



El Sistema de Cartas de Servicios en 2008

INDICE

El Sistema de Cartas de Servicios en 20\$,	I
Deporte	14
Desarrollo Económico y Tecnológico	33
Movilidad y Transportes	37
Relación con la Ciudadanía	46
Seguridad y Emergencias	76
Servicios Sociales	108
Turismo	110
Administración de la Ciudad	121
Anexo	137

Informe 2008 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Junio de 2009

Se elabora el presente informe anual de evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de lo establecido en los artículo 11.5 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

El Ayuntamiento de Madrid realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.

El Informe se estructura en dos partes:

- En su primera parte (El Sistema de Cartas de Servicios en 2008), tras una breve descripción del Sistema y de las Cartas de Servicios, se detallan las principales actuaciones desarrolladas a lo largo del año en relación con el Sistema, en todo caso, Cartas aprobadas, Cartas en elaboración, Cartas Evaluadas y resultados de los indicadores de Cartas.

- En su segunda parte (Cartas de Servicios por Áreas de Acción) y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan los cambios derivados de su evaluación anual y recogidos en el Informe Anual de Evaluación correspondiente; en el caso de compromisos e indicadores nuevos, sus primeros datos publicados serán los de 2013; en el caso de compromisos e indicadores eliminados, sus últimos datos publicados serán los de 2012; en el caso de compromisos e indicadores modificados, se recogerá su nueva denominación y se mantendrá la secuencia de sus datos.

El Sistema de Cartas de Servicios en 2008

El Ayuntamiento de Madrid se encuentra en un proceso de desarrollo, implantación y gestión de su Sistema de Cartas de Servicios, constituido a través del Decreto del Alcalde, de 15 de noviembre de 2005, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (Anexo 4.1) que se configura como un elemento estratégico en su proceso continuo de mejora y modernización y como una herramienta fundamental del Observatorio de la Ciudad para la evaluación de la calidad de la gestión municipal.

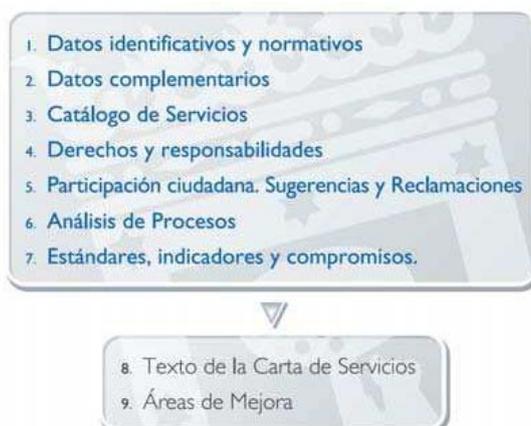
El Sistema de Cartas de Servicios se implanta en el Ayuntamiento de Madrid con un triple objetivo:

- Informar a la ciudadanía sobre los servicios que prestan sus unidades y los compromisos de calidad que asumen a la hora de prestarlos;
- Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad; y
- Fomentar la participación ciudadana en la evaluación de la calidad municipal difundiendo los sistemas de participación ciudadana establecidos.

Así, **las Cartas de Servicios son** los documentos a través de los cuales las diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid establecen y comunican los servicios que ofrecen y en qué condiciones; la responsabilidad y compromiso 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 y de fomentar la participación ciudadana en la evaluación de la calidad municipal.

La **elaboración** de las Cartas de Servicios implica un trabajo de reflexión y análisis interno de la unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos (ver figura siguiente), englobados bajo el nombre de Documento Técnico Interno o Documento Matriz. A partir del contenido que se ha ido recogiendo en este documento global, la unidad redacta el texto de la Carta de Servicios, que finalmente debe ser aprobado mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid que es publicado en el "Boletín del Ayuntamiento de Madrid".

Documento Matriz



Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía:

1. El compromiso institucional con la calidad y el propósito de la Carta.
2. Los datos identificativos y fines del órgano directivo y de unidad prestadora de los servicios objeto de la Carta.
3. Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la Carta.
4. Los derechos de la ciudadanía en relación con los servicios y sus responsabilidades.
5. Los mecanismos y modalidades de participación de los ciudadanos, entre los que destacará el "Sistema de Sugerencias y Reclamaciones"
6. Los servicios objeto de la Carta, especificando su carácter gratuito o su sujeción a tasas o precios públicos.
7. Los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios (compromisos). Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.
8. Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.

Otro resultado, no menos importante, de la información elaborada a lo largo del Documento Matriz, es el **documento de "Áreas de Mejora"**, en el que la unidad deja constancia de las posibles debilidades que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento.

Cartas de Servicios aprobadas en 2008

- 1.- Oficina Municipal de Información al Consumidor (5 junio) -17-
- 2.- Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal (18 junio) -18-
- 3.- Teleasistencia Domiciliaria (10 julio) -19-
- 4.- Padrón de Habitantes (26 diciembre) -20-
- 5.- Información Estadística (26 diciembre) -21-

Cartas de Servicios en elaboración

Agencia para el Empleo
 Red de Bibliotecas Municipales
 Salud Pública en materia de Protección Animal
 Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad
 Atención Social Primaria
 Samur Social

Cartas de Servicios - Áreas de Acción

		CS aprobadas	CS en elaboración o previstas
1	Cohesión Social	-	-
2	Cultura	-	√
3	Deporte	4	-
4	Desarrollo Económico y Tecnológico	1	-
5	Educación y Juventud	-	√
6	Empleo	-	√
7	Espacios Públicos	-	-
8	Infraestructuras	-	-
9	Internacionalización	-	-
10	Medio Ambiente	-	√
11	Movilidad y Transportes	1	√
12	Relación con la Ciudadanía	3	√
13	Salud	2	√
14	Seguridad y Emergencias	4	√
15	Servicios Sociales	1	√
16	Turismo	1	√
17	Urbanismo	-	√
18	Vivienda	-	√
19	Administración de la Ciudad	4	√
		21	15

La orientación del Ayuntamiento a la mejora continua de sus servicios hace que, una vez que una unidad dispone de Carta de Servicios, comience su **proceso continuo de seguimiento y evaluación**.

El seguimiento implica la recopilación sistemática, registro y análisis de los datos resultantes de la medición de los indicadores y, consecuentemente, del grado de cumplimiento de los compromisos y estándares de calidad que la unidad ha fijado para los servicios que presta.

La aplicación web desarrollada para el seguimiento de los indicadores de las Cartas permite la actualización de los datos de los indicadores de forma descentralizada desde cada una de las unidades responsables y su publicación a través de la Intranet ayre.

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios y tal como exige el Acuerdo que las regula, hay que proceder a su **evaluación** y a la elaboración del informe anual correspondiente. Para ello y según recoge la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se deben analizar:

- Los posibles cambios acontecidos, tanto en la estructura organizativa como en las funciones que desempeña la unidad y los servicios que presta, que impliquen variaciones con respecto a la información contenida la Carta: datos y fines del órgano directivo competente y de la unidad prestadora del servicio; normativa; servicios prestados; derechos y responsabilidades; mecanismos y modalidades de participación.
- Los compromisos y su grado de cumplimiento: una vez verificados los servicios prestados, se comprobará que los compromisos formulados en la Carta continúan siendo acordes con los servicios y asumibles por la unidad y que los indicadores establecidos para su medición son los adecuados. Es importante que se identifiquen tanto las desviaciones positivas como las negativas y se analicen sus causas; en el caso de las desviaciones positivas, se podrán definir compromisos más ambiciosos y, en el caso de las negativas, se deberán establecer acciones de mejora encaminadas al cumplimiento de los estándares de calidad asumidos.
- La disponibilidad de la Carta para la ciudadanía: se analizarán las acciones de comunicación que se hayan desarrollado, y se considerarán posibles nuevos canales de comunicación y divulgación.
- La situación de las acciones de mejora que se hayan establecido en el documento Áreas de Mejora o como consecuencia del mismo.

En 2008 deberían evaluarse las Cartas de Servicios aprobadas en 2006 (once) y en 2007 (cinco). Sin embargo y puesto que de las once Cartas aprobadas en 2006, ocho se habían evaluado por primera vez a finales de 2007 se decide que la segunda evaluación de estas Cartas se realice a

principios de 2009 cuando estuvieran disponibles la totalidad de los datos de 2008. Este criterio también se sigue para las Cartas aprobadas en el segundo semestre de 2007 (la evaluación se realiza a principios de 2009).

Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007			
1.	SAMUR-Protección Civil	18/05/2006	25 junio 2009
2.	Teléfono 010 Línea Madrid	8/05/2006	30 abril 2009
3.	Oficina del Defensor del Contribuyente	18/05/2006	11 marzo 2009
4.	Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud	1/06/2006	8 abril 2009
5.	Bomberos	13/07/2006	(*)
6.	Fomento del Asociacionismo	20/07/2006	(*)
7.	Servicios Deportivos	20/07/2006	19 mayo 2009
8.	Atención al Menor de Policía Municipal	28/09/2006	15 abril 2009
9.	Clases y Escuelas Deportivas	26/10/2006	19 mayo 2009
10.	Actividades de Competición Deportiva	26/10/2006	19 mayo 2009
11.	Medicina Deportiva	26/10/2006	19 mayo 2009
Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007			
12.	Atención Integral al Contribuyente	4/01/2007	23 dbre. 2008
13.	Instituto de Adicciones	8/02/2007	30 mayo 2008 22 junio 2009
14.	Atención e Información Turística	26/04/2007	23 junio 2009
15.	Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid	24/05/2007	26 abril 2009
16.	Agentes de Movilidad	29/11/2007	16 marzo 2009

(*) Pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

Las unidades que han evaluado su Carta, han elaborado su **Informe Anual de Evaluación** y han incorporado al texto de la Carta los cambios necesarios. Principalmente se han incorporado cambios en los indicadores inicialmente establecidos para la medición de los compromisos (se han eliminado, sustituido o modificado) y algunas unidades han establecido compromisos más ambiciosos. (En el apartado 2 de este Informe y para cada una de las Cartas aprobadas, se reflejan estos cambios).

El seguimiento de los indicadores y la evaluación de las Cartas de Servicios cobra especial relevancia en dos momentos. Primero, a la hora de elaborarse la **Memoria de Cumplimiento de los Objetivos Presupuestarios**, pues es obligatorio que cada órgano directivo responsable incorpore a la correspondiente Memoria los resultados de sus Cartas de Servicios (artículo 10 del Acuerdo de Cartas y artículo 11.2 del Código de Buenas Prácticas Administrativas)

Y segundo, al elaborarse **este Informe y la Memoria anual del Observatorio**. Según el artículo 11.5 del Código de Buenas Prácticas Administrativas, se realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que se comunicará a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento de Madrid. En el momento de elaborarse ambos documentos, es importante tener al día el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de las Cartas, puesto que sus datos se recogen en dicha Memoria.

Por lo que se refiere a los **indicadores relativos a Cartas de Servicios en los Sistemas de Gestión Estratégica y Gestión Operativa**, en 2008 se cumplen las metas establecidas.

Así, para el **Objetivo Estratégico “Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad”**, los datos del Indicador Estratégico “Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios” son:

Indicador : Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.
[« volver](#)


Tipo y Unidad de medida: Porcentaje de cumplimiento.

Anual 2006: aunque las primeras Cartas de Servicios se aprobaron en 2006, los primeros datos de cumplimiento de los compromisos son de 2007.

Valores comparación interanual

	2005	2006	2007	2008
Meta			90	90
Madrid			93,85	92,30

Vinculado al Objetivo Estratégico “Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad”, se encuentra el **Objetivo Operativo “Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales”** con los siguientes Proyectos asociados:

Objetivo Estratégico:	Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad
Objetivo Operativo:	Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales
Proyectos asociados:	
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cartas de Servicios en atención a mayores ▶ Desarrollo de Sistemas de Calidad en la Policía Municipal ▶ Encuestas de satisfacción a los usuarios de los servicios de Madrid Salud ▶ Extensión del sistema de Cartas de Servicios en los servicios de Madrid Salud ▶ Investigación y análisis de la realidad social ▶ Mejora de la calidad de los servicios de emergencia ▶ Mejora de la información asociada a los servicios sociales ▶ Observatorio de la Ciudad ▶ Observatorio de la Seguridad <li style="border: 1px solid black; padding: 2px;">▶ Proyectos Institucionales de Calidad ▶ Seguimiento del Programa Operativo de Gobierno

Denominación Proyecto:	Proyectos Institucionales de Calidad			
Responsable:	Hacienda y Administración Pública - Coord. Gral. Modernización y Administración Pública			
Obj. Estratégicos y Operativos:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad - Implantar sistemas de calidad y evaluación en las actividades y servicios municipales 			
Áreas de Gobierno involucradas:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hacienda y Administración Pública 			
Áreas de Acción:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 19.- Administración de la Ciudad - Innovación y Mejora 			
Acción	Responsable	Fecha Inicio Planificada	Fecha Fin Planificada	Distrito
Consolidación del Sistema de Gestión Estratégica	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-06-2007	30-06-2011	Ciudad
Desarrollo como herramienta de mejora del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-07-2007	30-06-2010	Ciudad
Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	31-03-2008	30-06-2011	Ciudad
Desarrollo del Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano	01-03-2007	31-12-2011	Ciudad

Denominación de la Acción:	Desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid
Descripción:	Definido e implantado el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, corresponde ahora su desarrollo, lo que supone, por una parte, contar a lo largo de los próximos años con Cartas de Servicios aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la ciudad de Madrid; y por otra, evaluar de manera continua el grado de cumplimiento de los compromisos en ellas recogidos y el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados
Órgano responsable:	Hacienda y Administración Pública - D.G. Calidad y Atención al Ciudadano
<input type="checkbox"/>	Acción condicionada a decisiones de otras Administraciones Públicas
<input type="checkbox"/>	Acción no incluida en los compromisos establecidos en las propuestas del Programa de Gobierno
<input type="checkbox"/>	Acción estratégica
Proyectos asociados:	▶ Proyectos Institucionales de Calidad
Distritos y Barrios:	▶ Ciudad
Propuestas asociadas:	▶ 616 - Desarrollar y generalizar el sistema de Cartas de Servicios municipal
Programas Presupuestarios:	
Fecha Inicio Planificada:	31-03-2008
Fecha Fin Planificada:	30-06-2011

Fases / Hitos	Responsable Fase/Hito	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Peso
Implantación de la herramienta web de seguimiento de los indicadores de Cartas de Servicios	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			31/03/2008	31/10/2007	0 %
Visualización en munimadrid de la herramienta web de seguimiento de los indicadores de Cartas de Servicios	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/10/2008	10/02/2008	0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2007	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			31/12/2008	27/11/2008	0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2008	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2009		0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2009	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2010		0 %
Elaboración del Informe de Evaluación del Sistema de Cartas de Servicios 2010	D.G. Calidad y Atención al Ciudadano			30/06/2011		0 %
Indicadores asociados:						
Indicador	U. Medida	Meta Fin Mandato	Último Valor	Peso		
▶ Cartas de Servicios aprobadas	Total de cartas.	41.0	21.00	60		
▶ Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de Servicios.	Porcentaje de cumplimiento.	90.0	92.30	40		

Datos 2008

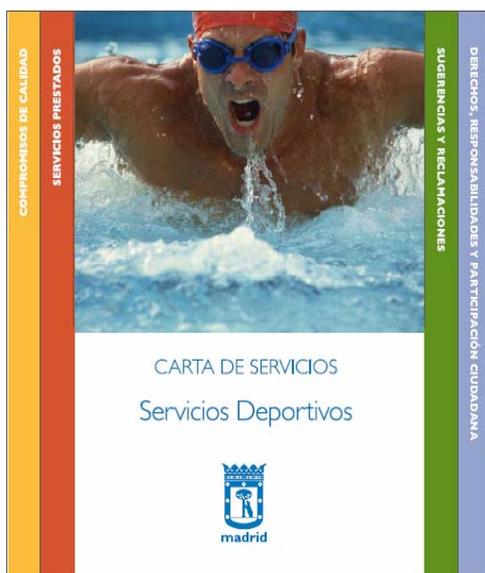
Sistema Gestión Operativa (Programa Operativo de Gobierno)

Estás en: Inicio Indicador



Tipo y Unidad de medida: Total de cartas.

Puesto que se trata de documentos públicos dirigidos a la ciudadanía, para su mayor conocimiento y accesibilidad, las Cartas de Servicios son **difundidas** a través de la página web municipal, la Intranet municipal AYRE y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano, pudiendo la unidad responsable de cada carta, llevar a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces.



Aunque desde la aprobación de la primera Cartas de Servicios en 2006, todas las Cartas aprobadas se han ido publicando en la página web municipal munimadrid.es, a lo largo de 2007 se desarrolló el proyecto de definición y diseño del **sitio web de Cartas de Servicios**. Las principales características del sitio web definido son la facilidad, pluralidad e inmediatez de acceso; el alto grado de navegabilidad; y la disponibilidad de información variada sobre Cartas de Servicios, tanto a nivel general (definición, normativa, metodología, etc.), como otro tipo de información (enlaces a otros sitios interesantes, acceso al servicio de sugerencias y reclamaciones, etc.); la publicación de las Cartas de Servicios aprobadas en diversos formatos y el acceso a los datos resultantes de las mediciones de los indicadores asociados al cumplimiento de cada uno de los compromisos recogidos en las Cartas.

A lo largo de 2008 se desarrolla el sitio web en base al diseño realizado y se da a conocer a las distintas unidades gestoras de Cartas puesto que según el artículo 11.4 del Código de Buenos Prácticas Administrativas, los ciudadanos podrán realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos relacionados en las cartas de servicios a través del sitio Web del Ayuntamiento de Madrid.





Por último destacar en relación con el Sistema de Cartas de Servicios que por primera vez en 2008 se organiza una **Jornada de Intercambio de Experiencias** en esta materia. Esta jornada, pretende reunir a todas aquellas personas/idades que han realizado Cartas de Servicios, con el fin de

- Promover el desarrollo del Sistema de Cartas de Servicios como herramienta de Calidad en el Ayuntamiento de Madrid.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores municipales con las Cartas de Servicios desde la perspectiva de la calidad de los servicios, como elemento clave de la cultura organizativa.
- Los objetivos específicos de estas Jornadas fueron:
- Intercambiar experiencias y buenas prácticas, así como hacer visibles los problemas y las dificultades en la gestión de Cartas de Servicios entre las distintas unidades del Ayuntamiento.
- Lograr la participación de las unidades que han realizado Cartas de Servicios, en su seguimiento y evaluación.
- Dar a conocer el Sistema de Cartas de Servicios entre aquellas áreas que todavía no cuentan con ninguna Carta.

Cartas de Servicios por Áreas de Acción

Deporte

En los últimos años se ha producido un considerable incremento de la demanda tanto de servicios como de infraestructuras deportivas, dada la mayor conciencia ciudadana de la práctica deportiva como forma de mantenimiento de la salud, de mejora de la calidad de vida y de integración social del individuo. Por este motivo, el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la **calidad** de las instalaciones deportivas, distribuidas por los distintos Distritos de Madrid, y de la diversidad de servicios deportivos prestados.

Este compromiso con la calidad se manifiesta en que el Área de Acción “Deporte” cuenta en la actualidad con **cuatro Cartas de Servicios**: una Carta de Servicios marco que recoge aquellos aspectos generales en materia de Deporte, la **Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del Ayuntamiento de Madrid**, aprobada el 20 de julio de 2006, y 3 Cartas de Servicios específicas de cada uno de los principales servicios: la **Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas**, la **Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva**, y la **Carta de Servicios de Medicina Deportiva**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.

En la elaboración y evaluación de dichas Cartas han intervenido tanto la Dirección General de Deporte, como la Dirección General de Coordinación Territorial y los Distritos, responsables en muchos casos de la prestación del servicio.

Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

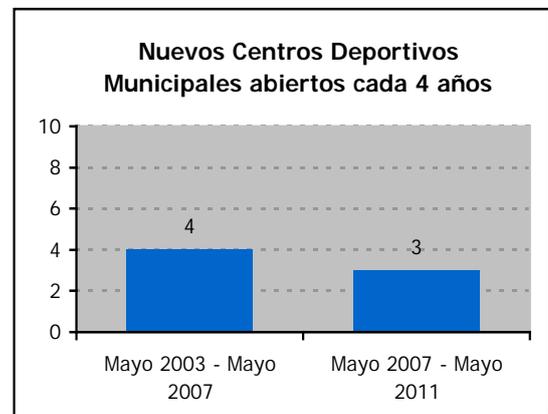
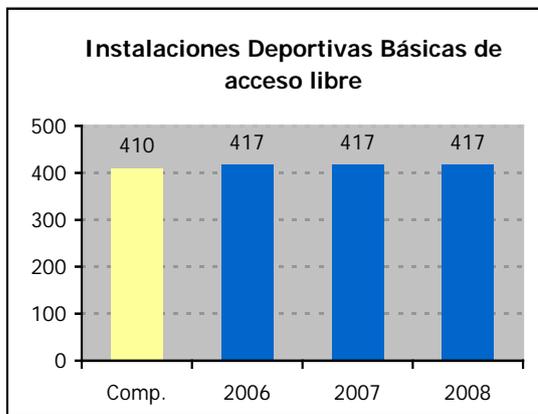
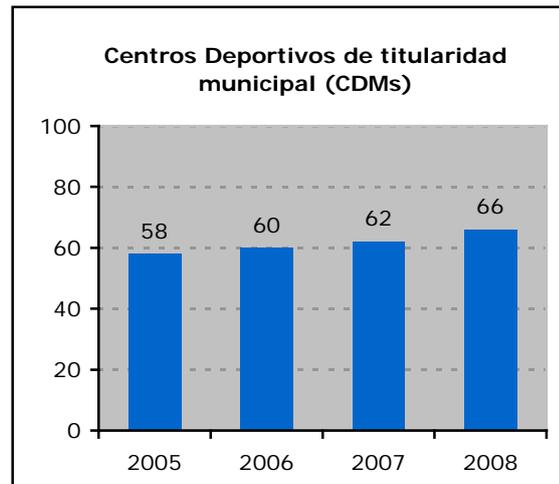
Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

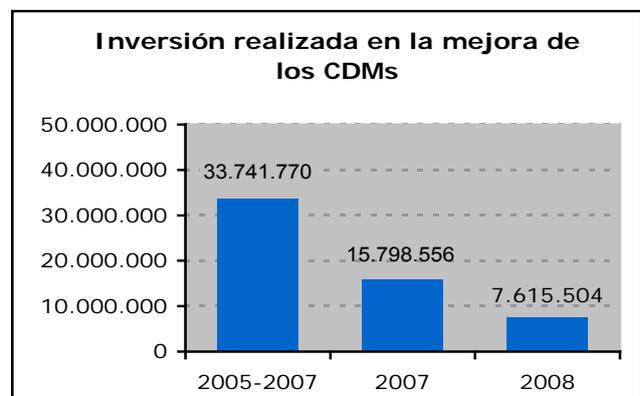
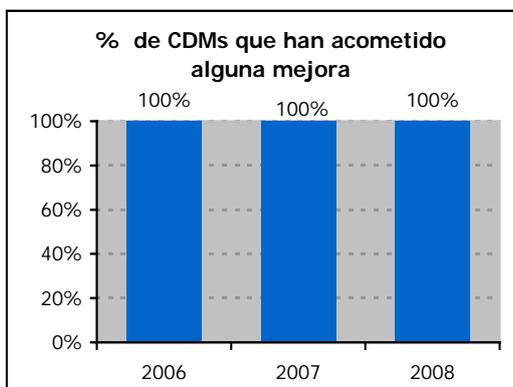
Los **servicios deportivos** prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la **Carta de Servicios** son: diseñar, organizar e impartir clases para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte; facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales; diseñar y organizar torneos y competiciones deportivas; diseñar, organizar y promover actividades deportivo-recreativas; atender a entidades deportivas a través de ayudas, subvenciones y cesión de instalaciones; atender a centros educativos; y ofrecer asistencia medico-deportiva.

Los **compromisos de calidad aprobados y sus indicadores asociados** son:

1. Se incrementará la red de **Instalaciones Deportivas Municipales** existentes teniéndose en cuenta el crecimiento de la Ciudad.

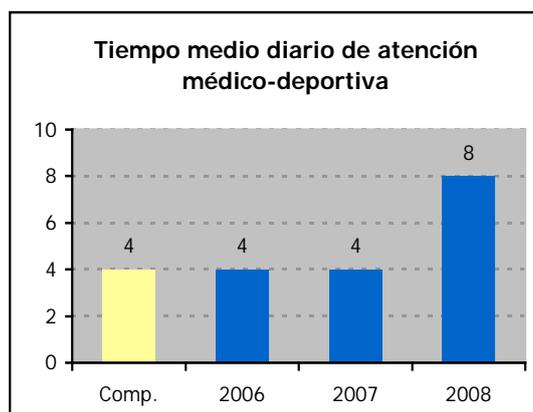
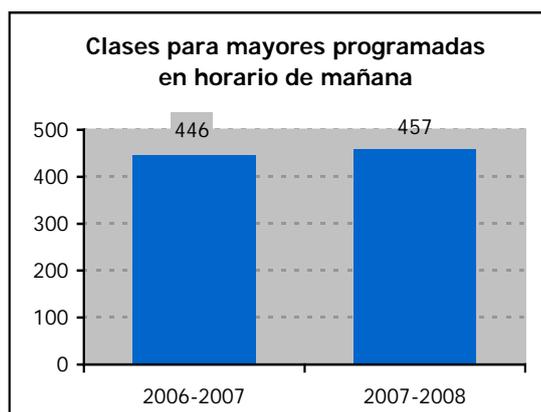
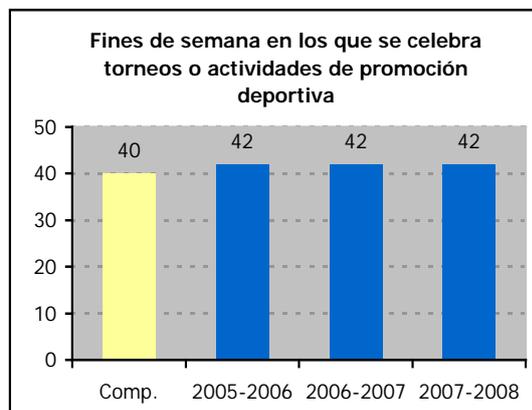
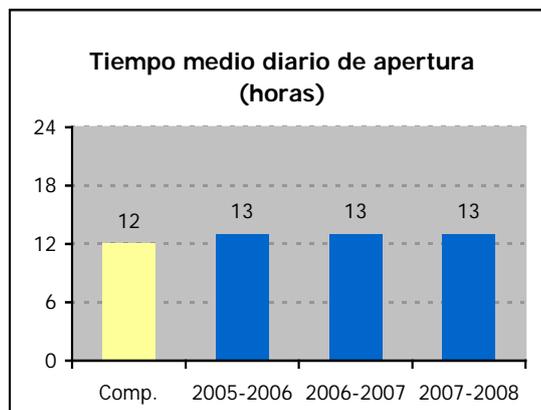


2. Se mejorarán anualmente las Instalaciones Deportivas existentes y sus **equipamientos** tanto con carácter general para satisfacer la demanda de los ciudadanos, como con el objetivo de seguir mejorando su grado de accesibilidad.



3. Se prestarán los Servicios Deportivos Municipales con amplios **horarios** y adaptados a las necesidades de los usuarios: Centros Deportivos abiertos una media de 12 horas diarias; Clases y

Escuelas Deportivas Infantiles fuera del horario escolar (3 horas diarias); Clases de Mayores en horario de mañana (2 clases diarias); Torneos y Competiciones organizados los fines de semana de la temporada deportiva (40 fines de semana); Servicios de Medicina Deportiva durante una media de 4 horas diarias, en los Centros Deportivos que disponen de este Servicio.

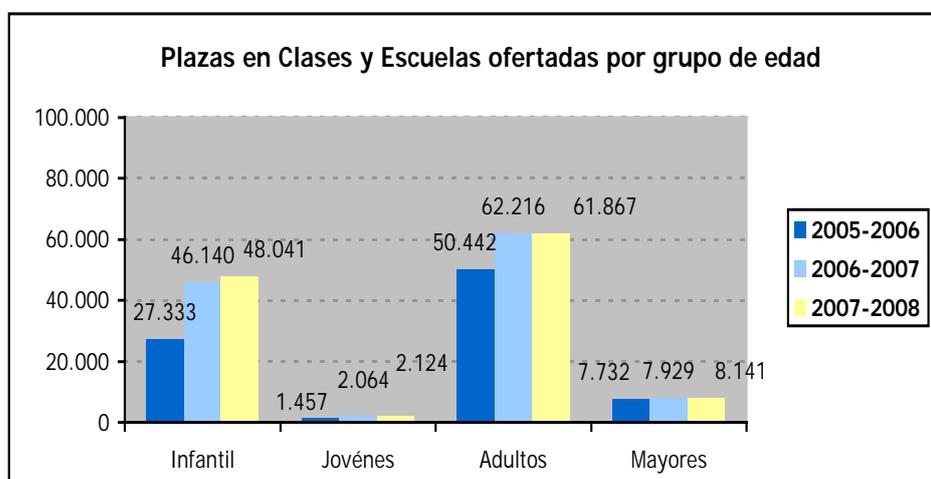


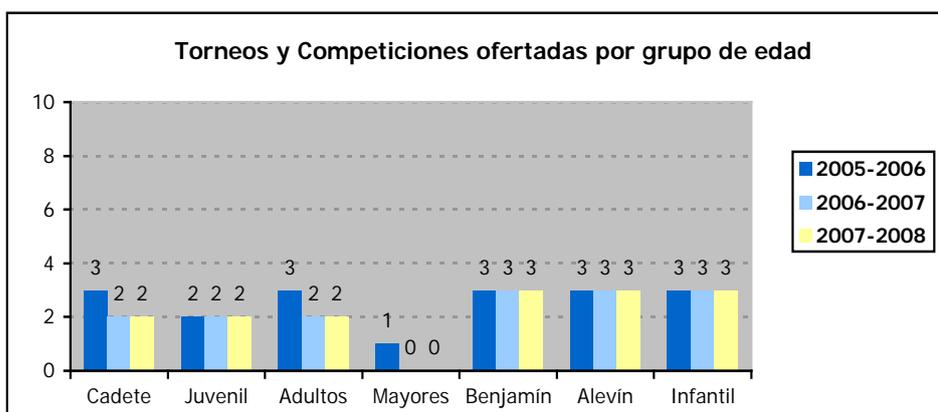
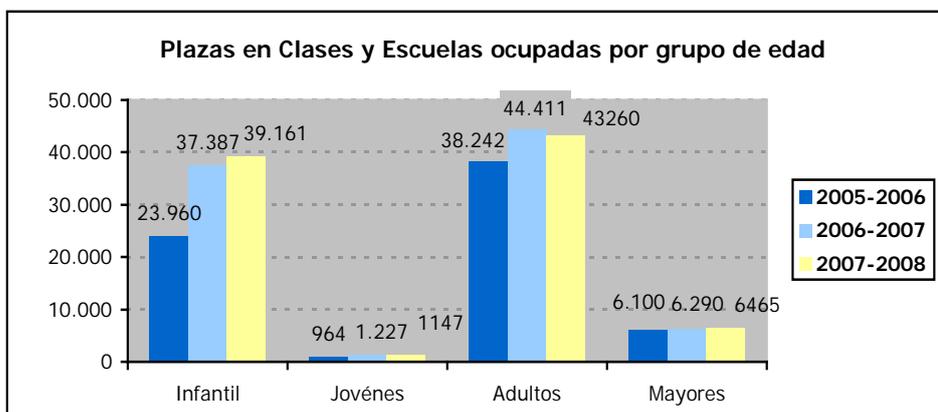
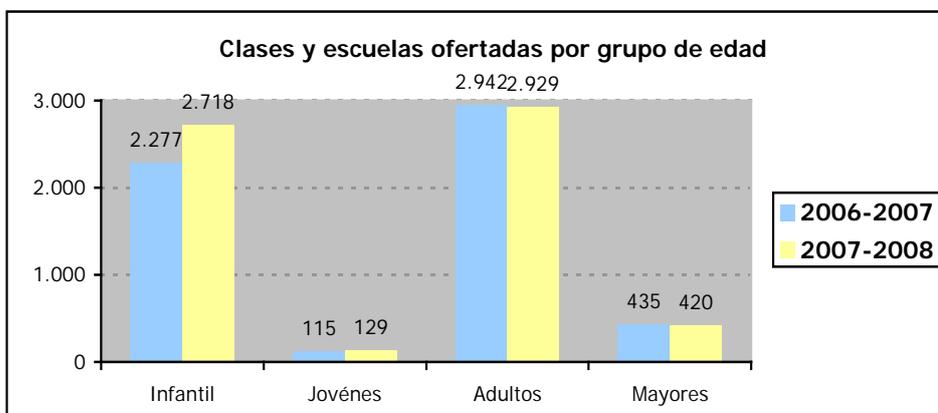
4. El **personal** que presta los servicios de Clases y Escuelas Deportivas y de Medicina Deportiva, además de disponer de la titulación adecuada, recibirá formación continua de reciclaje, para lo que se les facilitará el acceso tanto a cursos organizados como acciones formativas específicas.

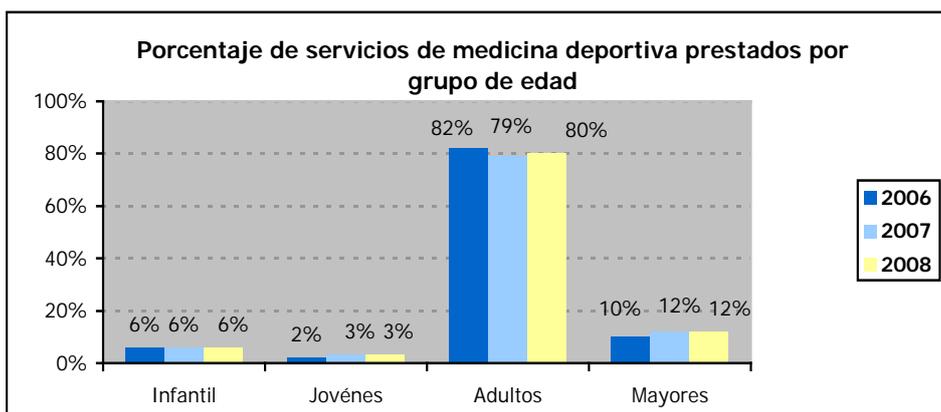
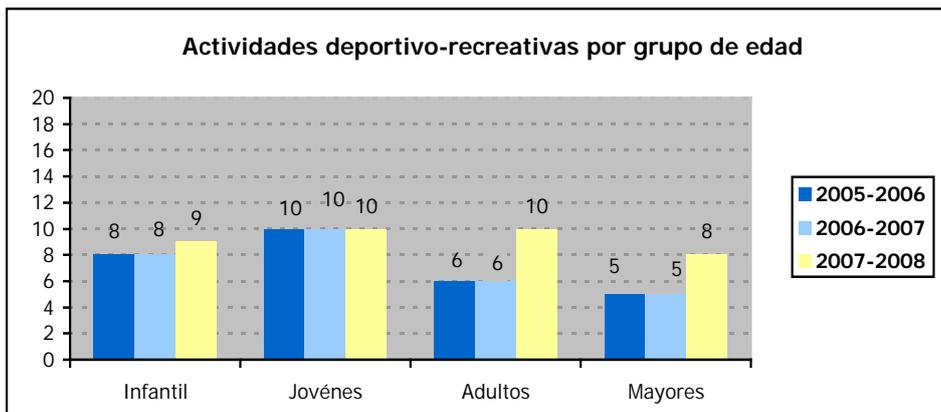
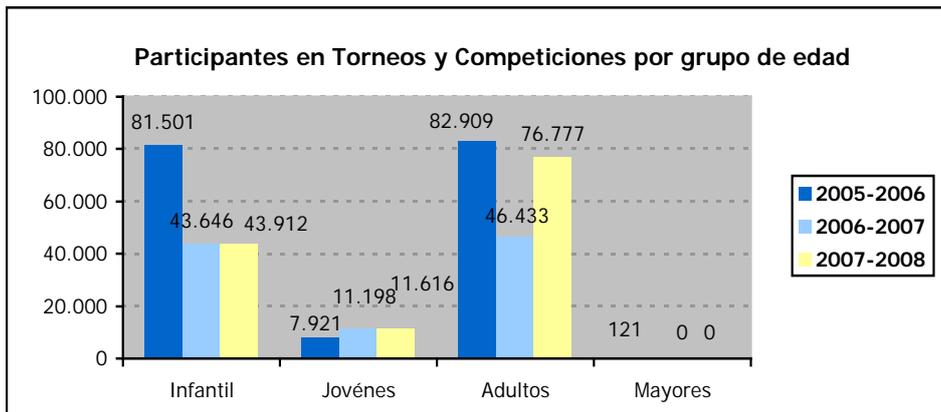


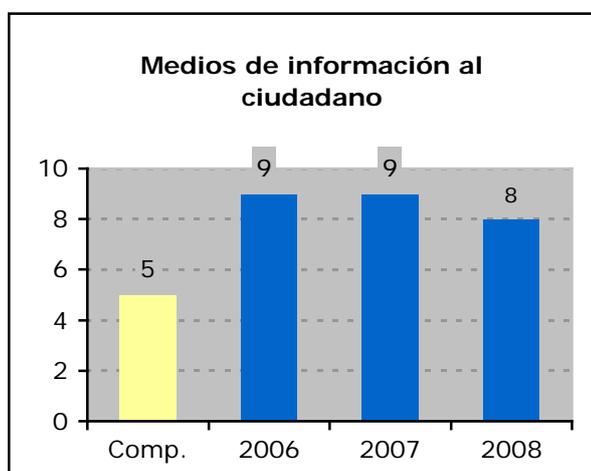
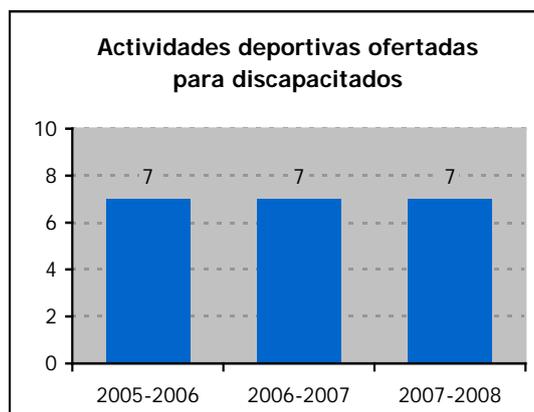
Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104

5. Se adaptará la oferta de Servicios Deportivos Municipales a los distintos **grupos de población** de manera que se ofrecen servicios a todos los grupos de población (infantil, juvenil, adultos, mayores y discapacitados): escuelas infantiles, actividades para discapacitados, actividades de ocio saludable para jóvenes, campeonatos escolares, servicios de medicina-deportiva por grupos de edad, encuentros de personas mayores, etc...



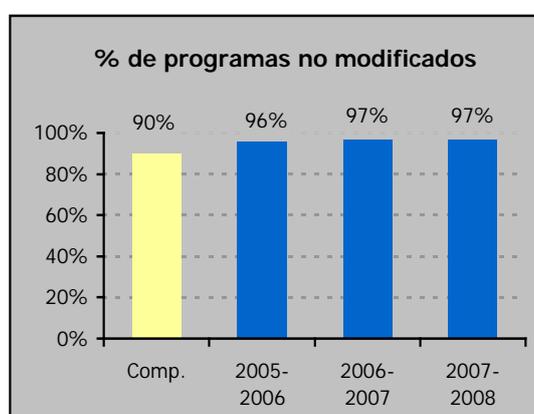


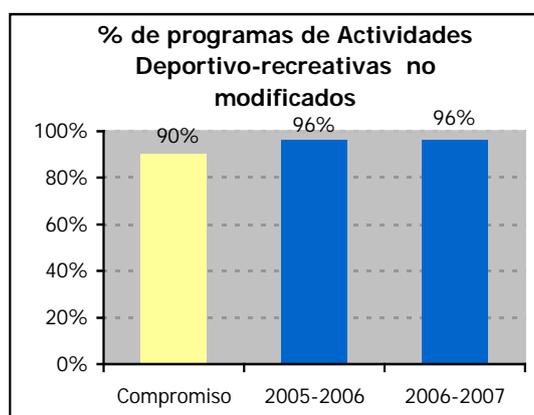
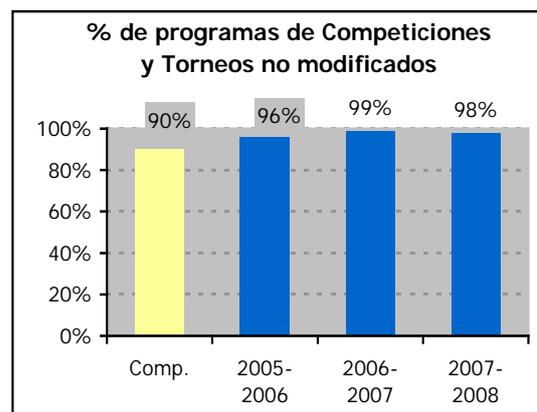
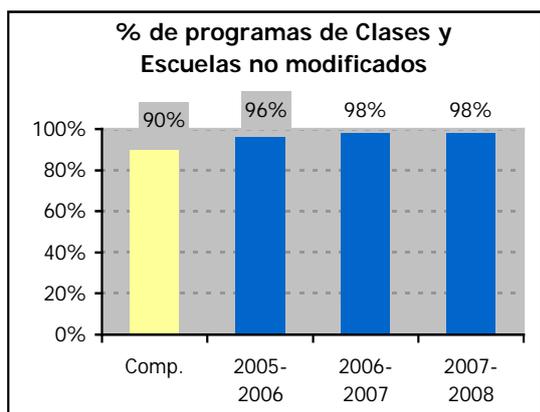




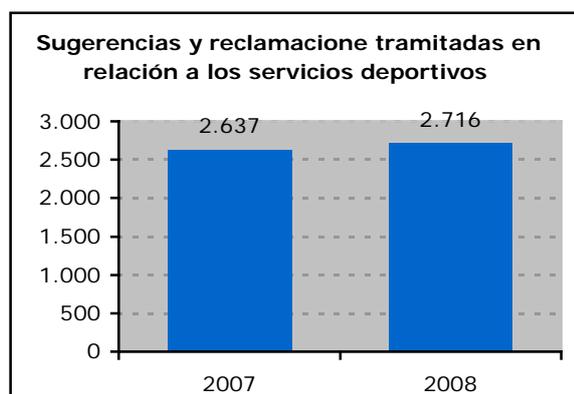
6. Se informará sobre los Servicios Deportivos Municipales (horarios, lugares, programación de actividades, fechas de celebración, etc.), a través de al menos **5 medios** diferentes (folletos, carteles, prensa, radio, munimadrid, teléfono 010, atención presencial, tabloneros de anuncios, etc.).

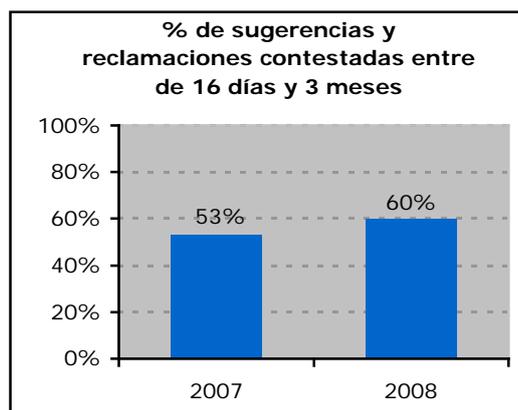
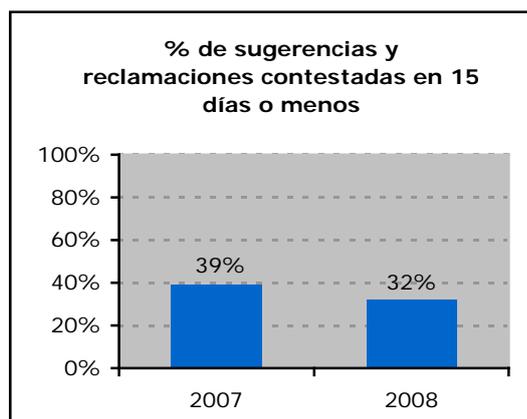
7. Los Servicios Deportivos (clases, y escuelas deportivas, cesiones de instalaciones a asociaciones deportivas y centros escolares, competiciones y torneos, actividades deportivo recreativas) estarán organizados al inicio de la temporada, de manera que se respeten los **programas** establecidos (calendarios, horarios, sedes, categorías, etc.) en más de un 90 %.





8. Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los Servicios Deportivos se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.





Al evaluarse los resultados de 2008, se incorporan dos compromisos nuevos con sus indicadores asociados:

- Se fomentará la integración de **buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad** en la organización y gestión de eventos deportivos; la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales entre los usuarios, empleados y entidades deportivas; y la integración de criterios medioambientales en el diseño y construcción de nuevas instalaciones deportivas.

1. Eventos deportivos en los que se han realizado acciones de buenas prácticas medioambientales y de sostenibilidad.
2. Cursos o acciones informativas impartidas a los empleados para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.
3. Cursos o acciones informativas impartidas a los usuarios para la promoción de valores y buenas prácticas medioambientales.
4. Instalaciones en las que se han instalado sistemas con energías alternativas.

- Se controlará el uso de las **energías** tradicionales en todos los Centros Deportivos Municipales.

1. Consumo de electricidad en los Centros Deportivos Municipales.
2. Consumo de gasóleo en los Centros Deportivos Municipales.
3. Consumo de agua en los Centros Deportivos Municipales.
4. Consumo de gas en los Centros Deportivos Municipales.

Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

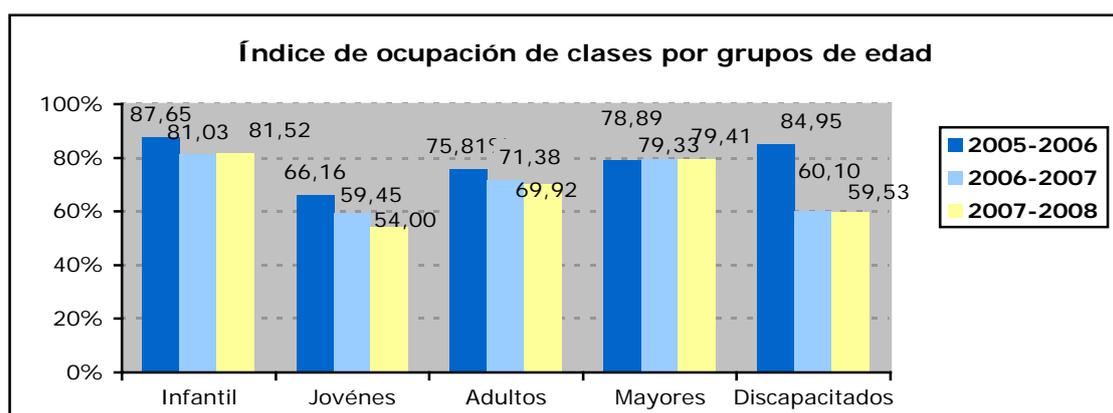
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

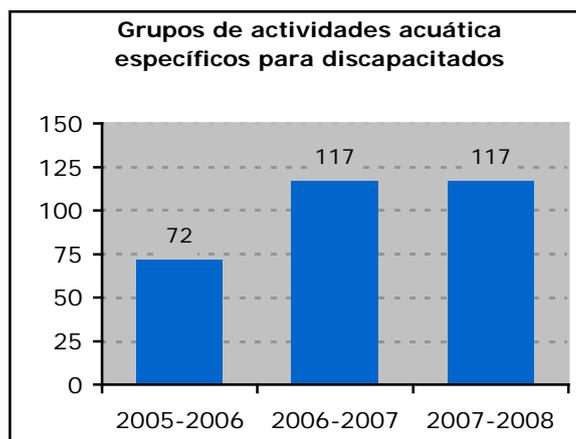
El servicio de **clases y escuelas** para la práctica de la actividad física y el aprendizaje y perfeccionamiento del deporte, comporta los siguientes **servicios**: planificación (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) de las clases y escuelas para toda la temporada; información sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel, en su caso, e inscripción; impartición de las clases conforme a la planificación realizada; mantenimiento de instalaciones y dotación del material deportivo necesario para el adecuado desarrollo de la actividad; y planificación y organización de la formación continua del personal docente.

Los **compromisos** de calidad relativos a estos servicios son, además de los recogidos en la Carta marco:

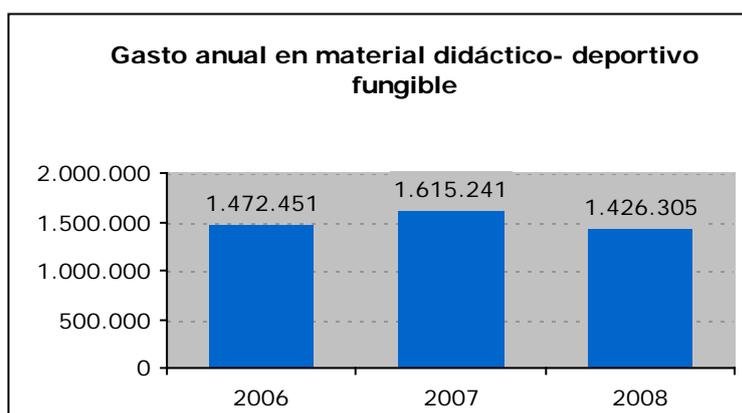
I. La oferta de Clases y Escuelas Deportivas se adaptará para alcanzar la máxima cobertura posible, procurando un equilibrio entre los **grupos** de edad (infantil, juvenil, adultos y mayores), lo que significa que los grupos tendrán índices de ocupación semejantes.



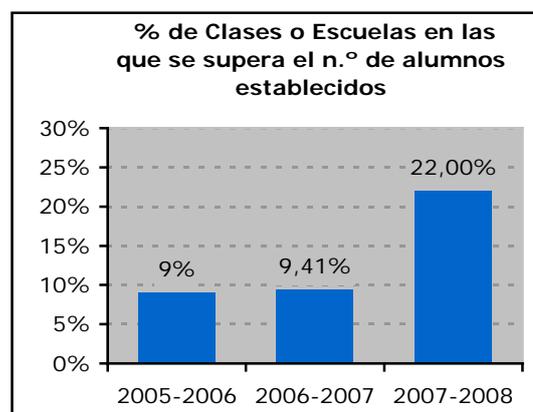
2. Se ofrecerá, al menos, un grupo de actividad acuática para **discapacitados** por Centro Deportivo con piscina climatizada.



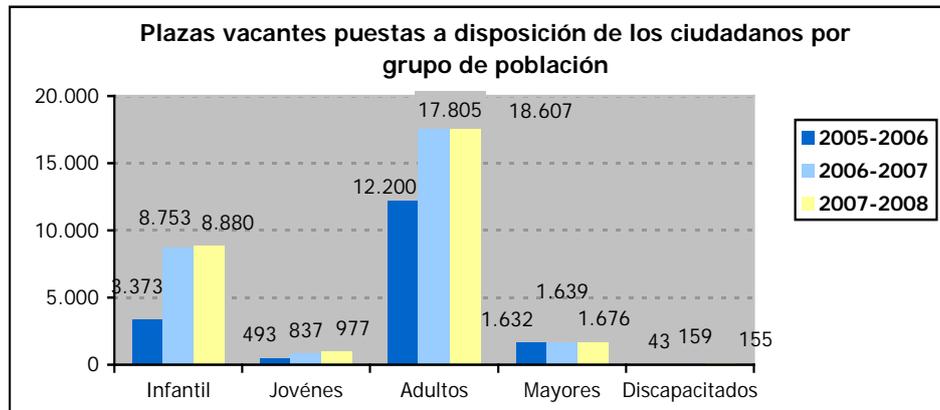
3. Para la impartición de las Clases y Escuelas Deportivas, se dispondrá de **material** didáctico-deportivo suficiente, actualizado y renovado con frecuencia, **incrementándose** cada año el gasto correspondiente (Capítulo 2 del Presupuesto de gasto de cada Distrito).



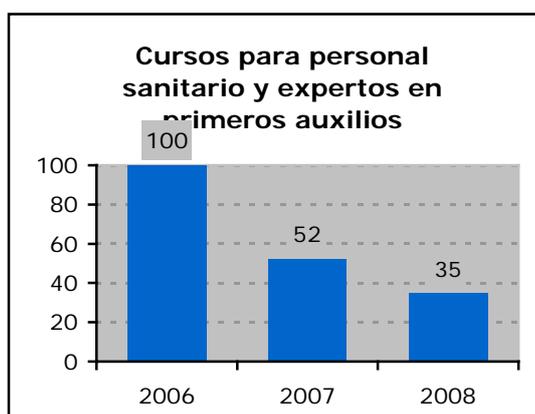
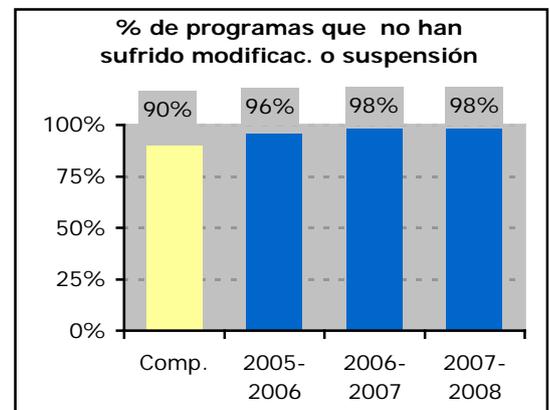
4. En los Centros Deportivos, el número de alumnos por Clase o Escuela Deportiva dependerá de la modalidad deportiva correspondiente, por grupo de edad, nivel y espacio donde se imparte, no superándose los **límites** establecidos por la Dirección General de Deportes.



5. Cuando quede una plaza libre para una Clase o Escuela Deportiva, se publicará en la lista **mensual** de vacantes, en los paneles informativos del Centro Deportivo, para que los interesados puedan realizar la inscripción antes del primer día de clase de la siguiente mensualidad.

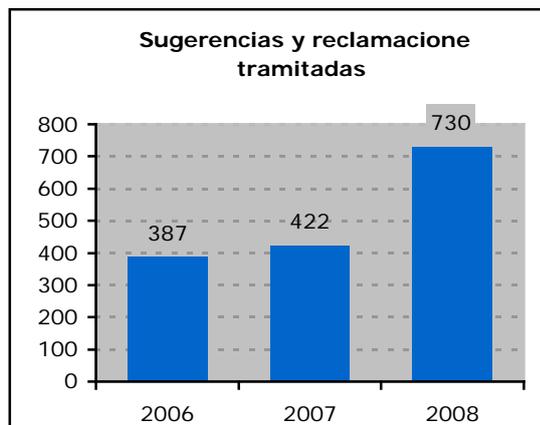


6. Las Clases y Escuelas Deportivas tendrán una **duración** de 30, 45 ó 60 minutos dependiendo de la modalidad deportiva correspondiente, grupo de edad y nivel, empezarán y terminarán puntualmente. Si una clase tuviera que ser suspendida por causas imputables al Centro Deportivo, se obtendrá algún tipo de contrapartida (disfrute de la clase en otro momento, disfrute de una clase alternativa, etc.).



7. En todos los Centros Deportivos en los que se impartan clases de natación y durante las horas de clase, se dispondrá de **personal** sanitario y/o experto en primeros auxilios, para la prevención y tratamiento adecuado de accidentes. Se programarán anualmente cursos y/o acciones formativas de actualización y reciclaje dirigidos a estos colectivos.

Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104



8. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Carta de Servicios de las Actividades de Competición Deportiva

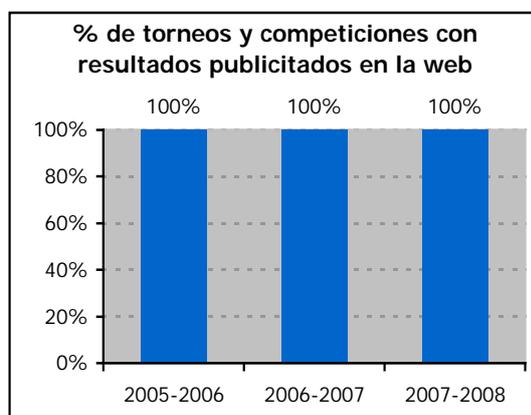
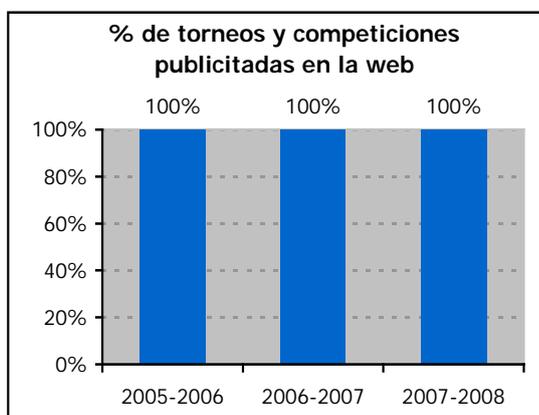
Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

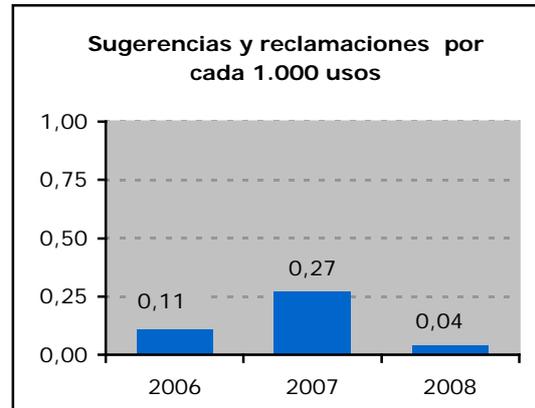
Los **servicios** que integran las Actividades de Competición Deportiva del Ayuntamiento de Madrid y que se recogen en su Carta de Servicios son: la planificación de la actividad de competición deportiva (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración); la difusión de la actividad; la gestión de las inscripciones y publicación del calendario, en su caso; la celebración de la actividad; y la publicación de los resultados.

Los **compromisos** de calidad aprobados y revisados relativos a estos servicios son, además de los establecidos en la Carta marco:

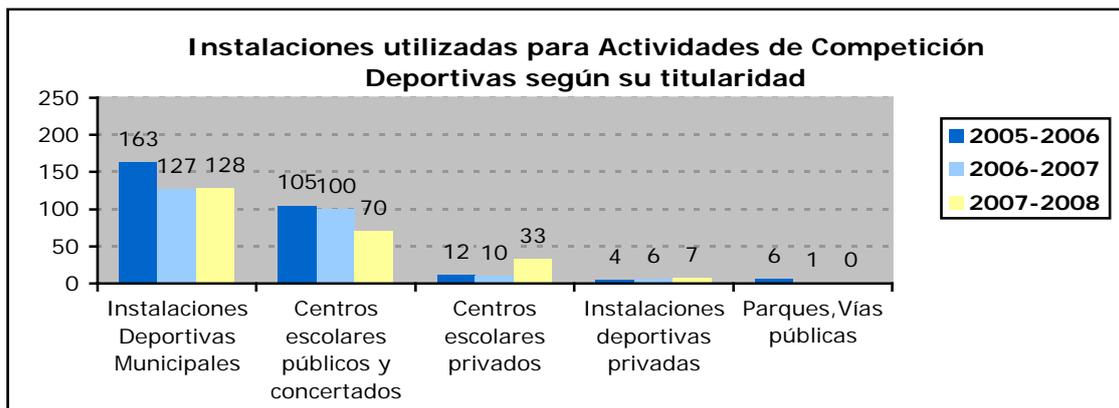
- I. Todas las Actividades de Competición Deportiva Municipales y de Distritos serán **publicadas** en munimadrid.es



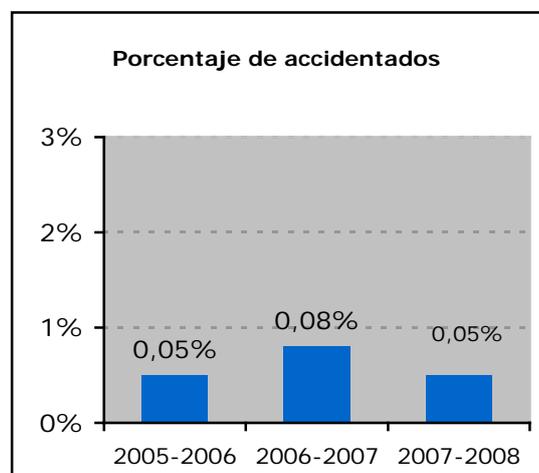
2. Las Actividades de Competición Deportiva serán organizadas por un **equipo** humano de larga experiencia y profesionalidad, con amplios conocimientos en planificación y en las diferentes modalidades deportivas, de manera que se garantiza su correcta organización, evitando las quejas respecto a su desarrollo, siendo estas inferiores a 5 por cada 1.000 usos.

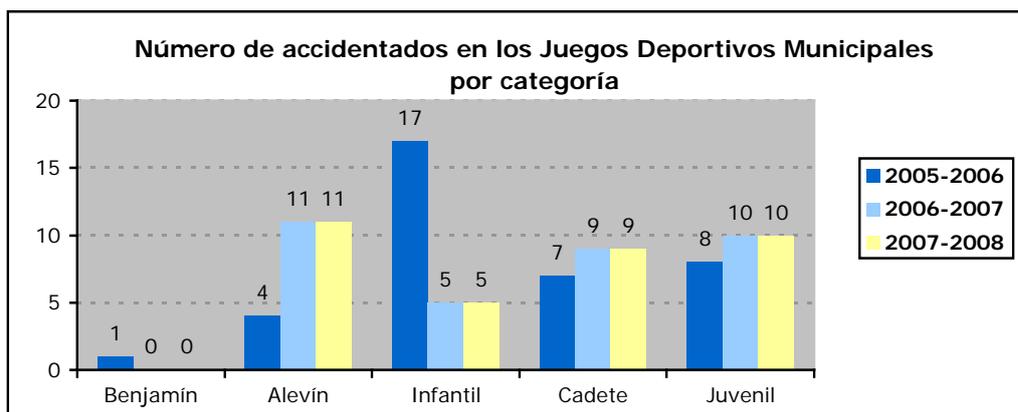


3. Las **instalaciones** en las que se celebrarán las Actividades de Competición Deportiva, serán seleccionadas teniendo en cuenta sus características (cerramiento, vestuarios, iluminación, estado de pavimento, entorno, etc.) entre las que reúnan las condiciones más adecuadas del Distrito.

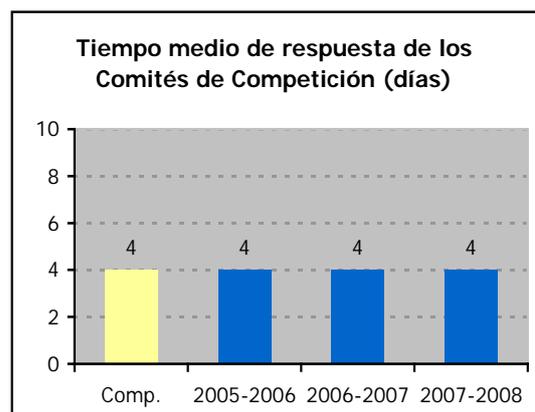
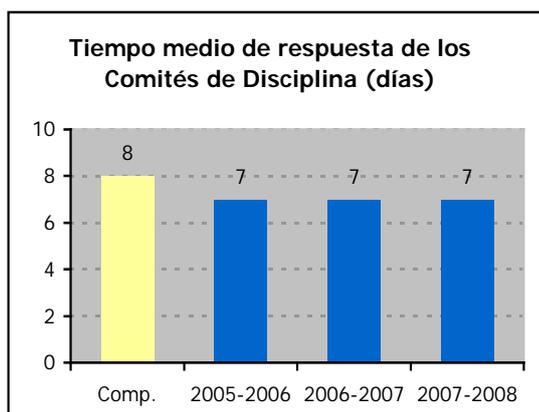


4. En los Juegos Deportivos Municipales, los participantes de las categorías benjamín, alevín, infantil, cadete y juvenil, quedarán acogidos a una **póliza de seguro** de accidente deportivo que cubra la asistencia sanitaria.





Las reclamaciones formuladas a los **Comités de Disciplina y Competición** se responderán en el plazo máximo establecido en los reglamentos de las competiciones, buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes, de manera que las contestaciones darán respuesta a las cuestiones objeto de reclamación.



5. Se recibirán y tramitarán las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a las Clases y Escuelas Deportivas, se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

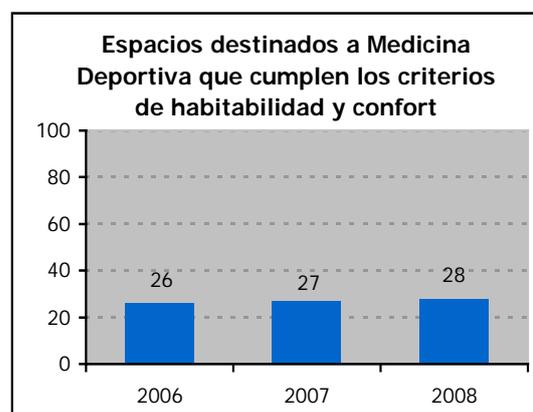
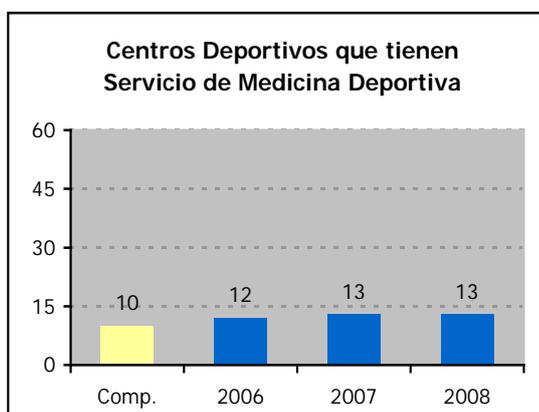
Carta de Servicios de Medicina Deportiva

Fecha de aprobación: 26 de octubre de 2006

Evaluación 2008: 19 de mayo de 2009

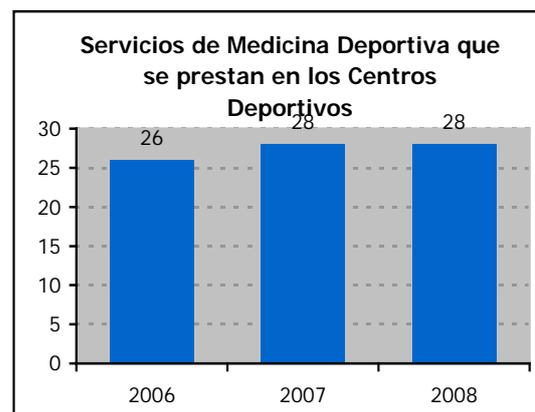
La asistencia médico-deportiva prestada por el servicio de medicina deportiva, tiene por objeto proteger y mejorar la salud de los deportistas, siendo solicitada por usuarios con determinadas patologías y por deportistas que precisan controles médicos personales o federativos. Los **servicios** que integran el servicio de medicina deportiva y que se recogen en su **Carta de Servicios** son: reconocimientos médicos deportivos; fisioterapia; escuela de espalda; acondicionamiento cardiovascular; atención de urgencia a los usuarios que sufren un accidente producido en los centros deportivos municipales, durante la práctica deportiva; asistencia médica en competiciones y actividades deportivas; y mantenimiento y dotación de los botiquines ubicados en los Centros Deportivos Municipales. Sus **compromisos e indicadores** asociados son:

I. Se dispondrá de **espacios** adecuados al Servicio de Medicina Deportiva prestado (tamaño, señalización interior, condiciones ambientales, ...), sin barreras arquitectónicas, con un material médico-deportivo adecuado, moderno y actualizado, con un correcto tratamiento de los residuos. Servicios de Medicina Deportiva: Reconocimientos médicos-deportivos, Fisioterapia, Escuela de Espalda y Acondicionamiento cardiovascular.



Reconocimientos médico-deportivos (R.M.-10-), Fisioterapia (F.-7-), Escuela de Espalda (E.E.-5-) y Acondicionamiento Cardiovascular (A.C.-6-).

- 1.- C.I. Arganzuela (R.M.) (F.) (E.E.)
- 2.- Marques de Samaranch (F.)
- 3.- Chamartín (R.M.)(A.C.)
- 4.- Concepción (R.M.)(A.C.)
- 5.- Barrio del Pilar (R.M.)
- 6.- La Maso (F.) (E.E.)
- 7.- Aluche (R.M.) (A.C.)
- 8.- José María Cagigal (R.M.) (F.) (E.E.) (A.C.)
- 9.- Moratalaz (R.M.)
- 10.- Daoiz y Velarde (R.M.) (F.)
- 11.- Gimnasio Moscardó (R.M.) (F.) (E.E.) (A.C.)
- 12.- Palomeras (R.M.) (A.C.)
- 13.- Pradillo (F.) (E.E.)



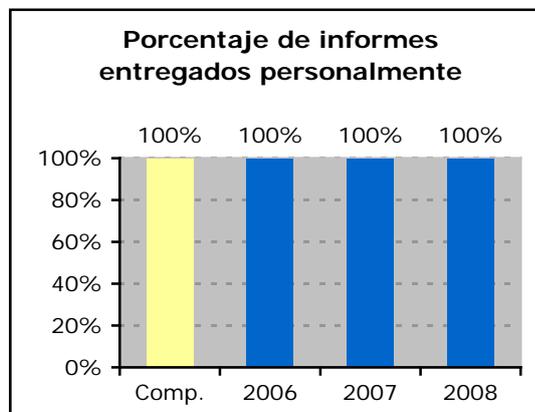
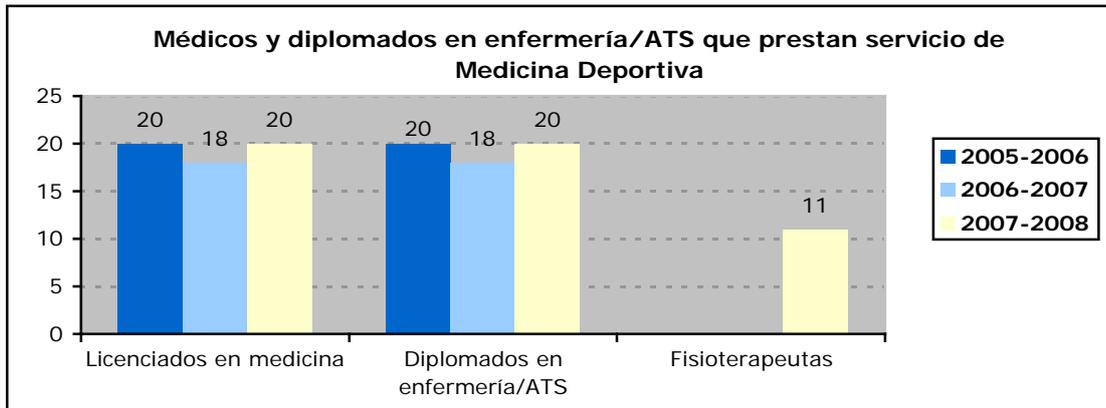
2. Se atenderá al usuario a través de un **personal** altamente cualificado (formación y experiencia) de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada.

Cursos o acciones formativas	2006		2007		2008	
	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones	Acciones	Ediciones
Personal sanitario	6	6	1	48	2	50
Personal técnico-deportivo	21	46	20	39	25	54
Actualización y reciclaje	2	100	3	52	-	-
	29	152	24	139	27	104

2005 – 2006 → 40

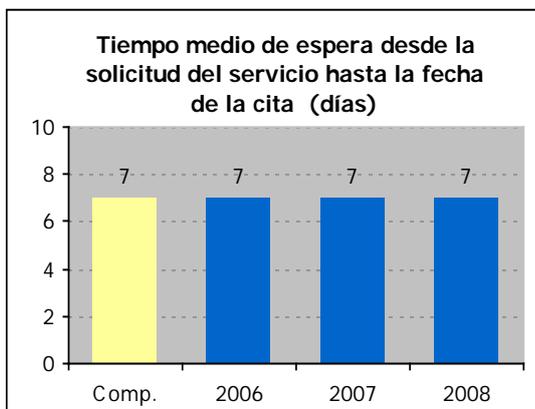
2006 – 2007 → 36

2007 – 2008 → 51

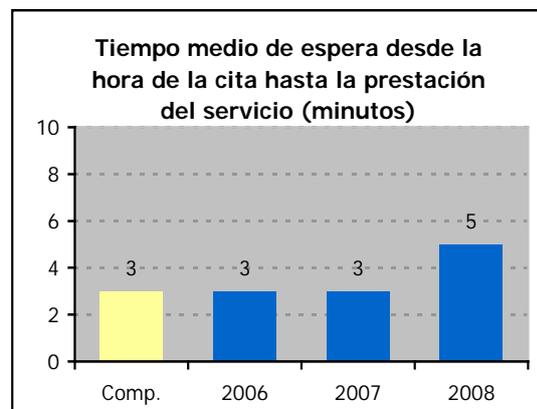


3. Se garantizará la **intimidad y confidencialidad** de los datos de los usuarios, de manera que los informes elaborados por los diferentes Servicios Médicos se entregarán personalmente con una serie de indicaciones o pautas a seguir por el interesado.

4. Se accederá al servicio a través de **cita previa**, sin que se produzcan esperas. El tiempo de consulta o tratamiento es el establecido por los distintos protocolos. Antes de comenzar el tratamiento, se informa al usuario de su previsible duración, garantizándose la continuidad del servicio durante todo el tiempo que precise.



En ningún caso se superan los 7 días salvo solicitud expresa del usuario. La aplicación de cita previa no permite medir los tiempos de espera.



En la práctica totalidad de los servicios el usuario no tiene que esperar. La aplicación de cita previa no permite medir los tiempos de espera.

5. Se prestará un servicio eficaz y tanto los conocimientos y actitud del personal como el equipamiento médico-deportivo seguro y fiable disponible para la prestación del servicio, transmiten confianza a los usuarios que manifiestan su **satisfacción con el servicio recibido**.

	2006	2007	2008
Servicios médico-deportivos prestados	15.272	17.422	16.005
Sugerencias y Reclamaciones	174	29	14

Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de este Área de Acción, el 5 de junio de 2008 se aprobó la Carta de Servicios de la **Oficina Municipal de Información al Consumidor**. Los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de sus compromisos son anuales; el dato de 2009 es el primero que se tiene que informar obligatoriamente en la aplicación de seguimiento de los indicadores.

Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor

Fecha de aprobación: 5 de junio de 2008

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de Madrid, cuyos servicios se prestan a través del **Instituto Municipal de Consumo** y los **Distritos**, tiene como misión principal la de proteger y defender los derechos en materia de consumo de los madrileños, mediante la información y orientación a los consumidores y usuarios, la tramitación de aquellas reclamaciones y denuncias que se presenten en materia de consumo, así como la mediación en los conflictos que puedan surgir como consecuencia de las reclamaciones presentadas.

La **OMIC**, se compromete a :

1. Atender a los consumidores con un **personal** debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada, e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de usuarios satisfechos con la información y orientación recibidas en relación con el total de encuestados.
- 1.2. Valoración ciudadana de la “preparación del personal para desempeñar su trabajo”.
- 1.3. Quejas y Sugerencias recibidas en relación a la preparación del personal.

2. Prestar una **atención** personalizada e individualizada, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- 2.1. Valoración ciudadana de la “amabilidad y cortesía”.
- 2.2. Valoración ciudadana de la “claridad y comprensibilidad”.
- 2.3. Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido en relación con el total de encuestados.

3. **Complementar** la información suministrada al consumidor, cuando este lo solicite, con la documentación o legislación necesaria sobre el asunto concreto de la consulta.

Indicador asociado:

- 3.1. Porcentaje de consultas en las que se ha suministrado información documentada sobre el total de las mismas.

4. Atender de forma presencial en todas las oficinas de la OMIC, en un **tiempo** medio de espera no superior a los 15 minutos.

Indicadores asociados:

- 4.1. Quejas y reclamaciones recibidas en relación con el tiempo de espera para ser atendido.
4.2. Valoración ciudadana deL “tiempo de espera”.

5. Citar a todos los consumidores que soliciten cita previa, en un **plazo** no superior a los 7 días laborables desde el momento de petición de la cita.

Indicador asociado:

- 5.1. Porcentaje de citas previas que se conceden para un plazo de 7 días laborables como máximo en relación con el total de citas previas concedidas al año.

6. Informar al consumidor, en todos los casos, de la **derivación** del expediente de reclamación y denuncia a otro órgano competente para resolver, e informar sobre el estado de la tramitación del expediente siempre que el ciudadano lo solicite.

Indicadores asociados:

- 6.1. Porcentaje de expedientes derivados a otros órganos sobre el total de recepcionados
6.2. Quejas y reclamaciones recibidas en relación con no haber recibido la información solicitada sobre un expediente.
6.3. Porcentaje de consumidores / usuarios que han sido informados de la derivación de sus expedientes a otros órganos sobre la totalidad de los expedientes derivados.

7. Completar la tramitación del 75 % de las reclamaciones, en la parte que corresponda a la OMIC, en un **plazo** no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC correspondiente.

Indicador asociado:

7.1. Porcentaje de reclamaciones que son tramitadas en un plazo máximo de 2 meses.

8. Mediar en los conflictos entre consumidores y comerciantes propiciando la **resolución voluntaria** de los mismos.

Indicador asociado:

8.1. Porcentaje de mediaciones positivas en relación con el total de las reclamaciones tramitadas.

9. Poner en conocimiento del órgano competente, previa mediación si procediera, los casos en los que se deduzca alguna presunta infracción en materia de consumo. Realizar esta comunicación de manera inmediata en aquellos casos constitutivos de delito o infracción grave.

Indicador asociado:

9.1. Expedientes que han sido puestos en conocimiento de otro órgano como consecuencia de la comisión de alguna presunta infracción, en relación al total.

10. Facilitar el acceso al **Sistema Arbitral de Consumo** en aquellas reclamaciones en las que no se alcance acuerdo mediador.

Indicador asociado:

10.1. Porcentaje de expedientes remitidos a la Junta arbitral, sobre el total de tramitados.

11. **Comunicar** al consumidor, concluida la tramitación de su expediente de su resultado, dentro del plazo no superior a dos meses desde su inicio en la OMIC correspondiente.

Indicador asociados:

11.1. Porcentaje de comunicaciones en el plazo máximo de dos meses, frente a las comunicaciones totales

12. Garantizar la disponibilidad y suministro **gratuito** e inmediato de hojas de reclamaciones del sistema unificado de reclamaciones, de forma que todas aquellas empresas y comercios que estén obligadas a tener dichas hojas de reclamación, las tengan disponibles para el consumidor.

Indicador asociado:

12.1. Hojas de reclamaciones entregadas a empresas y comerciantes.

13. Mantener **actualizados** los contenidos de la Web municipal relativos a la Oficina Municipal de Información al Consumidor.

Indicador asociado:

I3.1. Quejas o reclamaciones recibidas al año en relación con una información no actualizada en la Web.

I4. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información al Consumidor, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

I4.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas anualmente en relación a los servicios prestados.

I4.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas en 15 días o menos.

I4.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses.

Movilidad y Transportes

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad** se creó en el Ayuntamiento de Madrid el 19 de julio de 2004 para cumplir con **dos objetivos básicos**:

- Liberar al Cuerpo de Policía Municipal de Madrid de aquellas labores relacionadas con el tráfico que más personal detraían, con el fin de poder realizar un esfuerzo mayor en su compromiso con los ciudadanos por la seguridad.
- Gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

Desde su constitución, el **Cuerpo de Agentes de Movilidad** ha puesto de manifiesto su compromiso con la calidad y así el 29 de noviembre de 2007 se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid su Carta de Servicios. Su primera evaluación la realizaron el 16 de marzo de 2009.

Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

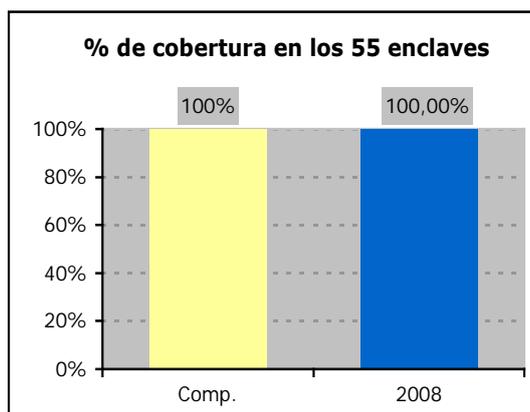
Fecha de aprobación: 29 de noviembre de 2007

Evaluación 2008: 16 de marzo de 2009

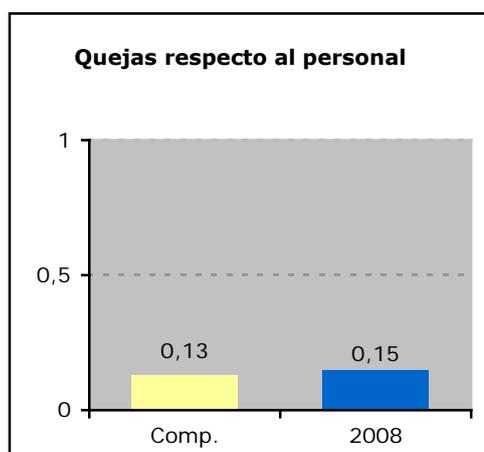
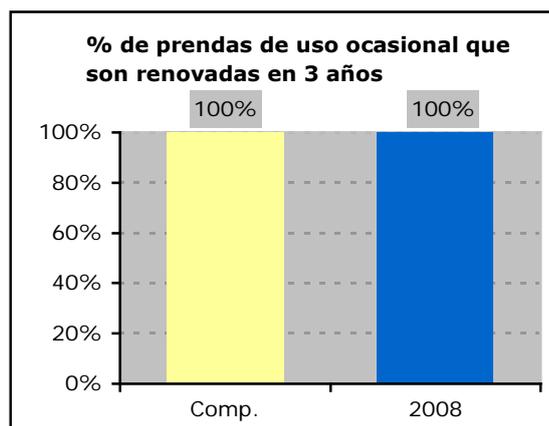
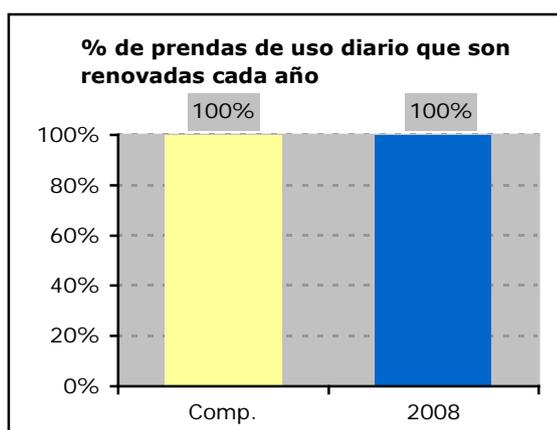
El Cuerpo de Agentes de Movilidad, como Agentes de Autoridad, como responsables de la gestión del tráfico de la Ciudad, vigilará, detectará y, en su caso, denunciará, las infracciones que se produzcan por el incumplimiento ciudadano de sus obligaciones en estas materias con el fin de garantizar la seguridad vial, la movilidad del tráfico y el respeto al medio ambiente.

En la prestación de estos servicios, los **compromisos** asumidos por el Cuerpo de Agentes de Movilidad y sus indicadores correspondientes son:

1. Asegurar la vigilancia del tráfico de forma permanente en los **55 enclaves** de mayor intensidad de circulación, salvo en situaciones especiales.

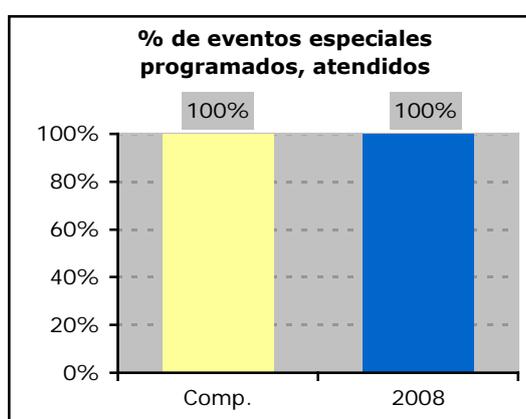
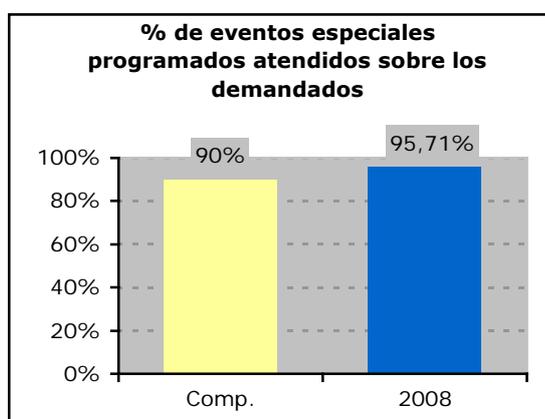


2. Actuar según los **principios** de proximidad, proactividad, accesibilidad y máxima corrección y respeto al ciudadano. Asimismo, los Agentes de Movilidad serán fácilmente **identificables** para los ciudadanos a través de la indumentaria y medios materiales, los cuales responderán a la imagen corporativa del Cuerpo.

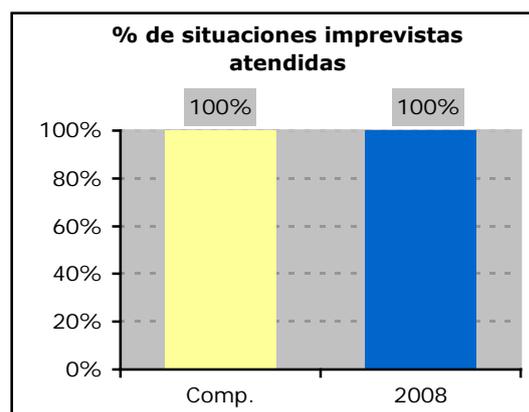
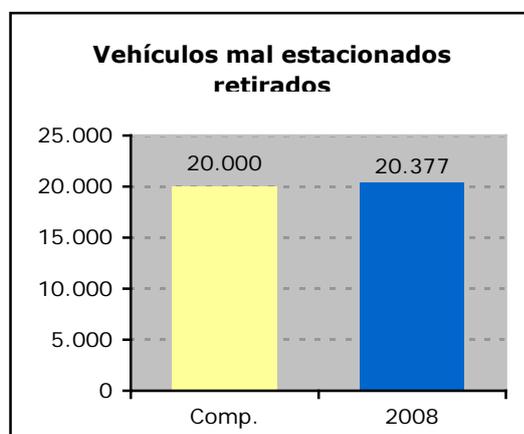
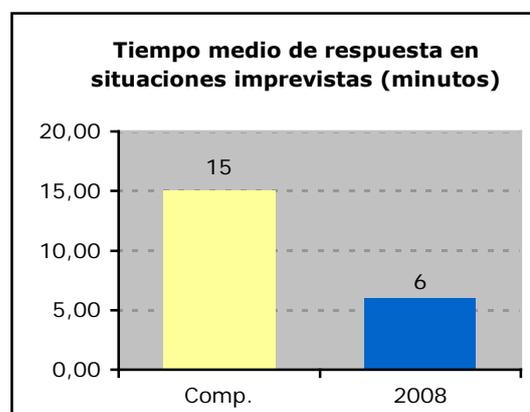


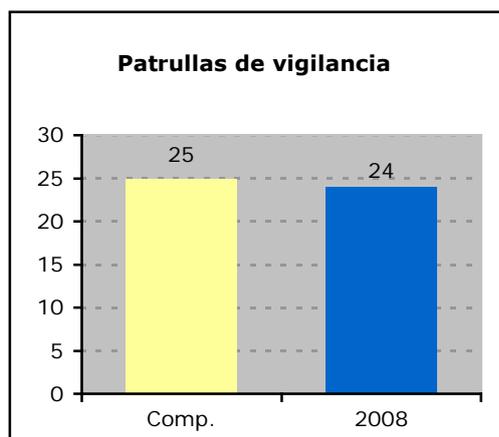
Del indicador Porcentaje de vehículos que son renovados en un tiempo máximo de 5 años, todavía no se dispone de dato pues la flota actual de vehículos fue adquirida en 2005, con lo que todavía no tiene 5 años.

3. Regular el tráfico, mediante la señalización de cortes, desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivos, institucionales o culturales, incidencias en semáforos, averías, etc.). Además, acudirán en un **tiempo máximo** de 15 minutos cuando éstas sean imprevistas.

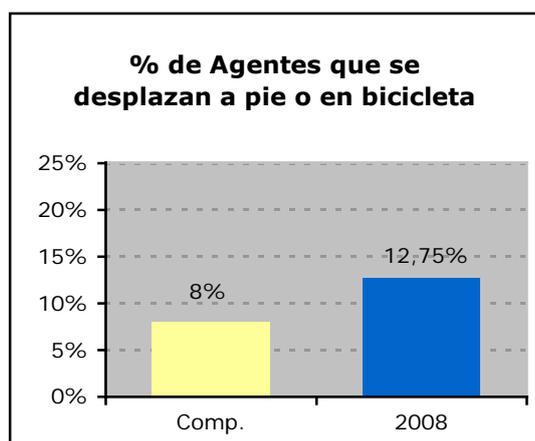
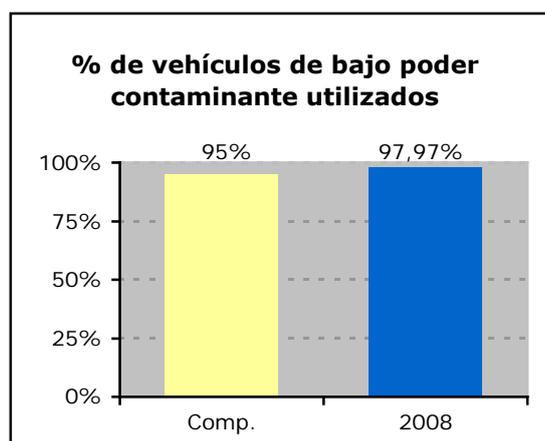
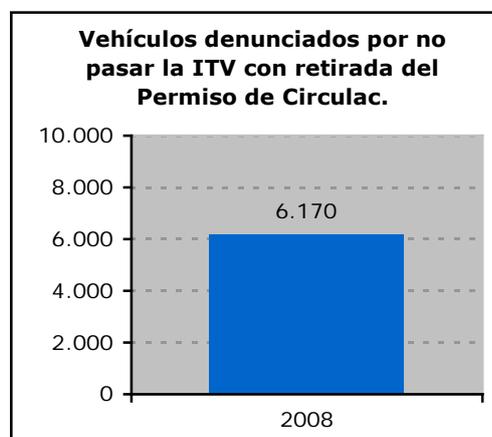
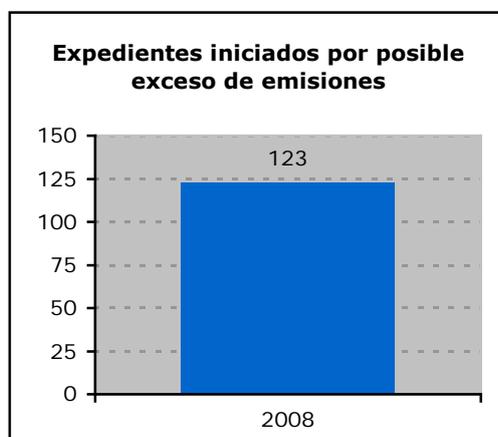


4. Garantizar la movilidad del tráfico, mediante la retirada de aquellos **vehículos** que se encuentren mal estacionados y que obstaculicen gravemente la circulación o supongan un peligro para la misma.

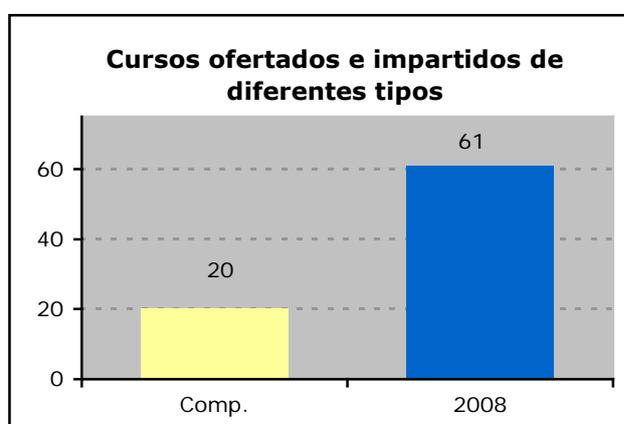
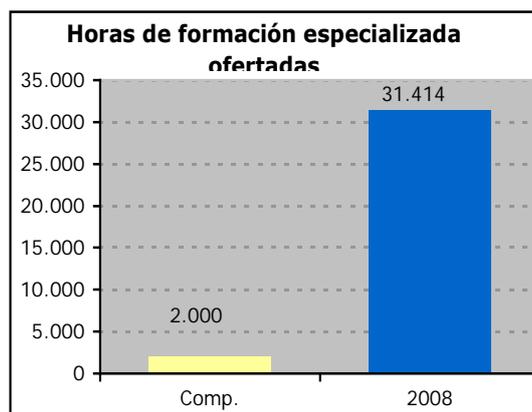
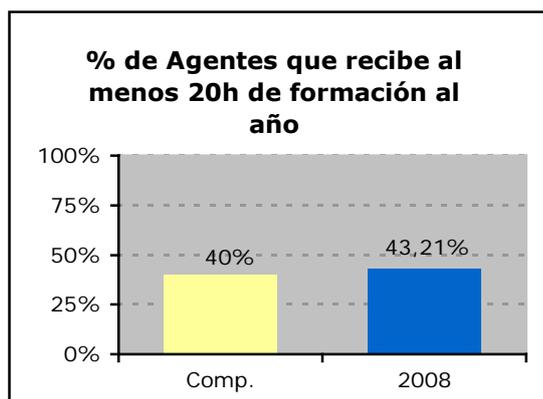




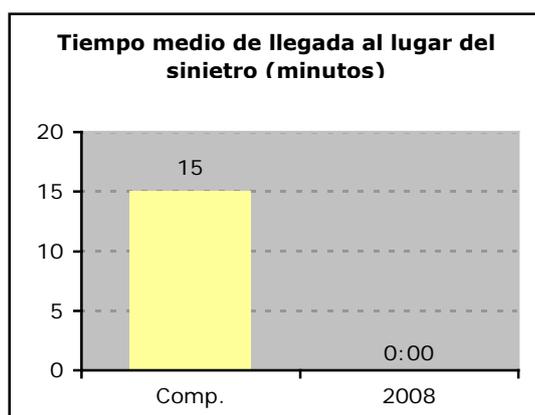
5. Contribuir a reducir la **contaminación** producida por el tráfico rodado, mediante la identificación y el control de aquellos vehículos con indicios de exceso de humos y ruidos, así como utilizar vehículos de bajo poder contaminante (bicicletas, motos de baja cilindrada, vehículos de alta ocupación).



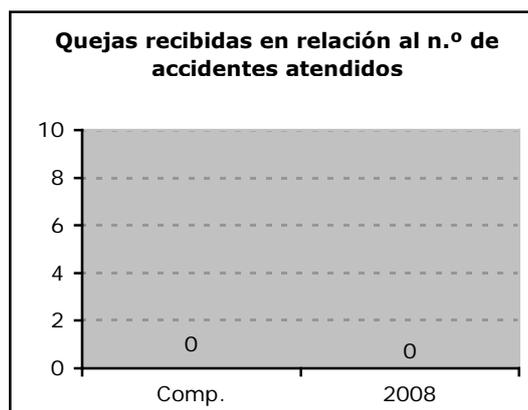
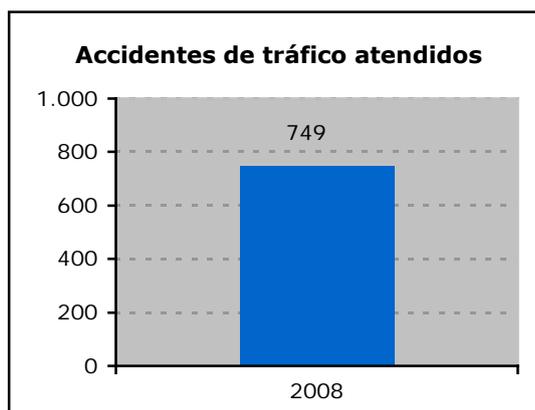
6. Recibir una **formación** continua, especializada y de perfeccionamiento, que les permita actualizar sus conocimientos para el adecuado desempeño de sus funciones.



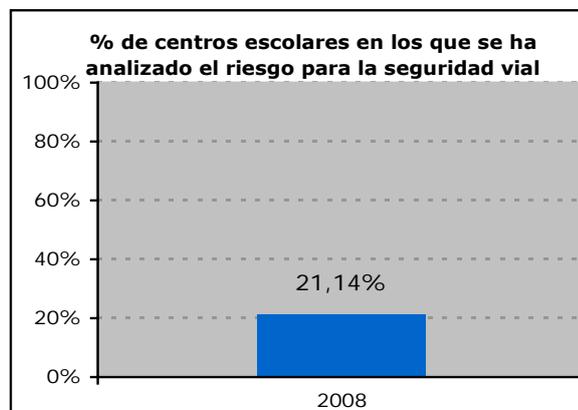
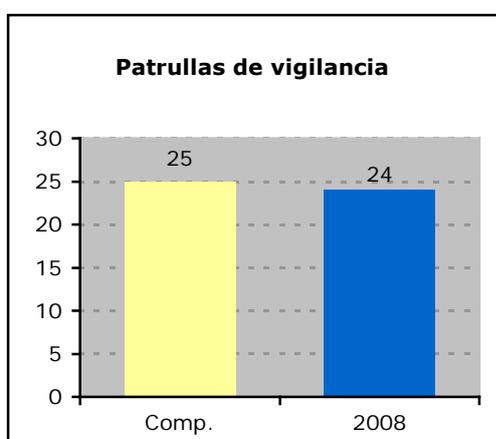
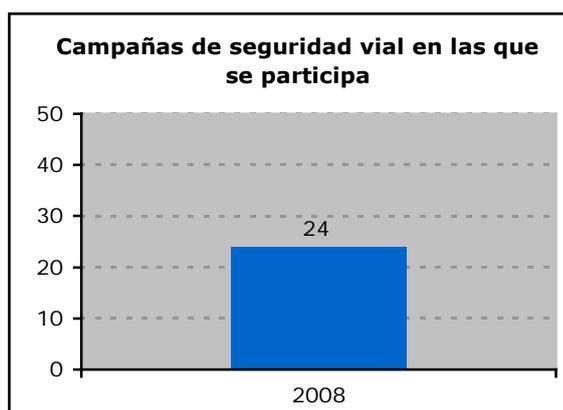
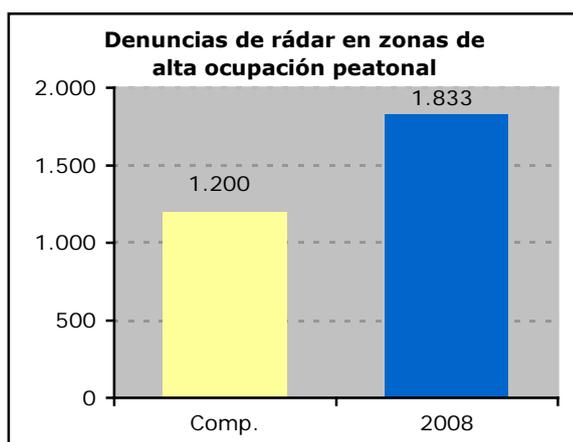
7. Atender de forma **inmediata** a los accidentes de tráfico, dado que representan una prioridad para el Cuerpo, garantizando la seguridad en la zona, facilitando la llegada del resto de servicios de emergencia y restableciendo la normalidad del tráfico.

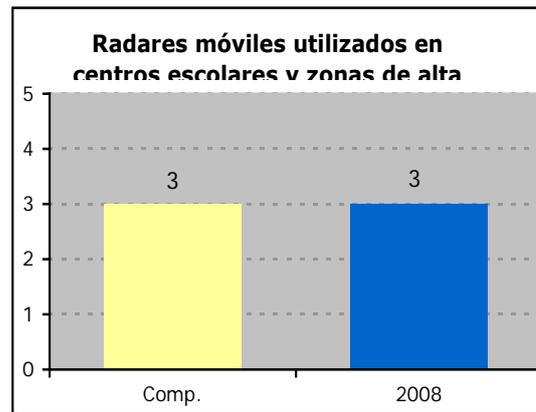


Los siniestros que atienden normalmente son los que se producen en los cruces en los que están presentes o por que se encuentran con ellos cuando están en movimiento. También atienden los siniestros para los que los ciudadanos los requieren por proximidad. El compromiso de 15 minutos se establece para el caso de que se requiriera su presencia a través del 092, pero al día de hoy estos requerimientos los atiende Policía Municipal.

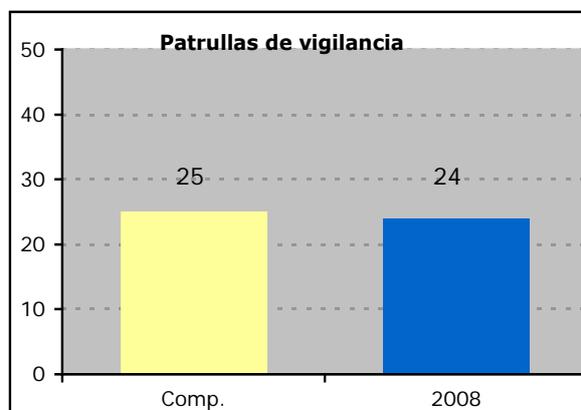
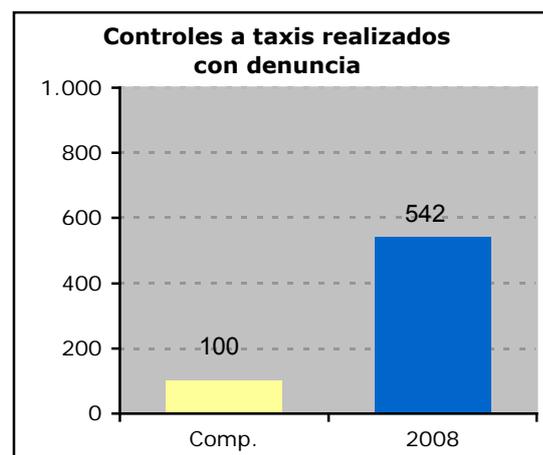
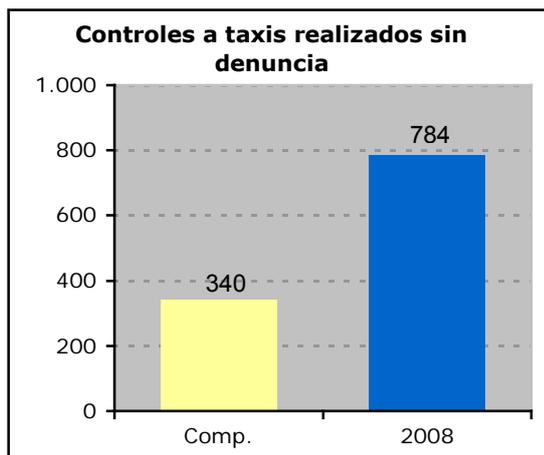


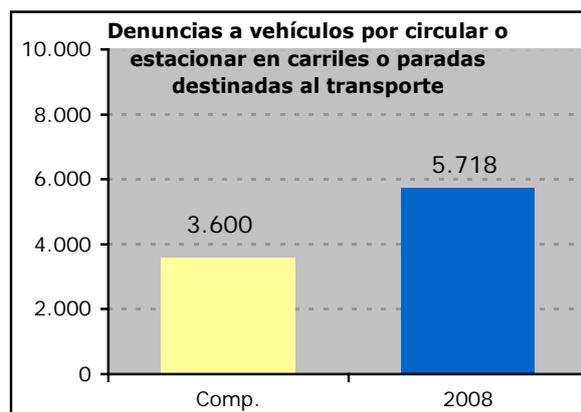
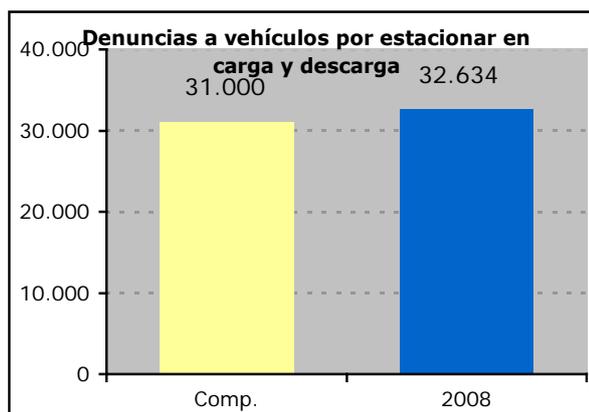
8. Fomentar la seguridad vial de la Ciudad de Madrid mediante la presencia activa y la vigilancia en la vía pública, identificando situaciones de riesgo para la seguridad (entornos de colegios, zonas de alta ocupación peatonal, etc.), actuando sobre ellas en el **menor tiempo** posible y participando en todas aquellas campañas de seguridad vial de ámbito nacional o municipal.



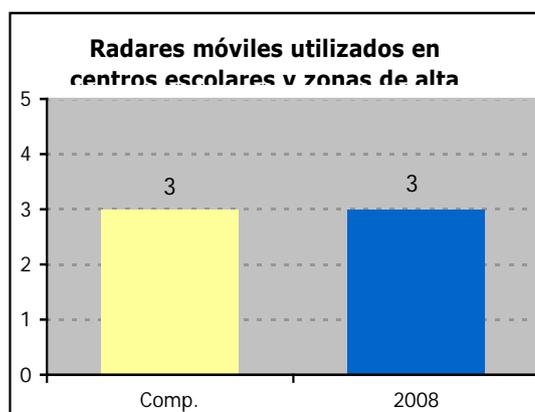
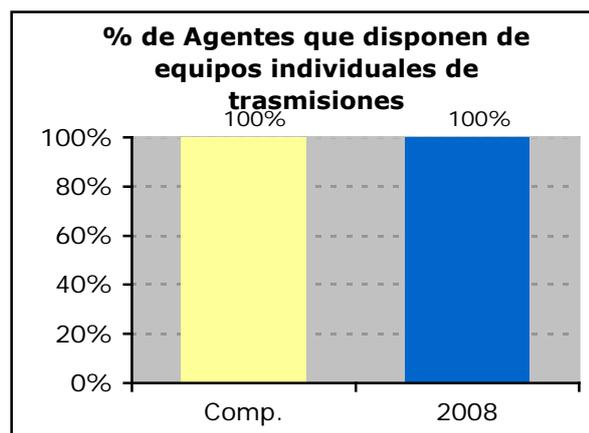
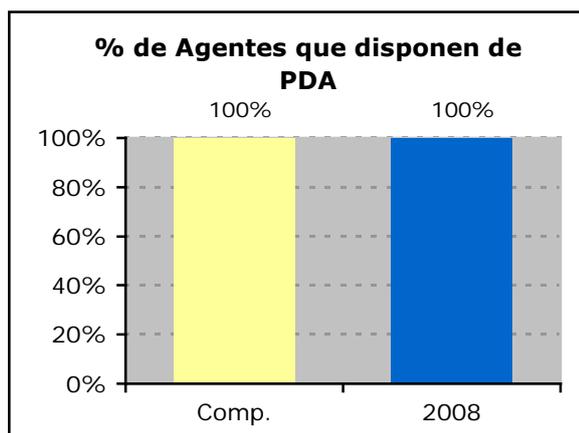


9. Velar por la calidad y **seguridad** del transporte de pasajeros y mercancías, mediante la adecuada vigilancia y control de los vehículos. Igualmente asegurará la movilidad del transporte y la accesibilidad al mismo, mediante la vigilancia de los carriles y paradas destinados al transporte y de los espacios reservados para la carga y descarga.

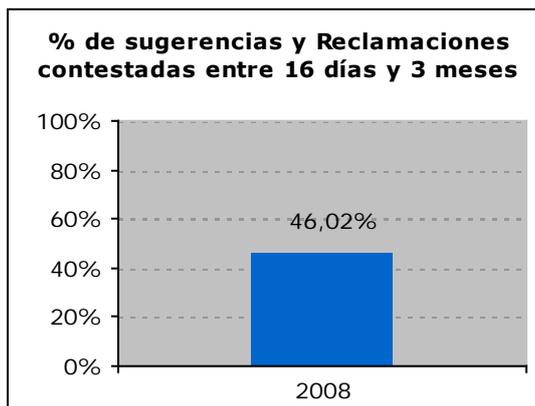
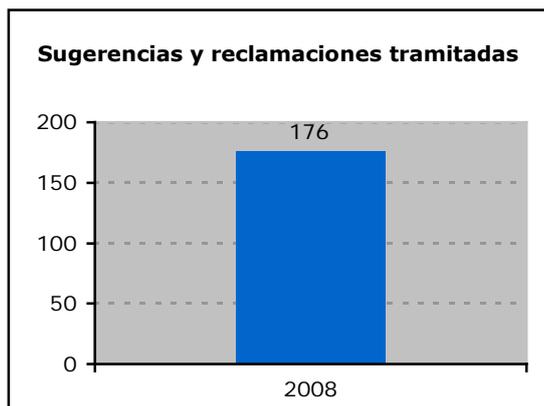




10. Utilizar las nuevas **tecnologías** en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en la intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio.



II. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios que se prestan, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio. Más de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por el Cuerpo de Agentes de Movilidad se contestarán en 15 días o menos; el resto, se contestarán en menos de 2 meses.



Relación con la Ciudadanía

La especial incidencia que el Área de Acción “Relación con la ciudadanía” y sus dos subáreas la participación ciudadana y la atención al ciudadano tienen en la ciudadanía, hacen que sean tres las Cartas de Servicios aprobadas hasta la fecha: la **Carta de Servicios del Teléfono 010 – Línea Madrid**, aprobada el 18 de mayo de 2006, la **Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio de 2006 y la **Carta de Servicios de las OACs – Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007.

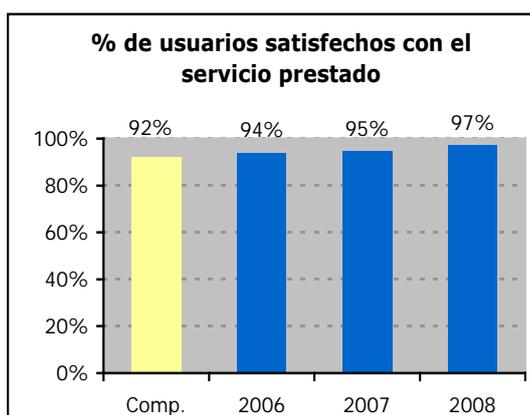
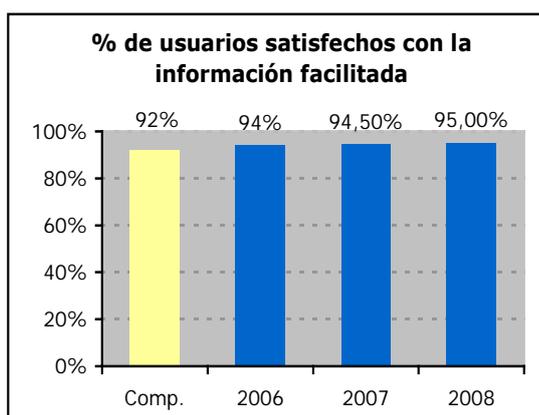
Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

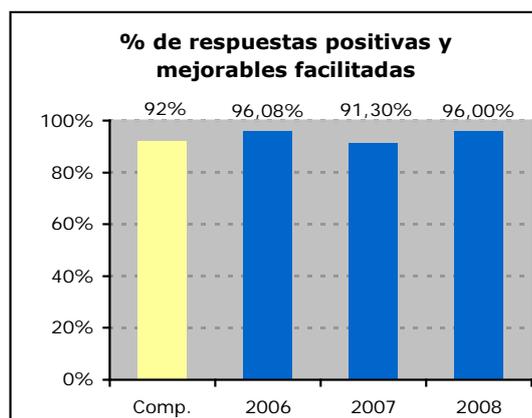
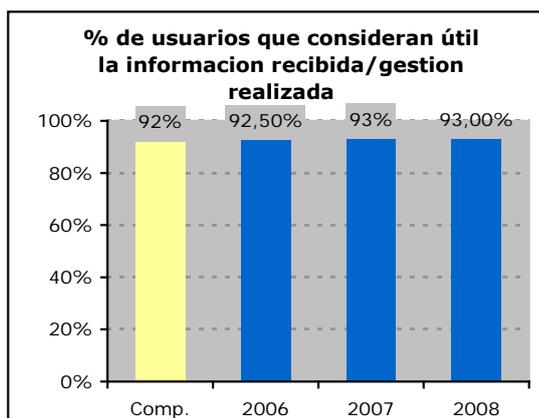
Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 30 de abril de 2009

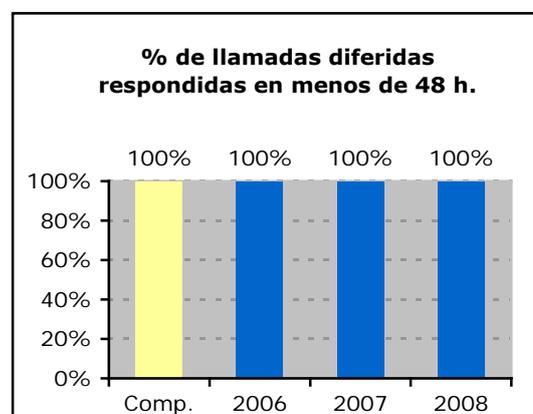
El Ayuntamiento se ha fijado los siguientes compromisos de calidad en relación a los **servicios prestados** por el Teléfono 010 Línea Madrid (suministrar información del Ayuntamiento y de la Ciudad de Madrid y realizar ciertas gestiones y trámites sobre padrón, tributos municipales, mobiliario urbano, reclamaciones ante la Oficina de Información al Consumidor; sugerencias y reclamaciones;...).

I. El personal de atención telefónica prestará un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios, de manera que se alcance un nivel de satisfacción superior al 92%.

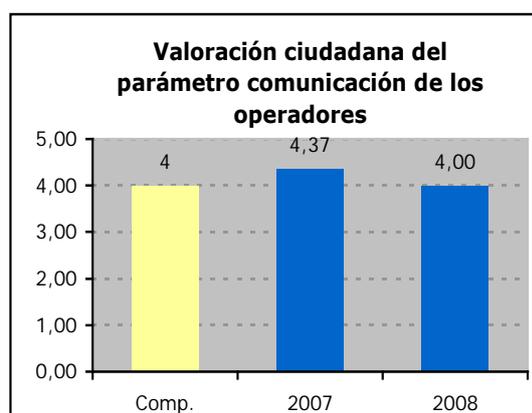
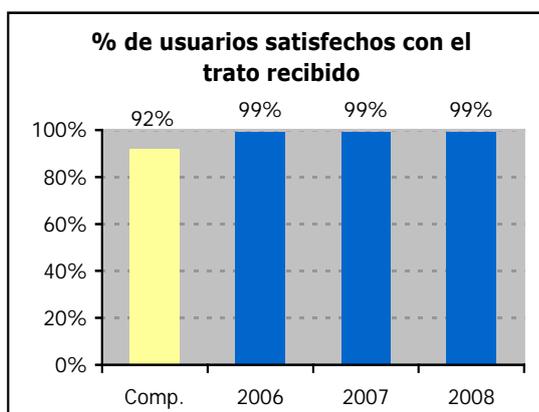




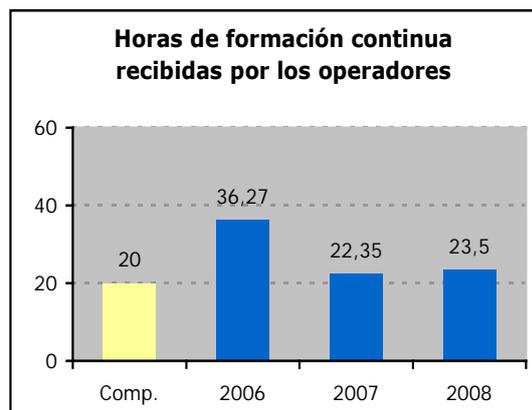
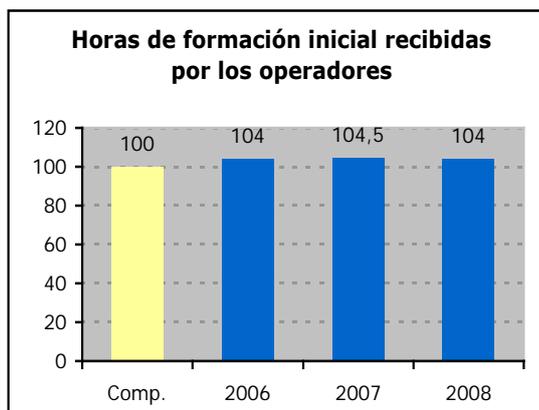
2. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada **inmediatamente**, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónica-mente.



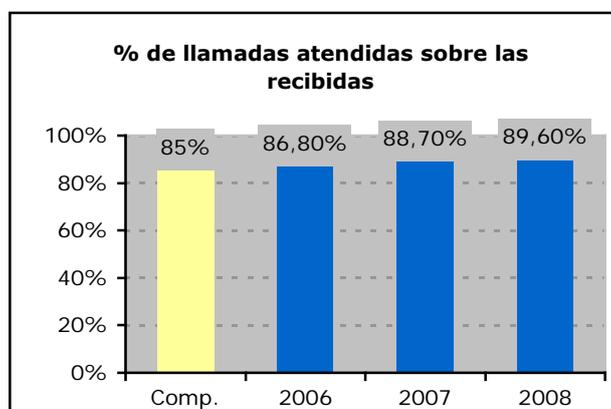
3. Se atenderá al usuario utilizando un **lenguaje** claro y comprensible y proporcionando un **trato** amable y cortés, logrando que el 92% de los usuarios estén satisfechos con el trato recibido.



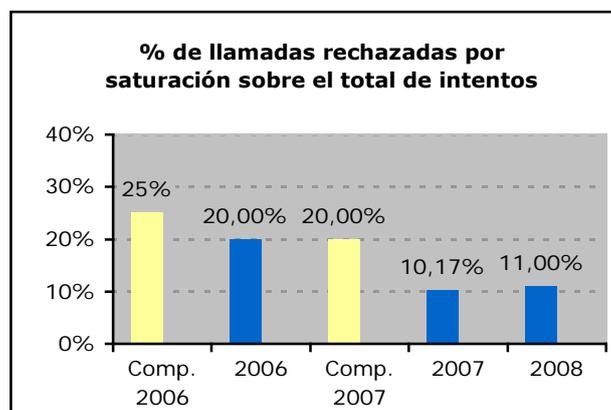
4. El Teléfono 010 Línea Madrid contará con un **personal** altamente **cualificado y profesional**, garantizándose una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador/-a.



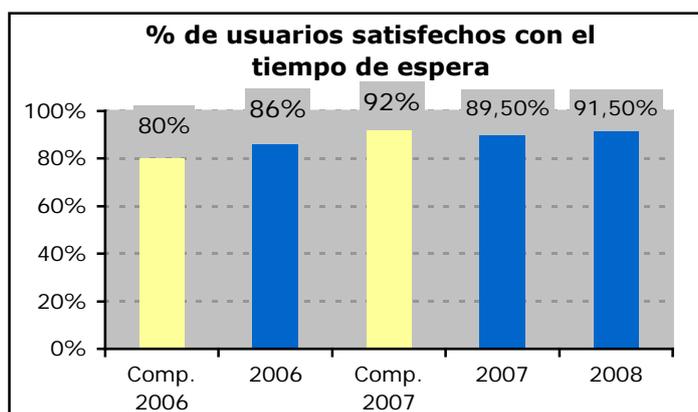
5. Al menos, el **85%** de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.



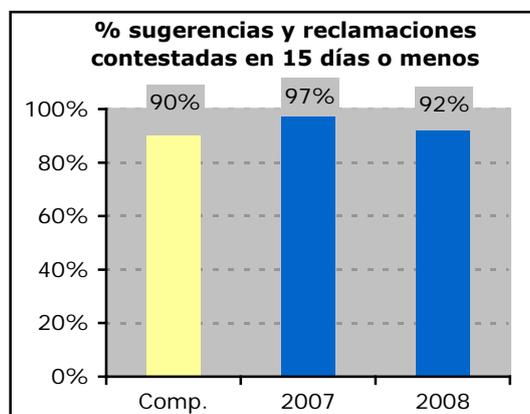
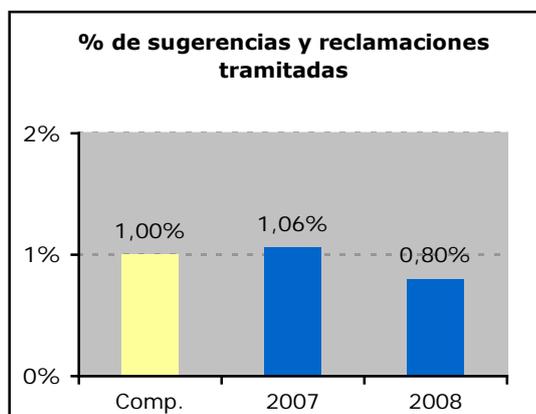
6. Aquellas llamadas que no se puedan **atender de forma inmediata** (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



7. Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un **80%** de los usuarios estarán satisfechos con el **tiempo de espera** en ser atendidos.



8. Se reciben y tramitan las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios que presta, se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, se ponen en marcha acciones de mejora de los servicios.



Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha de aprobación: 20 de julio de 2006

Evaluación 2008: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

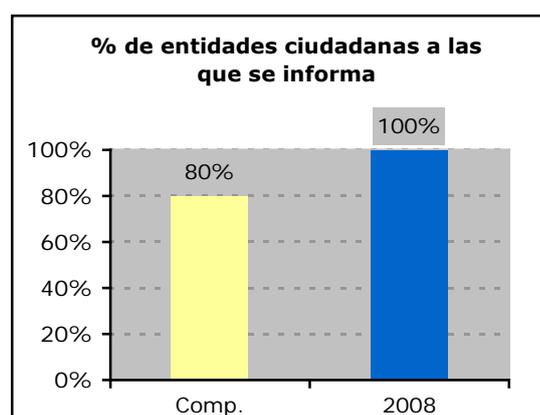
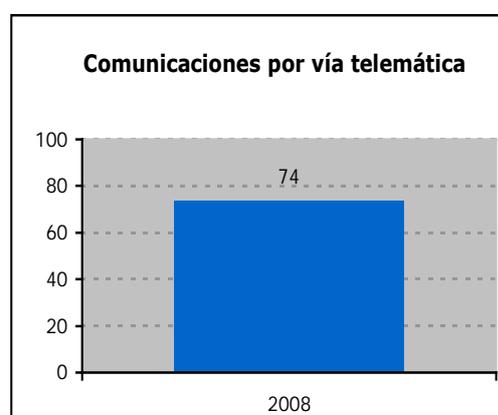
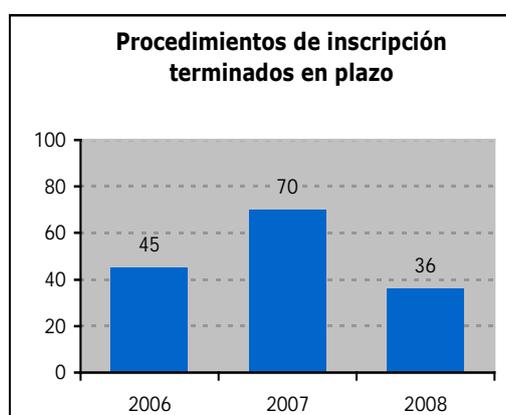
El modelo de participación ciudadana de la Ciudad de Madrid se plantea como uno de sus objetivos principales el fomento del asociacionismo por eso, la **Carta de los Servicios de Fomento del Asociacionismo** surge con el propósito de informar a la ciudadanía y al movimiento asociativo de Madrid del conjunto de servicios que el Ayuntamiento les ofrece para hacer efectiva su participación.

Estos **servicios** son: el servicio de Registro de Entidades Ciudadanas en el que estarán inscritas todas aquellas que tengan sede social en Madrid y que desarrollen actividades en la Ciudad; el servicio de apoyo financiero a los proyectos y actividades de las Entidades Ciudadanas; el servicio de recursos asociativos a través del cual se ponen a su disposición medios que les ayudan a mejorar en sus actividades y proyecto asociativo (información y asesoramiento general, asesoramiento legal y fiscal gratuito, biblioteca, ...); el servicio de formación y capacitación de sus dirigentes y sus socios, en una línea de mejora continua para la realización de sus actividades; y el servicio de promoción de las actividades asociativas con el que se les apoya en sus actividades de participación y difusión: ferias y muestras de Asociaciones, encuentros, foros, ...

Los **compromisos** de calidad relativos a los servicios de fomento del asociacionismo y sus indicadores asociados son:

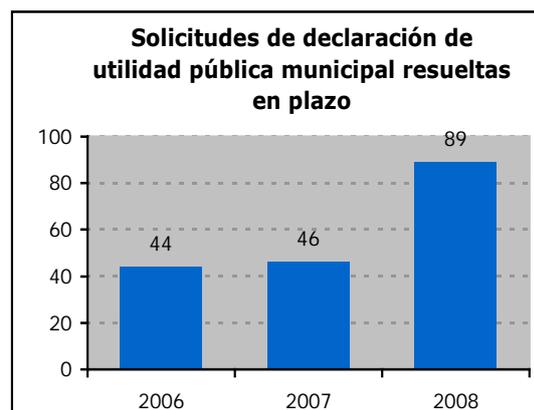
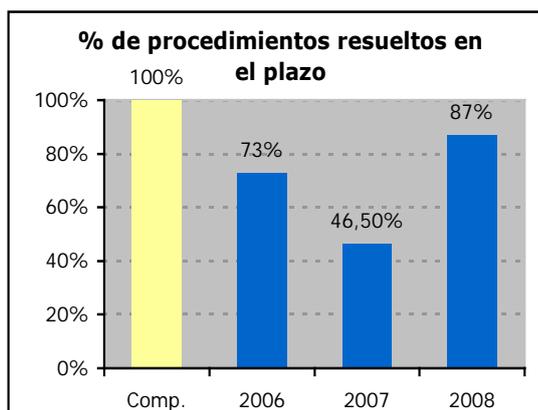
1.- Una vez realizada la solicitud de inscripción en el Registro de Entidades Ciudadanas, con la documentación correcta y completa, conforme a la normativa de aplicación, inscribir a la Entidad Ciudadana en un plazo máximo de **10 días** hábiles y comunicarlo de forma inmediata, por vía telemática, cuando la Entidad disponga de medios para ello.

En 2008 se añade el indicador relativo a las comunicaciones por Internet.



2. Dar conocimiento del Servicio a aquellas Entidades susceptibles de acceder al Registro del Ayuntamiento, llegando a un 80%, al menos, de las que figuran inscritas en la Comunidad de Madrid, e inscribir en el Registro del Ayuntamiento como mínimo al 70%.

3.- Realizar los trámites reglamentarios precisos para resolver las solicitudes de declaración de utilidad pública municipal, en el plazo máximo de **dos meses**.

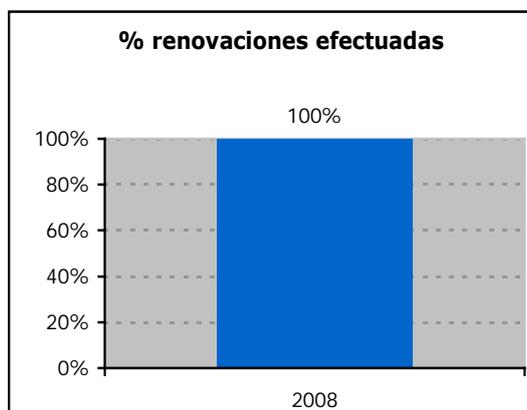
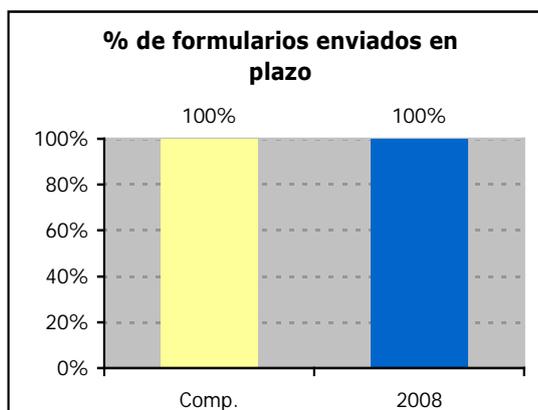


4.- Informar en el momento que cumplan los requisitos precisos para la declaración de utilidad pública municipal a todas y cada una de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid de la posibilidad que tienen de instar dicha declaración, con expresión de los derechos a que da lugar.

Porcentaje de Entidades ciudadanas informadas

La nueva Base de datos creada que se pondrá en marcha en 2009, contempla mecanismos de aviso a estos efectos.

5.- Facilitar a todas las Entidades inscritas en el Registro, antes de **31 de enero** de cada año, un formulario de renovación de la inscripción cumplimentado con los datos que ya obren en el mismo para que las Entidades Ciudadanas solamente tengan que actualizarlo. Una vez que se haya recibido el formulario correctamente actualizado, se comunicará a las Entidades que han renovado su inscripción.

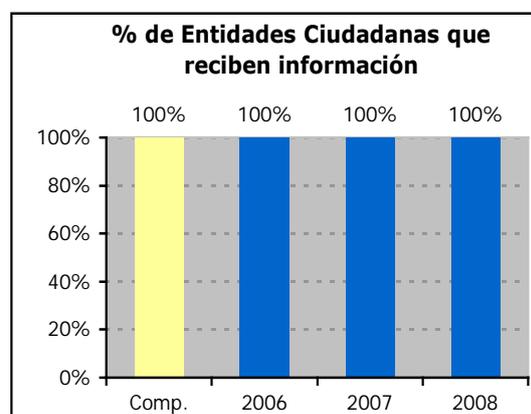
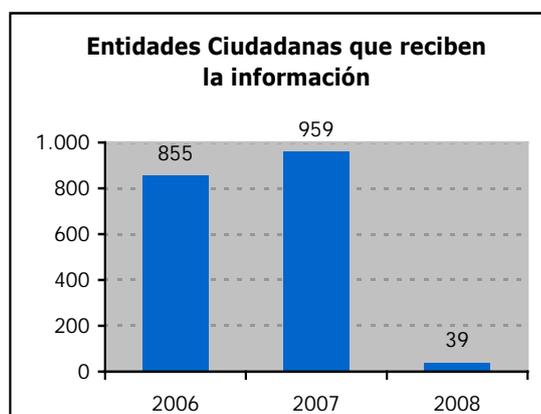


6. Efectuar la convocatoria pública anual de subvenciones en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid en el **primer trimestre del año** y comunicarla además individualmente a todas las

Entidades Ciudadanas inscritas y declaradas de utilidad pública municipal, al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad.

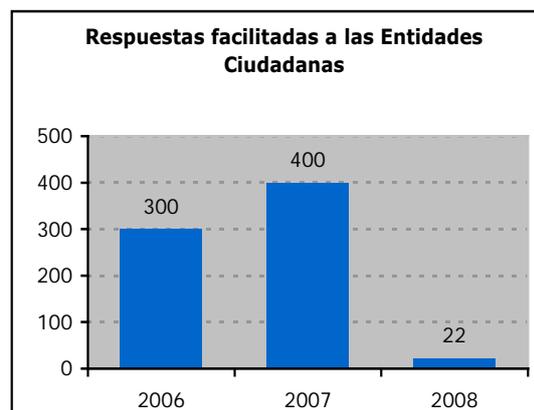
Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, que distingue:

- Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base que estén inscritas y declaradas de utilidad pública municipal en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Las subvenciones son competencia del Área de Gobierno competente en materia de Participación Ciudadana. (39)
- Asociaciones de base inscritas y declaradas de utilidad pública municipal en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid. Las subvenciones son competencia de los Distritos en el que tengan su domicilio social. (1.022)



7. Informar de manera **individualizada** a las Entidades solicitantes de una subvención, cuando se interesen por el proceso de valoración de su solicitud y de la adjudicación de subvención.

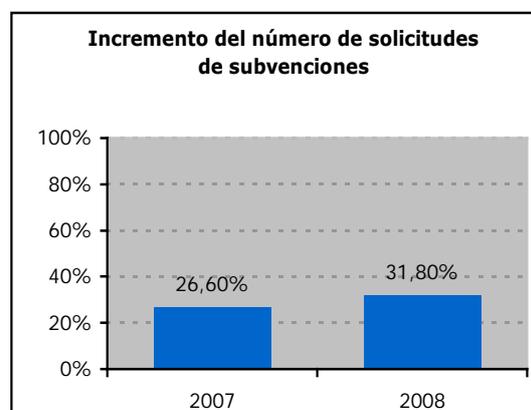
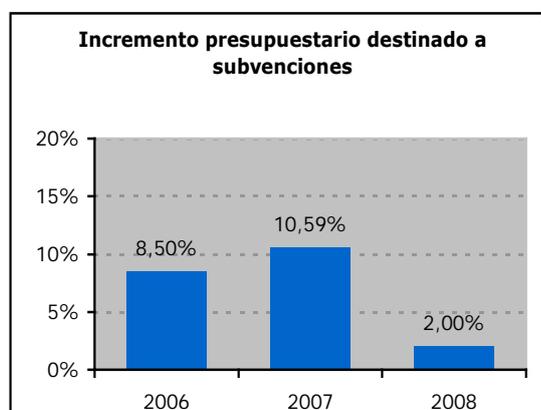
Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, igual que los compromisos 6, 8 y 9 (sólo Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).



8. **Incrementar** la cuantía del programa presupuestario destinado a subvenciones dirigidas a Entidades Ciudadanas en el mismo porcentaje de incremento, al menos, que el Índice de Precios al Consumo del año en curso.

Tras la Evaluación realizada en 2009, también se modifica la redacción de este compromiso.

Este compromiso ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de 2007, igual que los compromisos 6, 7 y 9 (sólo Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).

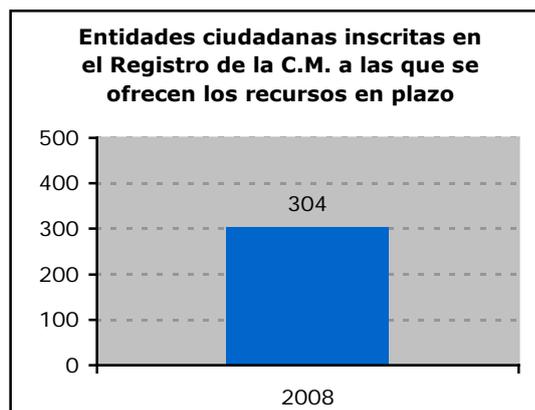
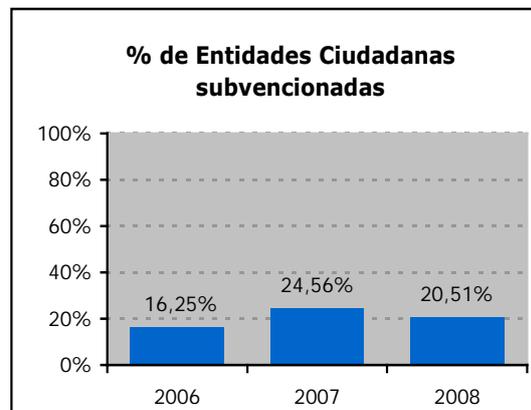
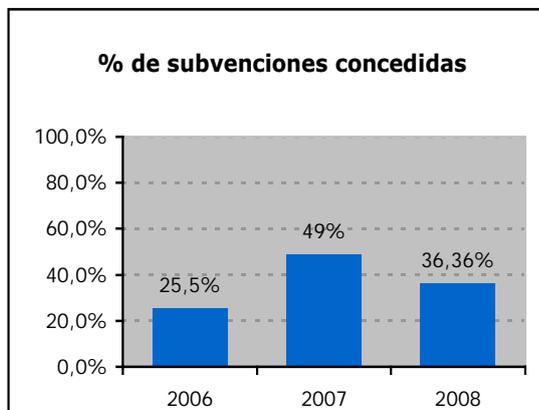


IPC 2006 = 2,7 % / IPC 2007 = 4,2 % / IPC 2008 = 2,1%

9. Dar conocimiento, antes de 30 de junio de cada año, a las Entidades Ciudadanas a las que se adjudique **subvención**, de la cuantía de la misma, así como el proyecto o el gasto para el cual se les haya concedido, mediante la publicación de la relación de subvenciones concedidas en la página web "Madrid Participa".

Este compromiso también ve afectado su contenido por la aprobación de la Ordenanza de Subvenciones de Fomento del Asociacionismo y la Participación Ciudadana de 20 de diciembre de

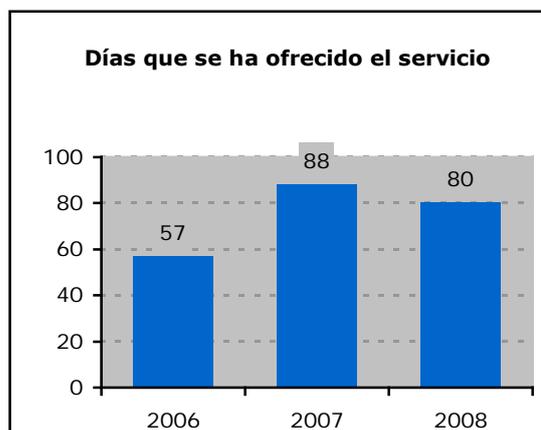
2007, igual que los compromisos 6, 7 y 8 (Federaciones, Confederaciones y Uniones de Asociaciones de base).

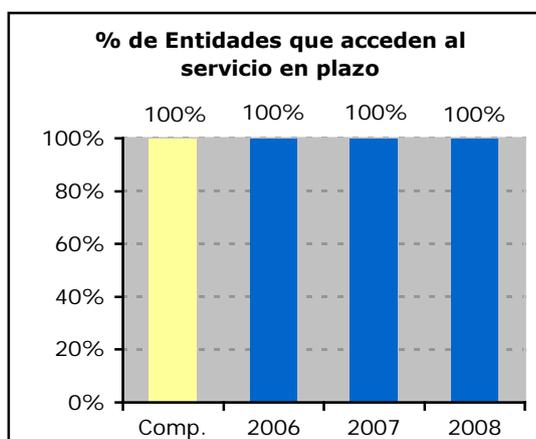
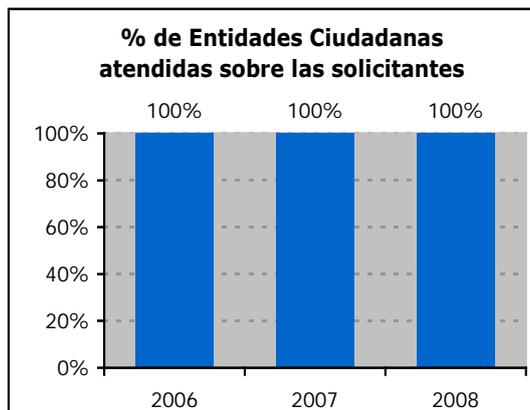
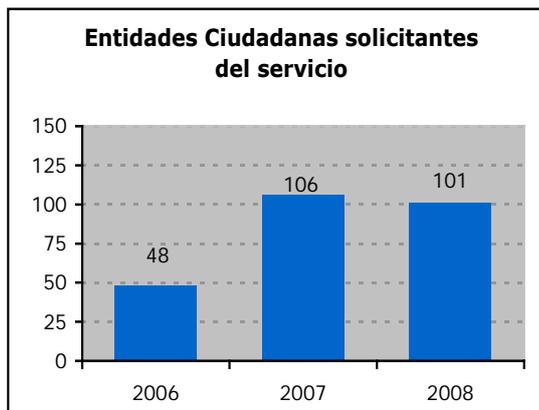


10. Poner, antes de **31 de enero** de cada año, a disposición de la totalidad de las Entidades inscritas en el Registro de la Comunidad de Madrid, para su uso, los recursos asociativos del Servicio, proporcionando la información necesaria acerca del mismo.

11. Proporcionar a todas las Entidades Ciudadanas que lo soliciten, un servicio gratuito de orientación y asesoramiento legal y fiscal, dos tardes por semana, en horario de 6 a 8 horas, con un alto grado de satisfacción por el servicio recibido.

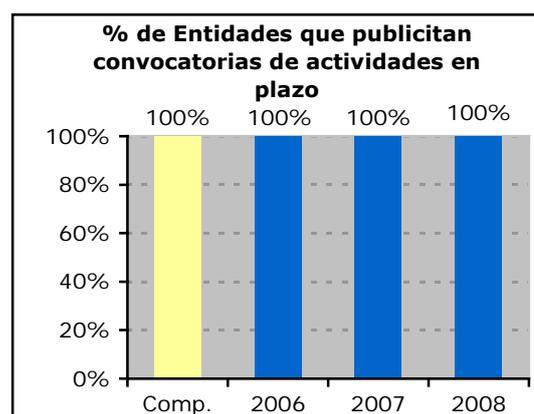
El cuestionario se enviará a todas las Entidades usuarias del Servicio.

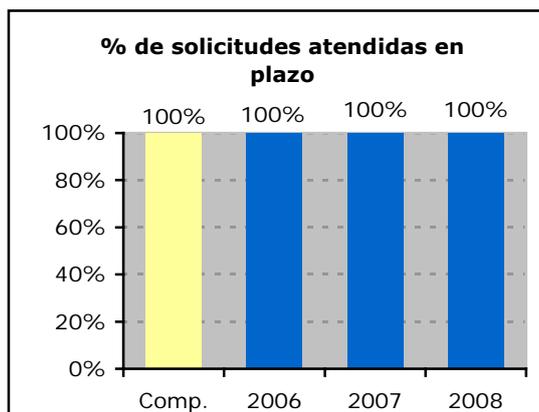




12. Incorporar en la página web "Madrid Participa" un enlace para acceso directo a las páginas web de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas, que así lo soliciten, en el plazo de quince días naturales desde que cursen la solicitud.

13. Dar publicidad, a través de la página web "Madrid Participa", de las convocatorias de actividades de las Entidades inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas que lo soliciten, en el plazo de **6 días** desde la solicitud, siempre que esta información se atenga a las normas establecidas por el propio Ayuntamiento en cuanto a la información contenida en el portal Munimadrid.

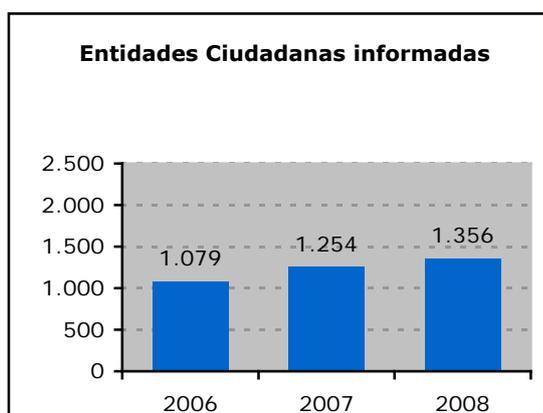
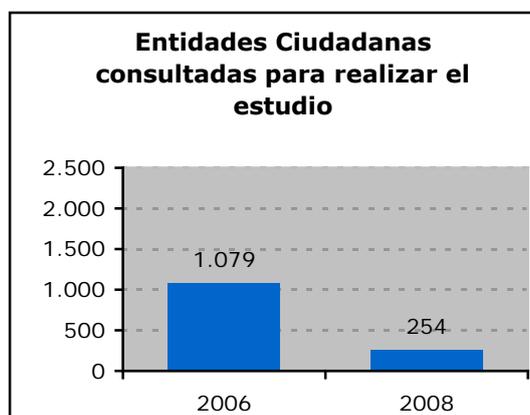




14. Poner a disposición de las Entidades Ciudadanas para su uso en la Biblioteca del Servicio de Recursos Asociativos, los libros y documentos que soliciten las Asociaciones sobre participación ciudadana y temas afines, en el plazo de **2 meses**, siempre que el libro esté disponible en el mercado editorial.

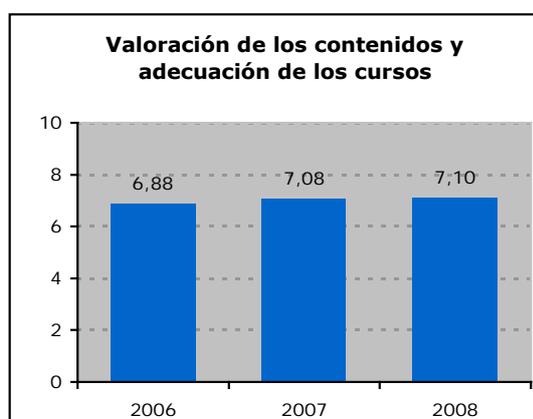
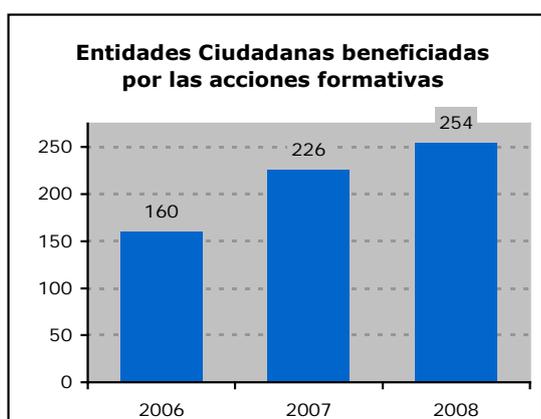
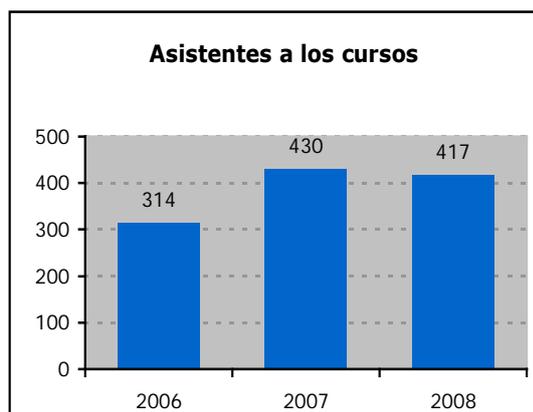
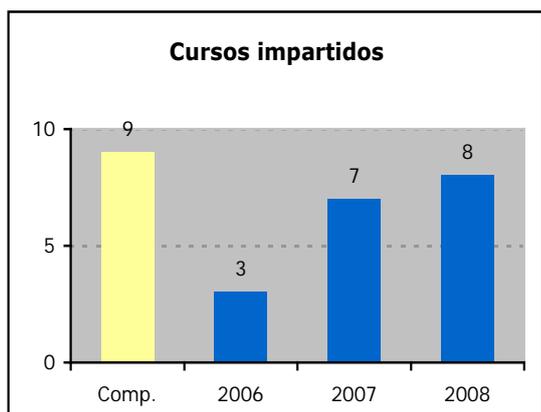
15. Realizar un estudio de necesidades formativas de las Entidades, a través de una **Encuesta**, consultando a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas sobre sus necesidades de formación.

En 2006 la Encuesta se dirigió al universo total de Asociaciones. En 2008 se ha dirigido a una muestra representativa de Asociaciones.

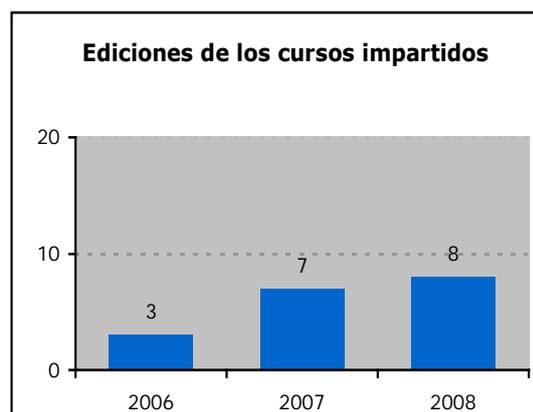
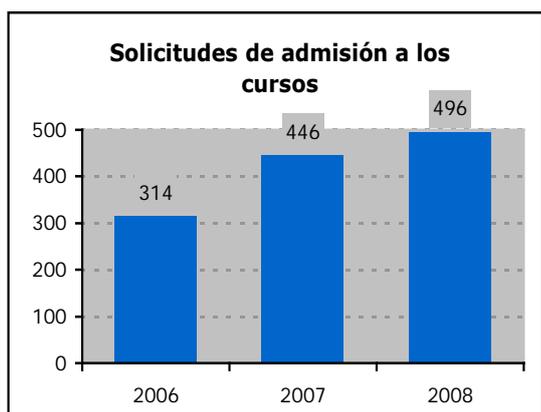


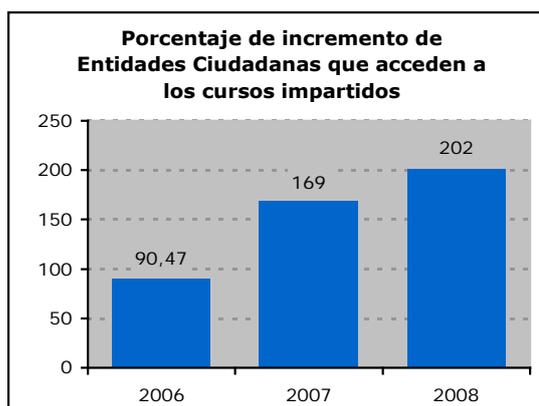
16. Informar con suficiente antelación a todas las Asociaciones inscritas en el Registro de Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento sobre las acciones formativas que organiza a lo largo del año el Ayuntamiento de Madrid para las Entidades.

17. Impartir a lo largo del año, **9 acciones formativas** a las Entidades Ciudadanas.



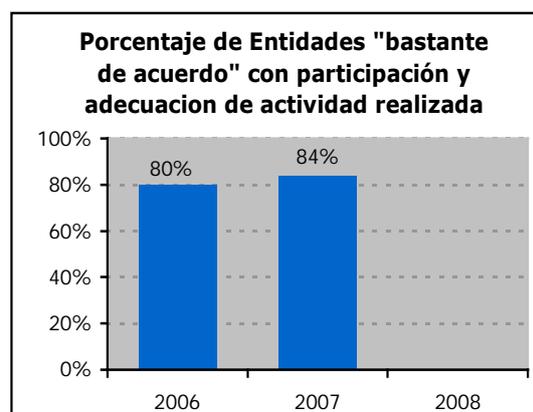
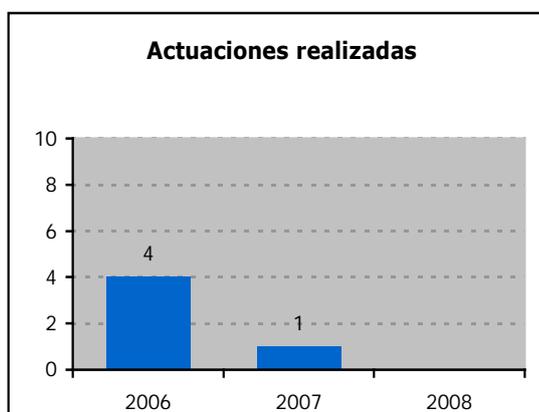
18. Lograr un **incremento** del 10 por ciento anual en la utilización del Servicio de Formación, por parte de las Entidades Ciudadanas.





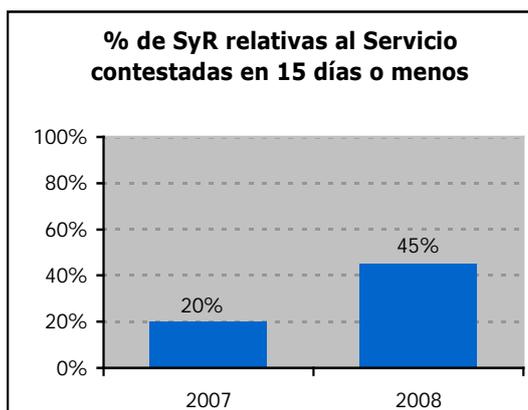
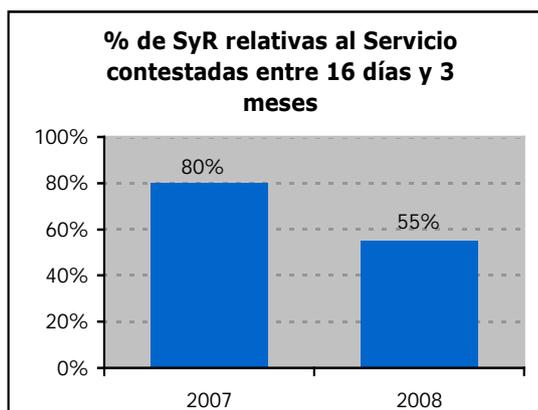
Valor de referencia de 2005: 84 Entidades.

19. Organizar, a lo largo del año, y previa demanda de las Entidades, Distritos y Áreas de Gobierno, **al menos 5 actuaciones** (ferias, muestras) para promover el encuentro entre las Asociaciones y fomentar el asociacionismo entre la ciudadanía.



En 2008 no hubo demanda para organizar ferias de asociaciones u otras actuaciones, ni de las Entidades ni de los Distritos.

20. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios.



Carta de Servicios de las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid

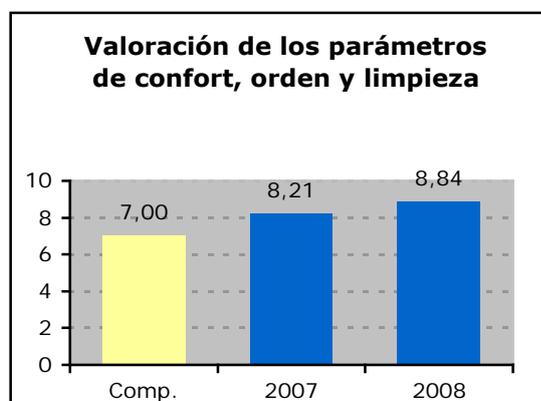
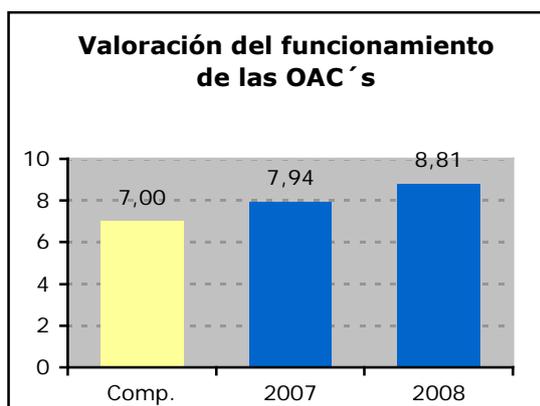
Fecha de aprobación: 24 de mayo de 2007

Evaluación 2008: 26 de abril de 2009

La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano a través del Servicio de Atención Presencial, presta entre otros, el servicio de atención en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

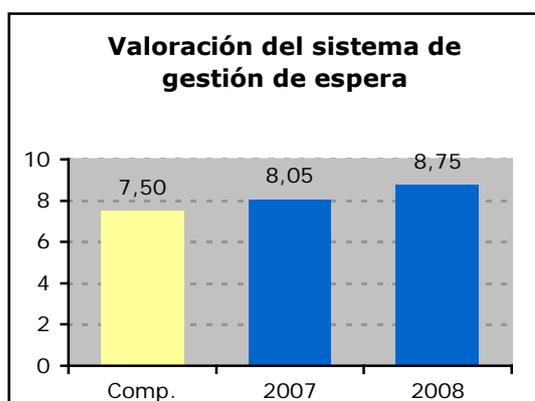
Estas Oficinas ofrecen a los ciudadanos un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: suministrar información general e información urbanística, facilitar impresos, realizar funciones de registro, firma electrónica, sugerencias y reclamaciones y cita previa, así como gestiones y trámites municipales, en materias diversas tales como el Padrón de Habitantes, el Censo electoral, diversos impuestos y tasas municipales y el estacionamiento regulado. Con carácter anual se realizará un estudio para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención al Ciudadano; dicho estudio servirá asimismo para evaluar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Estos compromisos son:

I. Las Oficinas de Atención al Ciudadano se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**, logrando que mas del 80% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 7 puntos.



2. Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid contarán con unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.

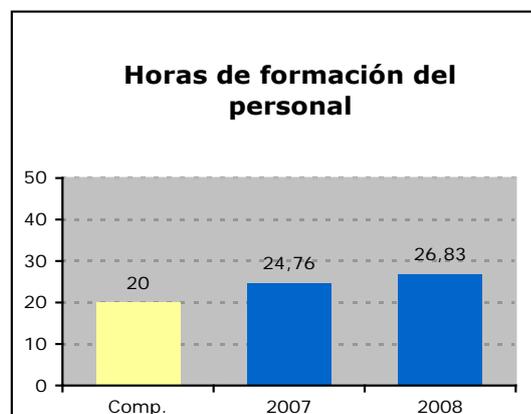
3. Todas las Oficinas contarán con un sistema de **gestión de espera** que permita el direccionamiento de los ciudadanos de forma racional, eficaz y ordenada. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10 deberá ser superior a 7,5 puntos.





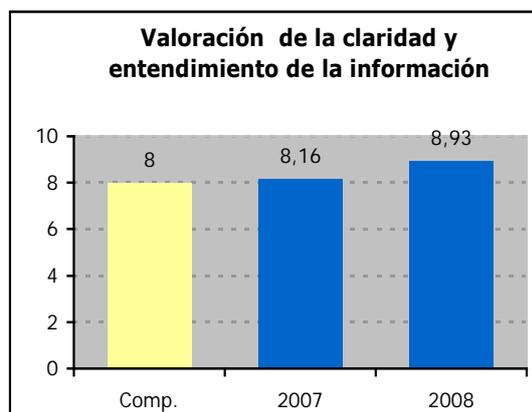
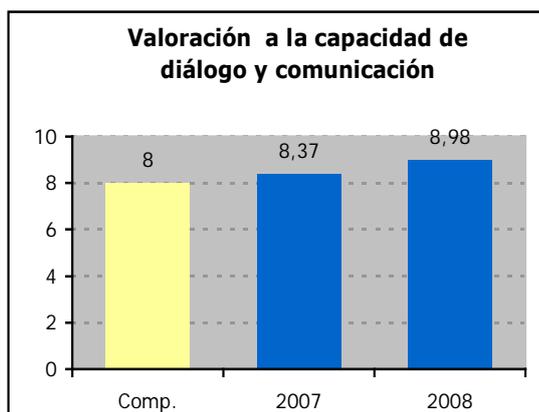
4. En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un **personal** altamente cualificado y profesional. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

5. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se impartirá un tiempo medio de **formación** a todo su personal, de al menos, 20 horas anuales.

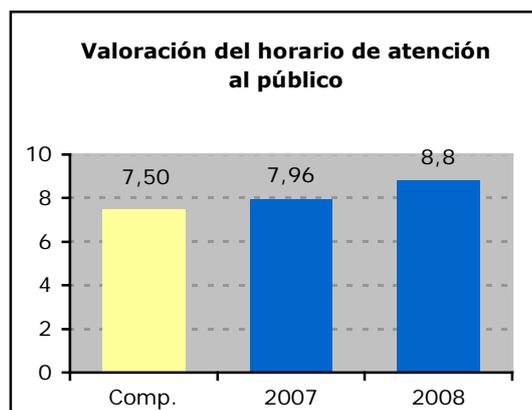


6. El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un **trato** amable y cortés. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

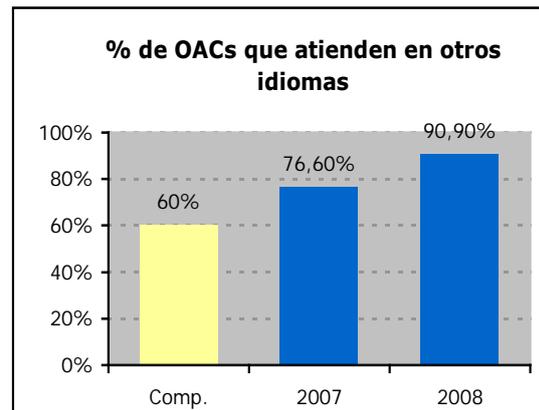
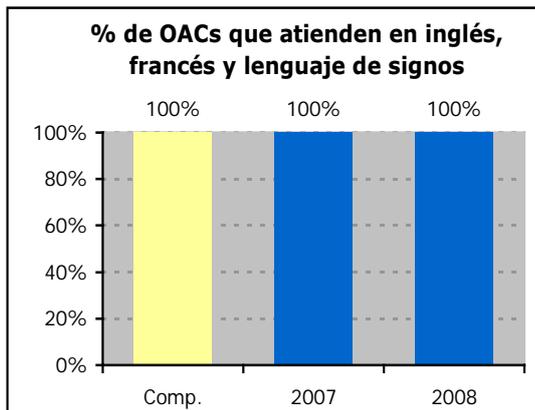
7. El personal de las Oficinas atenderá a los ciudadanos con un **lenguaje** claro, comprensible y con gran capacidad de dialogo y comunicación. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



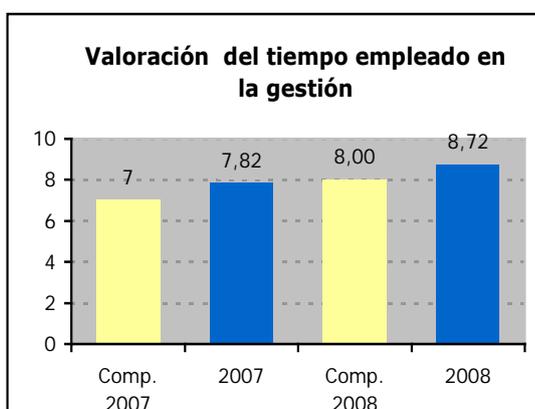
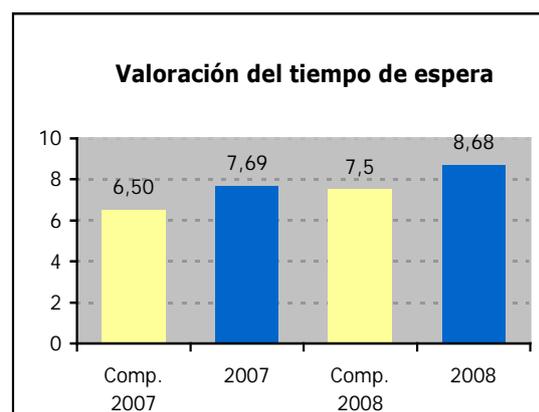
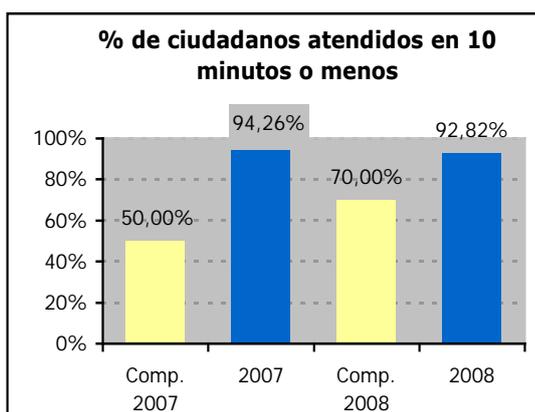
8. Las Oficinas de Atención al Ciudadano prestarán su servicio a los ciudadanos en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 9 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y mes de agosto de 9 a 14 horas). En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



9. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará una atención **individualizada y personalizada**, ofreciendo atención en inglés, francés y lenguaje de los signos en todas las Oficinas, así como en otros **idiomas** en los Distritos donde fuese necesario, y al menos, en el 60 % de ellas.



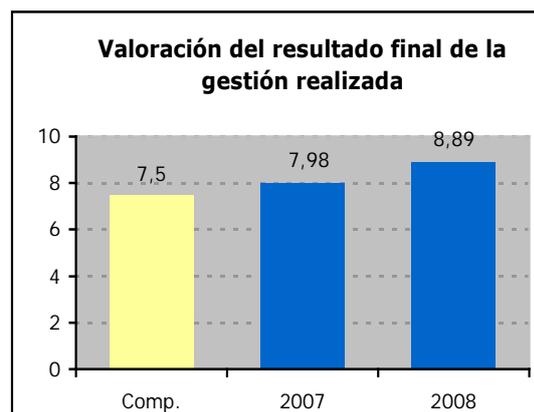
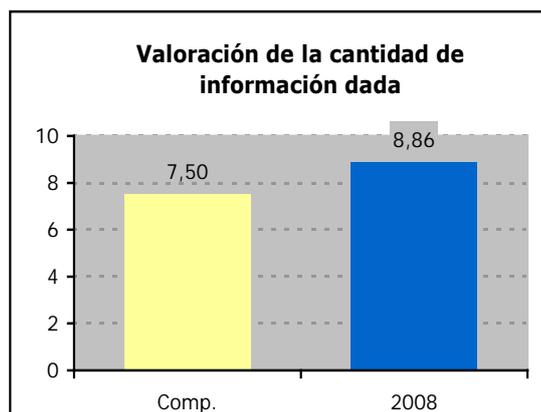
10. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderán a más del 70 % de los ciudadanos en un **tiempo máximo de espera** de 10 minutos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



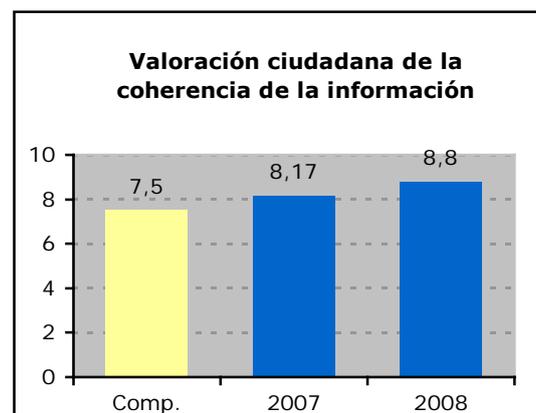
11. El personal de las Oficinas dedicará el **tiempo** necesario para resolver la gestión requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.

12. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se prestará un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.

En 2008 se introduce el 1er indicador para la valoración de este compromiso.



13. En las Oficinas de Atención al Ciudadano se atenderá a los ciudadanos proporcionando **respuestas coherentes, seguras y confiables** a las consultas realizadas. En la valoración dada por parte de los usuarios, el nivel de satisfacción media, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7,5 puntos.



14. Las Oficinas de Atención al Ciudadano, Línea Madrid, reciben y tramitan las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios. Mas de la mitad de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid se contestarán en 15 días o menos; el resto, en menos de 2 meses.

Este compromiso que se ha introducido al realizarse la Evaluación 2008 de la Carta de Servicios.

Salud

Madrid Salud, organismo autónomo responsable de la gestión de las políticas municipales en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos dentro del término municipal de Madrid, integra el proceso de elaboración e implantación de Cartas de Servicios en el marco de su **Plan de Calidad**. Este Plan promueve la innovación, la mejora continua y la calidad como valores clave de la organización y es referido tanto a la calidad intrínseca de la organización como a la calidad extrínseca vista desde la perspectiva de los usuarios individuales y de la población general de la Ciudad de Madrid.

Desde esta perspectiva, Madrid Salud tiene aprobadas en 2008 la **Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud** y la **Carta de Servicios del Instituto de Adicciones**.

En 2008 Madrid Salud adopta la decisión de elaborar 4 Cartas (Prevención y Promoción de la Salud, Servicios Veterinarios, Seguridad Alimentaria y Salud Ambiental) e inicia la de Servicios Veterinarios.

Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud

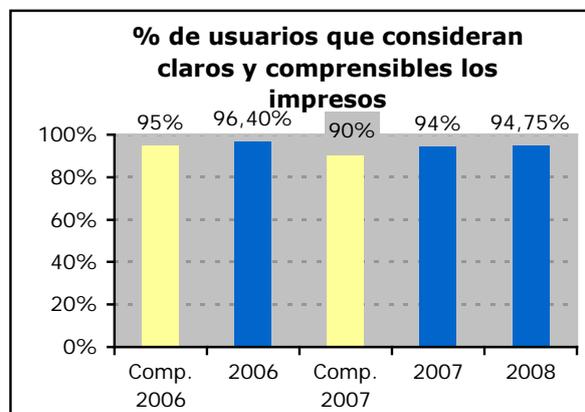
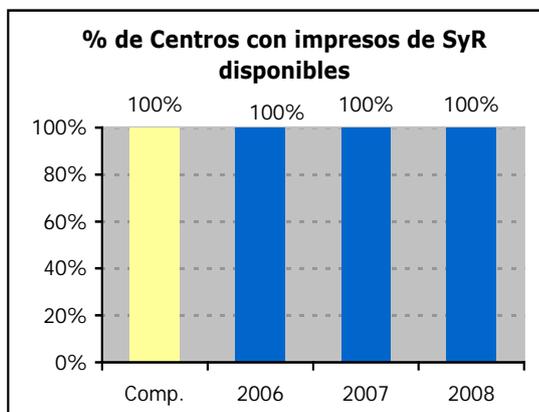
Fecha de aprobación: 1 de junio de 2006

Evaluación 2008: 8 de abril del 2009

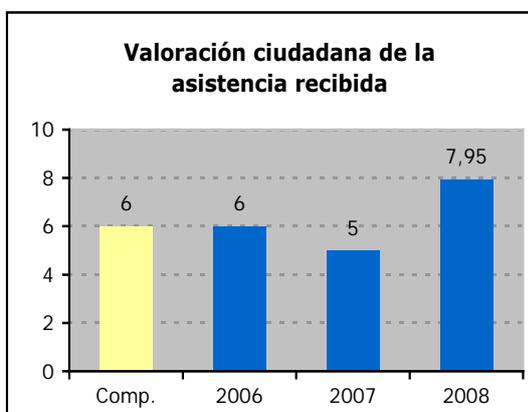
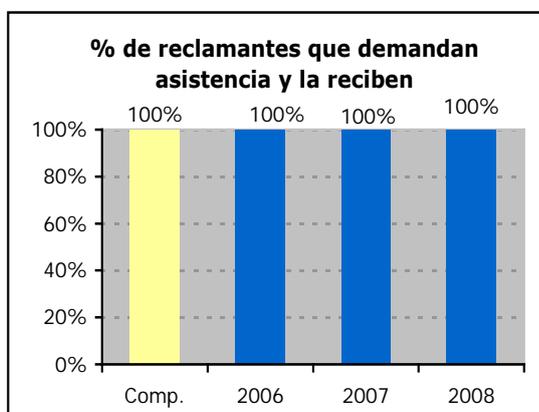
La Oficina de Atención al Ciudadano de Madrid Salud es la responsable de recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los servicios prestados por Madrid Salud, para lo cual presta los siguientes **servicios**: facilita su presentación; recibe las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía, iniciando la tramitación de las que sean competencia de Madrid Salud y remitiendo a otras unidades del Ayuntamiento las que no lo sean; envía a cada unidad de Madrid Salud, las relativas a los servicios por ellos prestados, para que emitan el correspondiente informe; lleva un seguimiento de las sugerencias y reclamaciones que se están tramitando; informa al reclamante en caso de consulta; contesta las sugerencias y reclamaciones tramitadas, en base al informe recibido; realiza análisis estadísticos de las sugerencias y reclamaciones recibidas para proponer acciones de mejora a las unidades correspondientes; y realiza encuestas periódicas de satisfacción de los usuarios del servicio de sugerencias y reclamaciones.

Los **compromisos** de calidad relativos al servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y recogidos en la Carta de Servicios son:

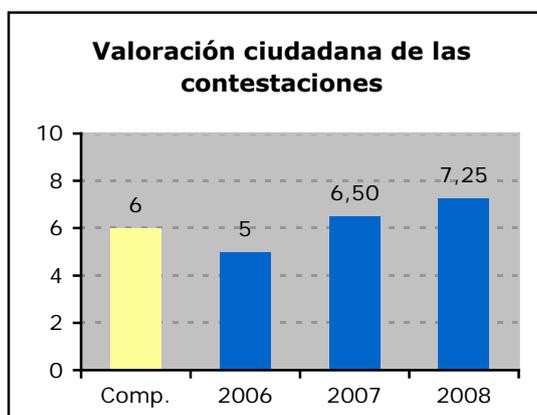
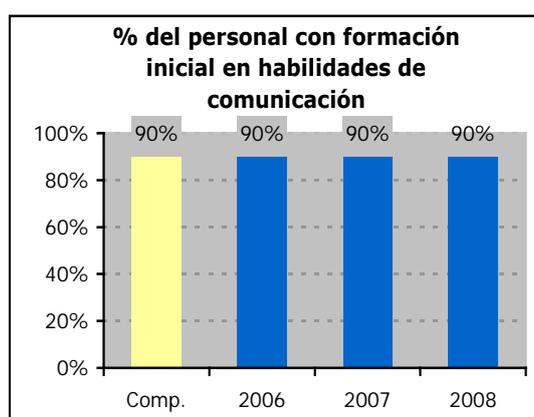
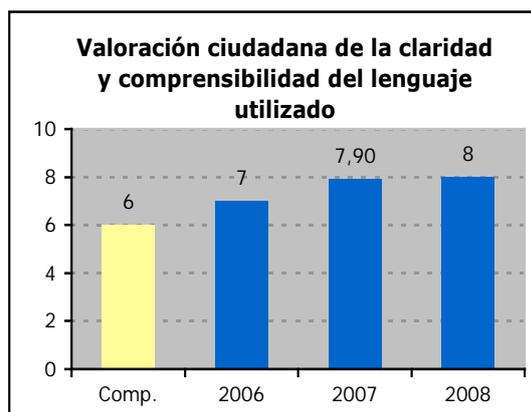
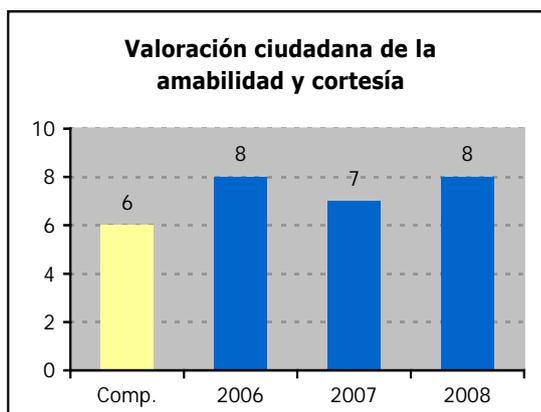
1. Los **impresos** para formular sugerencias y reclamaciones (syR) estarán disponibles para el ciudadano en la totalidad de los Centros de Madrid Salud y serán claros y comprensibles.



2. Los reclamantes que lo soliciten recibirán ayuda para la cumplimentación de los impresos de sugerencias y reclamaciones en todos los Centros Madrid Salud, obteniendo de la asistencia recibida una valoración media por parte de los usuarios de buena o muy buena.

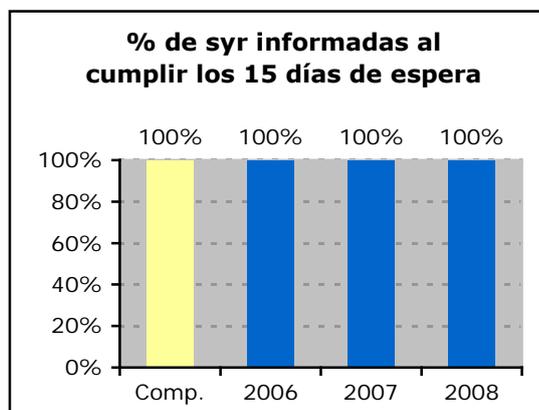
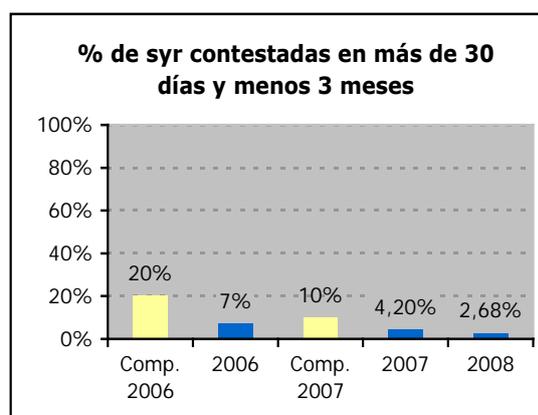
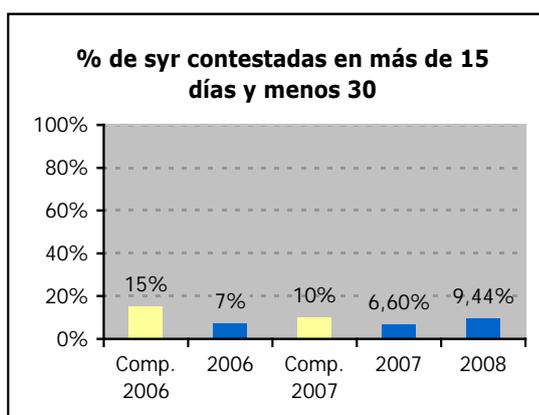
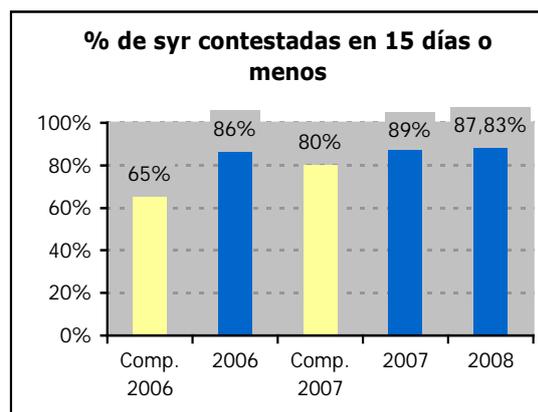
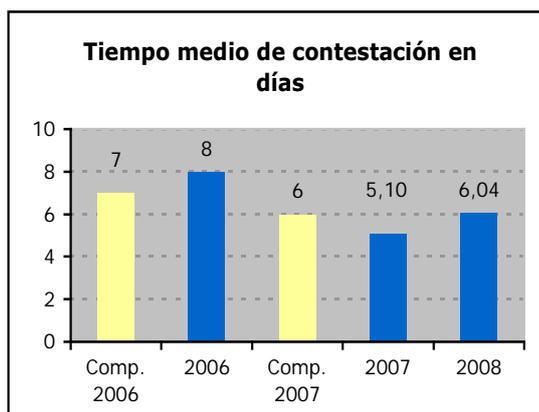


3. A través de un **personal** formado en habilidades de comunicación se atenderá al usuario de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y utilizando un lenguaje claro y comprensible de manera que se alcance un nivel de satisfacción bueno o muy bueno por parte de los usuarios.



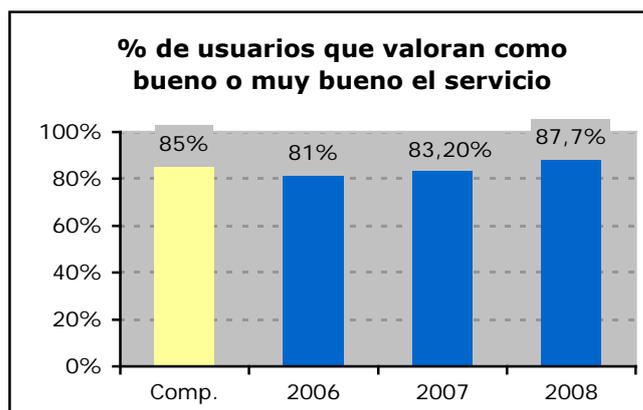
4. Madrid Salud trabaja buscando la satisfacción de los intereses de los reclamantes de manera que todas las **contestaciones** serán individualizadas y personalizadas, dando respuesta a todas las cuestiones objeto de la reclamación o sugerencia.

5. El 80% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un **plazo** inferior a 15 días. El 90% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en un plazo inferior a 30 días. En ningún caso el plazo de contestación podrá ser superior a 3 meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.



6. Cuando la tramitación de una sugerencia o reclamación llegue a 15 días y siempre que se disponga de un teléfono de contacto o dirección de correo electrónico, **se contactará** con el reclamante para informarle del estado de tramitación de la misma y se considerará la conveniencia de adoptar alguna medida complementaria que agilice el proceso.

7. Los ciudadanos que utilizan el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud valorarán el servicio recibido como bueno o muy bueno.



Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

Fecha de aprobación: 8 de febrero de 2007

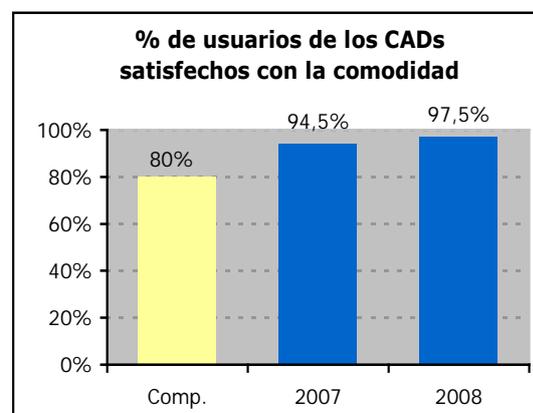
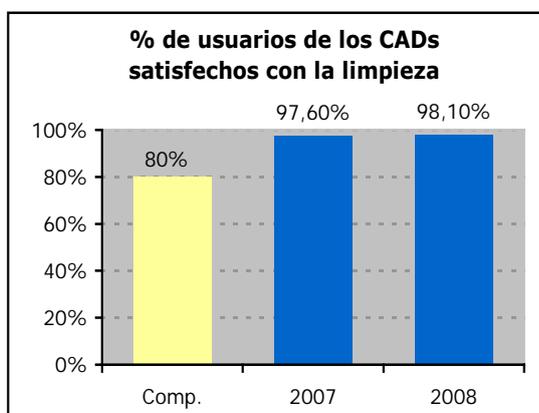
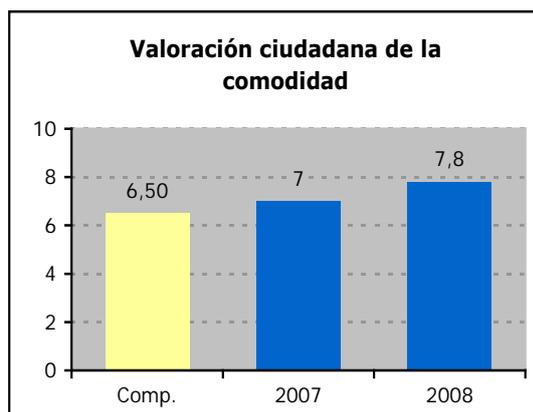
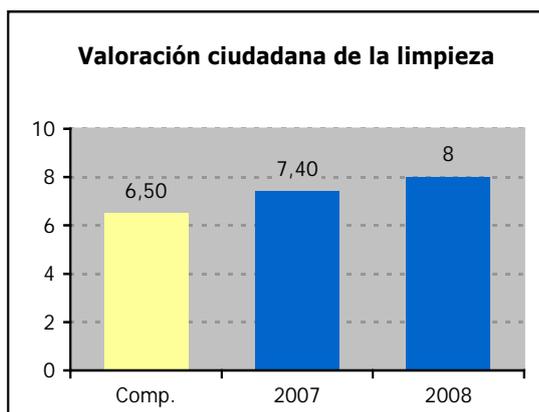
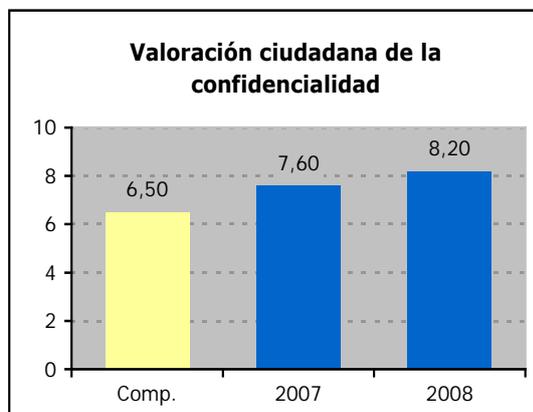
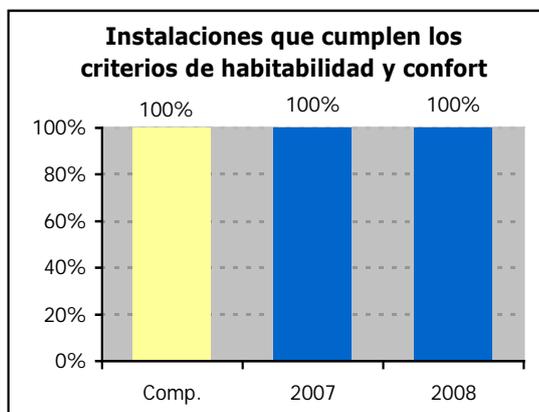
Evaluación 2008: 22 de junio de 2009

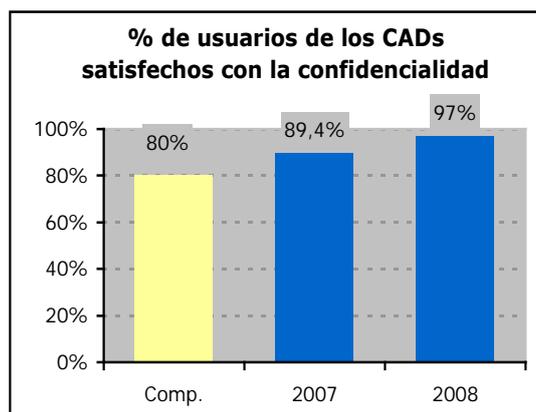
El Instituto de Adicciones, adscrito al organismo autónomo Madrid Salud, tiene como finalidad la gestión de las políticas municipales en materia de drogodependencias y otros trastornos adictivos, en la Ciudad de Madrid. En el ejercicio de sus competencias, presta los siguientes **servicios**: orientación para la prevención del consumo de alcohol y otras drogas (PAD); actuaciones en contextos educativos (diseño, puesta en marcha, desarrollo y evaluación de programas de prevención de las adicciones en contextos educativos, dirigidos a profesores, alumnos, AMPAS y familias); actuaciones para un uso saludable del tiempo libre (organización de actividades de ocio saludable para el tiempo libre en polideportivos y centros culturales); detección y atención básica inmediata (detección de los pacientes, captación y acceso al tratamiento, garantizando una atención socio-sanitaria básica inmediata); atención integral (tras una valoración inicial, atención a cada drogodependiente y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares); y apoyo a la integración laboral (implantación de programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo).

La Carta de Servicios del Instituto de Adicciones se aprobó el 8 de febrero de 2007, evaluándose por primera vez en mayo de 2008. Como resultado de la evaluación realizada aumentaron el número de compromisos (de 5 a 10) y se reajustaron algunos indicadores. Así, los **compromisos** establecidos y sus indicadores asociados son:

1.- Los servicios del Instituto de Adicciones se prestarán en **instalaciones** con un tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort y equipamiento que garanticen la

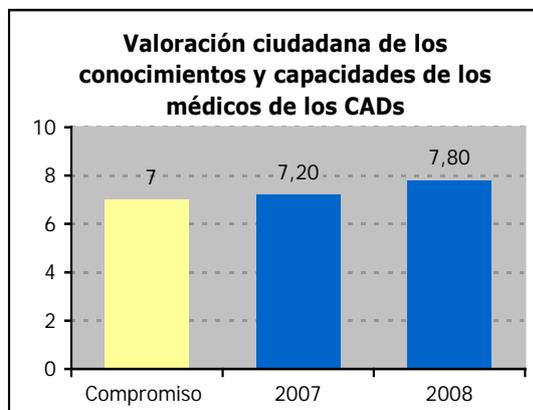
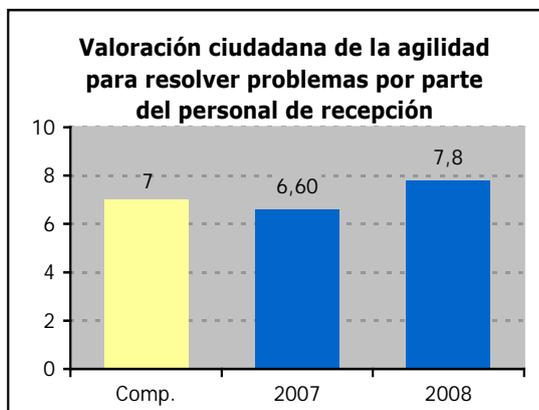
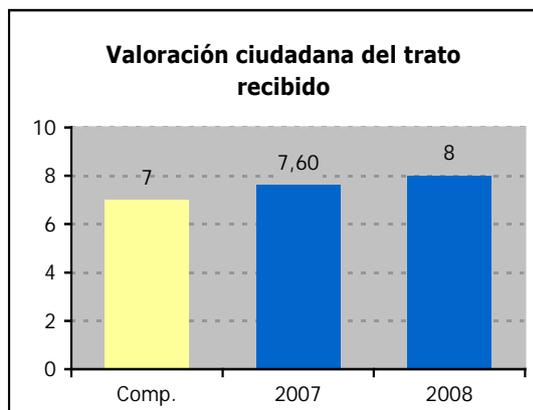
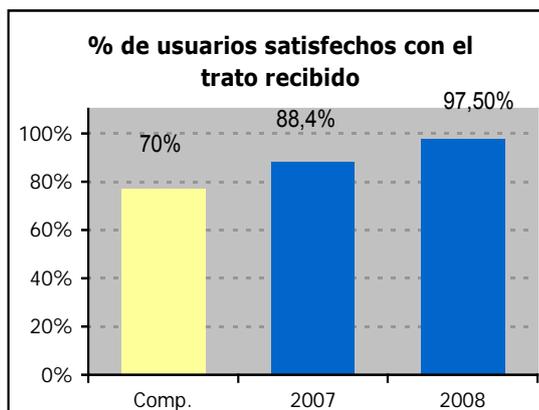
intimidad y confidencialidad en la atención. La puntuación media otorgada por los usuarios de los Centros de Atención a Drogodependientes (CADs), en encuesta de satisfacción, será superior a 6,5 puntos, sobre un total de 10.

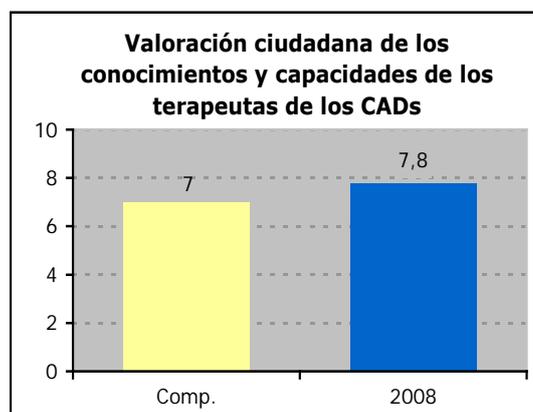
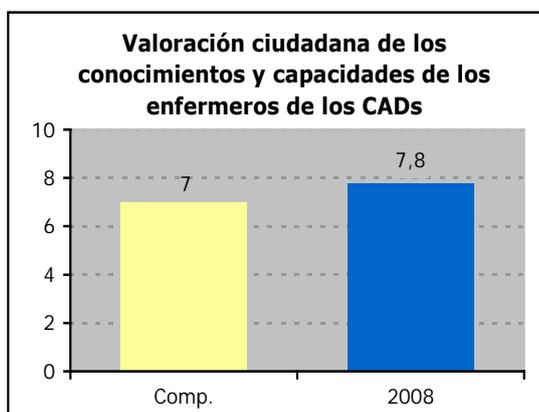
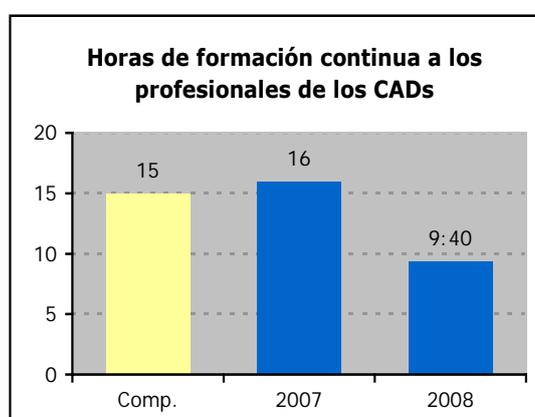
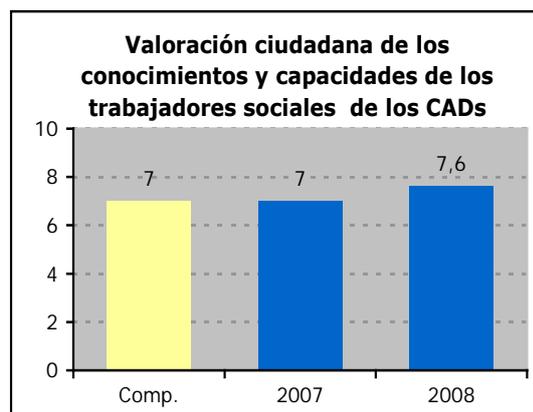
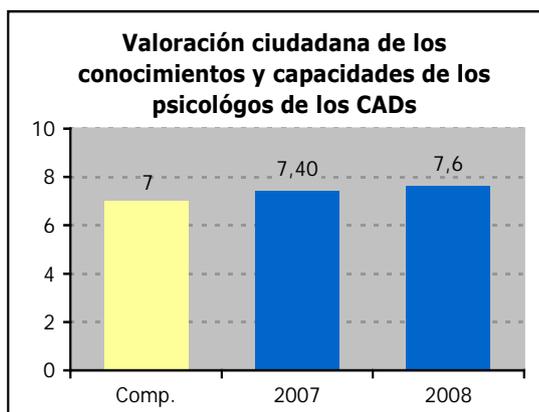




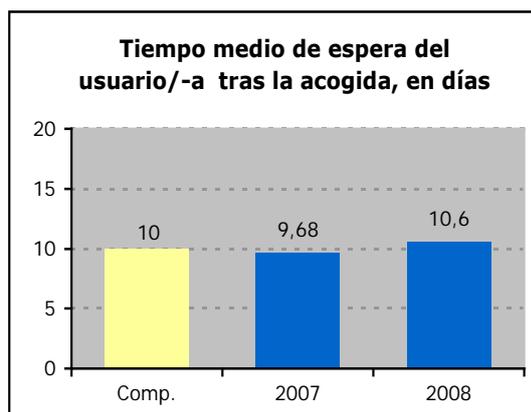
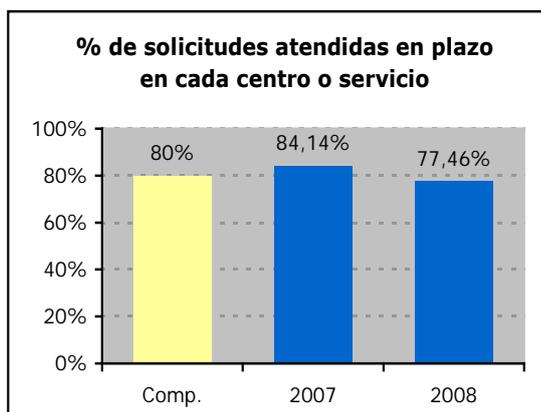
2. A través de **profesionales** altamente cualificados, en los CADs del Instituto de Adicciones se atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una atención individualizada y personalizada. La puntuación media otorgada por los usuarios de los CADs, en encuesta de satisfacción, será superior a 7 puntos, sobre un total de 10.

En 2008 se añaden dos indicadores nuevos relativos a la valoración a enfermeros y terapeutas.

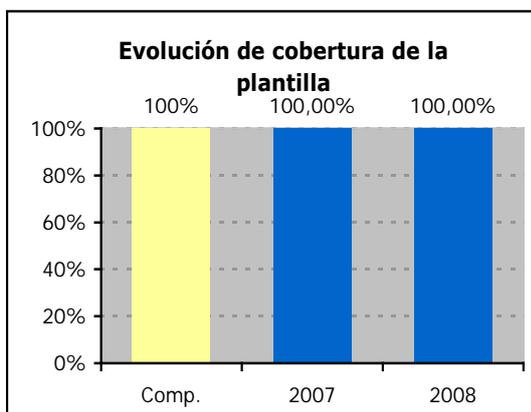
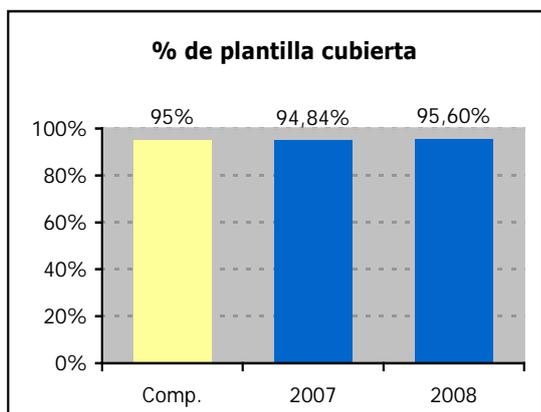




3. En los CADs la demanda inicial será atendida de forma **inmediata**. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando en todo caso, una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.

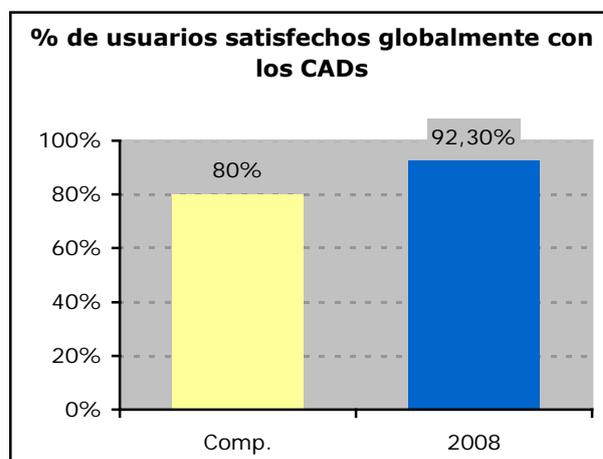


4. Se garantizará la **continuidad** de los programas terapéuticos así como la atención integral de los pacientes, mediante la dotación de una plantilla estable e interdisciplinar, conformada por profesionales pertenecientes a las áreas sanitaria, psicológica, social y ocupacional, de forma que se puedan cubrir las necesidades de los pacientes en las distintas áreas afectadas por las drogodependencias.

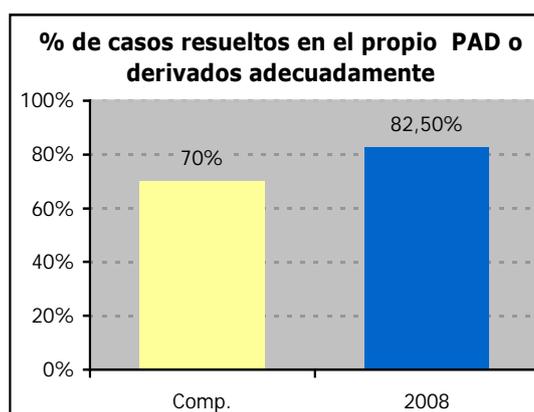
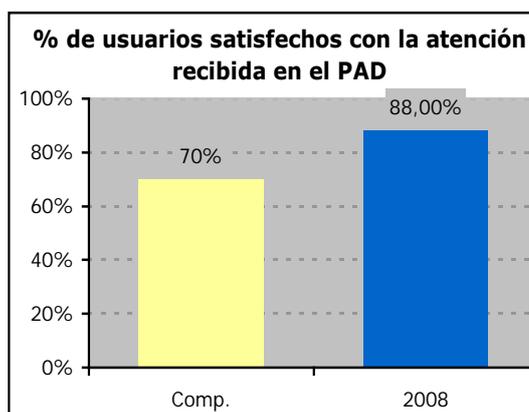
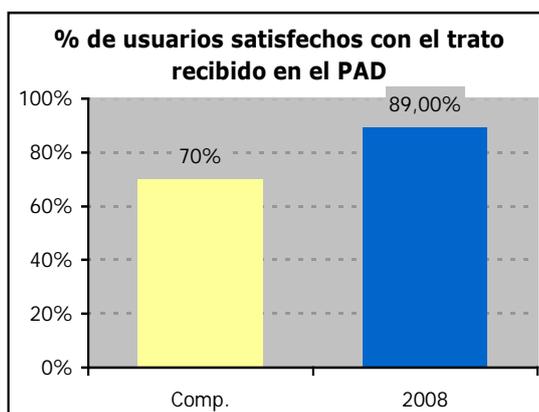


En 2008 se han añadido los siguientes compromisos con sus respectivos indicadores:

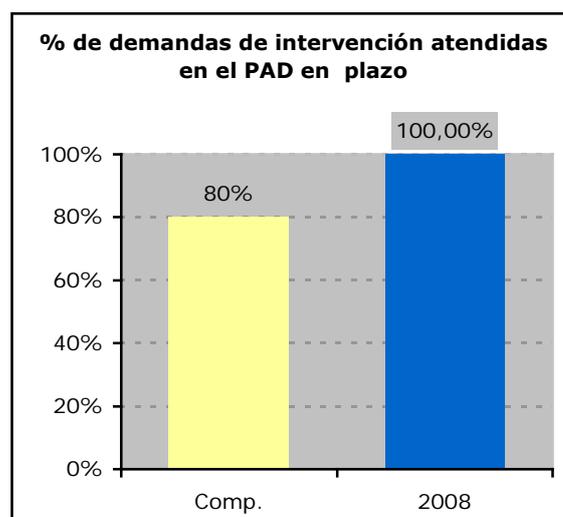
5. Desde los CADs se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 80% de los usuarios estén **satisfechos** con el servicios recibido.



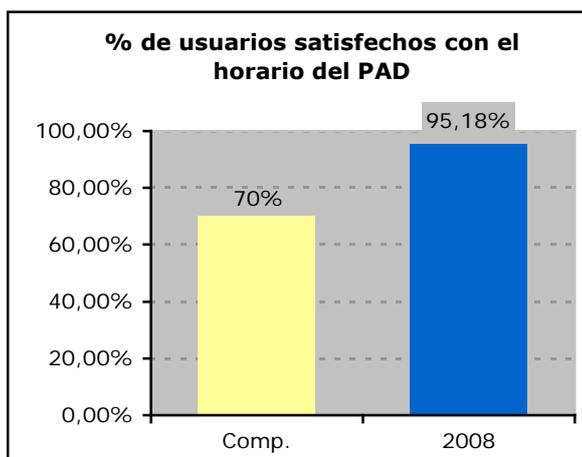
6. A través de profesionales altamente cualificados, el Servicio de Prevención a Drogodependientes, PAD, atenderá de forma ágil, proporcionando un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, garantizando una **atención** individualizada y personalizada.



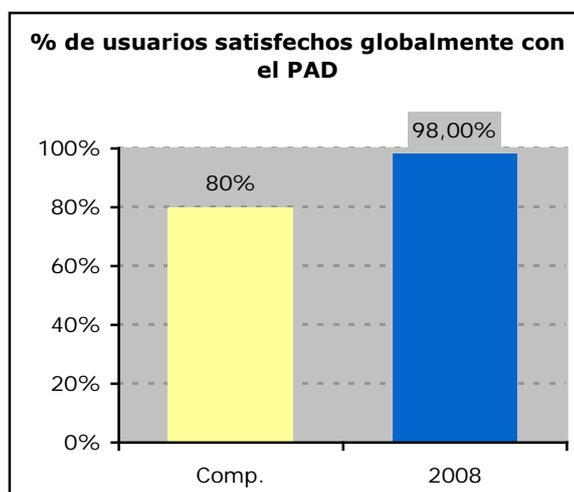
7. En el PAD la demanda inicial será atendida de forma **inmediata**. La puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se garantizará mediante intervención profesional en un plazo máximo de quince días.



8. El PAD prestará sus servicios a la ciudadanía en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 09:00 a 20:00 horas) de lunes a viernes (mes de agosto de 09:00 a 15:00 horas).



9. Desde el PAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos el 80% de los usuarios estén **satisfechos** con el servicio recibido.



10. Madrid Salud recibe y tramita las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contesta de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pone en marcha acciones de mejora de los servicios.

Como Madrid Salud tiene aprobada su Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, este compromiso general de sugerencias y reclamaciones remite a los compromisos de calidad y los indicadores asociados de dicha Carta.

Seguridad y Emergencias

Concedores de la importancia de los servicios de seguridad y emergencias y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, el vínculo con los ciudadanos, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” se asume el compromiso institucional de establecer y desarrollar Cartas de Servicios para que se puedan conocer y valorar, a través de compromisos concretos cuantificables, su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de aquellos.

Así, en el Área de Acción “Seguridad y Emergencias” en 2006 se aprobaron las **Cartas de Servicios de SAMUR – Protección Civil, Bomberos y Atención al Menor de la Policía Municipal** y en 2008 se aprobó la **Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de Policía Municipal**.

Carta de Servicios de Samur-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 25 de junio de 2009

SAMUR-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid es un **servicio** de emergencias médicas mixto, compuesto por profesionales y voluntarios, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias comunes, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo.

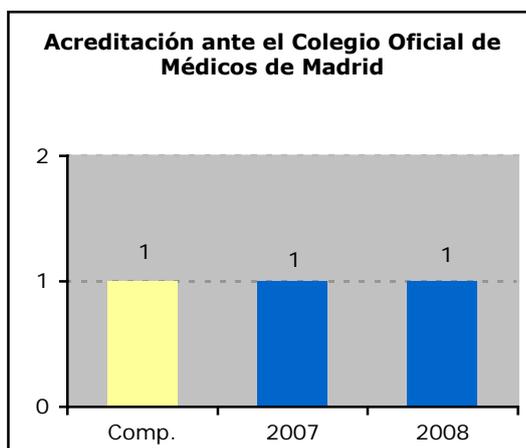
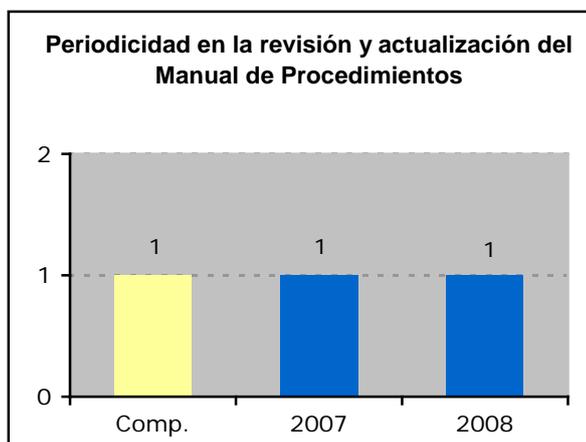
SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones consciente de que la capacitación y excelencia profesional, la actualización científica, la disciplina, la solidaridad, la integridad ética y la vocación de servicio a la comunidad son valores que deben ser asumidos en cualquier momento en aras de prestar en el menor tiempo posible una asistencia sanitaria de las más alta calidad a los ciudadanos de Madrid.

Concedor de la importancia de su cometido el Ayuntamiento de Madrid aprueba la Carta de Servicios de Samur-Protección Civil con el fin de que los ciudadanos puedan conocer los servicios prestados y los niveles de calidad con que se compromete a prestarlos.

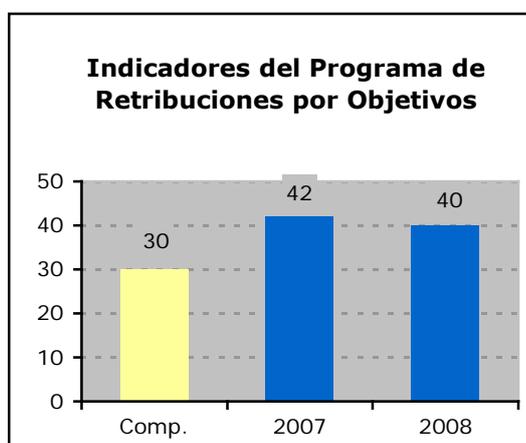
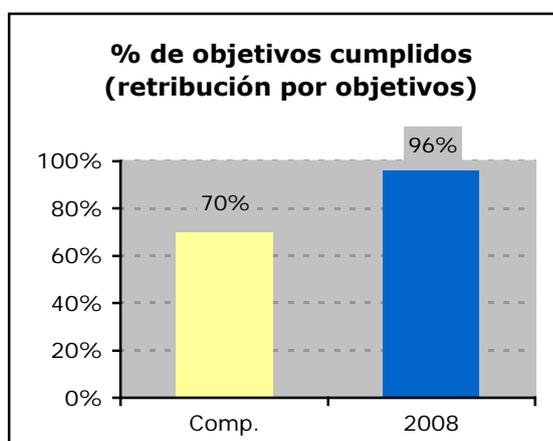
En su evaluación de 2008, se han añadido **cuatro nuevos compromisos** del 1 al 4, con sus respectivos indicadores, por lo que cambia la numeración del resto de los compromisos.

Los **compromisos** de SAMUR-Protección Civil y sus indicadores asociados son:

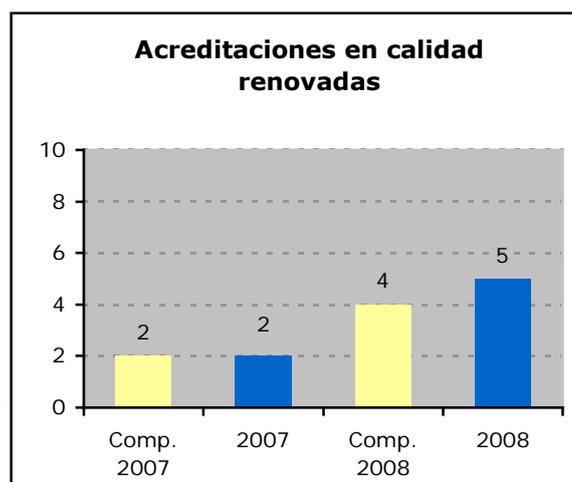
1. Realizar el 100% de sus actividades de acuerdo con procedimientos asistenciales y operativos preestablecidos, validados científicamente por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid, lo que garantiza la calidad y homogeneidad de todas las actuaciones.



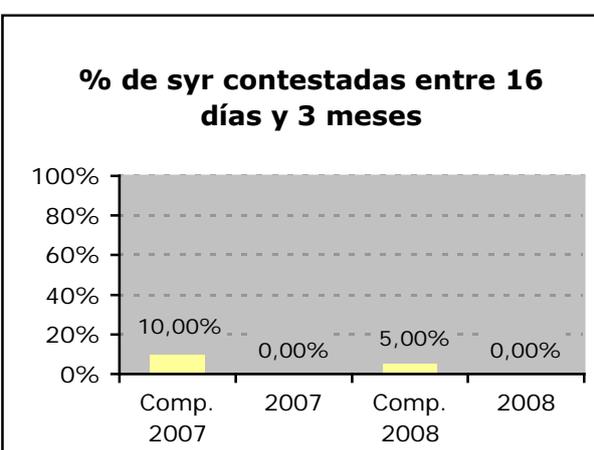
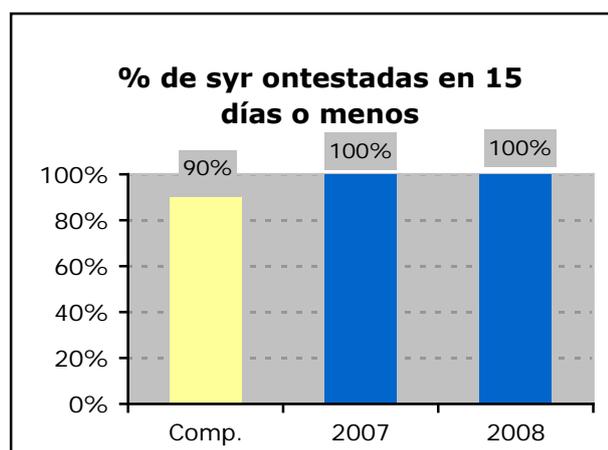
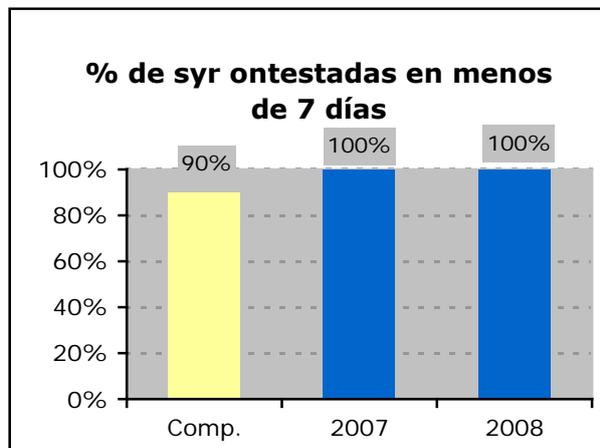
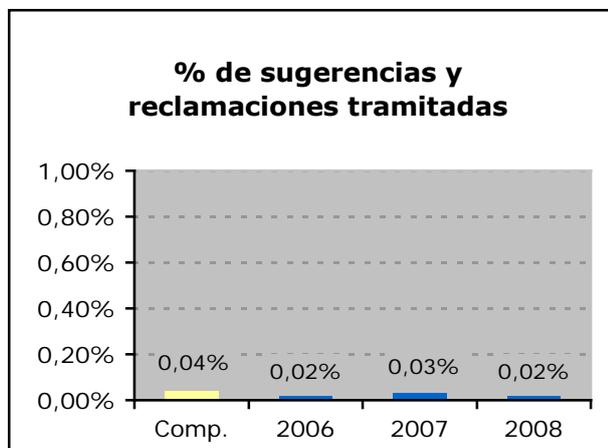
2. Establecer un sistema de organización del trabajo por objetivos medibles que vinculan las retribuciones del personal, lo que obliga a sus directivos y profesionales a mantener un alto nivel de autoexigencia.



3. Mantener y renovar anualmente las acreditaciones de prestigio nacional e internacional UNE-EN-ISO 9001:2000 y Marca "MADRID EXCELENTE". Conseguir las acreditaciones UNE-EN-ISO 14001:2000 y EMAS en 2008.

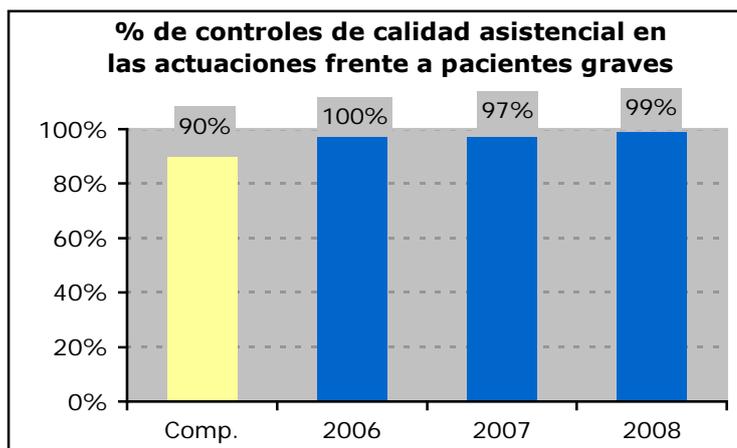


4. Contestar el 90% de las reclamaciones y consultas recibidas del usuario en menos de 7 días desde su entrada en el servicio.



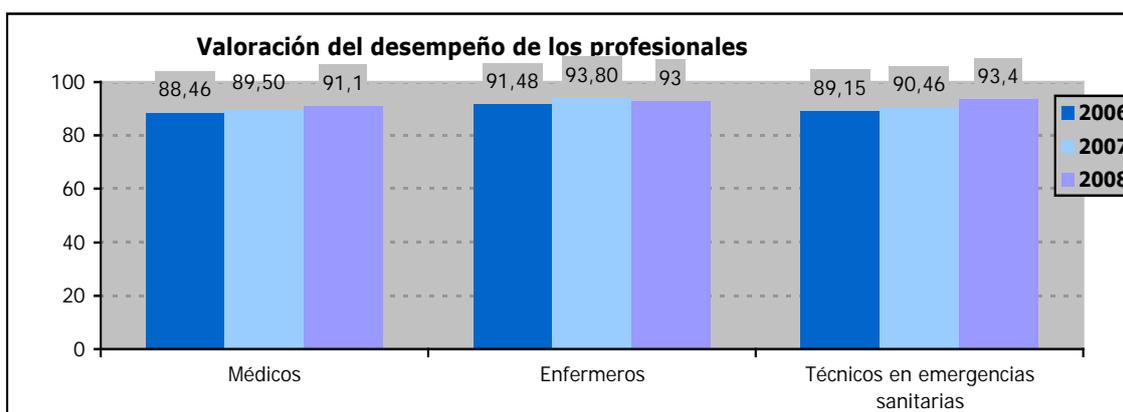
5. Acudir con rapidez: el **tiempo medio de respuesta** para las unidades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta la llegada al lugar.

6. Asegurar la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo médico en, al menos, el 90% de las actuaciones frente a pacientes graves.

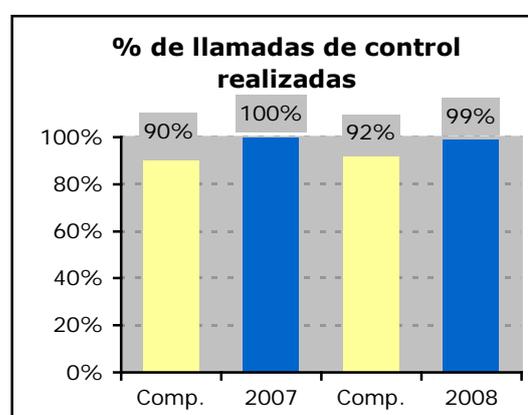


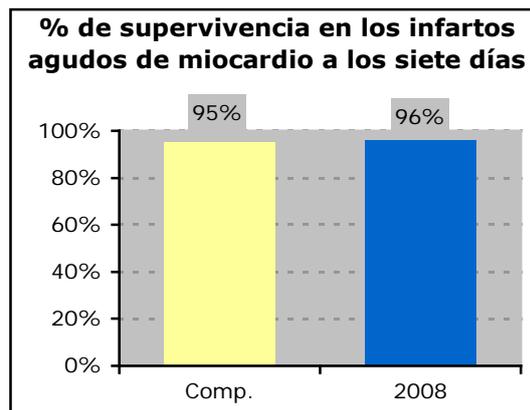
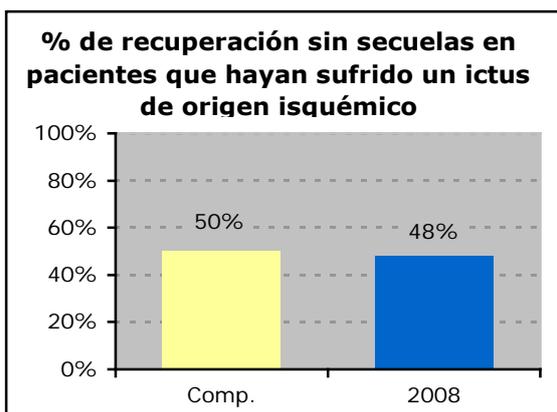
7. Realizar un **control y valoración del desempeño** in situ de los 3 colectivos **profesionales** intervinientes (médicos, enfermeros y técnicos de emergencias), en base a criterios preestablecidos de calidad, con el objetivo de alcanzar una valoración superior a **80** en cada uno de ellos.

Compromiso: 80



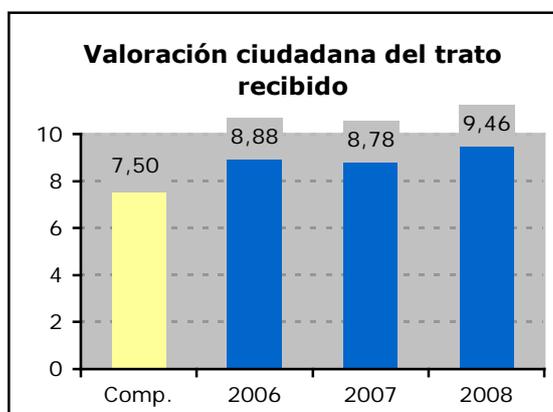
8. Evaluar la **adecuación de la asistencia** prestada haciendo un seguimiento de la evolución clínica de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención. Se han añadido dos nuevos indicadores en 2008.



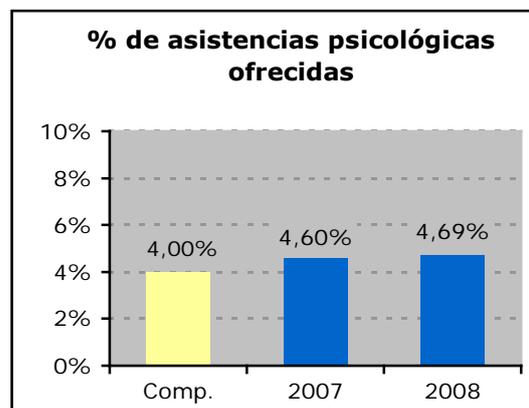


9. Intentará conseguir un nivel de puntuación media superior a 7,5 sobre 10 en la **encuesta de satisfacción** que realiza a sus usuarios con carácter anual.

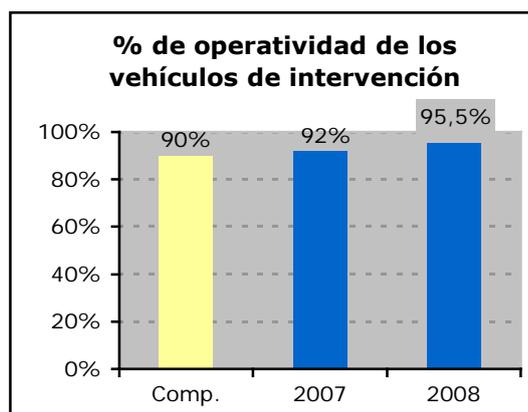
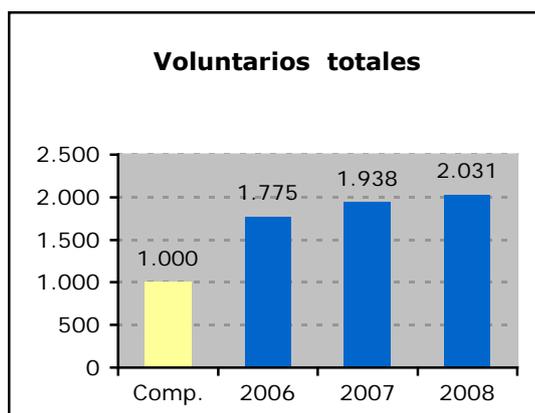
Tras la Evaluación 2008, el compromiso se sube de 7,5 a 8.



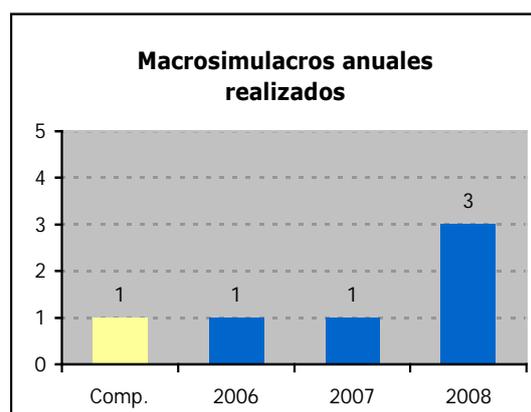
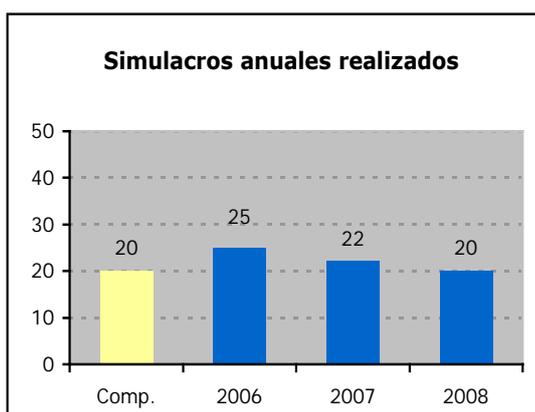
10. Ofrecerá un **servicio de apoyo psicológico** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional.



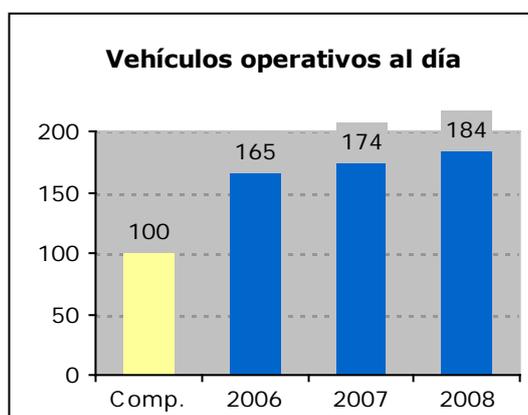
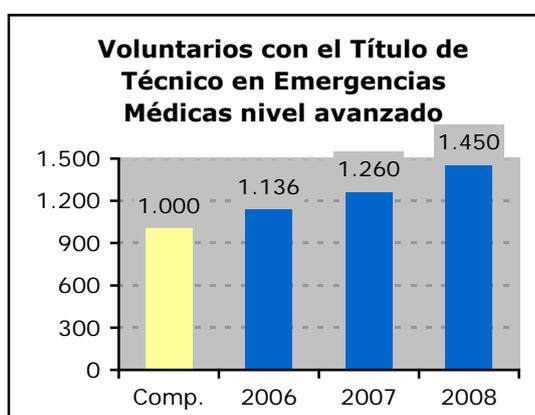
11. Mantendrá operativa durante 365 días al año, 24 horas al día, una **columna sanitaria** de atención a catástrofes e incidentes de riesgo biológico y químico, con posibilidad de asistencia simultánea a 4 focos.



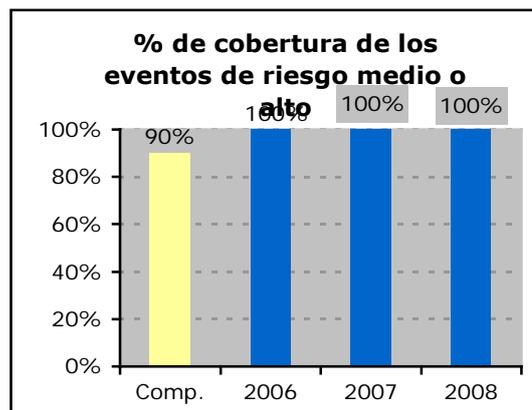
12. Asegurará la **coordinación** entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, 20 simulacros de accidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año y de un macro-simulacro anual.



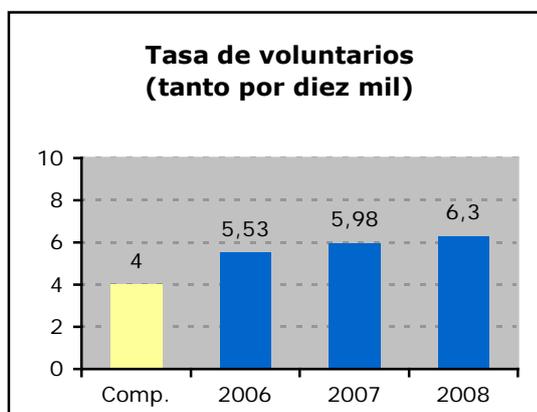
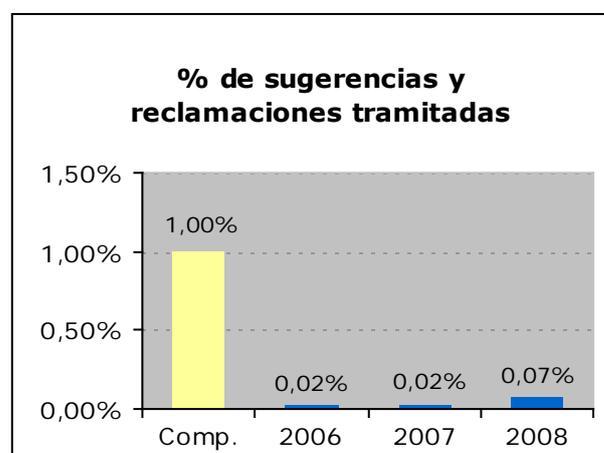
13. Mantendrá una **capacidad de respuesta** de hasta 9 puestos médicos avanzados, 100 vehículos sanitarios y 500 efectivos para hacer frente a estos servicios.



14. Efectuará la **cobertura** del **100% de los eventos** que presenten riesgo medio o alto de acuerdo con un estudio detallado y objetivo de cada solicitud. En todo caso, garantizará la cobertura preventiva de todos los actos públicos de más de 2.000 asistentes.

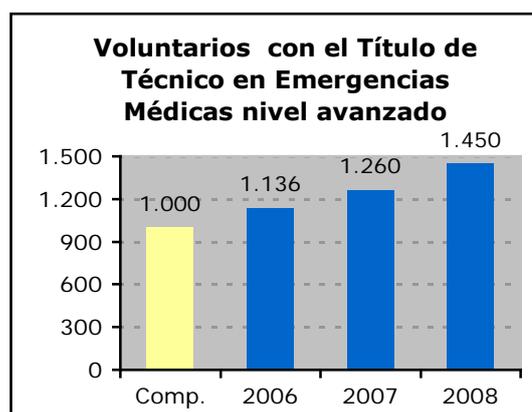


15. Mantendrá el **número de quejas, reclamaciones e incidencias recibidas** sobre los servicios realizados por debajo del **1%** sobre el total de eventos cubiertos al año.

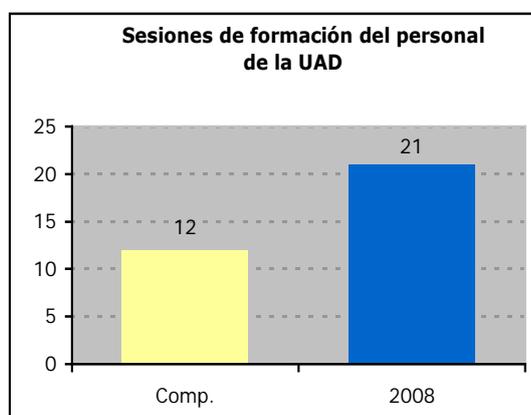
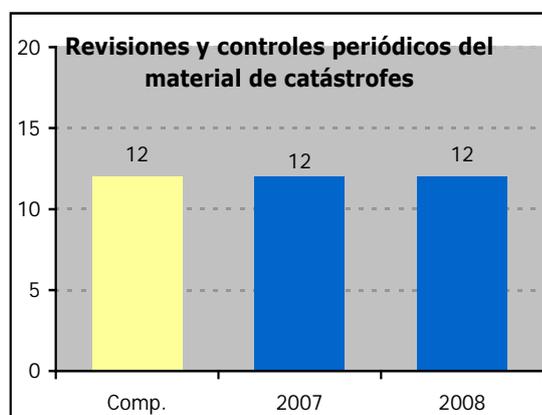
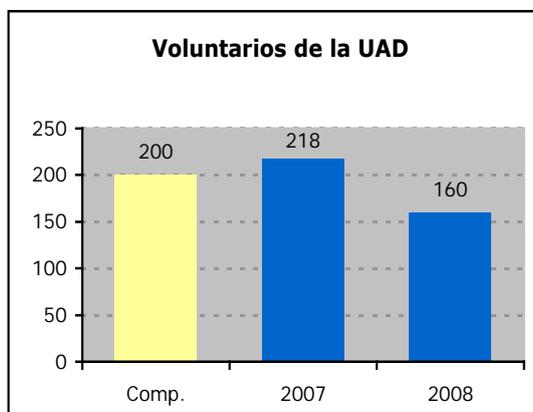


16. Asegurará una **tasa mínima de 4 voluntarios** por cada 10.000 habitantes, para la asistencia a eventos de riesgo previsible y catástrofes.

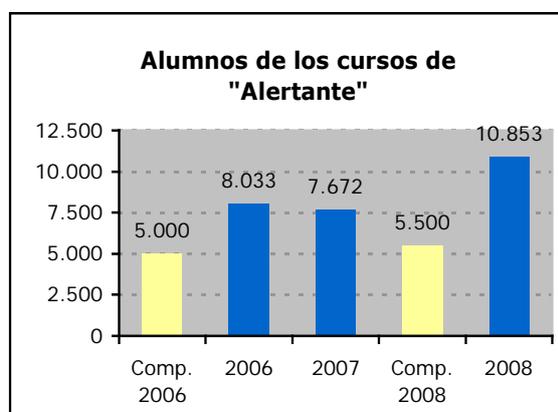
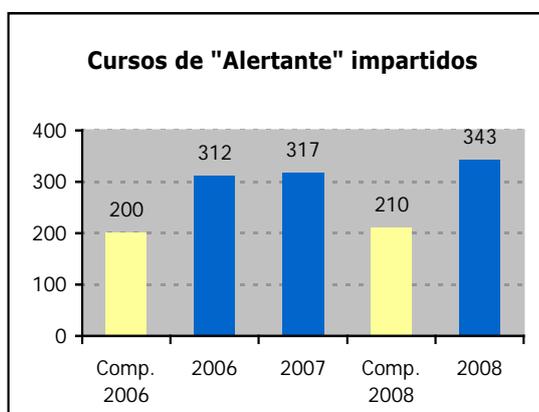
17. Mantendrá un mínimo de **1.000 voluntarios con la acreditación oficial** de Técnicos de Emergencias Médicas nivel avanzado, proporcionando las horas de formación y reciclaje necesarias. Con la Evaluación de 2008, se pasa de 1.000 a 1.100 y se fija un indicador nuevo.



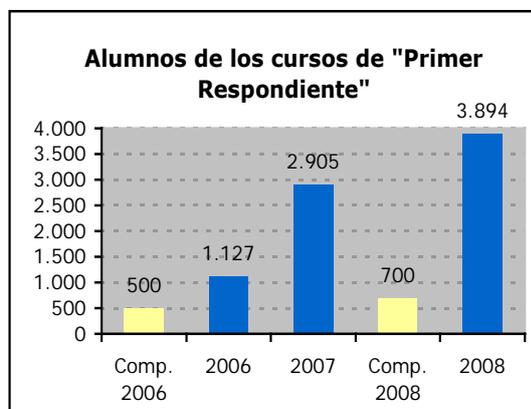
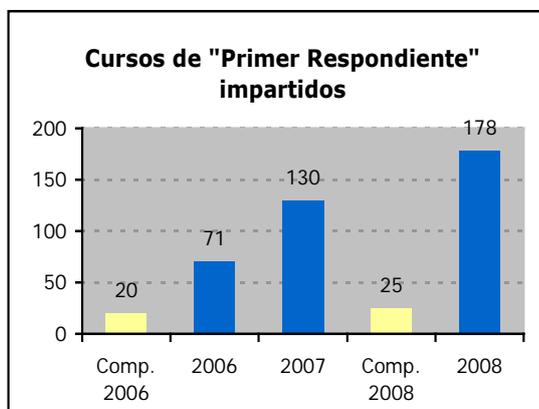
18. Mantendrá una **Unidad de respuesta ante desastres operativa (UAD)** y equipada de, al menos, 200 voluntarios entre los profesionales del Servicio.



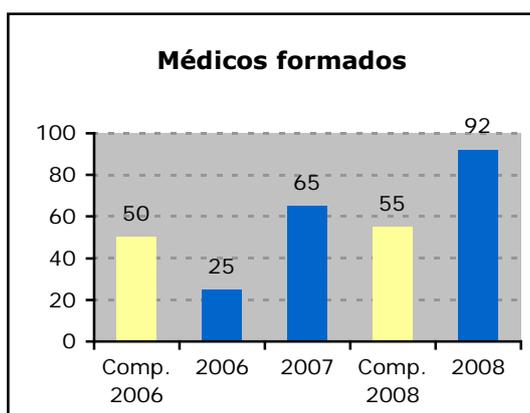
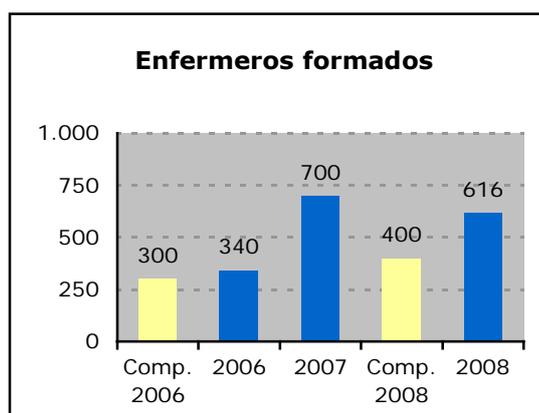
19. Impartirá al menos 200 **cursos de 'Alertante'** al año, con especial incidencia en menores y jóvenes, para un mínimo de 5.000 alumnos.



20. Impartirá al menos 20 **cursos de 'Primer Respondiente'** al año, para un mínimo de 500 alumnos.



21. Impulsará y mantendrá los **convenios de colaboración** y formación especializada de profesionales y estudiantes universitarios pre y postgrado (formación anual de un mínimo de 55 médicos, 400 enfermeros y 15 psicólogos).

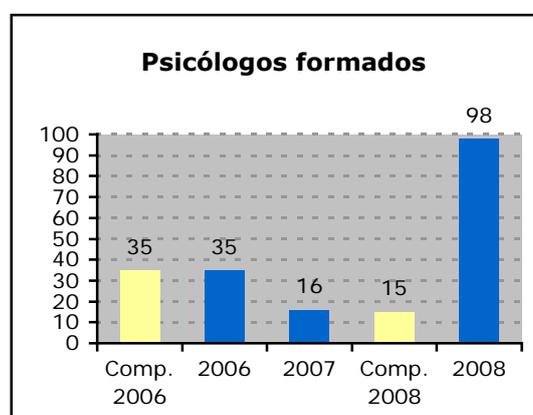


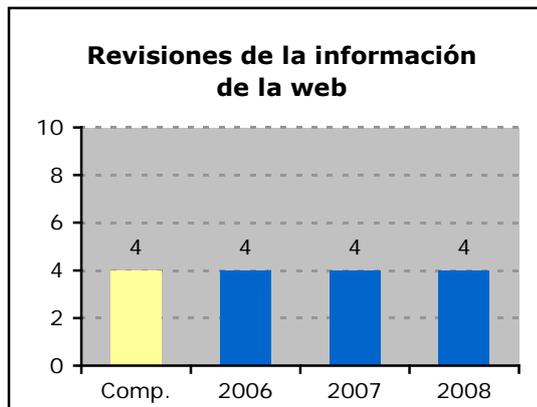
Compromiso:

Total 2006: 385

Total 2007: 385

Total 2008: 470



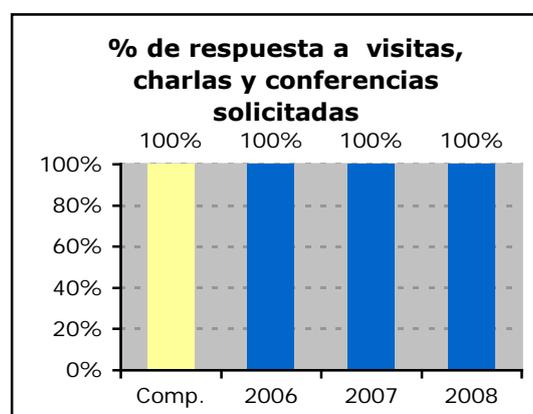


22. Proporcionará **información actualizada**

acerca de todo lo relativo al Servicio a través de su página Web.

Compromiso: 1 al trimestre.

23. Posibilitará la realización de **visitas** al Servicio y de **charlas** o conferencias para colegios, instituciones, etc.
 Compromiso: atender el 100% de las solicitudes recibidas oficialmente.



Carta de Servicios de Bomberos

Fecha de aprobación: 13 de julio de 2006

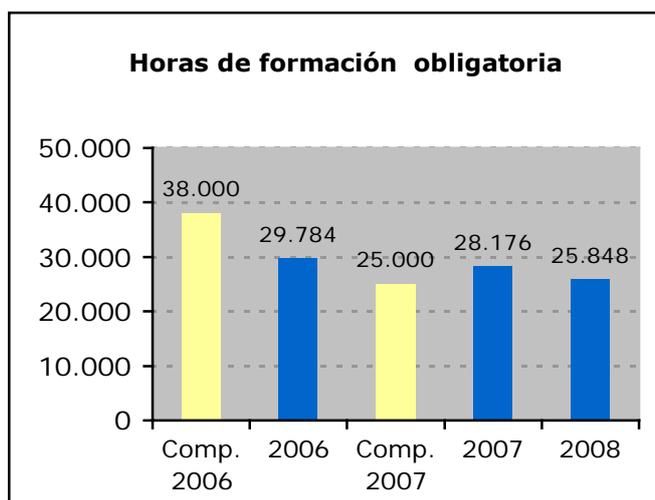
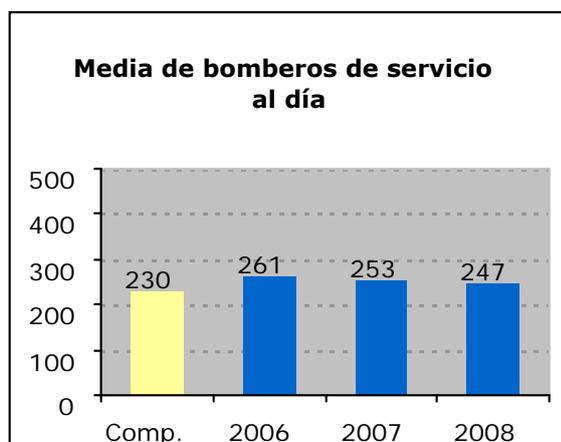
Evaluación 2008: pendiente de elaboración al cerrarse este Informe. Ver Anexo

El principal cometido del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** es la lucha contra el fuego (extinción de incendios) y el salvamento de personas y bienes en todos los siniestros que se produzcan dentro de su término municipal. Para ello es preciso contar con los recursos humanos y materiales necesarios y, en segundo lugar, que la intervención se realice con rapidez y eficacia una vez que se haya producido el siniestro.

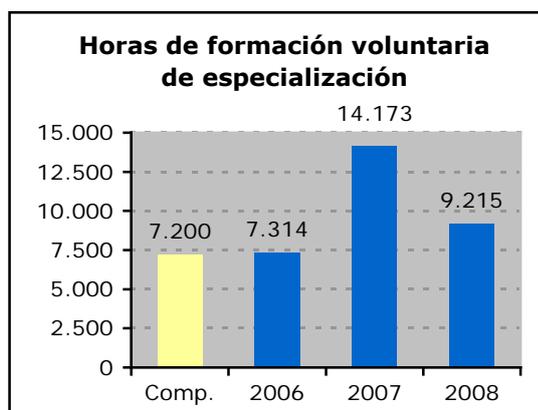
La prevención de incendios es la segunda gran función del Cuerpo de Bomberos. Para ello es necesario ser capaces de prever las situaciones y localizaciones de mayor riesgo para evitar que el incendio pueda producirse, y, si esto no fuera posible, lograr una primera respuesta por parte de los ciudadanos o los profesionales de otros servicios capaz de minimizar o controlar su propagación.

Los **compromisos** de calidad que el Cuerpo de Bomberos aprueba en relación a los servicios que presta son:

1. Habilitar **medios humanos suficientes**. Mantendrá una media mínima diaria de 230 efectivos distribuidos en 12 Parques en atención directa a siniestros.

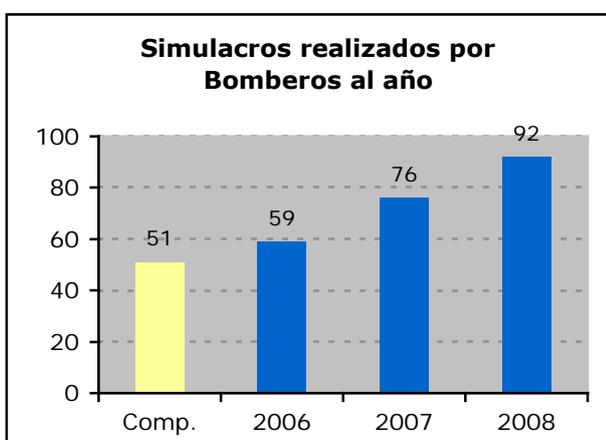
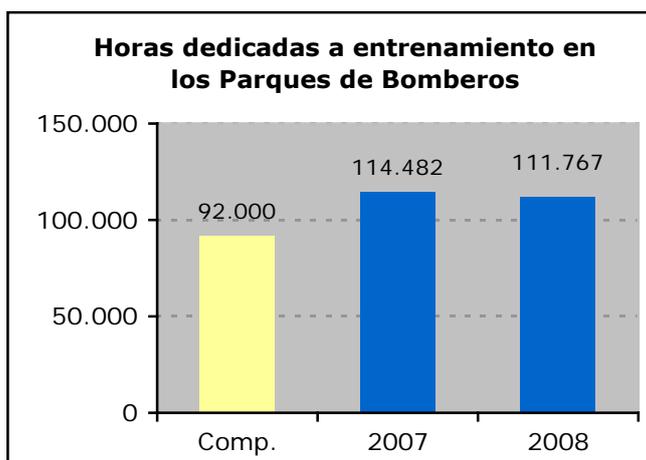


2. Habilitar **medios humanos preparados**. Recibirá una media de 25.000 horas anuales de **formación** de reciclaje obligatoria.

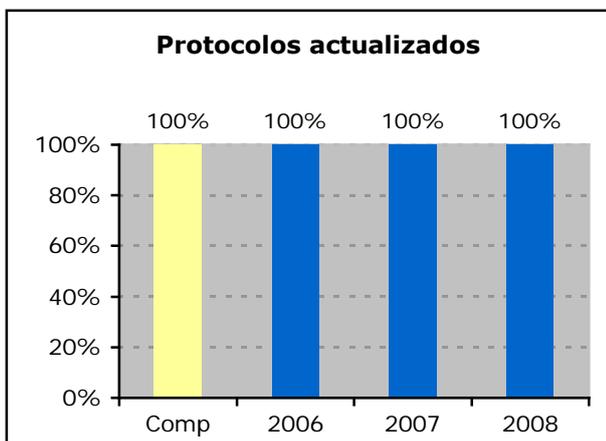


3. Habilitar **medios humanos preparados**. Tendrá una oferta anual de al menos 7.200 horas al año de **formación voluntaria** de especialización en intervención en siniestros (Rescate urbano, accidentes de tráfico, fuego en espacios confinados...).

4. **Habilitar medios humanos preparados.** Realizará por el personal de intervención durante los periodos de guardia una 92.000 horas de preparación (n prácticas de planes de intervención, recorridos de calles, mantenimiento de hidrantes, entrenamiento físico)

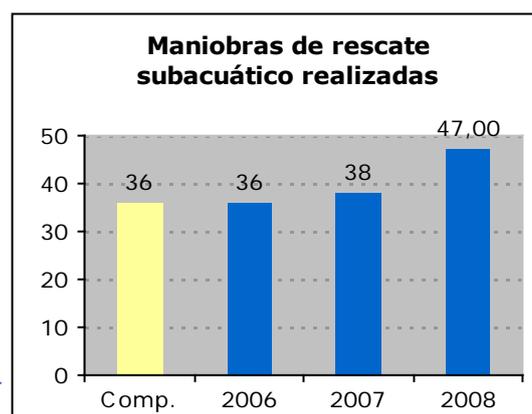


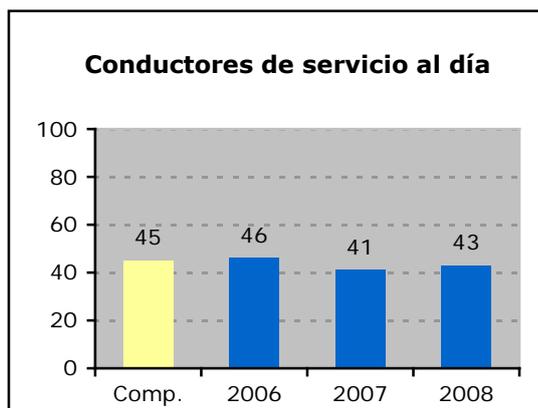
5. **Habilitar medios humanos preparados.** Colaborará en la realización de al menos 50 **simulacros** conjuntos y un macrosimulacro anual.



6. **Habilitar medios humanos preparados.** Mantendrá actualizados **protocolos** específicos para hacer frente a riesgos especiales (biológico, químico, derrumbamientos, rescate en medio acuático, etc...), y protocolos de coordinación con otros servicios: SAMUR-Protección Civil, policía, SAMUR Social, Selur, Control de edificación.

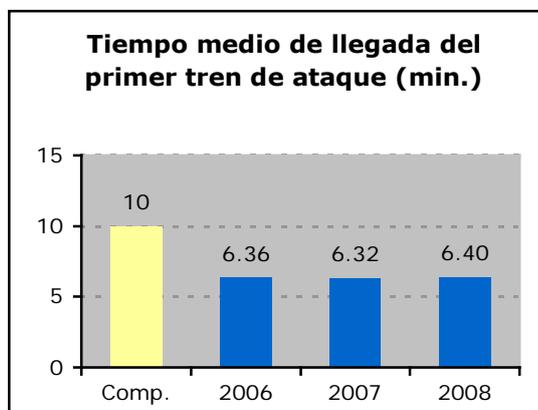
7. **Habilitar medios humanos preparados.** Realizará un mínimo de **3 maniobras mensuales de intervención en medio acuático** al objeto de mantener la unidad especial de rescate subacuático permanente preparada (3 al mes, 36 al año).





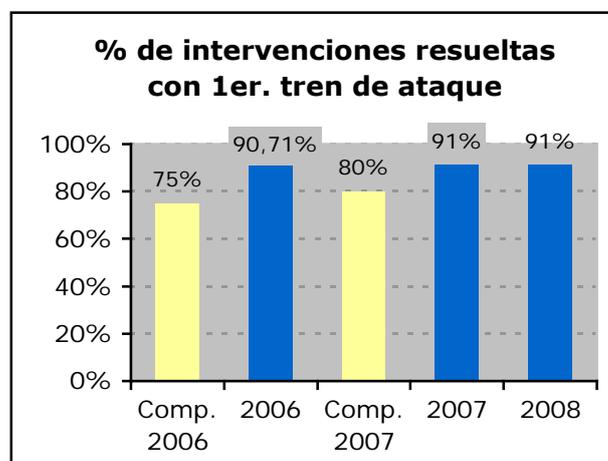
8. Disponer de **medios materiales suficientes**. Contará con una capacidad operativa media diaria para intervenir simultáneamente con al menos 45 vehículos, sobre un parque móvil total de más de 200 vehículos de distintos tipos.

9. Disponer de **medios materiales adecuados**. Contará tanto con vehículos preparados para la lucha contra incendios, como **especializados** en todo tipo de posibles incidencias, como riesgo NRBQ, rescate en accidentes de tráfico, desescombros, consolidación estructural, salvamento acuático, rescate en altura, etc... .

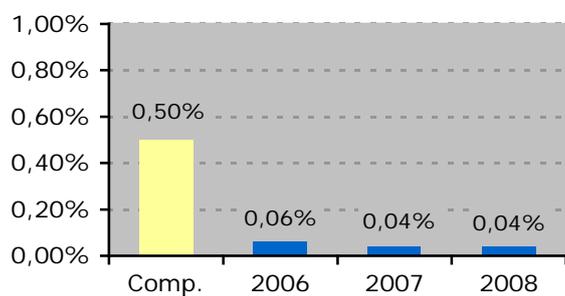


10. Llegar con **prontitud**. El tiempo medio de respuesta en intervenciones urgentes (incendios en edificación y accidentes) será inferior a **diez minutos** desde la recepción de la llamada en el servicio hasta la llegada al lugar cuando se produzca en zona urbana.

11. Ser **eficiente** en la actuación. El 80 % de las **intervenciones** se resolverán **con el primer tren de ataque enviado**, sin que sea necesario habilitar posteriores recursos.



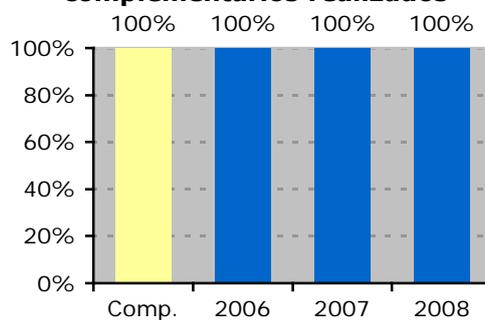
% de reclamaciones o quejas



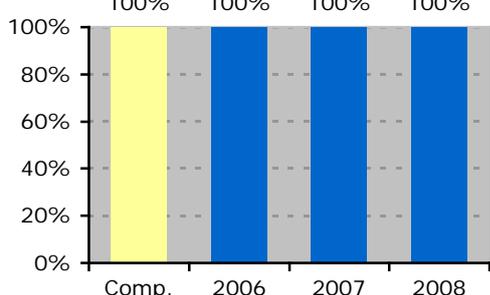
12. Ser **eficiente** en la actuación. Se mantendrá por debajo del 0,5 % el porcentaje de **intervenciones** en los que se haya producido **alguna queja** o reclamación sobre el total de las mismas.

13. Ser **eficiente** en la actuación. De todas las intervenciones en siniestros que se califiquen como graves o de especial repercusión social se realizará un **informe complementario** de análisis del suceso y de la actuación realizada.

% de informes complementarios realizados



% de retenes preventivos realizados



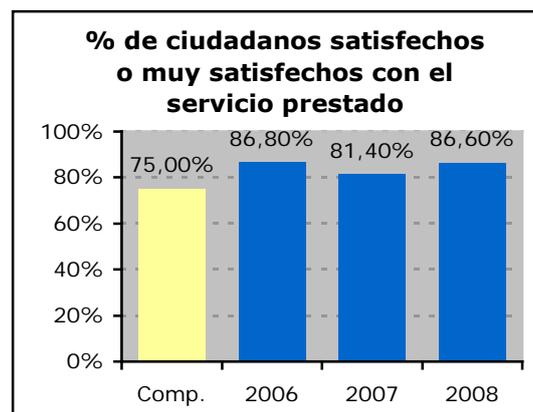
14. Ser eficiente en la actuación. Se realizarán **retenes preventivos** en aquellos eventos o acontecimientos que tras su análisis presenten un riesgo previsible grave o alto de incendio.

15. Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará in situ un **asesoramiento posterior** al ciudadano afectado en caso de incendios en inmuebles, entregando información por escrito sobre los pasos a seguir una vez la intervención haya finalizado.

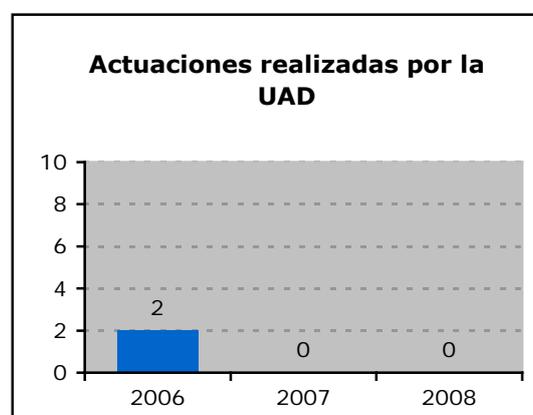
En 2006 se inicia la campaña pero todavía no están listos los folletos post-siniestro. En 2007 los folletos post-siniestro ya están diseñados pero todavía no se han entregado. Se inicia su entrega en 2008 (625 folletos entregados).

16. Atender correctamente a víctimas y afectados. Realizará una **encuesta a usuarios del servicio**, en la que procurará obtener un 75 sobre 100 en satisfacción por el trato y el servicio prestado.

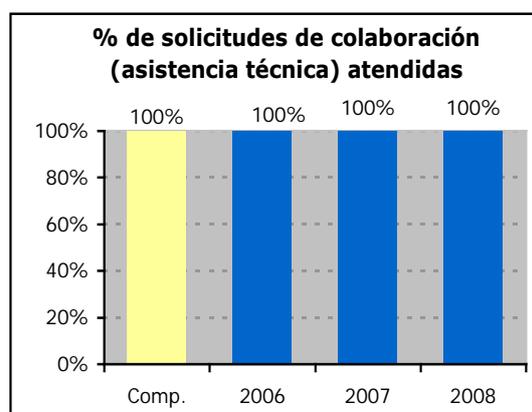
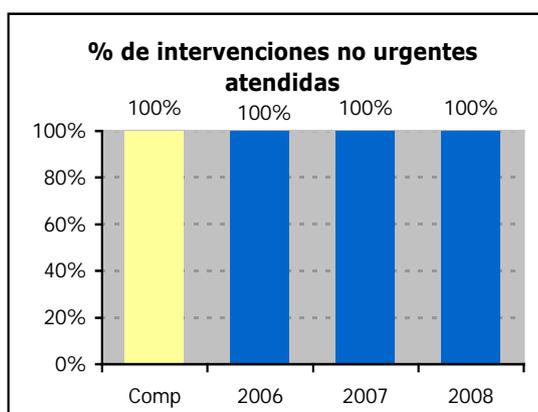
En 2008 la encuesta sobre la satisfacción ciudadana con la actuación del servicio sigue sin implantarse. Debido a ello, no se dispone de datos para el indicador Valoración ciudadana del trato y el servicio prestado. El indicador Porcentaje de ciudadanos satisfechos se informa con los datos obtenidos de la “Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid” elaborada por el Observatorio de la Ciudad.



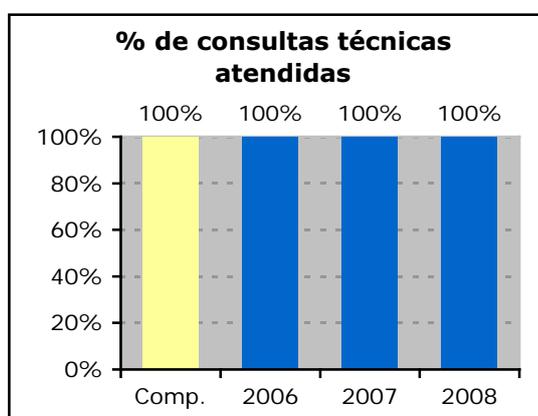
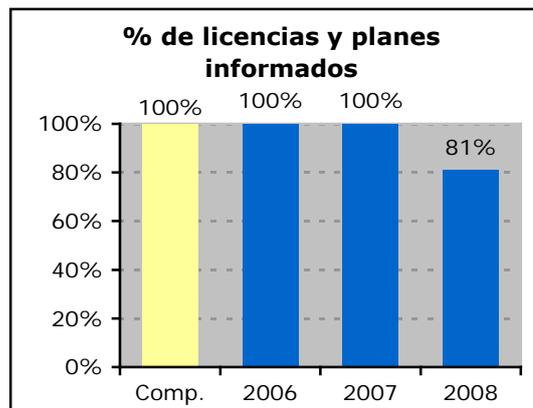
17. Atender **correctamente** a víctimas y afectados. Se integrará en la Unidad de Apoyo ante Desastres (UAD) Ciudad de Madrid para intervenir si fuera necesario en el resto del territorio español o en cualquier lugar del mundo, activándose en menos de 6 horas desde el aviso. En 2007 y 2008 no hubo actuaciones de Bomberos en la UAD.



18. Atender **correctamente** a víctimas y afectados. Atenderá a los ciudadanos en todas aquellas intervenciones no urgentes que redunden en beneficio de la tranquilidad comunitaria.

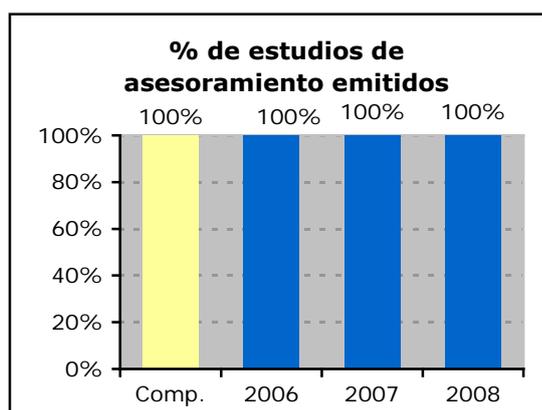
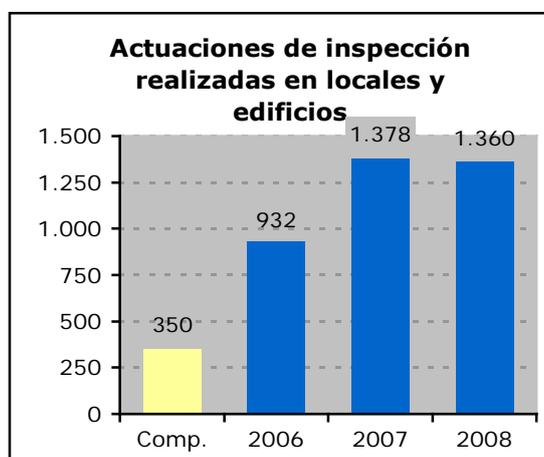


19. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Informará las licencias urbanísticas así como los planes de emergencia o autoprotección para corroborar que cumplen con la regulación en la materia.



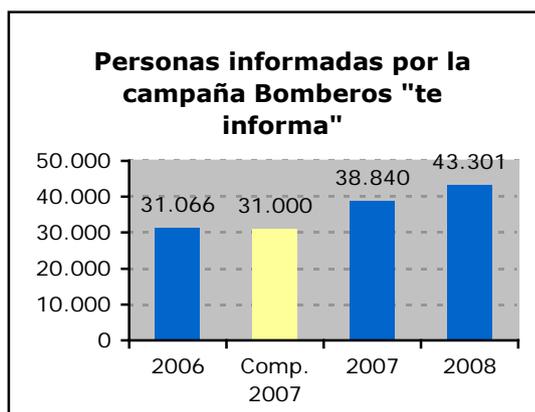
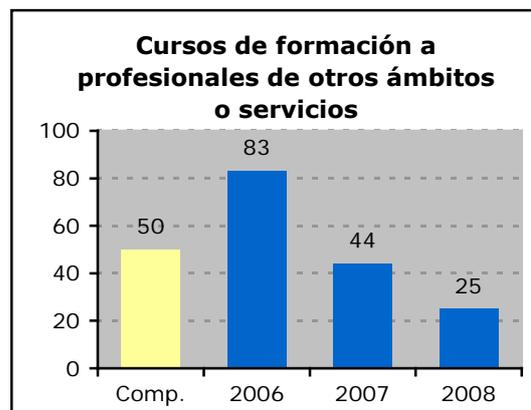
20. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios en edificios y actividades. Dispondrá de un servicio de **información y atención** al público, donde los ciudadanos y empresas puedan realizar consultas técnicas escritas y presenciales sobre la materia.

21. Supervisar el cumplimiento de la normativa sobre prevención de incendios. Realizará 350 actuaciones de **inspección** anuales a locales y edificios.



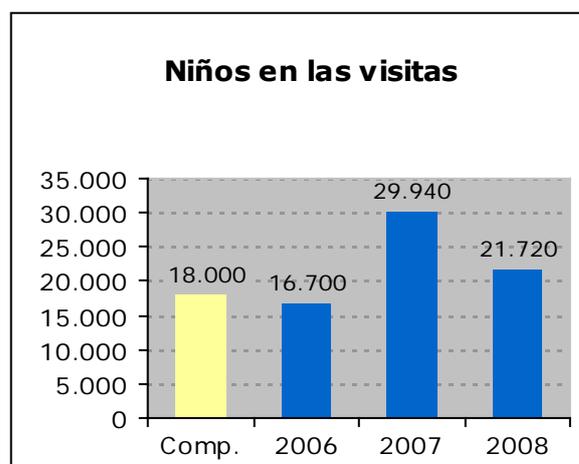
22. Asesorar en caso de inexistencia de normativa. Asesorará a entidades, empresas y particulares en el **100 %** de los casos que por su novedad o especificidad no disponen de normativa de aplicación.

23. Formar a **profesionales** de otros ámbitos o servicios. Colaborará en la realización de al menos 50 cursos especializados en la materia a profesionales de otros ámbitos o servicios.

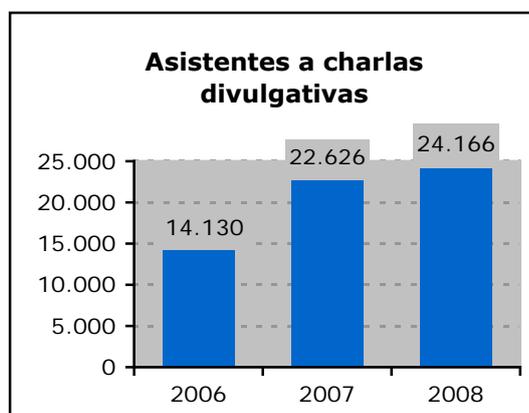
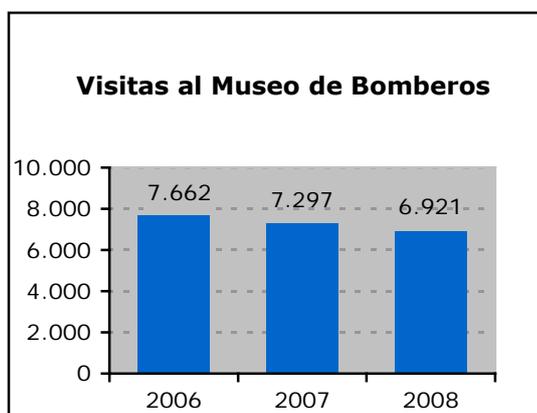


24. Informar a los ciudadanos. Se llevará a cabo la campaña **"Bomberos ¡te informa!"**, encaminada a proporcionar tanto conocimientos preventivos como de técnicas de autoprotección.

25. Informar a los ciudadanos. Se facilitará al menos 500 **visitas de colegios** a Parques de Bomberos para unos 18.000 niños.



26. Informar a los ciudadanos. Mantendrá abierto al público el **Museo de Bomberos**.



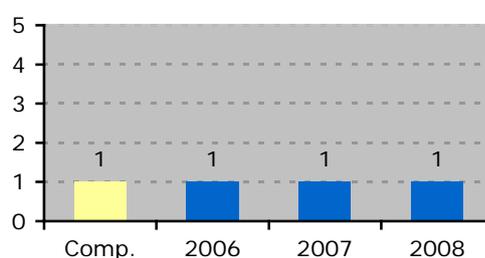
27. Informar a los ciudadanos. Proporcionará información actualizada sobre el servicio y las campañas en la página Web municipal.

Visitas a la página web municipal sobre servicios y campañas de bomberos

Desde el 1 de diciembre de 2008, se dispone de un nuevo sistema de recuento de páginas vistas y visitas a munimadrid.es y no se dispone de información fiable anterior a esa fecha.

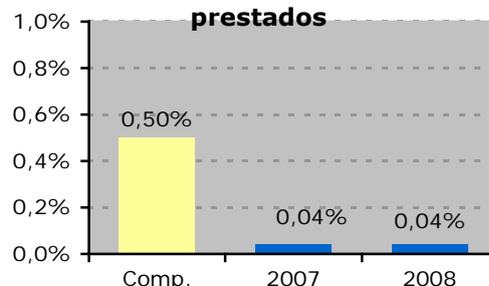
28. Informar a los ciudadanos. Organizará el Día de la Prevención.

Jornadas de Prevención organizadas

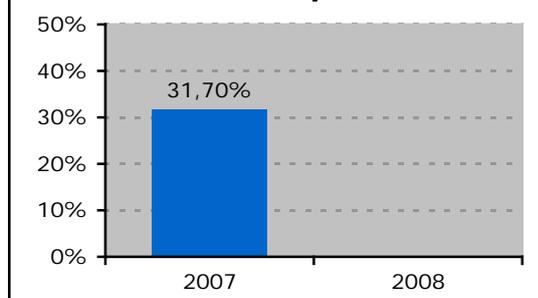


28. Los bomberos recibirán y tramitarán las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con los servicios prestados, las contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y, a partir de ellas, pondrán en marcha acciones de mejora de los servicios.

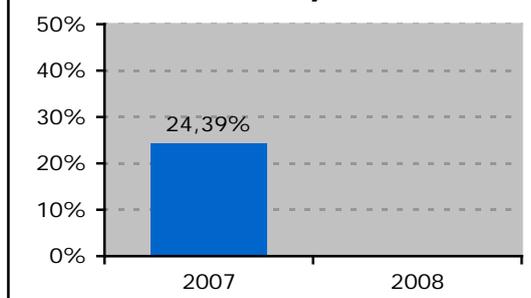
% de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados



% de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses



% de sugerencias y reclamaciones contestadas entre 16 días y 3 meses



Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal

Fecha de aprobación: 28 de septiembre de 2006

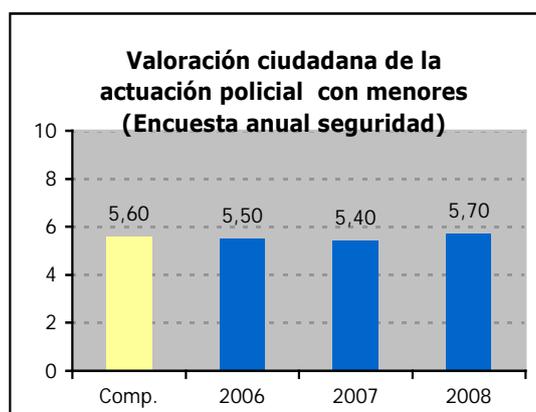
Evaluación 2008: 15 de abril de 2009

La infancia y la adolescencia son considerados un sector de la población que merece una especial atención para garantizar y facilitar su adecuado desarrollo y que ha de culminar en la formación de hombres y mujeres que partiendo de sus condiciones individuales, se comprometan en el mayor grado posible con los valores fundamentales de libertad, justicia e igualdad, pilares de la convivencia social.

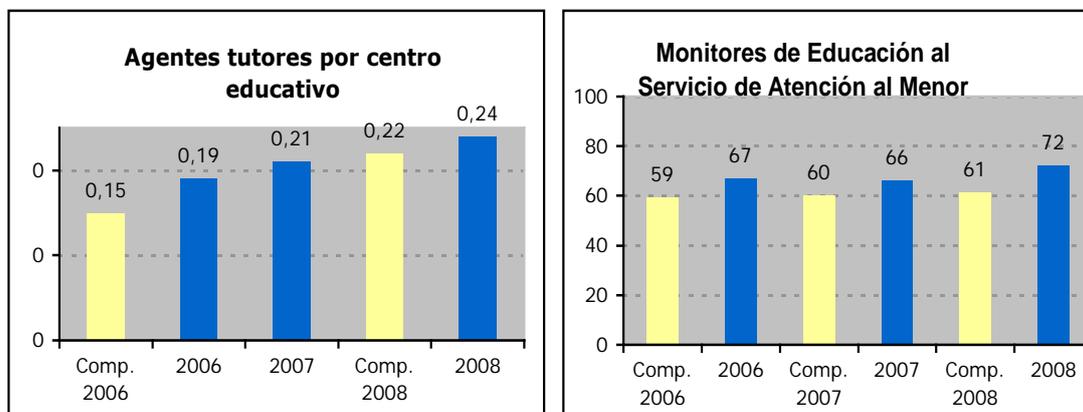
El Ayuntamiento de Madrid tiene, en relación con el menor y entre otras, la misión de facilitar y proteger el bienestar de los menores. En este sentido, la aportación del Cuerpo de Policía Municipal se materializa en la prestación de cuatro áreas de **servicios** adaptados y adecuados a las necesidades y problemáticas de los menores: educar para la convivencia; prevenir y vigilar las situaciones de riesgo y/o conflicto en las que se encuentre el menor; responder policialmente a situaciones de riesgo y/o conflicto del menor; asesorar y ofrecer apoyo técnico a las diferentes organizaciones competentes en materia del menor .

Los **compromisos** de calidad relativos a los servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid, así como sus indicadores asociados se recogen a continuación. Tras la evaluación 2008 han sido objeto de importantes modificaciones:

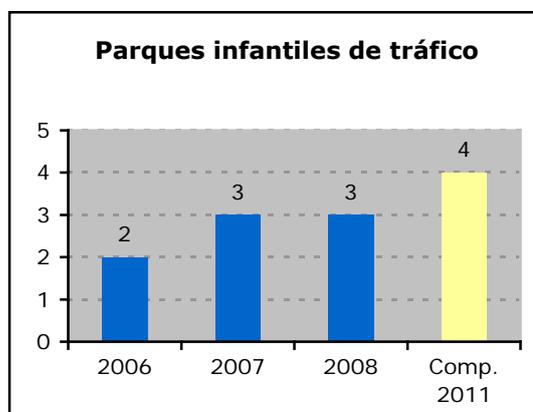
I. Prestar el servicio buscando la satisfacción de la ciudadanía. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 8).



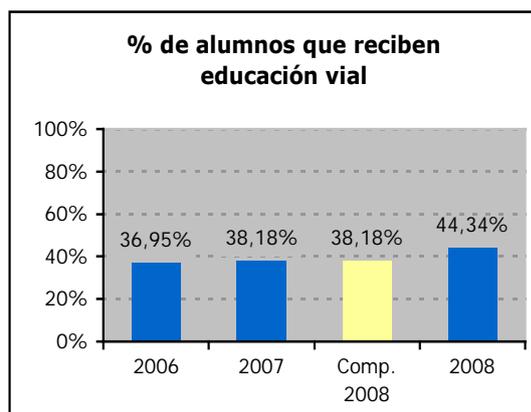
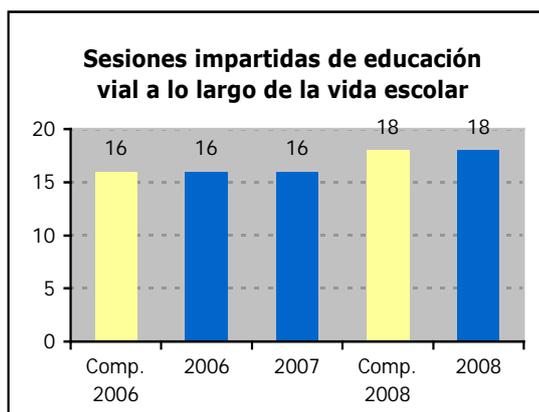
2. Poner en contacto con los menores el número adecuado de policías especializados y con formación específica en menores y permanentemente actualizados. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 1).



3. Disponer en el año 2011 de 3 **parques infantiles de tráfico** (fijos y móviles). (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 5). Se ha ajustado el año (de 2010 a 2011, año de finalización del mandato) y el estándar.

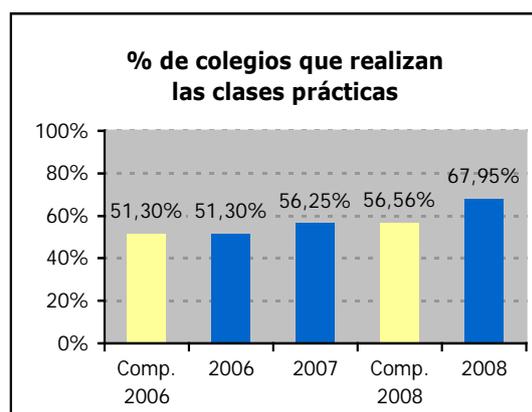
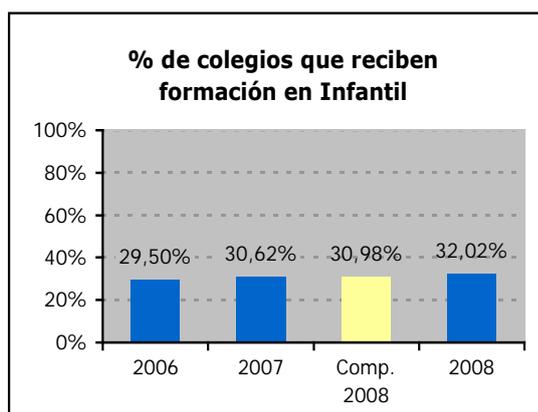


4. Acompañar de forma continua en su etapa educativa de formación en educación vial a todos los menores de Madrid, impartiendo un total de 14 horas lectivas de clase en los cursos, 1º, 3º y 5º de Primaria, 2º de la E.S.O. y 1º de Bachillerato. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 9). Para 2009, el estándar pasa de 14 a 16.

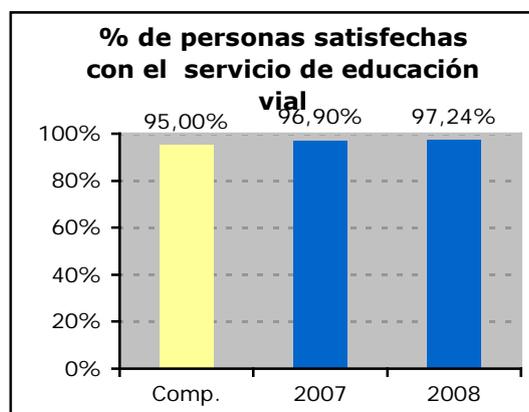


El modo de cálculo del indicador se cambia en 2008, referenciándolo a la población entre 6 y 18 años (total de alumnos posibles). El dato de alumnos que reciben educación vial se toma por cursos.

5. Mantener el número de alumnos de 3º de Infantil que acceden a clases teóricas, así como los alumnos de 6º de Primaria que acceden a clases prácticas. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 10).

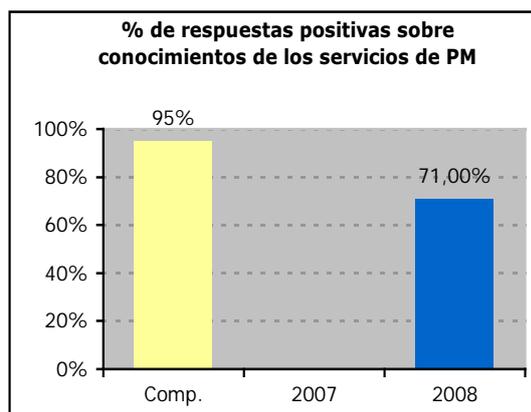


6. Realizar el servicio de **educación vial** de forma satisfactoria para alumnos, padres y directores de Centros Escolares. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 11).

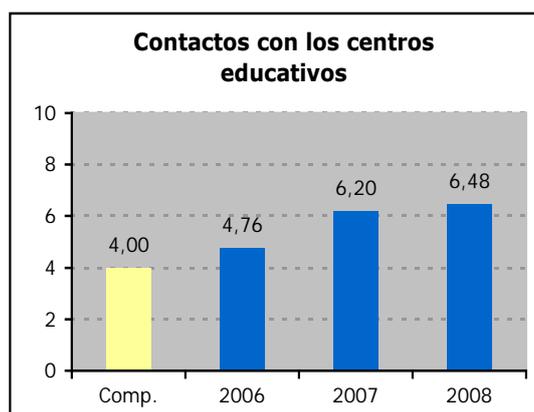


7. Facilitar la **información** sobre la atención que la Policía Municipal presta a los menores y el conocimiento de los riesgos a los que se pueden enfrentar, tanto por parte de AMPAs, claustros y menores, mediante charlas-conferencias.

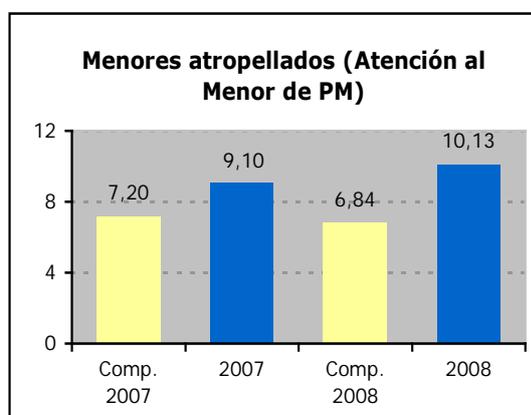
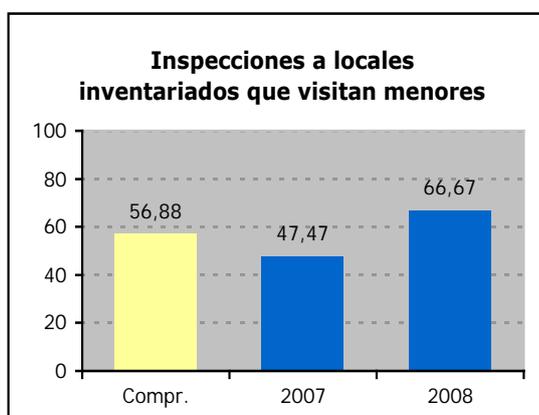
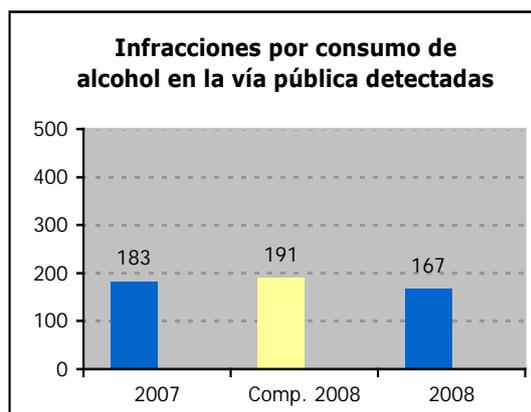
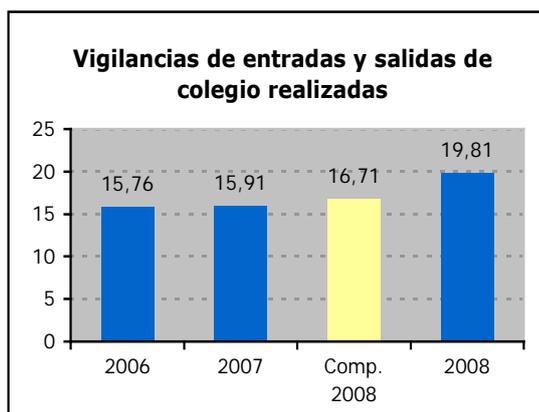
Se mide en la encuesta de satisfacción de las clases de educación vial. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 12).



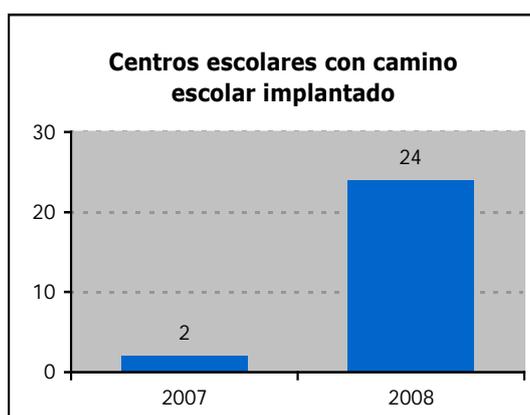
8. Contactar al menos, una vez al trimestre con el 100% de los centros educativos interesándose por su problemática del mismo. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 13). El indicador cambia de porcentaje a ratio.



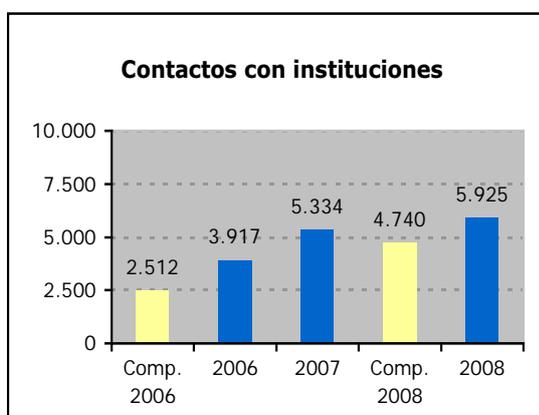
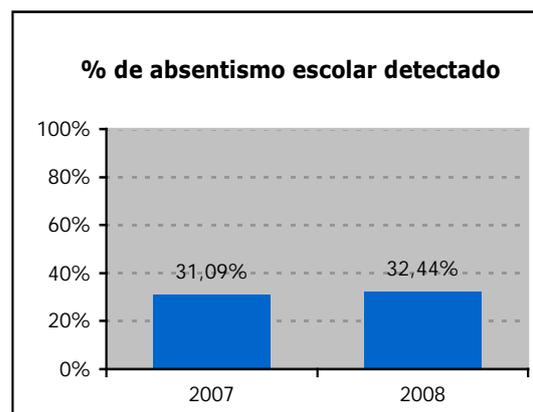
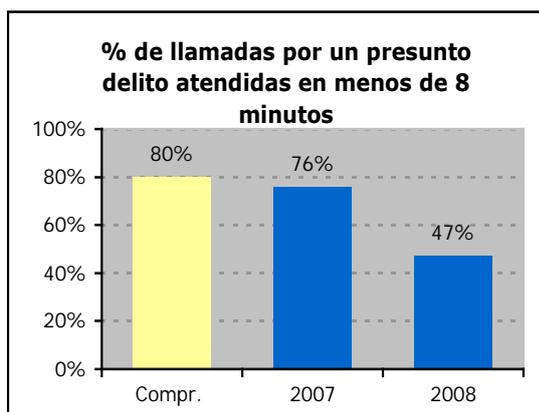
9. Vigilar las entradas y salidas de colegios y recreos, realizar patrullaje preventivo en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y alrededores de colegios) y garantizar que los locales comerciales que frecuentan los menores cumplen con la legislación vigente. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 14)



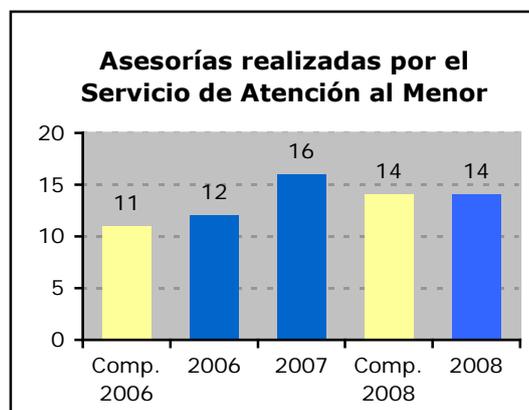
10. Mejorar la seguridad integral en los entornos escolares mediante la implantación de “Caminos seguros al cole”, involucrando a la sociedad, a la comunidad educativa a comerciantes y a padres. Nuevo compromiso establecido tras la Evaluación.



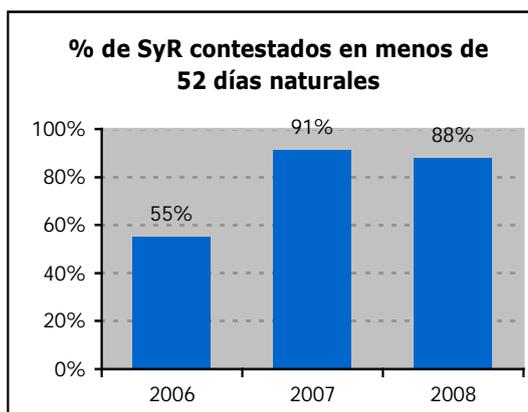
11. Acudir en 8 minutos o menos al lugar requerido y dar respuesta a todos los requerimientos sobre menores, activando si fuese necesario a otras instituciones y realizando el correspondiente seguimiento. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 15)



12. Compartir el aprendizaje de la Policía Municipal entre las organizaciones competentes en materia del menor y asesorar a las que así lo soliciten. (Antes de la evaluación 2008, era el compromiso n.º 17)



13. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados al menor por la Policía Municipal, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora de los servicios. El 90 por ciento de las sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a los servicios prestados se contestarán en menos de 52 días naturales.



Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal

El Cuerpo de Policía Municipal de Madrid tiene como misión fundamental mantener un **Madrid Seguro donde la ciudadanía se sienta protegida. Son sus objetivos principales:**

- Analizar la seguridad en el entorno urbano para definir estrategias basadas en sistemas de gestión de calidad
- Intensificar la acción preventiva, sobre todo con los menores, desplegar un modelo de vigilancia centrado en la seguridad ciudadana,
- Desarrollar una Policía Judicial con especial atención a las víctimas,
- Mejorar los medios materiales para lograr una labor policial efectiva,
- Hacer uso de las nuevas tecnologías para mejorar el servicio de seguridad prestado a la ciudadanía,
- Incrementar los recursos humanos y su desarrollo profesional.

En su **Carta de Servicios aprobada el 18 de junio de 2008** ha establecido los compromisos e indicadores asociados que se recogen a continuación. Los indicadores son anuales; el dato de 2009 es el primero que se tiene informar en la aplicación de seguimiento de los indicadores.

I. Incrementar la presencia policial en las calles de Madrid, incorporando a lo largo de los próximos cuatro años 1.500 nuevos policías municipales, hasta alcanzar 2,5 funcionarios dedicados a la seguridad por cada 1000 habitantes y, en particular, aumentar un 50% la presencia policial durante la noche y fines de semana.

I.1. Incremento del número de policías.

I.2. Ratio funcionarios dedicados a la seguridad / habitantes.

1.3. Porcentaje de crecimiento de los efectivos destinados al turno de noche y fines de semana.

1.4. Jornadas de presencia efectiva en las calles.

2. **Reducir**, en colaboración con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, un 10% en los próximos cuatro años la tasa de **criminalidad**.

2.1. Decremento interanual de la tasa de criminalidad.

2.2. Índice de percepción de seguridad.

3. **Reducir** en un 50% el número de **víctimas mortales en accidentes** de tráfico en el horizonte de 2010 con respecto a 2000, realizando las acciones que le sean asignadas dentro del Plan de Seguridad Vial Municipal, en colaboración con otras Áreas del Ayuntamiento.

3.1. Decremento del número de víctimas mortales.

3.2. Decremento de las intersecciones y zonas con mayor concentración de accidentes.

3.3. Decremento del número de atropellos en relación con la media del periodo 2003-2006.

4. Atender las demandas y requerimientos de la ciudadanía, de la forma más **inmediata** posible, con **corrección y amabilidad**, saludando en la forma establecida al principio y al final de la intervención.

4.1. Grado de satisfacción por el trato recibido.

4.2. Grado de conformidad con el servicio policial.

4.3. Grado de satisfacción con el tiempo de solución del problema.

5. Prestar un **servicio ágil y de calidad**, adaptado a las demandas de la ciudadanía y sometido a sistemas de evaluación de la calidad y de mejora continua.

5.1. Puntuación obtenida en la autoevaluación EFQM.

5.2. Índice de evolución del servicio policial.

6. Ser exigente en los procesos de **formación** de sus agentes para que estos atiendan con las debidas garantías cualquier intervención policial, actualizando permanentemente sus conocimientos e instrucción y estimulando sus mejores actitudes para el servicio.

6.1. Porcentaje de personas formadas al año respecto al total de la plantilla.

6.2. Porcentaje de cursos de formación especializada respecto al total de cursos impartidos.

7. Contribuir a la mejora de la **protección jurídica** de la ciudadanía incrementando la colaboración con la Autoridad Judicial y el Ministerio Fiscal asumiendo nuevas funciones de policía judicial en la investigación de delitos y faltas.

7.1. Porcentaje de investigaciones en delitos por accidentes laborales en relación con el total de accidentes.

7.2. Porcentaje de investigaciones en delitos relacionados con violencia de género en relación con el total de casos de violencia.

7.3. Porcentaje de investigaciones en delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual en relación con el total de delitos relacionados con propiedad industrial e intelectual.

Prevenir los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas

8. Velar por la **protección y seguridad** de los espacios públicos, especialmente en los lugares de recreo, esparcimiento social y entornos escolares, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso, mediante una mayor presencia policial.

8.1. Grado de seguridad diurno.

8.2. Grado de seguridad nocturno.

8.3. Incremento interanual del número de denuncias por droga en relación a los requerimientos.

8.4. Actuaciones en vigilancia de parques por la Unidad de Medio Ambiente y Escuadrón.

8.5. Colegios con Camino Escolar Seguro.

8.6. Jornadas de alta visibilidad en parques.

9. Prevenir la aparición de problemas de seguridad mediante **sistemas de alerta** y estudios sobre las demandas y requerimientos ciudadanos.

9.1. Estudios del observatorio.

9.2. Porcentaje de distritos que tienen mapa de riesgos.

9.3. Porcentaje de distritos que tienen mapa de incidencias.

10. Establecer, antes de final del año 2011, **Planes de Seguridad conjuntos** con otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad en todos los distritos de Madrid, adaptados a las necesidades de la ciudadanía.

10.1. Porcentaje de distritos que tienen planes de seguridad.

10.2. Porcentaje de Planes revisados.

11. Atender las demandas urgentes en materia de seguridad, acudiendo al lugar de los hechos en **8 minutos** desde su recepción en Policía Municipal, movilizandolos recursos necesarios y ofreciendo información sobre los trámites que hay que seguir.

11.1. Tiempo medio de llegada al lugar de los hechos.

12. Atender de forma **personalizada** y con personal **especializado** a las víctimas de violencia doméstica y de género, realizando el seguimiento del caso y poniéndoles en contacto con los servicios jurídicos, sanitarios y sociales que sean necesarios.

12.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la policía en violencia doméstica y de género.

12.2. Atestados policiales realizados en casos de violencia doméstica y de género.

12.3. Agentes que han sido formados en materia de violencia doméstica y de género.

Facilitar la convivencia vecinal y atender a los afectados

13. Para los problemas de convivencia vecinal presentados en la Oficina de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal de su Distrito, evaluar la demanda, visitar el lugar de la incidencia en los primeros **5 días** y establecer el servicio policial más oportuno, informando en un plazo de **30 días** de la actuación desarrollada y de los resultados obtenidos. Para las demandas realizadas telefónicamente en cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal, entrar en contacto en menos de 24 horas desde la recepción de la demanda y realizar las acciones anteriormente señaladas.

13.1. Porcentaje de contactos realizados en 24 horas respecto a las solicitudes telefónicas recibidas en las Oficinas de Atención de la Policía Municipal.

13.2. Porcentaje de expedientes resueltos en un plazo menor o igual a 30 días por las Oficinas de Atención de la Policía Municipal en relación al número de expedientes abiertos.

14. Facilitar el **acceso** de la ciudadanía a la Policía Municipal, desplegando 21 Oficinas de Atención Móviles, situadas en los lugares de mayor afluencia de público (mercadillos, áreas comerciales y ejes turísticos) y cuya ubicación será publicada periódicamente.

14.1. Grado de cumplimiento de la planificación de las Oficinas de Atención móviles.

15. Mantener reuniones periódicas con todas las asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo, radicadas en cada uno de los Distritos de la Ciudad de Madrid, siempre que ellas lo demanden y como **mínimo 2 veces** al año, para dar solución a problemas que les afecten.

15.1. Grado de satisfacción de las asociaciones de vecinos con la Policía.

15.2. Porcentaje de asociaciones registradas en el Registro del Servicio de Fomento del Asociacionismo que han sido contactadas.

16. Inspeccionar, al menos, **una vez al año**, todos los establecimientos públicos de ocio, realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal.

16.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía respecto a establecimientos públicos de ocio.

16.2. Porcentaje de inspecciones realizadas en los locales LEPAR con respecto al total de locales LEPAR.

16.3. Porcentaje de inspecciones en Terrazas y Veladores con respecto al total de Terrazas y Veladores.

16.4. Porcentaje de mediciones con sonómetro positivas respecto del número total de mediciones con sonómetro realizadas en los ruidos molestos entre vecinos, bares y locales de ocio.

17. Prevenir la venta y consumo de alcohol y drogas, **augmentando la vigilancia** en espacios públicos, con especial atención al entorno de los centros escolares e institutos y realizando, en su caso, las acciones correctoras pertinentes.

17.1. Intervenciones en consumo de drogas en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.

17.2. Grado de satisfacción con la actuación policial en parques públicos.

17.3. Intervenciones en consumo de alcohol en vía pública en relación con el número de demandas ciudadanas.

17.4. Jornadas de alta visibilidad.

18. **Reducir** la venta ambulante no autorizada, realizando acciones de prevención.

18.1. Grado de satisfacción de la ciudadanía con la Policía en venta ambulante.

18.2. Intervenciones en venta ambulante en relación con el número de demandas ciudadanas.

Servicios especiales con gran afluencia de público y auxilio a la ciudadanía en caso de incidencias o catástrofes.

19. Dar cobertura a los actos públicos y eventos de gran afluencia (deportivos, institucionales, culturales, conciertos, etc.) garantizando la seguridad y **minimizando** las molestias de la ciudadanía en la celebración de estos eventos, aumentando el grado de satisfacción de la ciudadanía en relación con ellos.

19.1. Eventos de gran afluencia en los que participa la Policía Municipal.

19.2. Porcentaje de eventos de gran afluencia en los que participa Policía Municipal en relación con los programados.

19.3. Quejas ciudadanas relativas a la competencia de Policía Municipal en relación a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia.

19.4. Propuestas de mejora elaboradas sobre la realización de eventos.

19.5. Grado de satisfacción de la ciudadanía con respecto a las consecuencias y efectos de los actos públicos y eventos de gran afluencia.

20. En casos de incidentes y sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudir al lugar de la incidencia en un tiempo máximo de **8 minutos**, asegurar la zona, señalar la incidencia, avisar a los vecinos afectados y avisar a los servicios competentes para restablecer la normalidad, activando si es preciso los mecanismos previstos en el Plan de Emergencias de Madrid.

20.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en situaciones de riesgo o prioridad alta (menor o igual a 8 minutos en el 80% de los casos).

20.2. Grado de satisfacción con la Policía en caso de incidentes y sucesos en la vía pública

Mejorar la seguridad vial y atender los accidentes de tráfico

21. Realizar, al menos, **6 campañas** de seguridad vial, cada una de ellas en dos periodos al año, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura la Ciudad de Madrid de acuerdo con lo previsto en el Plan de Seguridad Vial.

21.1. Campañas de seguridad vial.

22. Impartir anualmente **formación** en materia de seguridad vial en centros sociales de barrio, colegios, institutos y universidades, por Agentes de la Policía Municipal especializados, a los colectivos con mayor riesgo, como mayores, jóvenes y niños, formando, como mínimo, a 125.000 personas.

22.1. Personas formadas.

22.2. Horas de formación.

23. En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de **8 minutos** desde la recepción de la demanda en Policía Municipal, garantizar la seguridad de la zona, activar si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizar la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de **30 días**.

23.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del accidente (menor o igual a 8 minutos en el 80% de los casos).

23.2. Tiempo medio de resolución de expedientes con atestado.

24. Atender a cualquier persona involucrada en algún accidente de tráfico y facilitar los trámites para la formulación de las denuncias en la Oficina de Atestados de la Policía Municipal, donde el afectado podrá realizar las gestiones pertinentes relativas a dicho accidente y recibir información que necesite al respecto. En dicha oficina el tiempo medio de espera no superará, en la atención presencial, los **20 minutos**.

24.1. Tiempo medio de espera en la Oficina de Atestados.

25. Ordenar y regular el tráfico en aquellos puntos donde se detecten deficiencias y, en casos de indisciplina vial, acudir al lugar de los hechos en un **tiempo máximo de 15 minutos**, llevar a cabo las actuaciones policiales que procedan y requerir la intervención, en caso necesario, de otros servicios municipales.

25.1. Tiempo medio entre la recepción del aviso y la llegada al lugar del incidente en casos de indisciplina vial (menor o igual a 15 minutos en el 80% de los casos).

Sugerencias y reclamaciones

26. Para las sugerencias presentadas en relación a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por la Policía Municipal o para reclamar por retrasos, desatenciones o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos, presentadas por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, contestar de forma adecuada, con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a dos meses.

26.1. Sugerencias y Reclamaciones tramitadas.

26.2. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en 15 días hábiles o menos, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones en relación al servicio prestado, al año.

26.3. Sugerencias y Reclamaciones contestadas en más de 15 días hábiles y menos de 52 días naturales, respecto del total de Sugerencias y Reclamaciones tramitadas en relación al servicios prestado, al año.

27. Recepcionar las quejas presentadas en relación a un supuesto comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía Municipal por cualquiera de los canales establecidos en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, iniciando las diligencias pertinentes y enviando una respuesta escrita sobre el resultado de la queja.

27.1. Investigaciones realizadas derivadas de una reclamación.

27.2. Porcentaje de expedientes a los que se les ha enviado carta informativa sobre la reclamación.

Servicios Sociales

Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria

Fecha de aprobación: 10 de julio de 2008

Los objetivos del **Servicio de Teleasistencia Domiciliaria** son proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad al beneficiario y sus familiares; garantizar la comunicación interpersonal las 24 horas del día; potenciar la autonomía personal; prevenir situaciones de riesgo por razones de edad, discapacidad, dependencia o soledad y proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, a través de personal especializado.

Para ello el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria ofrece atención personal (comunicaciones entre los usuarios/-as y el Centro de Atención, informativas, de seguimiento y atención personal o por emergencia) y soporte técnico (instalación de un aparato de teleasistencia, entrega de una Unidad de Control Remoto, e instalación en los domicilios, en su caso, de dispositivos periféricos especiales - detector de caídas, de gas y de humos, dispensador de medicación, sensor de ocupación de sillón, ...-).

En la prestación de estos servicios la Dirección General de Mayores se compromete a:

1. Mantendrá informadas del Servicio de Teleasistencia, a todas las personas mayores de 65 años que viven en Madrid, mediante la **edición anual** de la “Agenda de los Mayores”, que se distribuirá gratuitamente cada año en sus domicilios. La divulgación se reforzará con participación en reuniones, ferias o jornadas de interés para el colectivo de mayores de 65 años.
2. Las condiciones de concesión y prestación del servicio serán idénticas en todos los Distritos municipales, garantizándose la **igualdad** en su acceso, siempre en relación con las características y necesidades del ciudadano y con su conformidad.
3. El servicio se prestará **24 horas** al día, los **365 días** del año.
4. Estará garantizada la **continuidad** en la prestación del servicio en el tiempo. Éste no se suspenderá salvo deseo expreso del usuario, baja en el padrón municipal o cambio en las condiciones que motivaron la concesión.
5. La instalación del aparato de teleasistencia se hará en menos de **72 horas** desde que el usuario la solicita, siempre que el caso se considere prioritario.

- 6.** Cualquier llamada que el usuario/-a efectúe desde su domicilio será atendida en **menos de 50 segundos**.
- 7.** Cuando la llamada del usuario/-a sea por un caso de necesidad, y siempre que éste/-a viva solo o acompañado de una persona dependiente, una **unidad móvil** se desplazará al domicilio para acompañar al usuario/-a y asegurar la llegada, en su caso, de otros recursos necesarios para la resolución del problema. No se dispone de dato, pues el indicador se evalúa en julio de 2009.
- 8.** El correcto funcionamiento de todos los aparatos de teleasistencia se comprobará cada **15 días** y las averías se repararán en **48 horas**.
- 9.** Cada usuario/a recibirá al menos, dos llamadas de seguimiento al mes, a través de un teleoperador con quien mantendrá una relación directa y personalizada. Este compromiso ha sido modificado en la Evaluación realizada en julio 2009.
- 9.** Todos los usuarios recibirán información anual sobre los servicios de asesoramiento jurídico, económico, social y psicológico. Este compromiso se ha incorporado tras la Evaluación de la Carta de Servicios realizada en julio 2009.
- 10.** Todo el personal que trabaja en el Servicio de Teleasistencia domiciliaria tendrá la titulación exigida y recibirá **formación** específica para las funciones que realiza. Las personas que acudan al domicilio en caso de emergencias, tendrán conocimientos en primeros auxilios. (Antes de la Evaluación realizada en julio de 2009, era el compromiso n.º 10).
- 12.** Para garantizar la seguridad y la tranquilidad de los usuarios/-as, los trabajadores que acudan al domicilio, así como los aparatos y los vehículos estarán perfectamente identificados como municipales, portando el logotipo del Ayuntamiento de Madrid en lugar bien visible.
- 13.** El servicio se prestará de modo que los usuarios/-as estén **satisfechos** con el mismo, en un grado de 8 o superior (en una escala de 0 a 10), al menos en el 80% de los casos.
- 14.** Las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, se tramitarán y contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del Servicio.

Turismo

Del Área de Acción Turismo, el 26 de abril de 2007 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprobó la **Carta de Servicios de Atención e Información Turística**. Como consecuencia de los cambios que tuvieron lugar en los órganos competentes en materia de Turismo tras la aprobación de la nueva estructura organizativa del Ayuntamiento en junio de 2007, el Patronato de Turismo procedió a la revisión de dicha Carta.

Carta de Servicios de Atención e Información Turística

Fecha de aprobación: 26 de abril de 2007

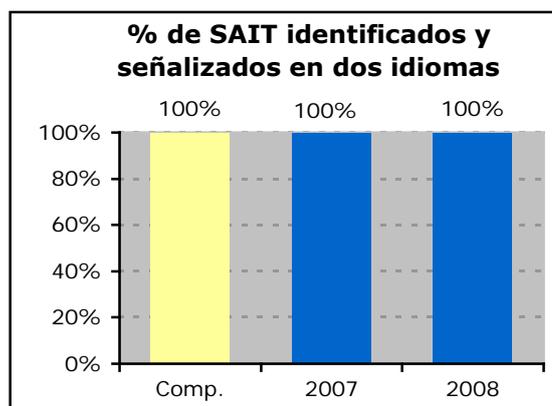
Evaluación 2008: 23 de junio de 2009

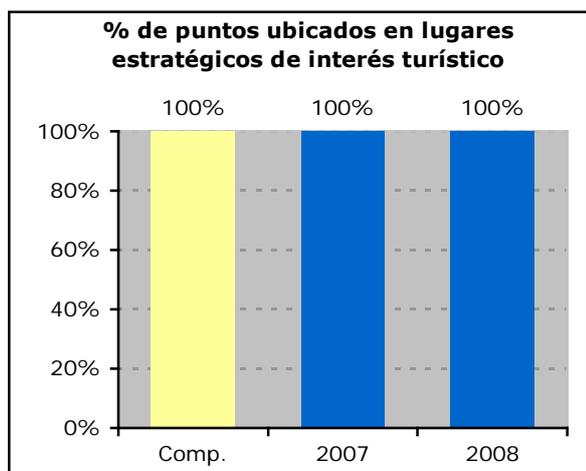
Los Servicios de Atención e Información Turística (SAIT) están destinados a la acogida y recepción de los visitantes que acuden a la Ciudad de Madrid, sirviéndoles de nexo en todos sus aspectos turísticos y atendiendo a todas sus necesidades informativas.

Estos son: los **servicios** de atención presencial, no presencial y especializada, la autoconsulta, el servicio “Madrid Vivo”, las visitas guiadas “Descubre Madrid” y la atención al turista extranjero.

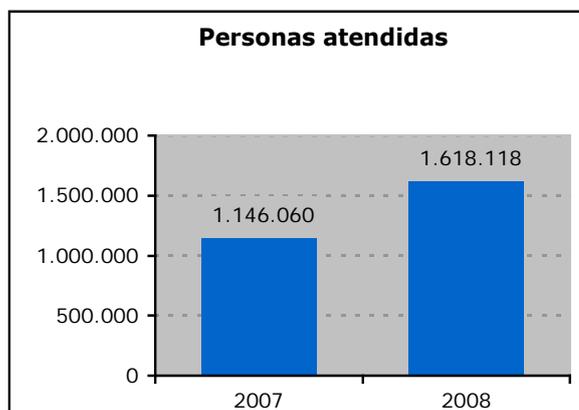
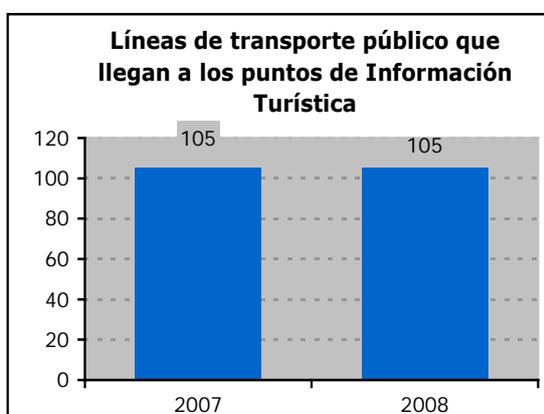
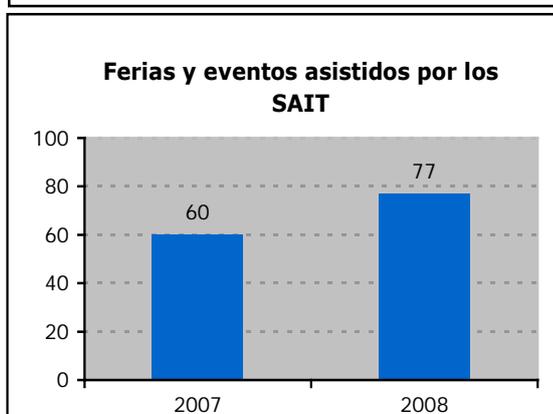
Los **compromisos** con los usuarios de los SAIT son una garantía de vocación de servicio al visitante, siendo la excelencia y la preocupación por la mejora continua parte de la política que rige las acciones del Ayuntamiento de Madrid en esta materia. Estos **compromisos** y sus indicadores correspondientes son:

I. Todos los SAIT estarán perfectamente **identificados** con la “I” de información y señalizados en el exterior en al menos dos idiomas (español e inglés).





2. Los SAIT permanentes estarán ubicados en **lugares estratégicos** de interés turístico (bien por encontrarse cercanos a puntos de llegada a la Ciudad o a infraestructura turística de primer orden o en puntos de gran tránsito), y de fácil acceso en transporte público. Además se dará cobertura informativa a todas aquellas ferias, congresos, eventos y campañas especiales que se consideren de interés turístico o que por su importancia requieran la participación.

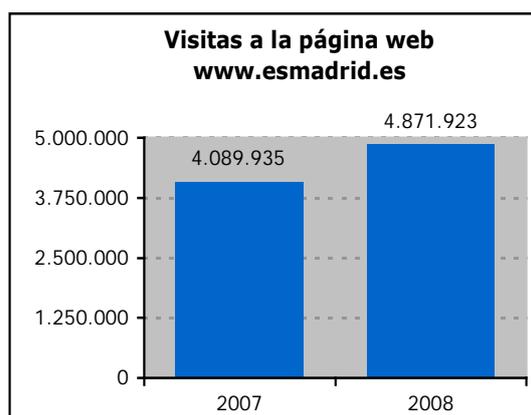
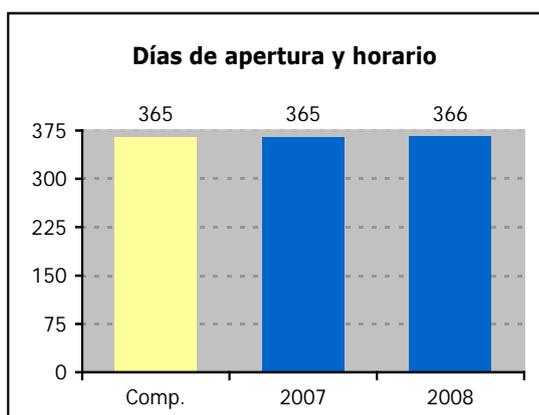


Personas atendidas por Punto de Información Turística		
	2007	2008
Centro de Turismo de Madrid - Plaza Mayor	341.467	471.361
Centro de Turismo de Colón	152.150	174.444
PIT de Cibeles	87.126	101.871

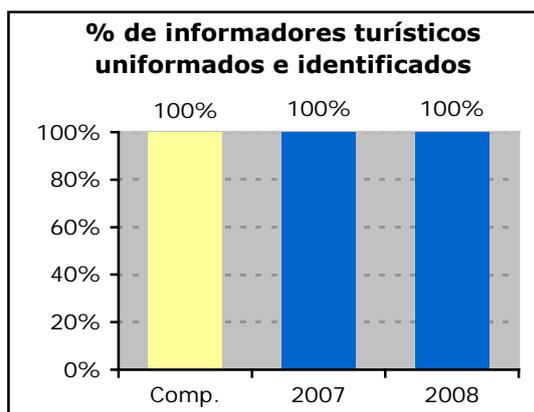
PIT de Callao	136.912	185.897
PIT de Paseo del Arte (Atocha)	69.262	125.658
PIT Aeropuerto T4	54.124	98.393
SATE	10.166	10.572
Ferias y Eventos	294.853	374.862
TOTAL	1.146.060	1.618.118

El 11 de julio de 2008 se inauguró la Unidad Móvil de Información Turística que atendió durante 2008 a 75.060 personas.

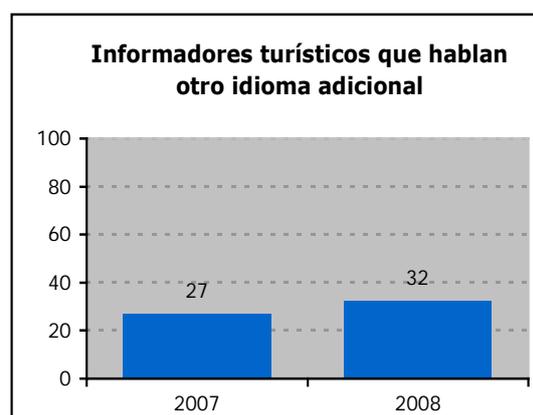
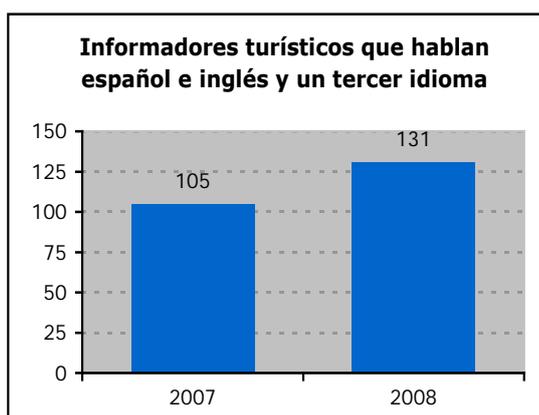
3. Los servicios de Atención Presencial, Atención No Presencial, Atención Especializada, Autoconsulta y Madrid Vivo abrirán los 365 días del año con **horario** de trabajo ininterrumpido de 09:30 a 20:30 horas (excepto causas de fuerza mayor ajenas al servicio). Además, existirá una web que cubrirá las 24 horas del día del servicio de información turística.



4. Para su fácil identificación, los informadores turísticos que prestan los SAIT irán debidamente **uniformados** de acuerdo a la normativa interna, prestando una imagen correcta y adecuada a la representación que ostentan. Además, irán **identificados** con una placa a la vista, que incluirá nombre, apellidos y los idiomas que hablan.

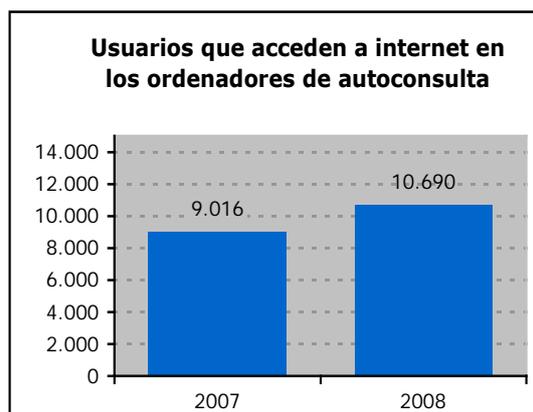
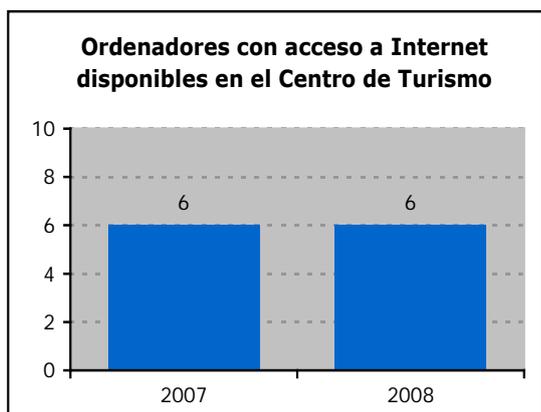


5. La prestación de los SAIT se realizará en, al menos, dos **idiomas** (español e inglés) completándose con otros idiomas.

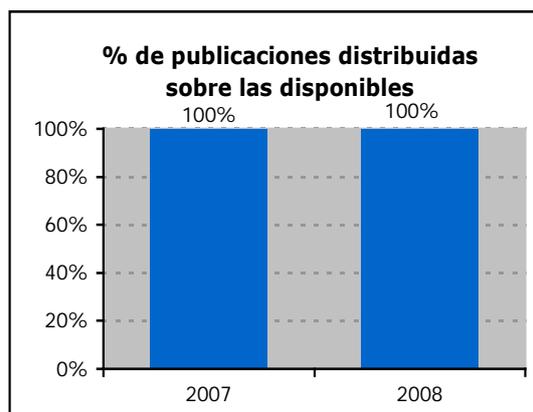
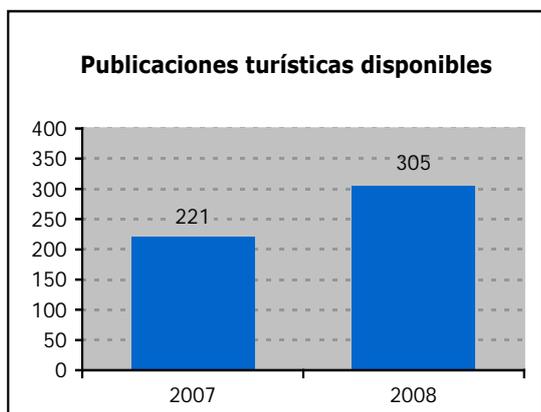
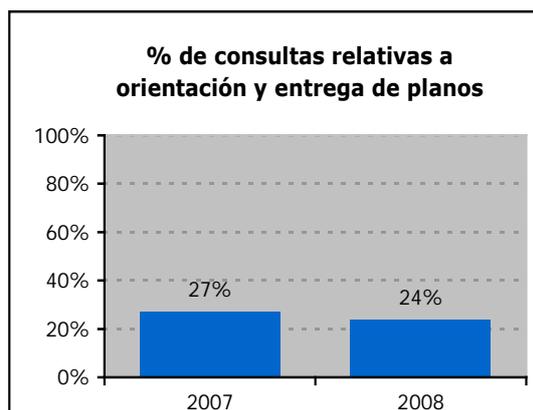
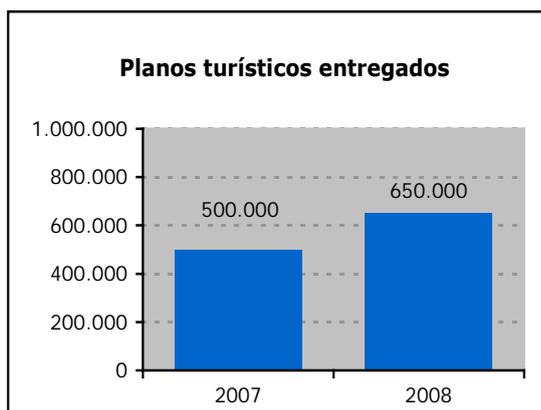


4 idiomas: 20; 5 idiomas: 6; más idiomas: 1.

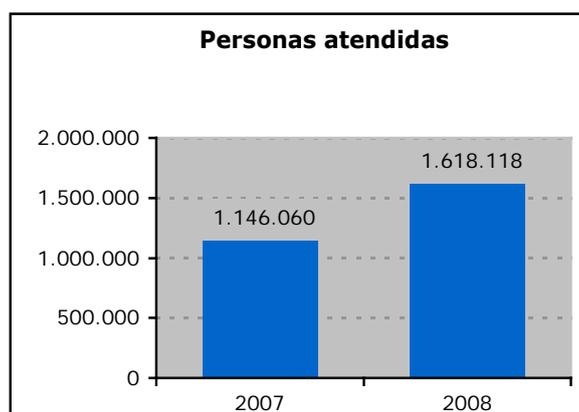
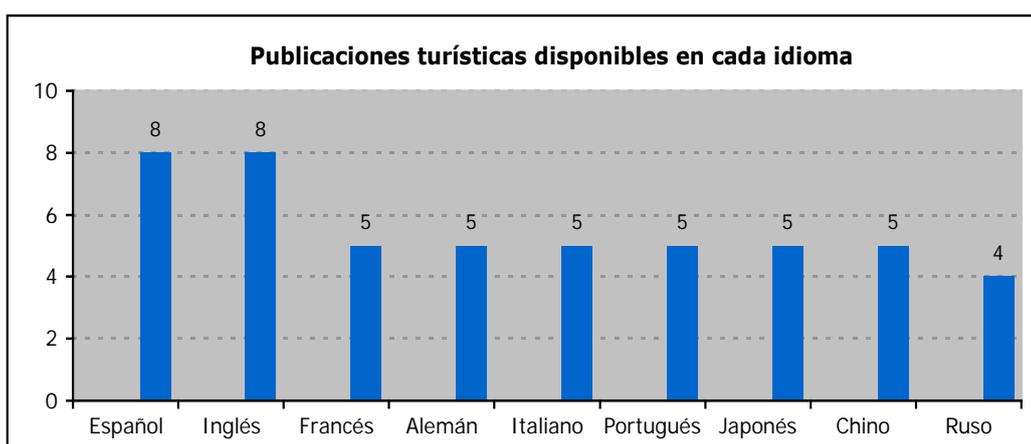
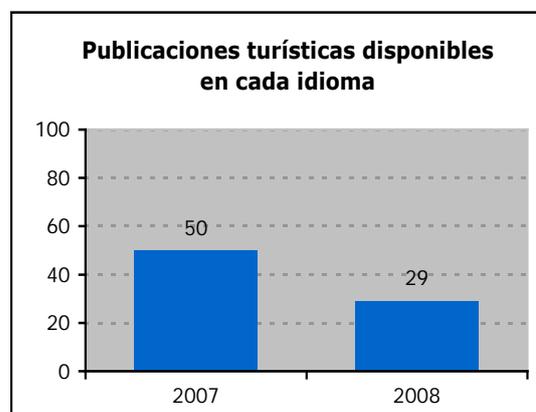
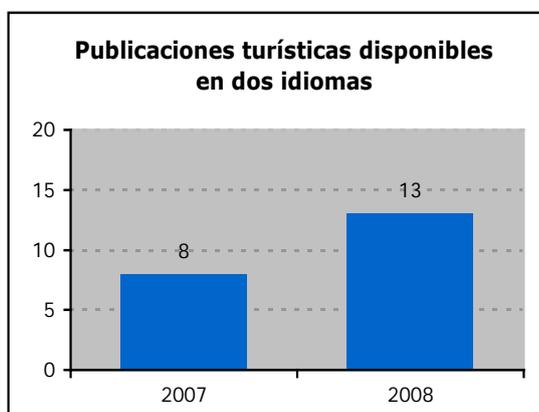
6. El Centro de Turismo pondrá a disposición del usuario el acceso gratuito a **Internet**, a través de ordenadores de autoconsulta, con un tiempo de consulta máximo de 15 minutos y en función de la disponibilidad de los mismos en cada momento. También pondrá a disposición la conexión wifi, para los dispositivos portátiles de los usuarios.



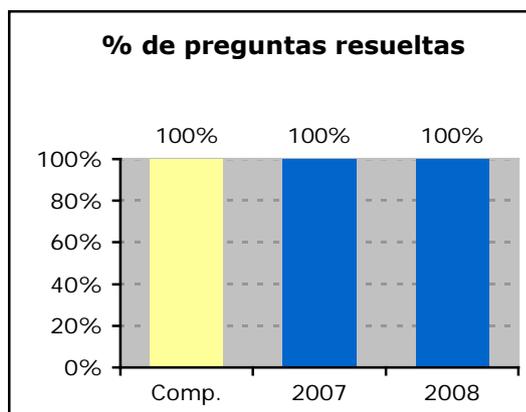
7. Todos los SAIT ofrecerán **material y documentación** escrita que ayude al usuario a visitar la Ciudad. Además, siempre que sea necesario para la resolución de la consulta realizada, se facilitará un mapa donde el informador indicará los puntos de interés solicitados.



8. Los SAIT permanentes dispondrán de **folletos y publicaciones** para suministrar en, al menos dos idiomas, español e inglés. Además, se facilitarán folletos en alguno de los idiomas de los mercados emergentes, como son ruso, chino y japonés.

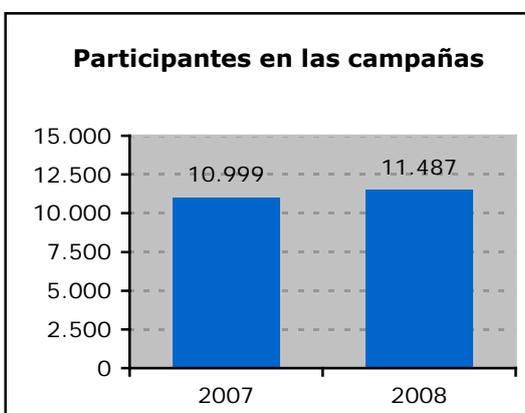
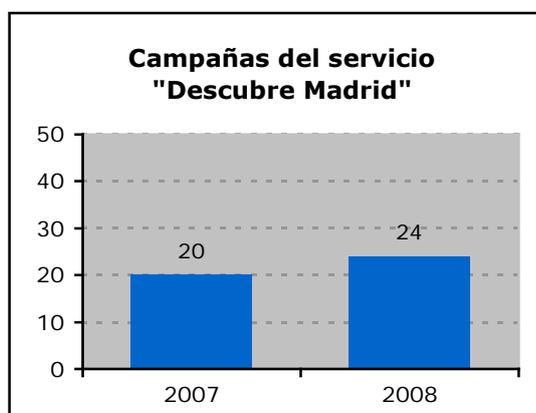


9. Todas las preguntas y **necesidades informativas** serán resueltas. Aquellas demandas que no estén relacionadas con la turística se derivarán al organismo correspondiente, facilitando los datos básicos contacto.

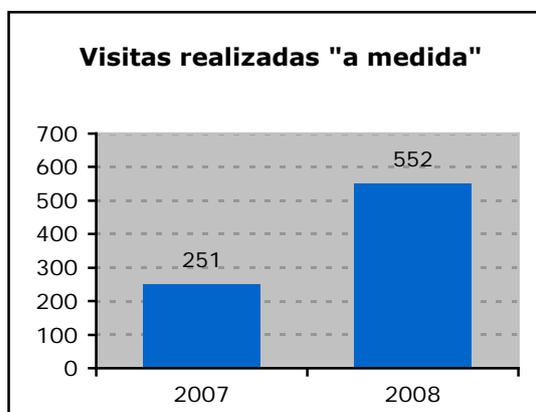


oferta
de

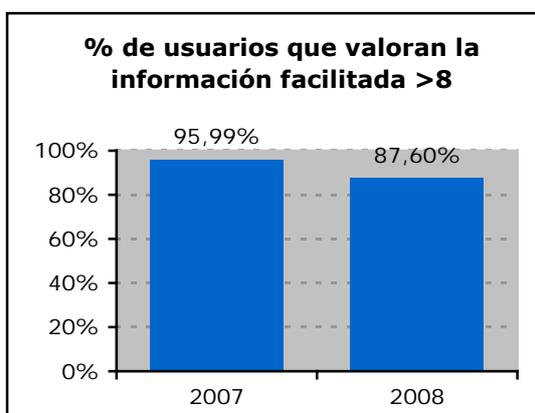
10. A lo largo del año se realizarán todas las **visitas** guiadas que figuran en el programa publicado en el folleto anual "Descubre Madrid". Así mismo, se realizarán visitas específicas para las campañas de Semana Santa, Verano y Navidad, que se notificarán oportunamente.



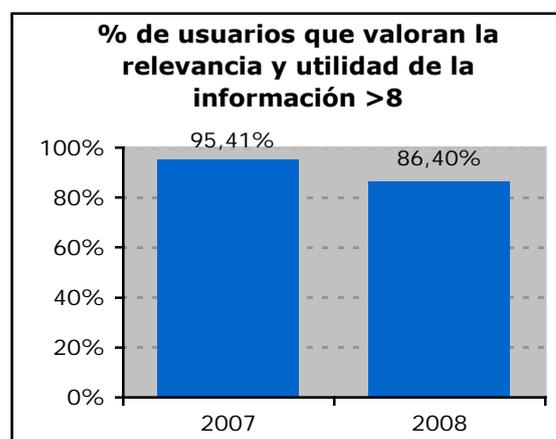
11. El Servicio "Descubre Madrid" realizará **visitas** guiadas "a medida", de acuerdo con las solicitudes de los usuarios y adaptadas a sus necesidades y en función de las posibilidades de su realización.



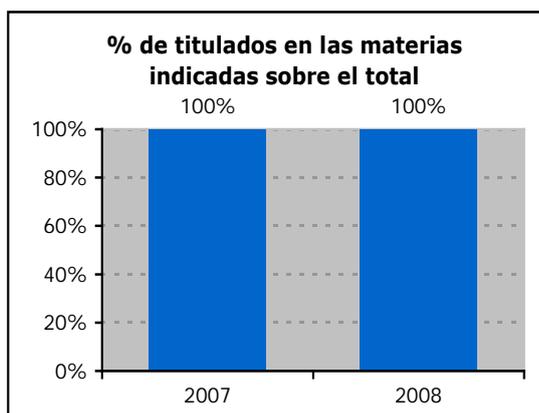
12. La información proporcionada será **fiable** y se cotejará con las fuentes propias y emisoras de información y de actualización constante. La satisfacción de los usuarios por la información recibida será de al menos 8 sobre 10 de media.



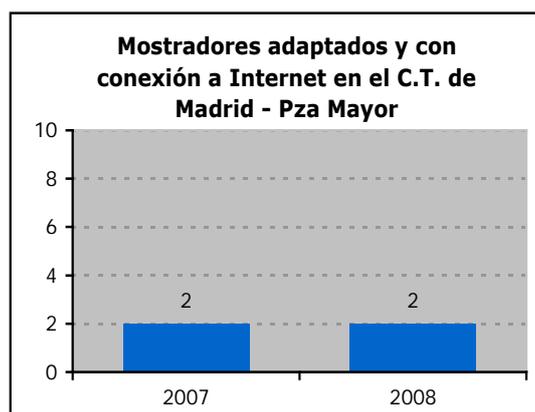
13. La información proporcionada por los informadores deberá responder a la consulta realizada de forma **exacta y relevante** desde la primera vez que el usuario lo requiera. Para ello se formularán todas aquellas preguntas necesarias para poder determinar las necesidades planteadas. La satisfacción de los usuarios por la relevancia de la información proporcionada será superior a 8 sobre 10 en el 80% de los casos.

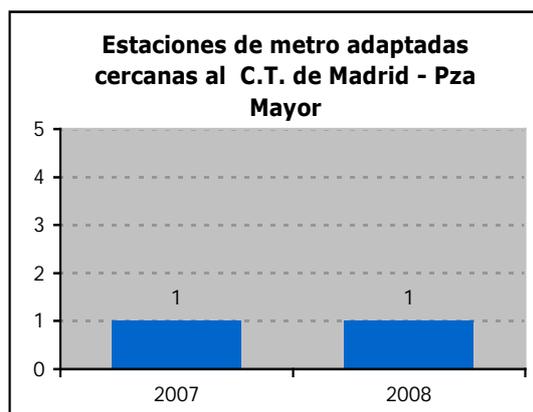
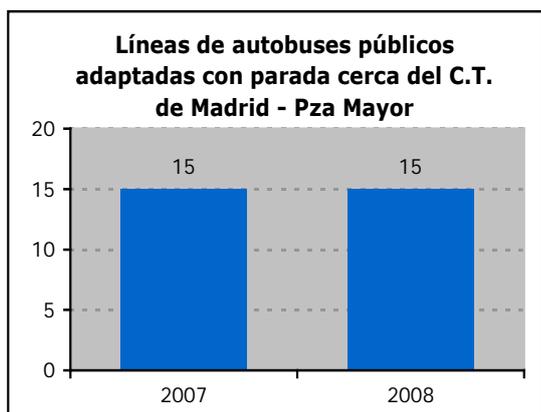


14. El personal de los Servicios de Atención Presencial, No Presencial, y Especializada dispondrán de una **titulación** mínima (DEAT/TEAT o FPII en Comercialización e Información Turística) y hablará, como mínimo, dos idiomas español e inglés. Asimismo, habrá recibido **formación** complementaria sobre la Ciudad de Madrid, de al menos, 45 horas.



15. Se garantizará el acceso al Centro de Turismo y a sus servicios a personas con **discapacidad** física o movilidad reducida, mediante: a) El acceso y la circulación por todo el centro según criterios marcados por CEAPAT y PREDIF; b) Mostradores adaptados y con disponibilidad de acceso a internet; c) Itinerarios de acceso adaptados en transporte público y privado, además de entorno más inmediato peatonal.

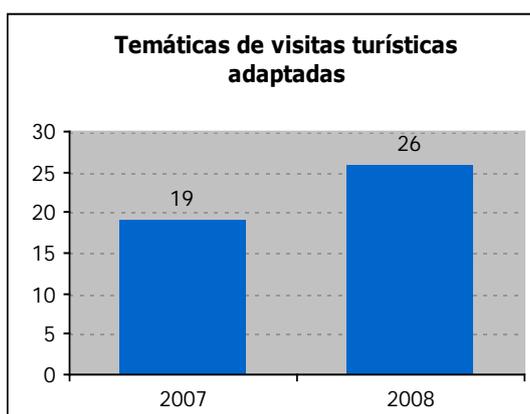
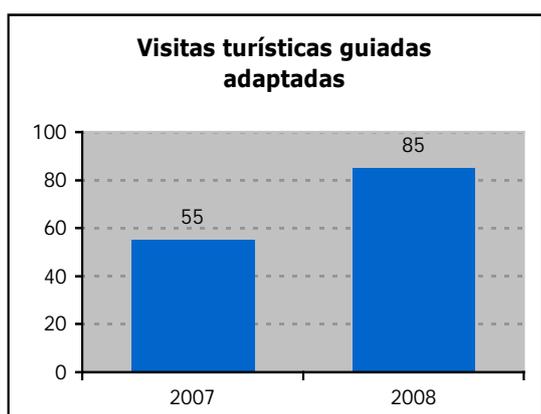


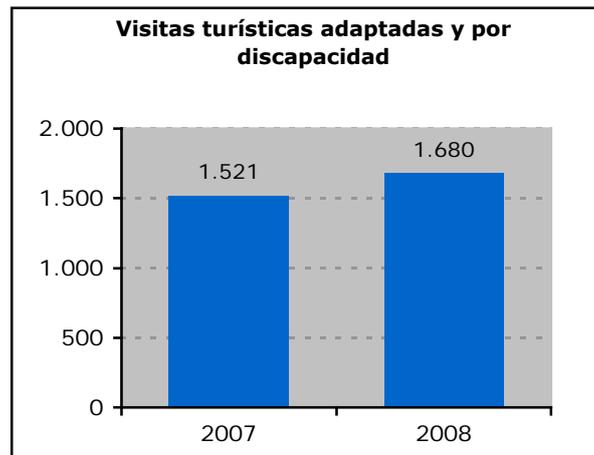


16. Se facilitará información específica sobre la oferta turística de la Ciudad y su accesibilidad para personas con **discapacidad** física y sensorial.



17. Se realizarán visitas programadas y adaptadas para personas con discapacidad física visual, auditiva y/o intelectual.





Administración de la Ciudad

Dentro de este Área de Acción, que, como ya se ha comentado, engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, se han aprobado Cartas de Servicios en el ámbito tributario, debido, en gran medida, a la importancia que sobre la ciudadanía tiene esta materia y con la finalidad de mejorar la transparencia, claridad y comprensión de los procedimientos tributarios, así como facilitar el deber de los ciudadanos de cumplir con sus obligaciones fiscales y tributarias. Asimismo se han aprobado dos Cartas de Servicios pertenecientes a la Dirección General de Estadística, que son las Cartas del Servicio de Padrón Municipal y la de Información Estadística, ambas aprobadas el 26 de diciembre de 2008.

Así, la **Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente** fue aprobada en 2006 y revisada por segunda vez en 2009 y la **Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria de Madrid**, fue aprobada el 4 de enero de 2007 y revisada en diciembre de 2008

Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006

Evaluación 2008: 11 de marzo de 2009

La Oficina del Defensor del Contribuyente (en adelante ODC) se crea con el doble **objetivo** de, por un lado, mejorar la equidad y eficiencia del sistema tributario local dando amparo a situaciones de desprotección en las que pueden encontrarse determinados contribuyentes y, por otro, crear los cauces y procedimientos de participación de las/-os ciudadanas/-os en las políticas tributarias municipales, detectando las disfunciones y anomalías del sistema a través de las quejas y sugerencias presentadas por estos.

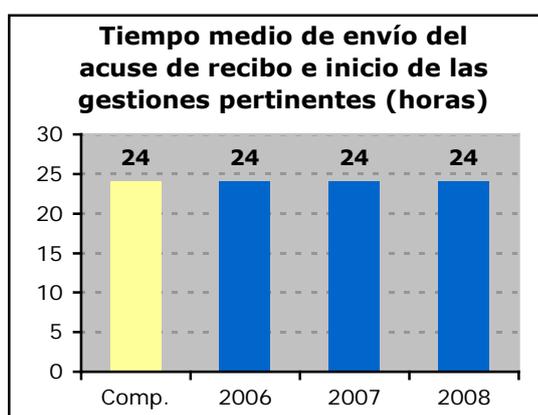
La ODC elabora y aprueba su **Carta de Servicios** con el propósito de informar a la ciudadanía sobre el conjunto de servicios que la Oficina les ofrece, a la vez que evidencia su apuesta permanente por la consecución de mayores niveles de calidad en la prestación de servicios tributarios, así como para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes.

La ODC recibe, tramita y contesta las quejas, reclamaciones o sugerencias formuladas por las/-os ciudadanas/-os, relacionadas directa o indirectamente con los procedimientos administrativos de naturaleza tributaria, por las tardanzas, desatenciones u otras deficiencias que se observen en el funcionamiento de los servicios tributarios municipales; informa y asesora sobre las cuestiones que puedan suscitarse acerca de los servicios prestados; formula a los servicios tributarios pertinentes

las recomendaciones que estime precisas para la mejor defensa de los derechos y garantías de los contribuyentes en relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas; y asiste en el ejercicio del derecho de petición reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

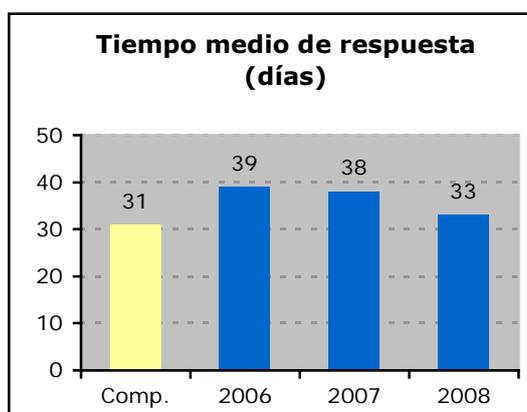
Además, remite a la **Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones** copia de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas , así como de las contestaciones dadas a las mismas; y elabora una Memoria anual en la que queda reflejado el resumen de su actuación a lo largo del ejercicio y en la que se sugieren las medidas procedimentales o normativas que se consideren convenientes para la mejor defensa y garantías de los contribuyentes.

Los **compromisos de calidad** y sus **indicadores asociados**, aprobados en el año 2006 y revisados por segunda vez en marzo de 2009, son:

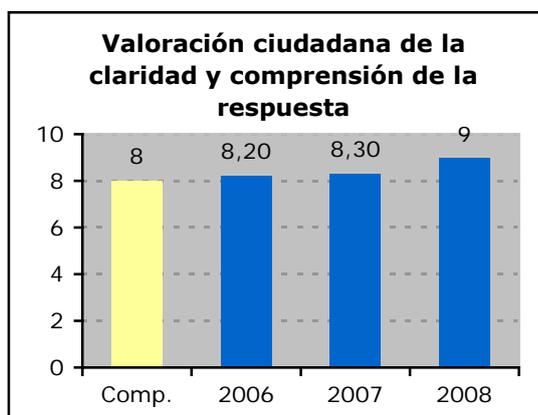
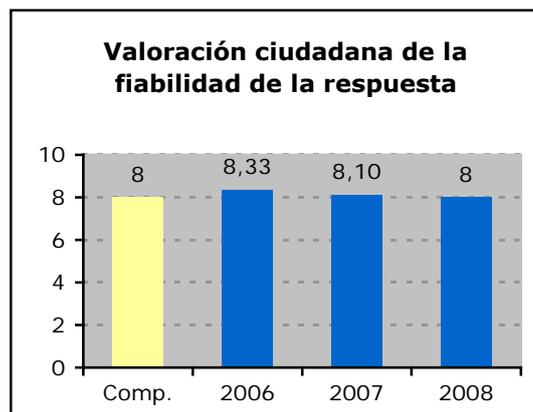


I. Agilidad en la recepción de los escritos e inicio de las gestiones: en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción del escrito de queja o 72 en el caso de que la entrada del mismo se produzca en fin de semana o día festivo, la ODC enviará a la ciudadana/-o el acuse de recibo del mismo e iniciará las gestiones pertinentes para aclarar todos los extremos de la cuestión que haya motivado su planteamiento.

2. Agilidad en la respuesta: la Oficina del Defensor del Contribuyente, responderá la totalidad de los escritos en un plazo medio de 31 días.

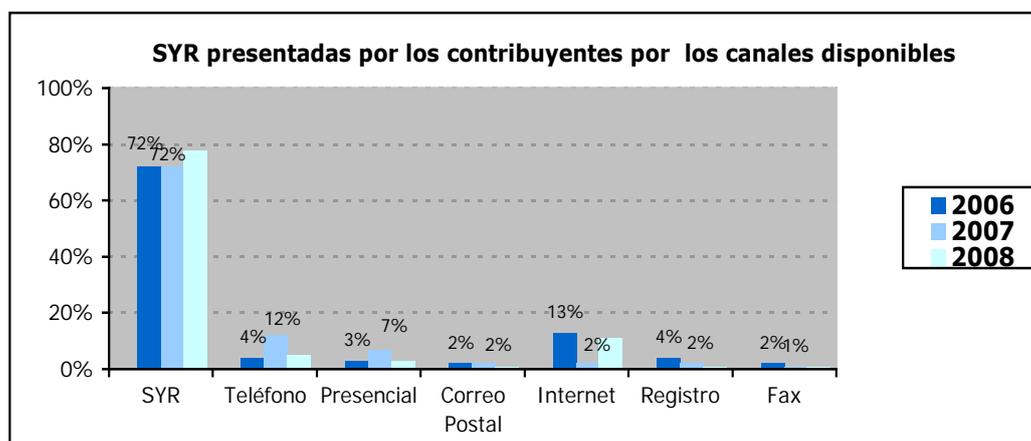
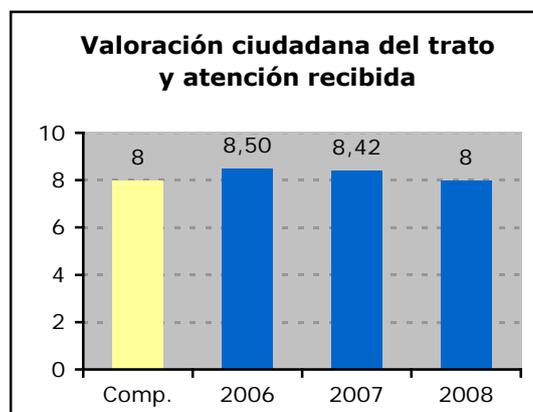


3. Fiabilidad de la información proporcionada en las respuestas: en el 100% de las respuestas la totalidad de los extremos planteados en la queja será objeto de un completo estudio antes de llevar a cabo su envío.



4. Claridad de la respuesta: el lenguaje empleado en las contestaciones será claro y comprensible para el reclamante, sin que ello suponga menoscabo de la calidad técnica de las mismas. En toda contestación, se indicará al reclamante la posibilidad de solicitar todas las aclaraciones posteriores a la misma que precise.

5. Trato, atención y asesoramiento adecuados: cualquiera que sea el medio a través del cual se contacte con la Oficina del Defensor del Contribuyente, se atenderá a la usuaria/-o de forma clara y precisa, proporcionando un trato amable y cortés y ofreciendo una atención personalizada e individualizada.



SyR presentadas en 2006: 3.478

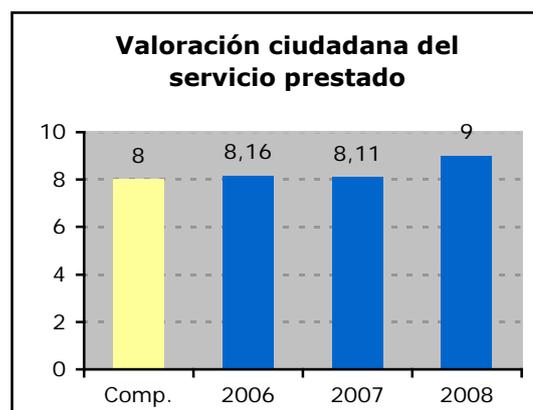
SyR presentadas en 2007: 3.087

SyR presentadas en 2008: 3.275

6. Propuestas de mejora de los servicios: la Oficina del Defensor del Contribuyente elaborará anualmente propuestas dirigidas a la mejora en la prestación de los servicios tributarios y propuestas dirigidas a su mejor organización interna.



7. Satisfacción con el servicio: el grado de satisfacción que la Oficina del Defensor del Contribuyente, espera se conceda a los servicios prestados se cifra en una nota de 8 en una escala de 1 a 10.



Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

Fecha de aprobación: 4 de enero de 2007

Fecha de la última evaluación: 13 de diciembre de 2008

La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo Autónomo local creado para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. Uno de los principales ejes de actuación del Organismo reside en la **atención integral al contribuyente**, integral porque sea cual sea el canal de atención elegido por el ciudadano (presencial, telefónico o internet) se trabaja para que el contribuyente pueda acceder a la misma información y a los mismos trámites administrativos; e integral porque en sus nuevas oficinas de atención se ofrecen al contribuyente tanto servicios de

información y recepción de sugerencias y reclamaciones, como asistencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos.

La **Carta de Servicios** de la Atención Integral al Contribuyente de la Agencia Tributaria Madrid detalla los **servicios** ofrecidos por cada uno de los canales de atención puestos a disposición del ciudadano (información y asistencia sobre tributos municipales; entrega de impresos tributarios; gestiones y trámites; expedición de documentos sobre situación tributaria, notas informativas, copias y certificados catastrales; recepción de sugerencias, quejas y reclamaciones; y registro), los compromisos de calidad que asume a la hora de prestarlos y sus indicadores asociados.

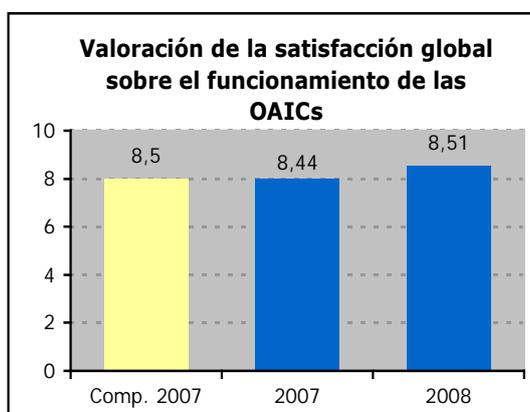
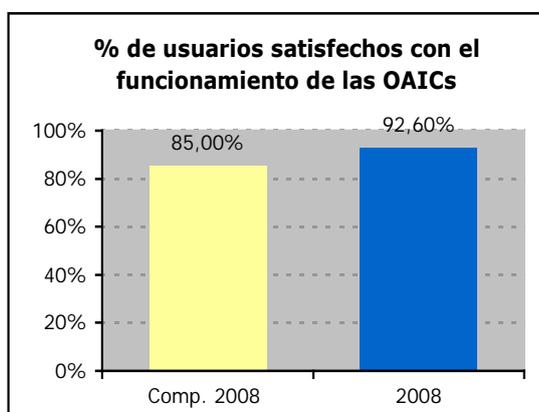
Los **compromisos** establecidos en la Carta y sus indicadores asociados se clasifican en tres grupos: los referidos a Atención presencial (Oficinas de Atención Integral al Contribuyente), los referidos a la atención telemática (www.munimadrid.es) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

En la última evaluación realizada se ha actualizado el contenido de la Carta de Servicios y revisado sus compromisos e indicadores, por lo que su numeración ha variado.

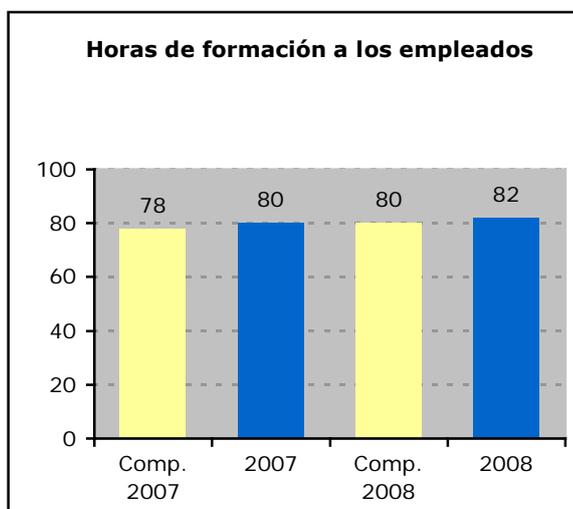
Atención presencial: Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

I. Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se comprometen a prestar un servicio global de calidad, logrando que más del 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido y valoren dicha satisfacción, en una escala de 0 a 10, con una puntuación superior a 8 puntos. Periódicamente se realizarán encuestas a los usuarios para medir el grado de satisfacción con los servicios recibidos en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

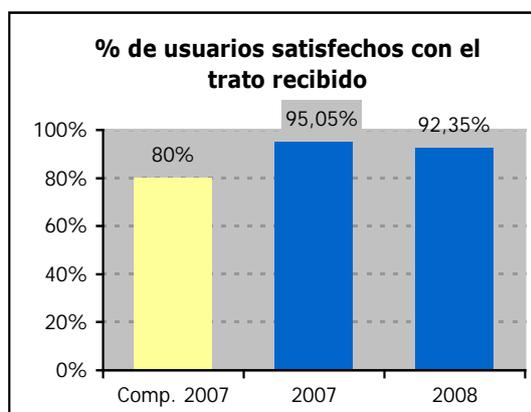
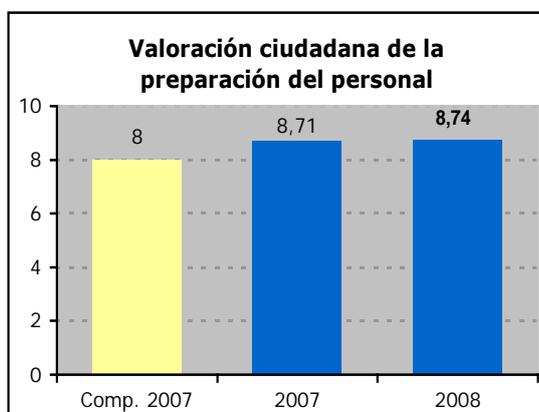
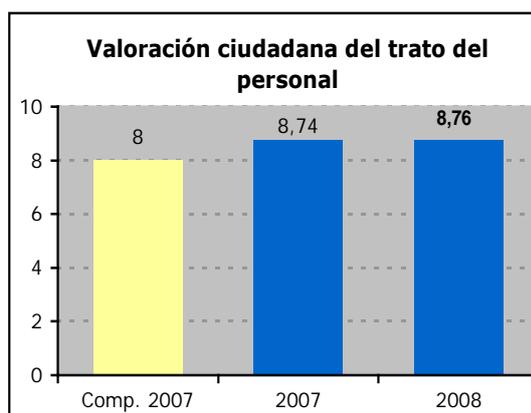
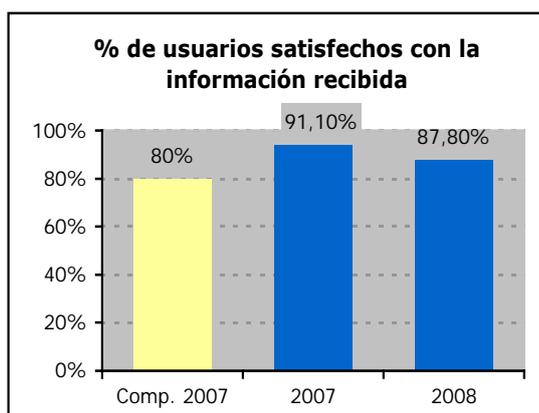
Compromiso e indicador nuevos para 2008.



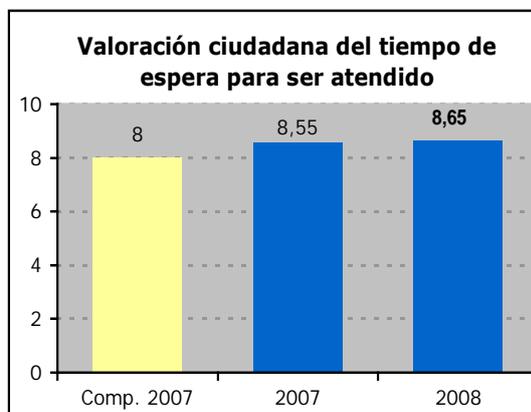
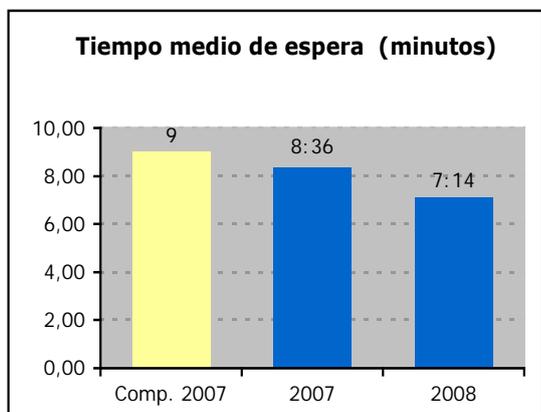
2. A través de un **personal** debidamente cualificado en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente se prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos. Se atenderá al contribuyente de forma clara y precisa, dispensando un **trato** amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible, y garantizando una atención personal y una respuesta segura a las consultas realizadas.



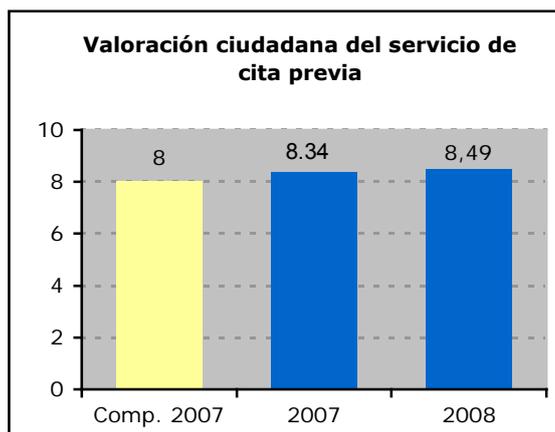
En la encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.



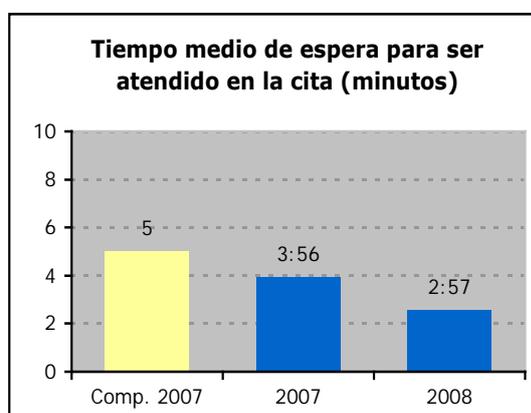
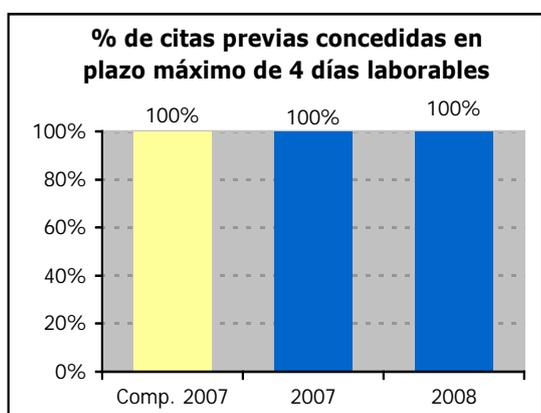
3. El tiempo medio de **espera** en todas las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente no superará los **8,30 minutos**. En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,25 puntos.



4. Para lograr una atención aún más pronta y eficaz, se recomienda la utilización del sistema de **cita previa**. Los contribuyentes que soliciten este servicio, salvo petición expresa en contrario, serán citados en un plazo máximo de **4 días** laborables. El tiempo medio de espera para ser atendido con cita previa será inferior a 4:30 minutos.

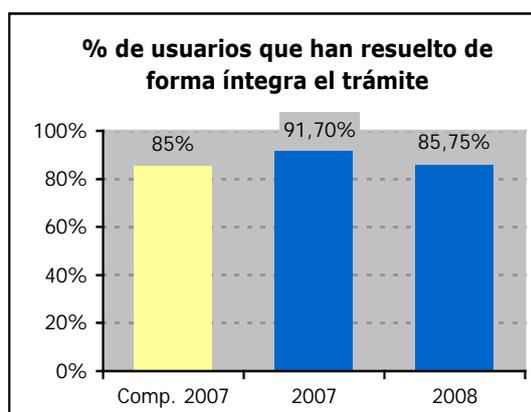
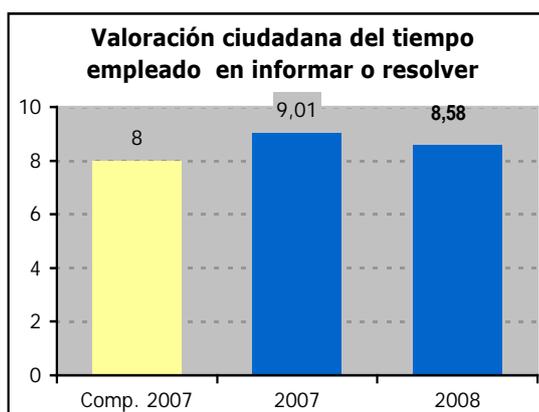


En las encuestas periódicas que se realicen el nivel de satisfacción medio de los usuarios del sistema de cita previa, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos.



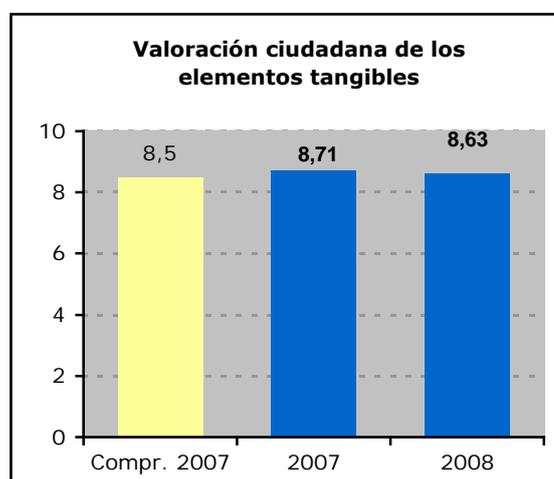
5. En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el **tiempo de atención efectiva** será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente.

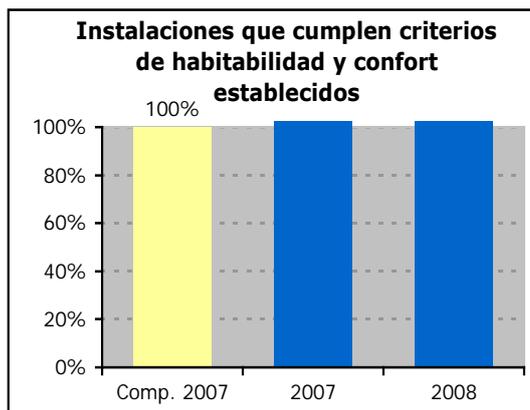
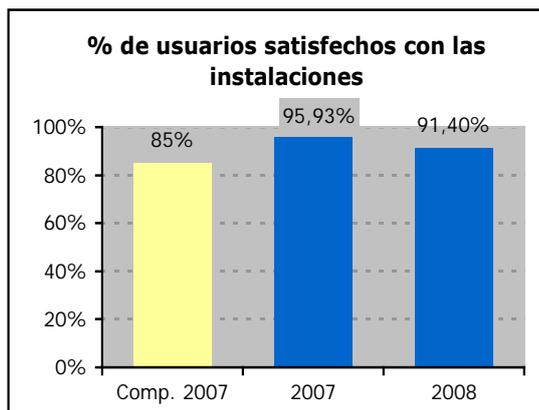
El nivel de satisfacción medio de los usuarios, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8 puntos, y además el trámite solicitado deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 85% de los usuarios.



6. Las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente dispondrán de **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta en ellas (tamaño, señalización exterior e interior, orden, limpieza, confort, etc.); sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional que garantice la intimidad y confidencialidad en la atención que se dispensa al contribuyente.

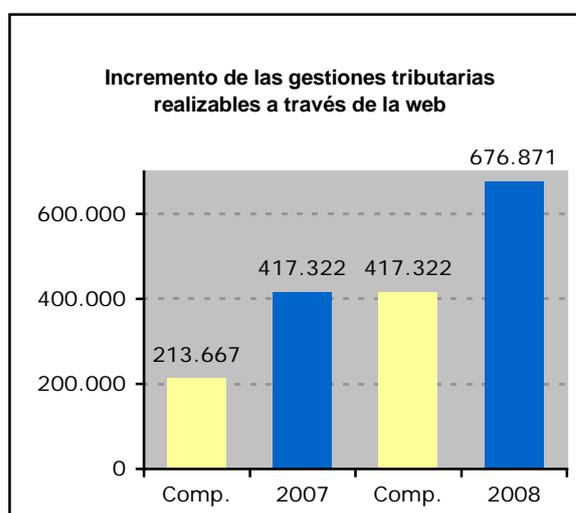
Periódicamente se realizarán encuestas entre los usuarios para conocer su opinión sobre las instalaciones y detectar posibles aspectos susceptibles de mejora. El 85% de los usuarios estará satisfecho con las instalaciones y su nivel de satisfacción medio , medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 8,5 puntos.





Atención telemática: www.munimadrid.es

7. Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.munimadrid.es



8. Se prestará un servicio de calidad, con una información actualizada a disposición de los contribuyentes en la web www.munimadrid.es. En las encuestas periódicas realizadas para medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado por munimadrid.es, el nivel de satisfacción medio de los usuarios del Portal del Contribuyente, medido en una escala de 0 a 10, deberá ser superior a 7 puntos.

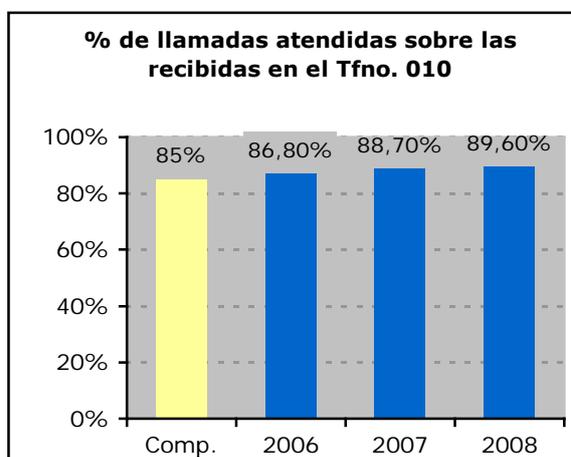
Indicador asociado: Índice de valoración del portal del contribuyente.

Compromiso nuevo para 2009.

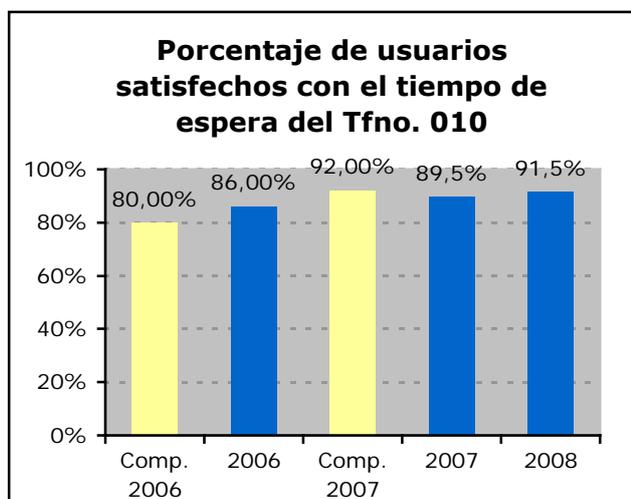
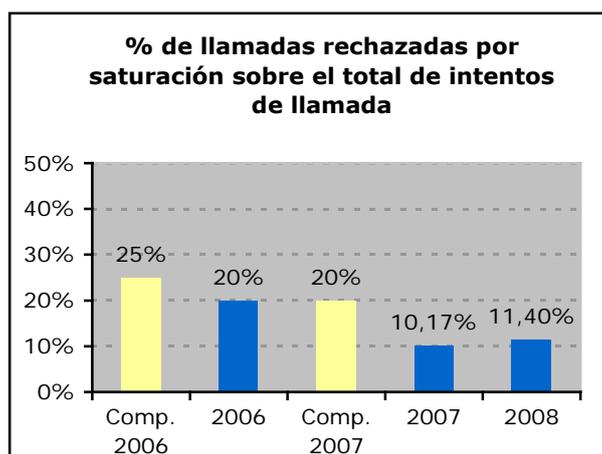
Atención telefónica: Teléfono 010 Línea Madrid

(Compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid)

9. Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.

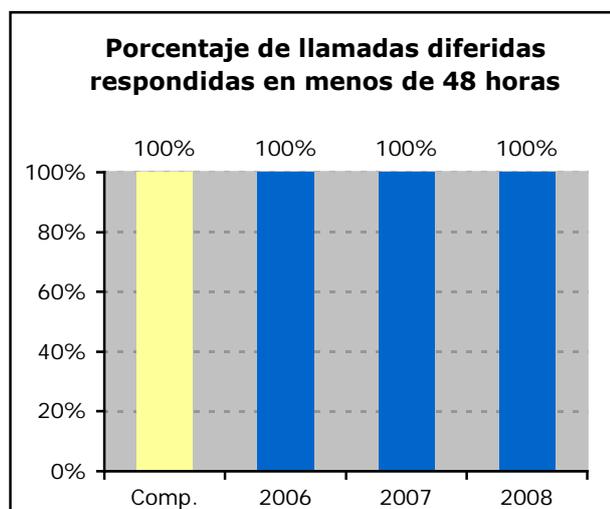


10. Aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.



11. Una vez que la llamada entra en el sistema al menos un 80% de los usuarios estarán satisfechos con el tiempo de espera en ser atendidos.

12. En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a 48 horas, respondiendo al ciudadano telefónicamente.



13. Compromiso relativo a la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones:

La **Oficina del Defensor del Contribuyente** tiene aprobada su Carta de Servicios, para ver sus compromisos de calidad relativo a Sugerencias y Reclamaciones y sus indicadores asociados, consultar la Carta de Servicios de la Oficina del Defensor del Contribuyente.

Carta de Servicios de la Oficina del Padrón Municipal de Habitantes

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

El Padrón Municipal de Habitantes es el registro administrativo donde constan los vecinos del municipio. Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente, y a comunicar, a su Ayuntamiento, las variaciones que experimente en sus circunstancias personales en la medida que impliquen una modificación de los datos que deben figurar en el Padrón Municipal con carácter obligatorio.

Los datos del Padrón Municipal de Habitantes constituyen prueba de la residencia en el municipio y del domicilio habitual. El domicilio y la condición de vecino de Madrid se acredita mediante certificaciones y volantes de empadronamiento, que permiten resolver múltiples trámites como escolarización en colegios públicos y concertados, obtención de becas y ayudas, gestiones judiciales, renovaciones de documentos personales (documento de identidad, permisos de residencia y trabajo, carné de conducir), reducción de tarifa telefónica y de suministro eléctrico, residencias de tercera edad, reducción de tasas en polideportivos municipales, ayudas por desempleo, asistencia sanitaria, ayudas por natalidad, etc.

A partir de los datos del Padrón de Habitantes, el Instituto Nacional de Estadística elabora y actualiza el **Censo Electoral** con el que se celebran las votaciones.

La **Carta de Servicios** del Padrón Municipal de Habitantes detalla los **servicios** ofrecidos, los compromisos de calidad que asume con la ciudadanía así como sus indicadores asociados, los derechos y responsabilidades del ciudadano y los mecanismos de participación.

Los compromisos establecidos en la Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes, son los siguientes:

1. Disponer de unas **instalaciones** para atención al público en la Dirección General de Estadística, adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los/-as usuarios/-as estén satisfechos con las instalaciones. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los/-as usuarios/-as que acuden a la Dirección General de Estadística.

Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con las instalaciones.
- 1.2. Valoración ciudadana de las instalaciones.

2. Atender a los/-as usuarios/-as con un **personal** debidamente cualificado, garantizando una atención eficaz y personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- 2.1. Porcentaje de usuarios/-as satisfechos/-as con el trato recibido.
- 2.2. Quejas y reclamaciones por el trato recibido.
- 2.3. Horas de formación continua al año del personal del Servicio.

3. Garantizar la **intimidad y confidencialidad** de los datos personales de los vecinos con estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales. En situaciones de especial riesgo se adoptarán además medidas extraordinarias.

Indicadores asociados:

- 3.1. Quejas y reclamaciones sobre la confidencialidad y la protección de datos.
- 3.2. Solicitudes de especial riesgo atendidas.

4. Actualizar permanentemente los datos del Padrón de Habitantes: altas, bajas, cambios de domicilio y modificación de datos personales. Las actualizaciones solicitadas por los vecinos se realizarán de forma **inmediata** en un 90% de los casos.

Indicadores asociados:

- 4.1. Quejas y reclamaciones sobre la actualización del Padrón de Habitantes.
- 4.2. Porcentaje de variaciones del Padrón de Habitantes actualizadas en el momento de la solicitud.

5. Utilizar las nuevas tecnologías para facilitar el acceso de los vecinos a través de **Internet**, aumentando anualmente el número de gestiones relativas al padrón que se realizan a través de la página web.

Indicadores asociados:

- 5.1. Incremento anual de las gestiones padronales realizadas a través de la página web.
- 5.2. Gestiones y consultas realizadas a través de Internet.

6. Facilitar **en el momento** los volantes de empadronamiento acreditativos de la residencia de los vecinos que se soliciten en las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y a través de Internet con firma electrónica. Los solicitados al Teléfono 010 Línea Madrid y a través de Internet sin firma electrónica, se remitirán por correo de modo que se reciban en un **plazo** medio de 10 días desde su solicitud.

Indicadores asociados:

- 6.1. Quejas y reclamaciones sobre el plazo de recepción por correo de los volantes de empadronamiento.
- 6.2. Quejas y reclamaciones sobre el servicio de expedición de volantes de empadronamiento.

7. Ampliar la **colaboración** con otras Administraciones mediante la firma de acuerdos y convenios, para facilitar el domicilio de los vecinos, evitando trámites y desplazamientos.

Indicador asociado:

- 7.1. Incremento de datos intercambiados.

8. Facilitar el derecho al voto de los vecinos, informando **siempre** que se produzca un cambio de colegio electoral, facilitando información sobre inclusión en el Censo Electoral y agilizando la tramitación de las reclamaciones que procedan.

Indicadores asociados:

- 8.1. Quejas y reclamaciones sobre los procesos electorales.
- 8.2. Plazo de tramitación de reclamaciones al Censo Electoral.
- 8.3. Cartas informativas sobre cambio de colegio electoral

9. Establecer un servicio presencial, telefónico y por Internet, durante **toda la jornada** electoral en horario continuo de 8 a 20 horas, para informar a los electores, atender de forma inmediata sus reclamaciones y resolver las incidencias de competencia municipal.

Indicadores asociados:

- 9.1. Satisfacción del electorado con la accesibilidad al servicio.
- 9.2. Personas atendidas por los distintos medios.

10. Recibir y tramitar las **sugerencias y reclamaciones** presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el Servicio de Padrón de Habitantes, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

- 10.1. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Padrón de Habitantes.
- 10.2. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Padrón de Habitantes contestadas en 15 días o menos.
- 10.3. Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Padrón de Habitantes contestadas entre 16 días y 3 meses.

Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid

Fecha de aprobación: 26 de diciembre de 2008

El objetivo del Servicio **de Información Estadística** es la elaboración y difusión de información estadística relativa a la Ciudad de Madrid, poniendo a disposición de los ciudadanos, empresas, instituciones y estudiosos de la realidad madrileña, datos referidos a la Ciudad de Madrid que permitan un mayor conocimiento del entorno en que desarrollan sus actividades los ciudadanos madrileños en sus distintas facetas: medioambiente, trabajo, transporte, demografía, comunicaciones, educación, actividad económica ...

Para ello recaba información de los distintos servicios municipales así como de numerosos organismos públicos y privados, y presenta los datos de la Ciudad y de sus Distritos y Barrios, cuando es posible, de forma accesible para permitir a los usuarios no sólo disponer de una información general sobre la población, la sociedad y la economía madrileña, sino además profundizar mediante estudios más detallados a partir de los datos ofrecidos.

1. Disponer de unas **instalaciones** adecuadas al servicio que se presta, de carácter funcional, confortable y sin barreras arquitectónicas, de forma que el 90% de los usuarios estén satisfechos con ellas. Periódicamente se realizarán encuestas de satisfacción entre los usuarios que acudan a la Dirección General de Estadística.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con las instalaciones.
- Valoración ciudadana de las instalaciones.

2. Atender a los usuarios con un **personal** eficaz, debidamente cualificado, garantizando una atención personalizada con un trato amable y cortés, utilizando un lenguaje claro y comprensible.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con el trato recibido.
 - Quejas y reclamaciones por 1.000 usuarios, por el trato recibido.
 - Horas de formación continua al año del personal del Servicio.

3. Adoptar medidas para el cumplimiento y aplicación del **secreto estadístico**.

Indicador asociado:

- Quejas y reclamaciones relacionadas con la normativa del secreto estadístico por 1.000 usuarios.

4. Responder de forma individualizada todas las demandas de información estadística, facilitando los datos en el **plazo máximo** de 24 horas (en días hábiles) cuando se disponga de ellos y en un plazo medio de 10 días, cuando requieran una elaboración específica.

Indicadores asociados:

- Quejas y reclamaciones por el tiempo de respuesta en las demandas de información estadística
- Plazo medio de entrega de la información estadística

5. Actualizar permanentemente los datos estadísticos existentes, garantizando su **continuidad**, poniéndolos a disposición de los interesados a través de nuestra página web.

Indicadores asociados:

- Tablas estadísticas actualizadas.
- Plazo medio de actualización de datos desde la recepción de la información original.

6. Facilitar el **acceso** a los datos estadísticos a través de la página web, de forma que en el **80%** de los casos el usuario pueda obtener y elaborar las tablas de su interés.

Indicadores asociados:

- Consultas realizadas al Banco de Datos de la página web.
- Consultas realizadas al Servicio de Información Estadística por otros canales.

7. Asegurar una información que garantice la **calidad y fiabilidad** de los datos utilizando métodos de revisión y contraste con otras fuentes.

Indicador asociado:

- Quejas y reclamaciones sobre la fiabilidad de los datos.

8. Atender todas las demandas de información estadística y en caso de no disponer de la misma, informar y orientar sobre la existencia de otras fuentes estadísticas.

Indicador asociado:

- Porcentaje de usuarios satisfechos con la información proporcionada por el Servicio de Información Estadística.

9. Recibir y tramitar las sugerencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del Servicio.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación al Servicio de Información Estadística.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas en 15 días o menos.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones relativas al Servicio de Información Estadística contestadas entre 16 días y 3 meses.

ANEXO

Se recogen a continuación datos pendientes o provisionales del **Informe 2008 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid** de junio de 2009.

Tabla pag. 4 y ss

	Aprobación	Evaluación 2008
Bomberos	13/07/2006	17 agosto 2009
Fomento del Asociacionismo	20/07/2006	21 agosto 2009

Pag.

Carta de Servicios de Bomberos

Fecha Aprobación: 13 de julio de 2006
Fecha Evaluación 2008: 21 de agosto de 2009

Pag.

Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo

Fecha Aprobación: 20 de julio de 2006
Fecha Evaluación 2008: 17 de agosto de 2009