portal de datos abiertos** (datos.madrid.es) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de Calidad y Evaluación. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

7. Normativa

Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía de 15 de junio de 2019, 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 de 27 de junio de 2019, por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía.

Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Decreto de 21 de diciembre de 2011, por el que se aprueba la Instrucción y los Criterios de Orientación para la Realización de Encuestas de Satisfacción con los Servicios Municipales.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.
- Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid del 27 de julio de 2016.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019.