



# Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.

Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de <http://www.madrid.es/comunicacionclara>

2020 Ayuntamiento de Madrid  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Ayuntamiento de Madrid

## ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Presentación.....</b>                              | <b>1</b>  |
| <b>El Sistema de Cartas de Servicios en 2020.....</b> | <b>2</b>  |
| Concepto y características .....                      | 2         |
| Elaboración.....                                      | 3         |
| Seguimiento y evaluación.....                         | 5         |
| Publicación y difusión.....                           | 10        |
| Certificación .....                                   | 11        |
| Incidencia de la Pandemia .....                       | 12        |
| <b>Cartas de Servicios por Áreas de Acción .....</b>  | <b>13</b> |
| 1. Cohesión Social y Servicios Sociales .....         | 13        |
| 2. Cultura.....                                       | 27        |
| 3. Deporte .....                                      | 30        |
| 4. Desarrollo Económico y Tecnológico.....            | 35        |
| 5. Empleo.....  | 37        |
| 6. Espacios Públicos Abiertos.....                    | 38        |
| 7. Medio Ambiente.....                                | 40        |
| 8. Movilidad y Transportes .....                      | 46        |
| 9. Relación con la Ciudadanía.....                    | 51        |
| 10. Salud .....                                       | 59        |
| 11. Seguridad y Emergencias .....                     | 70        |
| 12. Turismo .....                                     | 79        |
| 13. Vivienda.....                                     | 82        |
| 14. Administración de la Ciudad.....                  | 83        |

## Presentación

### Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

29 de julio de 2020

**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 artículos 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* (en adelante CBPA) y 10.2 del *Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid* (en adelante Sistema de Cartas de Servicios).

Ambos artículos establecen que *“El Ayuntamiento de Madrid realizará, con una periodicidad al menos anual, una evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios que comunicará a través el sitio Web Calidad y Evaluación del Ayuntamiento de Madrid.”*

Este informe se **publica** en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y, en cumplimiento de lo establecido en la Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid, aprobada por Acuerdo Plenario de 27 de julio de 2016, en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid ([www.transparencia.madrid.es](http://www.transparencia.madrid.es)).

El Informe **se estructura** en dos partes:

- En su primera parte (**El Sistema de Cartas de Servicios en 2020**), 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, indicando las Cartas aprobadas, las Cartas en elaboración, las Cartas evaluadas y los resultados de los indicadores de Cartas.
- En su segunda parte (**Cartas de Servicios por Áreas de Acción**), para cada una de las Cartas aprobadas se refleja el número de compromisos e indicadores, así como el grado de cumplimiento de estos.

## El Sistema de Cartas de Servicios en 2020

### Concepto y características. –

Señala el Preámbulo del Sistema de Cartas de Servicios, que los **principios** de confianza legítima, transparencia, información, equidad y participación activa han de inspirar la actuación de todas las administraciones, pero, especialmente, de la Administración Local como la organización prestadora de servicios más próxima a la ciudadanía.

Dentro del proceso de modernización y racionalización de la Administración Local y en un contexto de continuos cambios culturales y normativos, la cultura organizativa debe inspirarse en modelos tanto de **transparencia y participación** como de gestión de **calidad** y orientarse a la ciudadanía de modo que ésta constituya el centro de atención del quehacer administrativo, atendiendo al derecho básico de todo ciudadano de estar informado sobre qué servicios se prestan, con qué nivel de calidad y cuáles son sus cauces de participación.

El Código de Buenas Prácticas Administrativas es una concreción de esta cultura de transparencia. Por eso, en la sección relativa a los principios generales de transparencia de la actividad administrativa hace expresa referencia al **Sistema de Cartas de Servicios** (artículo 11) con el objetivo de disponer de cartas aprobadas en todos los servicios del Ayuntamiento con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid, además de promover la aprobación de cartas en las empresas municipales.

El Sistema de Cartas de Servicios ocupa, desde su inserción en el **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**, un lugar estratégico desde el que despliega, a través de cada Carta de Servicios aprobada, todo su potencial como **motor de cambio y de mejora** de la propia organización y gestión municipal, y de la calidad de los servicios que se prestan.

El desarrollo del Sistema en diferentes unidades administrativas del Ayuntamiento, desde que el Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005<sup>1</sup> lo puso en marcha, ha hecho evidente la **doble vertiente, externa e interna, del Sistema de Carta de Servicios**:

- La vertiente **externa** pone el acento en los compromisos de calidad que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios.
- En la vertiente **interna**, las cartas de servicios hacen patente la interdependencia de las unidades municipales y plantea la exigencia de una estrecha coordinación para hacer posible el cumplimiento de los compromisos con la ciudadanía, y para facilitar además el logro de los objetivos de mejora continua de la gestión interna. Esta interdependencia y coordinación se ha de plasmar, a su vez, en compromisos de comunicación, cooperación y servicio y apoyo mutuo de unas unidades con otras, que en algunos casos pueden llegar a formalizarse como auténticos compromisos de calidad en sus correspondientes cartas de servicios internas.

<sup>1</sup> Derogado por el Acuerdo de Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009 por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

Por todo ello, el Ayuntamiento de Madrid, como administración ágil, próxima y receptiva, en continua innovación, muestra a través del Sistema de Cartas de Servicios una mayor participación e información sobre el funcionamiento de su organización y de los servicios que presta, facilitando el acercamiento a la ciudadanía, fortaleciendo su compromiso cívico y alcanzando una mejor satisfacción de sus necesidades y demandas.

Las **Cartas de Servicios son** documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y las condiciones en que lo hace, los compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad, los derechos de los ciudadanos en relación a estos servicios y las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos (artículo 3.1 del Sistema de Cartas de Servicios).

### Elaboración. –

La **elaboración de las Cartas de Servicios** implica un trabajo de reflexión y análisis interno de cada unidad que debe pasar por varias etapas y que se va plasmando en la realización de varios documentos englobados bajo el nombre de *Documento Técnico Interno* o *Documento Matriz*. A partir del contenido recogido en este documento global, cada una de las unidades municipales 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" (artículos 5, 7 y 8 del Sistema de Cartas de Servicios).

Las Cartas de Servicios **contienen**, expresando de forma clara, sencilla y comprensible para la ciudadanía (artículo 4):

- El propósito de la carta de servicios y el compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados y su alineación con los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid.
- Los datos identificativos del órgano directivo y de la unidad prestadora de los servicios objeto de la carta.
- Una referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la carta.
- Los derechos y responsabilidades de la ciudadanía en relación con los servicios prestados.
- Los mecanismos y modalidades de participación de la ciudadanía, entre los que destaca el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.
- Los servicios objeto de la carta y de las principales actividades que comportan cada uno de ellos. Adicionalmente, se podrá informar de otros servicios prestados por la misma unidad, que pudieran ser de interés para los destinatarios de la carta.
- Los compromisos que se adquieren con la ciudadanía y los niveles de calidad con los que el órgano directivo se compromete a prestar esos servicios. Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecen los correspondientes indicadores.
- Los datos de localización y contacto del órgano directivo responsable y de las dependencias donde se prestan los servicios, y todos aquellos datos que contribuyan a un mejor conocimiento de los servicios objeto de la carta.

Otro resultado, 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 carencias que se hayan ido detectando a lo largo de todo el proceso, estableciendo acciones de mejora para su fortalecimiento. Las áreas de mejora se priorizarán e implantarán al menos tres que serán evaluadas el año siguiente a su implantación.

De las 73 Cartas de Servicios aprobadas, **mantienen su vigencia 69**. Las cartas de servicios que no mantienen su vigencia son:

- Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 28 de agosto de 2014, **las Cartas de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud y de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias** se integran en la Carta de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, quedando **derogadas**.
- La Carta de Servicios de la **Red de Información Juvenil** se **derogada** e integra en la Carta de Servicios de Juventud, aprobada el 22 de abril de 2015.
- La Carta de Servicios de **Fomento del Asociacionismo**, aprobada el 20 de julio de 2006, es **revocada** por Junta de Gobierno el 15 de junio de 2017.

La relación de las cartas de servicios por áreas de acción municipales se indica en la tabla siguiente:

| Áreas de Acción                      | CARTA DE SERVICIOS aprobadas | CARTA DE SERVICIOS vigentes |
|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Cohesión Social y Servicios Sociales | 14                           | 13                          |
| Cultura                              | 4                            | 4                           |
| Deporte                              | 4                            | 4                           |
| Desarrollo Económico y Tecnológico   | 2                            | 2                           |
| Empleo                               | 1                            | 1                           |
| Espacios Públicos Abiertos           | 2                            | 2                           |
| Medio Ambiente                       | 5                            | 5                           |
| Movilidad y Transportes              | 4                            | 4                           |
| Relación con la Ciudadanía           | 7                            | 6                           |
| Salud                                | 11                           | 10                          |
| Seguridad y Emergencias              | 6                            | 6                           |
| Turismo                              | 3                            | 3                           |
| Urbanismo                            | --                           | --                          |
| Vivienda                             | 1                            | 1                           |
| Administración de la Ciudad          | 9                            | 8                           |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>73</b>                    | <b>69</b>                   |

Respecto al año 2020 se debe indicar que durante el año se aprobó la carta de servicios de

|   | Fecha de aprobación |
|---|---------------------|
| Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores | 2/07/2020           |



## Seguimiento y evaluación. –

La orientación del Ayuntamiento a la mejora continua 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 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. La ciudadanía puede 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.

Transcurrido un año desde la aprobación de las Cartas de Servicios 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.

La Dirección General de Transparencia y Calidad promueve que las Cartas de Servicios se evalúen en el **primer trimestre del año**. Cerrado el año natural, se recopilan los datos anuales de todos los indicadores y se cargan, por cada una de las unidades responsables, en la aplicación de Calidad y Evaluación, tras lo cual se procede a evaluar el contenido de las Cartas aprobadas con anterioridad al 30 de junio del año anterior. Finalizado el año 2020 y sobre la base de los resultados de ese año, de las 69 Cartas vigentes se prevé la evaluación de 68 al estar una de ellas suspendida.

En enero de 2021 se inició, de manera similar a años anteriores, el proceso de **Evaluación 2020**. Sin embargo, en esta ocasión, las especiales circunstancias producidas por la pandemia del COVID-19, con el consiguiente escenario de teletrabajo, dificultaron enormemente la realización de las actividades necesarias a estos efectos. A pesar de ello, gracias al esfuerzo y dedicación de los trabajadores públicos responsables de las mismas, se consiguió con fecha 30 de junio de 2021 completar la evaluación de 66 Cartas de las 68 evaluables, ya que Arbolado Urbano se evaluó con fecha de 1 de julio y Protección Animal, por solicitud de su responsable, no se evaluó al tener que reformarse en profundidad para adaptarla a la nueva normativa vigente.

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2006                                 |                          |                 |
|--|--------------------------|-----------------|
| Cartas de Servicios  | Aprobación               | Evaluación 2020 |
| 1. SAMUR-Protección Civil  | 18/05/2006               | 13/04/2021      |
| 2. Teléfono 010 Línea Madrid   | 18/05/2006               | 30/03/2021      |
| 3. Sugerencias y Reclamaciones Tributarias                                       | 18/05/2006               | Derogada 2014   |
| 4. Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud                                   | 1/06/2006                | Derogada 2014   |
| 5. Bomberos  | 13/07/2006               | 26/05/2021      |
| 6. Fomento del Asociacionismo  | 20/07/2006               | Revocada 2017   |
| 7. Servicios Deportivos  | 20/07/2006               | 03/06/2021      |
| 8. Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa, de la Policía Municipal | 28/09/2006<br>27/07/2017 | 30/03/2021      |
| 9. Clases y Escuelas Deportivas  | 26/10/2006               | 03/06/2021      |
| 10. Competiciones Deportivas   | 26/10/2006               | 03/06/2021      |
| 11. Medicina Deportiva y Psicomotricidad   | 26/10/2006               | 03/06/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2007      |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                                   | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 12. Atención Integral al Contribuyente                | 4/01/2007  | 29/03/2021      |
| 13. Instituto de Adicciones                           | 8/02/2007  | 18/03/2021      |
| 14. Atención e Información Turística                  | 26/04/2007 | 18/03/2021      |
| 15. Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid | 24/05/2007 | 30/03/2021      |
| 16. Agentes de Movilidad                              | 29/11/2007 | 30/03/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2008   |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                                | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 17. Oficina Municipal de Información al Consumidor | 5/06/2008  | 18/03/2021      |
| 18. Policía Municipal de Madrid                    | 19/06/2008 | 30/03/2021      |
| 19. Servicio de Teleasistencia Domiciliaria        | 10/07/2008 | 29/03/2021      |
| 20. Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid    | 26/12/2008 | 05/04/2021      |
| 21. Información Estadística                        | 26/12/2008 | 29/03/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2009                    |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios   | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 22. Agencia para el Empleo  | 22/01/2009 | 01/06/2021      |
| 23. Red de Bibliotecas Públicas Municipales                         | 16/04/2009 | 22/03/2021      |
| 24. Protección Animal   | 30/04/2009 | Exceptuada      |
| 25. Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias | 2/07/2009  | 17/03/2021      |
| 26. Atención al Turista Extranjero                                  | 22/10/2009 | 24/03/2021      |
| 27. Visitas Guiadas Oficiales                                       | 22/10/2009 | 22/03/2021      |
| 28. Calidad del Aire  | 17/12/2009 | 03/06/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2010             |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios  | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 29. Centros de Día   | 08/04/2010 | 29/03/2021      |
| 30. Red Municipal de Información Juvenil                     | 29/04/2010 | Derogada 2015   |
| 31. Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria | 15/07/2010 | 18/03/2021      |
| 32. Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias  | 22/07/2010 | 29/03/2021      |
| 33. Portal Web Municipal                                     | 09/09/2010 | 25/03/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2011 |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                              | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 34. Actividades Socioculturales                  | 17/03/2011 | Exceptuada      |
| 35. Servicio de Ayuda a Domicilio                | 28/04/2011 | 29/03/2021      |
| 36. Recogida y Tratamiento de Residuos           | 05/05/2011 | 25/03/2021      |
| 37. Arbolado Urbano                              | 12/05/2011 | 01/07/2021      |
| 38. Salud laboral                                | 19/05/2011 | 26/03/2021      |
| 39. Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda    | 07/07/2011 | 07/04/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2012 |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                              | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 40. SAMUR Social                                 | 15/03/2012 | 23/03/2021      |
| 41. Agencia de Actividades                       | 26/04/2012 | 17/03/2021      |
| 42. Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones  | 10/05/2012 | 12/05/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2013         |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                                      | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 43. Parques y Jardines                                   | 13/03/2013 | 15/06/2021      |
| 44. Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental | 13/03/2013 | 21/04/2021      |
| 45. Centros Municipales de Mayores                       | 13/03/2013 | 29/03/2021      |
| 46. Gestión del Agua                                     | 11/04/2013 | 30/03/2021      |
| 47. Centros de Atención a la Infancia                    | 05/09/2013 | 22/03/2021      |

**Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2014**

| Cartas de Servicios                 | Aprobación | Evaluación 2020 |
|-------------------------------------|------------|-----------------|
| 48. Centros de Apoyo a las Familias | 23/01/2014 | 22/03/2021      |
| 49. Prevención y Control de Plagas  | 20/02/2014 | 14/06/2021      |
| 50. Cita Previa                     | 29/05/2014 | 25/03/2021      |
| 51. Registro                        | 29/05/2014 | 30/03/2021      |
| 52. Educación Social                | 18/06/2014 | 24/03/2021      |

**Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2015**

| Cartas de Servicios  | Aprobación | Evaluación 2020 |
|--|------------|-----------------|
| 53. Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)                | 29/01/2015 | 26/03/2021      |
| 54. Control del Ruido  | 22/04/2015 | 22/03/2021      |
| 55. Juventud   | 22/04/2015 | 24/03/2021      |
| 56. Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional                         | 29/04/2015 | 16/03/2021      |
| 57. Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal | 29/04/2015 | 22/03/2021      |
| 58. BOAM   | 19/11/2015 | 05/04/2021      |
| 59. Oficina de Objetos Perdidos  | 19/11/2015 | 30/03/2021      |

**Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2016**

| Cartas de Servicios                              | Aprobación | Evaluación 2020 |
|--|------------|-----------------|
| 60. Multas de Circulación                        | 18/02/2016 | 26/03/2021      |
| 61. Almacén de Villa                             | 18/02/2016 | 31/03/2021      |
| 62. Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo | 24/11/2016 | 31/03/2021      |
| 63. Calidad y Evaluación                         | 1/12/2016  | 17/03/2021      |

**Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2017**

| Cartas de Servicios                                    | Aprobación | Evaluación 2020 |
|--|------------|-----------------|
| 64. Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid | 20/07/2017 | 25/03/2021      |

**Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2018**

| Cartas de Servicios                      | Aprobación | Evaluación 2020 |
|--|------------|-----------------|
| 65. Agencia Tributaria                   | 23/03/2018 | 18/03/2021      |
| 66. Transporte Autobús Urbano            | 04/04/2018 | 24/03/2021      |
| 67. Grúa Municipal                       | 04/04/2018 | 26/03/2021      |
| 68. Calidad del Agua de Consumo en Grifo | 15/11/2018 | 11/03/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2019 |            |                 |
|--|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                              | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 69. Museos Municipales                           | 21/03/2019 | 30/03/2021      |
| 70. Servicios Funerarios y Cementerios           | 11/04/2019 | 31/03/2021      |
| 71. Escuelas Municipales de Música y Danza       | 16/05/2019 | 07/04/2021      |
| 72. Residencia Internado San Ildefonso           | 19/12/2019 | 29/03/2021      |

| Evaluación Cartas de Servicios aprobadas en 2020      |            |                 |
|---|------------|-----------------|
| Cartas de Servicios                                   | Aprobación | Evaluación 2020 |
| 73. Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores | 2/07/2020  | 17/03/2021      |

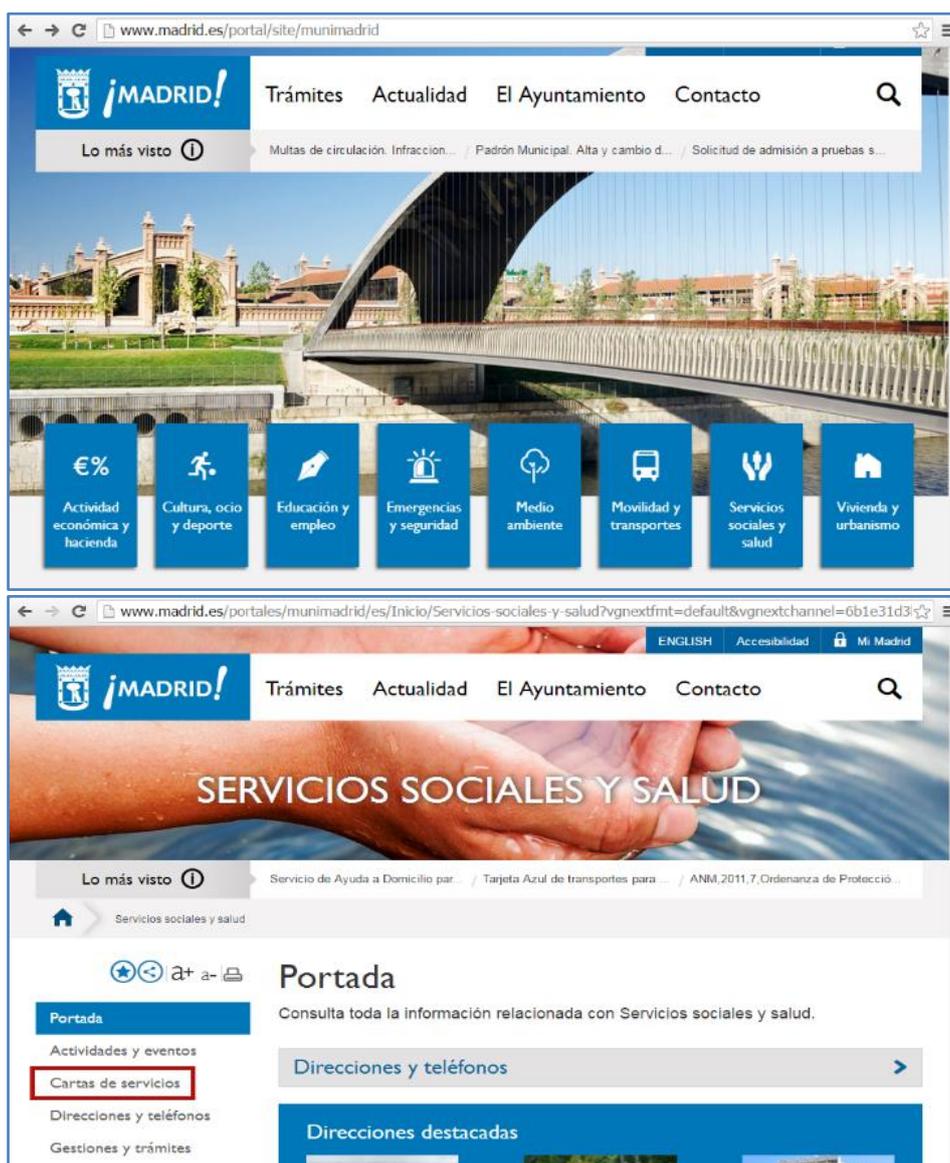
Así pues, una vez recopilados los **datos 2020**, cargados por cada unidad responsable en la aplicación municipal de Calidad y Evaluación y, consecuentemente, publicados en la web municipal, las unidades tomando como referencia esos datos, evalúan su Carta, elaboran su **Informe Anual de Evaluación** e incorporan al texto de la Carta los resultados de dicha evaluación. El Informe de Evaluación y el nuevo texto de la Carta se remiten por el órgano directivo responsable a la Dirección General de Transparencia y Calidad que tras analizar su contenido y procedencia, **publica** los cambios pertinentes en la aplicación de Calidad y Evaluación, **en la web municipal, en el Portal de Transparencia**, y en la intranet municipal Ayre, quedando así actualizadas las cartas vigentes.

| Indicadores del Sistema de Cartas de Servicios   |      |       |      |       |       |       |       |      |       |       |       |
|--|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|-------|
|  | 2010 | 2011  | 2012 | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017 | 2018  | 2019  | 2020  |
| Cartas de servicios aprobadas (31 diciembre)   | 5    | 6     | 3    | 5     | 5     | 7     | 4     | 1    | 4     | 4     | 1     |
| Indicador de acción de SIGE e indicador de PG  | 33   | 39    | 42   | 47    | 52    | 59    | 63    | 64   | 68    | 72    | 73    |
| Cartas de servicios vigentes (31 diciembre)  | 33   | 39    | 42   | 47    | 50    | 56    | 60    | 60   | 64    | 68    | 69    |
| Compromisos de calidad de las Cartas de servicios (Indicador de acción de SIGE)  | 381  | 440   | 448  | 502   | 529   | 494   | 605   | 613  | 710   | 673   | 760   |
| Grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las Cartas de servicios (Indicador estratégico de SIGE e indicador de PG) Meta: 90 | 94   | 87,29 | 82   | 83'31 | 86,84 | 82'53 | 81'71 | 82   | 82'76 | 82'07 | 76'88 |
| Áreas de mejora implantadas (indicador de PG) Meta: 40   | ---  | ---   | 154  | 130   | 165   | 147   | 162   | 234  | 159   | 151   | 131   |
| Cartas de servicios evaluables (30 junio).   | 29   | 38    | 42   | 46    | 49    | 54    | 55    | 58   | 62    | 67    | 68    |
| Cartas de servicios evaluadas (30 junio).  | 29   | 35    | 41   | 45    | 47    | 52    | 55    | 58   | 61    | 64    | 66    |
| Nuevas Cartas de servicios certificadas (31 diciembre)   | ---  | ---   | ---  | ---   | 16    | 19    | 10    | 6    | 4     | 4     | 6     |

## Publicación y difusión. –

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 a la ciudadanía, pudiendo la unidad responsable de cada carta, llevar a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces. Cada una de ellas cuenta además con un folleto electrónico que presenta de forma resumida el mismo contenido, y se difunde por medio de la Web municipal, la Intranet municipal Ayre, y el Portal de Transparencia.

Aunque desde la aprobación de las primeras cartas de servicios en 2006, todas las cartas aprobadas se han publicado en la **página web municipal**, siendo en enero de 2009 cuando se establece un especial informativo de Cartas de Servicios. Actualmente, la información sobre las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se recoge tanto en la **página de Calidad y Evaluación** como en el **Portal de Transparencia**. Además, desde cada una de las áreas temáticas, hay una entrada a las Cartas de Servicios correspondientes.





## Certificación. –

Dando un paso más en el marco de la estrategia hacia una gestión excelente basada en estándares de calidad reconocidos y sustentada en el compromiso de todos los agentes con sus valores y objetivos de servicio público, en 2014 se inicia el **proceso de certificación tanto de las Cartas de Servicios aprobadas, como del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento**, de acuerdo con la Norma UNE 93200 de Cartas de Servicios:



- 2014 -> certificación de 16 Cartas de Servicios y del Sistema de Cartas de Servicios impulsado y gestionado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (actualmente Dirección General de Transparencia y Calidad).
- 2015 -> certificación de 19 Cartas de Servicios más, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado.
- 2016 -> certificación de 10 Cartas de Servicios más, y seguimiento de las ya certificadas y del sistema implantado.
- 2017-> certificación de 6 Cartas de Servicios más, renovación de las 16 Cartas certificadas en 2014 y del sistema implantado, y seguimiento de las ya certificadas.
- 2018-> certificación de 4 Cartas de Servicios más, renovación de las 19 Cartas certificadas en 2015 y del sistema implantado, y seguimiento de las ya certificadas.
- 2019-> certificación de 4 Cartas de Servicios más, renovación de las 9 Cartas certificadas en 2016 y del sistema implantado, y seguimiento de las ya certificadas.
- 2020-> certificación de 6 Cartas de Servicios más, renovación de 23 Cartas certificadas en 2017 y del sistema implantado.

Estas certificaciones se obtienen después de una rigurosa auditoría en la que la empresa certificadora verifica que las Cartas del Ayuntamiento cumplen con los requisitos de la norma UNE 93200, tanto en lo referente a su contenido, como a sus procesos de elaboración, seguimiento y revisión/evaluación. La certificación prevé además la realización, en aquellas Cartas donde sea posible, de inspecciones de cliente misterioso que validen la prestación del servicio desde el punto de vista del ciudadano.

Por otra parte, es de destacar que el Ayuntamiento de Madrid es la primera administración pública que audita y certifica su Sistema de Gestión de sus Cartas de Servicios, lo que supone una garantía de que las Cartas del Ayuntamiento no son simples folletos divulgativos, sino auténticos compromisos con la ciudadanía y herramientas de transparencia, participación y mejora de los servicios prestados.

Como resultado del proceso seguido, el Ayuntamiento de Madrid alcanza las 65 cartas de servicios certificadas conforme a la Norma UNE 93200. Con ello se convierte en la administración pública española con más cartas de servicios certificadas.

### **Incidencia de la Pandemia. –**

No podemos dejar de hacer una referencia en este informe a la situación derivada de la pandemia mundial generada por la COVID 19 tanto durante el año 2020, objeto de la evaluación, como en el 2021, el que se ha realizado la misma.

Las peculiares circunstancias vividas han generado importantes cambios en la prestación de los servicios durante el año evaluado, de modo que muchos de ellos han dejado de prestarse, otros han sufrido importantes variaciones en su forma o condiciones de realización, e incluso han surgido nuevas prestaciones de carácter más o menos coyuntural.

Ello ha producido que muchos de los indicadores y compromisos de las cartas, establecidos para una situación de normalidad, reflejen esta situación de modo que ni el grado de cumplimiento ni la ejecución de áreas de mejora puedan entenderse como significativos ni ilustrativos de la actividad o actuación de las unidades responsables de cada carta.

Esta circunstancia ha sido valorada durante la realización de la evaluación de este año, que también ha asumido esta complejidad en su realización. A pesar de ello y gracias al esfuerzo de las distintas unidades, el 75% de las cartas evaluables lo han sido antes del 31 de marzo de este año, concluyéndose la evaluación del resto en el mes de junio.

## Cartas de Servicios por Áreas de Acción

|                                      |                |                         |                                    |                             |
|--------------------------------------|----------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| Cohesión Social y Servicios Sociales | Cultura        | Deporte                 | Desarrollo Económico y Tecnológico | Empleo                      |
| Espacios Públicos Abiertos           | Medio Ambiente | Movilidad y Transportes | Relación con la Ciudadanía         | Salud                       |
| Seguridad y Emergencias              | Turismo        | Urbanismo               | Vivienda                           | Administración de la Ciudad |

### 1. Cohesión Social y Servicios Sociales

En el ámbito del área de acción “Cohesión Social y Servicios Sociales, el Ayuntamiento de Madrid tiene aprobadas **doce** cartas de servicios:

1. La Carta de Servicios de **Teleasistencia Domiciliaria** (aprobada el 10 de julio de 2008),
2. La Carta de Servicios de **Centros de Día para Mayores** (aprobada el 8 de abril de 2010)
3. La Carta de Servicios de **Centros de Servicios Sociales, Atención Social Primaria** (aprobada el 15 de julio de 2010),
4. La Carta de Servicios de **Ayuda a Domicilio** (aprobada el 28 de abril de 2011),
5. La Carta de Servicios de **SAMUR Social** (aprobada el 15 de marzo de 2012),
6. La Carta de Servicios de los **Centros Municipales de Mayores** (aprobada el 13 de marzo de 2013),
7. La Carta de Servicios de los **Centros de Atención a la Infancia (CAI)** (aprobada el 5 de septiembre de 2013),
8. La Carta de Servicios de los **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)** (aprobada el 23 de enero de 2014),
9. La Carta de Servicios de **Educación Social** (aprobada el 18 de junio de 2014),
10. La Carta de Servicios de **Juventud** (aprobada el 22 de abril de 2015),
11. La Carta de Servicios de las **Escuelas Municipales de Música y Danza** (aprobada el 16 de mayo de 2019),
12. La Carta de Servicios de la **Residencia Internado San Ildefonso** (aprobada el 19 de diciembre de 2019).
13. La Carta de Servicios del **Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores** (aprobada el 2 de julio de 2020).

En el ámbito de esta área de acción, indicar que la Junta de Gobierno aprobó la **Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil** el 29 de abril de 2010. En mayo de 2014 se inició la elaboración de una carta de servicios relativa a todos los servicios prestados a la **Juventud** por el Ayuntamiento de Madrid, con la idea de que en ella quedasen integrados los servicios de la Red de Información Juvenil. Esta carta se elaboró a lo largo de 2014, se aprobó el 22 de abril de 2015 y se derogó la Carta de Servicios de la Red de Información Juvenil.

**Carta de Servicios de Teleasistencia Domiciliaria**

**Fecha de aprobación:** 10 de julio de 2008

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de la última evaluación:** 29 de marzo de 2021

El **objetivo del servicio de Teleasistencia Domiciliaria** es proporcionar compañía, seguridad y tranquilidad a las personas usuarias y a sus familiares; favorecer su permanencia en el entorno familiar y social habitual, así como la autonomía y calidad de vida de las personas a las que se dirige el servicio.

Con este fin, **la Teleasistencia Domiciliaria ofrece**, a través de un dispositivo conectado a una línea telefónica fija o móvil, un servicio social de atención y apoyo personalizado, que permite a las personas usuarias disponer de un servicio de atención permanente, las 24 horas del día, todos los días del año, atendido por profesionales con formación especializada y medios técnicos, para dar respuesta adecuada a las situaciones de necesidad social o de emergencia, incluida la movilización de otros recursos, si fuera necesario.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 9      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 5      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 13     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 81'25% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicio de Teleasistencia Domiciliaria](#)

## Carta de Servicios de los Centros de Día

**Fecha de aprobación:** 8 de abril de 2010

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

**Los Centros de Día** son equipamientos de servicios sociales no residenciales, destinados a prestar atención socio-sanitaria en régimen diurno, para prevenir y/o compensar la pérdida de autonomía, facilitando apoyo a familiares o personas cuidadoras.

Con ellos se pretende lograr el mantenimiento de las personas usuarias en su medio habitual, retrasando o evitando el ingreso en un Centro residencial, mediante una atención basada en los principios del modelo de Atención Centrada en la Persona, respetando su dignidad, autonomía e independencia y promocionando la realización de actividades significativas y con sentido para la persona.

Los **servicios que se prestan** en estos centros son: ▪ atención social, sanitaria, preventiva y rehabilitadora, ▪ apoyo a la familia, ▪ aseo y cuidado personal, ▪ alimentación y nutrición, ▪ transporte adaptado y ▪ control y seguridad.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 12     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 7      |
|                              | Cumplidos   | 1      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 25,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

[Carta de Servicios de los Centros de Día](#)

**Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales -  
Atención Social Primaria**

**Fecha de aprobación:** 15 de julio de 2010

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021

**Los Servicios Sociales de Atención Primaria**, como primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, **son** la instancia más próxima para la atención social a la ciudadanía. Esta atención se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales, que constituyen la puerta de acceso a la atención social y a todos los servicios y prestaciones sociales.

La atención realizada en estos Centros conlleva la valoración y seguimiento de todos los servicios y ayudas sociales incluidos en esta Carta, cuya finalidad es facilitar la vida cotidiana de las personas y familias, promoviendo, cuando es preciso, la autonomía personal y la inserción social.

Los **servicios que se prestan** en estos centros son: ■ Información y orientación sobre Servicios Sociales y otros sistemas de protección social, ■ Asesoramiento social, ■ Apoyo social y seguimiento, ■ Atención de situaciones de desprotección social, ■ Gestión de servicios y ayudas sociales ■ Trabajo social comunitario e ■ Información.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 17     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 8      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 53,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria](#)

## Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio

**Fecha de aprobación:** 28 de abril de 2011

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene como **objetivo** proporcionar atención personal y/o doméstica en el domicilio a las personas mayores y a las personas con discapacidad, con la finalidad de que la persona pueda permanecer en su domicilio el mayor tiempo posible, fomentando su autonomía personal y mejorando su calidad de vida, sin suplir la responsabilidad que corresponda a la familia. Incluye una serie de atenciones o cuidados personales, domésticos, sociales y técnicos, y se presta mediante auxiliares domiciliarios de entidades colaboradoras, que acuden a los hogares de los usuarios.

Las unidades gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio son cada uno de los Centros de Servicios Sociales distribuidos entre los 21 Distritos de la Ciudad de Madrid.

Los **servicios que se prestan** son: ■ atención personal, ■ atención doméstica, ■ Evaluación de necesidades, control y seguimiento del servicio e ■ Información.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 16     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                   | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                            | 0      |
|                              | Cumplidos  | 9      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos) *100 | 69,23% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 1      |

[Carta de Servicios del Servicio de Ayuda a Domicilio](#)

## Carta de Servicios del SAMUR Social

**Fecha de aprobación:** 15 de marzo de 2012

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2018

**Fecha de última evaluación:** 23 de marzo de 2021

**SAMUR SOCIAL** se configura como el **servicio que** atiende las emergencias sociales y a las personas sin hogar que se encuentran en la calle. Supone un modelo de respuesta a las situaciones de vulnerabilidad social, en definitiva, supone sacar los Servicios Sociales a la calle.

Se entiende por situaciones de emergencia social aquellas que se producen por hechos imprevistos y repentinos que generan en las personas situaciones de vulnerabilidad social que afectan a la cobertura de sus necesidades básicas (alimentación, alojamiento, vestido, etc.) y que requieren de unas respuestas inmediatas y cualificadas.

De igual modo, las personas sin hogar que se encuentran en la calle y que suelen rechazar la asistencia en los dispositivos de la red de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid, precisan de un acompañamiento social.

Los **servicios** del SAMUR SOCIAL se prestan en la sede central, las bases operativas, las unidades móviles y los equipos de calle con el fin de ofertar actuaciones rápidas, eficaces y cercanas a la población. Estos **servicios** son: ■ atención social telefónica y gestión de la emergencia social, ■ Intervención en situaciones de emergencia social individual o colectiva, en el lugar de los hechos, ■ Atención social en grandes emergencias y catástrofes ■ Atención social en grandes emergencias y catástrofes, ■ Atención social en grandes emergencias y catástrofes, ■ Atención social a las personas sin hogar en situación de calle, ■ Gestión y coordinación de recursos de alojamiento durante la Campaña contra el Frío, ■ Organización del voluntariado para la atención social en las grandes emergencias e ■ Información.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 9      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 5      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 10     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 62,50% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

[Carta de Servicios del SAMUR Social](#)

## Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores

**Fecha de aprobación:** 13 de marzo de 2013

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de la última evaluación:** 29 de marzo de 2021

**Los Centros Municipales de Mayores ofrecen** actividades socioculturales para la utilización del tiempo libre con un contenido preventivo y enriquecedor, y promueven el voluntariado de las personas mayores en dichos centros. Diseñados como equipamientos de servicios sociales no residenciales, estos centros tienen como objetivo promover la convivencia del colectivo de personas mayores, mejorar su calidad de vida y propiciar su participación activa.

Estos centros son espacios que favorecen el envejecimiento activo y saludable, el aprendizaje a lo largo de toda la vida, y la prevención de la dependencia, potenciando la autonomía personal. Además, favorecen las relaciones sociales y crean vínculos interpersonales, incluso entre generaciones, por lo que son un gran recurso contra la soledad no deseada.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta en la actualidad con 90 Centros Municipales de Mayores que dan cobertura a las necesidades y aspiraciones de ocio y tiempo libre de las personas mayores residentes en la ciudad de Madrid.

Los **servicios** que se prestan en estos centros son: ■ Programas socioculturales, ocupacionales o formativos ■ comedor y cafetería ■ espacios de nuevas tecnologías ■ biblioteca y prensa ■ podología y peluquería e ■ información.

|                              |   |       |
|------------------------------|---|-------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 12    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 20    |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1     |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 17    |
|                              | Cumplidos   | 0     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 0,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1     |

[Carta de Servicios de los Centros Municipales de Mayores](#)

## Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia (CAI)

**Fecha aprobación:** 5 de septiembre de 2013

**Fecha de certificación:** 8 de enero de 2020

**Fecha de la última evaluación:** 22 de marzo de 2021

**Los Centros de Atención a la Infancia (CAI)** son los servicios de atención social especializada de la red municipal de protección a menores en la ciudad de Madrid. Contribuyen a la detección de las situaciones de riesgo grave y presunto desamparo de niñas, niños y adolescentes que residen en el municipio y les ofrecen servicios de apoyo y atención especializada a ellos y a sus familias. Prestan una atención interdisciplinar psicológica, social y educativa. Pretenden, en suma, garantizar el buen trato a estos menores y el fortalecimiento de sus familias mediante el acompañamiento, la supervisión y el tratamiento especializado, aplicando estrategias psicológicas, educativas y sociales.

Las funciones de los CAI se encuadran en el marco del Programa de Atención a Menores y Familias del Ayuntamiento de Madrid, estando estas funciones relacionadas con las que se llevan a cabo desde los Servicios de Atención Social Primaria y, asimismo, con las desarrolladas desde los servicios de protección de la Comunidad de Madrid.

La red de CAI integrada por 12 centros, está territorializada, por lo que a cada uno de los centros le corresponde la atención de entre uno y tres distritos municipales.

Los **servicios** que se prestan en estos centros son: ■ valoración inicial de las situaciones de riesgo en los menores, ■ evaluación de la situación familiar y, en su caso, de la desprotección de los menores, ■ tratamiento familiar especializado, ■ acompañamiento y supervisión a las familias que no están en tratamiento, ■ apoyo y seguimiento a los menores y sus acogedores, ■ asesoramiento técnico a los profesionales de los recursos que trabajan con los menores y sus familias, ■ prevención del maltrato infantil, ■ seguimiento familiar una vez finalizada la atención e ■ información.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 22     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 70,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicios de los Centros de Atención a la Infancia](#)

## Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF)

**Fecha de aprobación:** 23 de enero de 2014

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021

**Fecha de última evaluación:** 22 de marzo de 2021

**Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son** centros especializados donde se ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, para prevenir y ayudar a resolver situaciones de crisis o conflictividad familiar. También se realizan actividades formativas para la familia y se fomentan la participación comunitaria.

En el municipio de Madrid existen 7 CAF, perfectamente identificados mediante un cartel visible y comprensible en la fachada exterior, que prestan una atención de calidad, cercana y territorializada. El acceso es directo, previa petición de cita, por teléfono o en el propio Centro. Las familias son atendidas por equipos de expertos en intervención familiar, integrados por profesionales de Psicología, Derecho, Trabajo social, Mediación familiar y personal administrativo.

Los **servicios prestados en los CAF** son: ■ información a familias y profesionales, ■ orientación social, ■ asesoramiento jurídico en materia de familia, ■ atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares, ■ atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar, ■ mediación familiar, ■ espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años, ■ Formación a familias. ■ Participación comunitaria (colaborar con la red social), ■ bancos del tiempo (redes de ayuda y apoyo mutuo entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora) e ■ información.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 17     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 10     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 66,67% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias \(CAF\)](#)

## Carta de Servicios de Educación Social

**Fecha de aprobación:** 18 de junio de 2014

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 24 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, la prevención y atención de las situaciones de riesgo leve, moderado y grave que afectan a los menores del municipio, así como la reintegración familiar de los que tienen alguna medida de protección por situaciones de desamparo. Para ello, dispone de diferentes servicios y recursos entre los que se encuentra el Servicio de Educación Social.

El **Servicio de Educación Social** ofrece atención y orientación tanto a adultos como a menores de edad. Los adultos reciben apoyo y orientación en el ejercicio de sus responsabilidades parentales y las niñas, niños y adolescentes disponen, a través de este servicio, de la posibilidad de contar con profesionales de la educación social con los que poder hablar de sus preocupaciones, con quienes tratar los conflictos personales o familiares en los que se encuentran y con quienes tener la oportunidad de conocer a otros niños o adolescentes de su entorno con los que compartir actividades que mejoren su calidad de vida, que refuercen sus potencialidades y con los que disfrutar de un ocio positivo. En esta línea, se reconoce su derecho a ser escuchados y a tener en cuenta su opinión tanto de manera individual como grupal.

Este servicio cuenta con 110 educadoras y educadores sociales que prestan sus servicios en todos los Centros municipales de Servicios Sociales de los 21 distritos del municipio de Madrid.

Los **servicios prestados son:** ■ atención a las familias en su domicilio para superar las dificultades de la vida familiar, ■ informar y acompañar a las familias a diferentes servicios de la ciudad de Madrid, ■ promover actividades grupales para mejorar las competencias personales, ■ atención a los menores en su entorno cotidiano (calles, plazas, parques, centros educativos,...) para prevenir situaciones de riesgo social e ■ informar.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 11     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 18     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 13     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 86,67% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de Educación Social](#)

## Carta de Servicios de Juventud

**Fecha de aprobación:** 22 de abril de 2015

**Fecha de certificación:** 4 de diciembre de 2018

**Fecha de última evaluación:** 24 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas de juventud ha impulsado **las acciones destinadas a la juventud** dirigiendo, gestionando y evaluando diferentes servicios dirigidos a la juventud en la Ciudad de Madrid. La finalidad de estos servicios es facilitar a la juventud un marco de referencia y de apoyo y para ello se pone a su disposición: la Red de los Centros Juveniles, la Red Municipal de Información Juvenil, el Programa de Europa Joven Madrid, Quedat.com, el Certamen de Jóvenes Creadores y los demás servicios culturales, los Programas Educativos y de Apoyo al Empleo y las subvenciones a las asociaciones juveniles.

Los **servicios** prestados son:

- En la **Red Municipal de Información juvenil**: informar, asesorar y orientar, tramitar los carnés internacionales para jóvenes, de estudiante, de profesor, de alberguista y de socios de Centros Juveniles, ofrecer asesoría jurídica, gestionar las Redes Sociales desarrollar el programa de Europa Joven Madrid en el Centro Juvenil Chamberí.
- En la **Red de Centros juveniles del Ayuntamiento**: programar, difundir y desarrollar actividades y eventos culturales de promoción a los jóvenes talentos, de ocio y tiempo libre, desarrollar actividades especiales: eventos de fin de semana, festivales de música o de artes, espacios para debate, etc., planificar y poner en marcha eventos de intercambio con otros países: Semana Europea, Semana de la Juventud, ceder espacios diversos según condiciones establecidas en los Centros, participar en las fiestas del Distrito, ofrecer puntos de acceso gratuito a internet: Wi-fi en todo el espacio.
- En la **Red de Centros juveniles del Ayuntamiento**: actividades de ocio y tiempo libre (Quedat.com), actividades deportivas y de ocio saludable, programas culturales (Certamen Jóvenes Creadores, BJCEM (Bienal de Jóvenes Creadores de Europa y del Mediterráneo), Lanzaderas de música, poesía, fotografía y danza, otros festivales: Urban Fest, Gospel, Oxido Games, etc., Exposiciones).

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 73,68% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 5      |

[Carta de Servicios de Juventud](#)

**Carta de Servicios de Escuelas Municipales de Música y Danza**

**Fecha de aprobación:** 16 de mayo de 2019  
**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020  
**Fecha de última evaluación:** 7 de abril de 2021

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus **políticas educativas y sociales** y en relación al objetivo de promover el acceso de la ciudadanía a la cultura como bien común y al desarrollo de la educación y la investigación cultural, coordina los servicios educativos de enseñanzas artísticas. Entre ellos se encuentran la Escuela Municipal de Arte Dramático, la Escuela de Cerámica de la Moncloa y las 14 Escuelas Municipales de Música y Danza.

Los **servicios** prestados son:

- **Información, orientación y asesoramiento** a la ciudadanía, al alumnado y a las familias, sobre todas aquellas cuestiones que sirven de apoyo a la enseñanza, tales como: centros de la red , oferta educativa, aulas para alumnado con necesidades educativas especiales, proceso de matriculación, altas, bajas, traslado de centros, tarifas , horarios, préstamo de instrumentos, entre otros.
- **Formación práctica amateur en música y danza dirigida** a menores a partir de los 4 años, a personas jóvenes y adultas sin límite de edad, a través de clases prácticas organizadas en distintos formatos: música y movimiento, danza, formación instrumental, creación digital sonora y nuevas músicas, lenguaje musical, agrupación, programa destinado a alumnado con necesidades educativas especiales (ANEE), talleres.
- **Dinamización de los entornos a través de la promoción de las agrupaciones:** a través de sus actuaciones y conciertos, dentro y fuera de los centros, las agrupaciones dinamizan los barrios y contribuyen a la oferta cultural de los Distritos. Generan interesantes sinergias con distintos servicios públicos ofrecidos en colegios, institutos, centros culturales, centros juveniles, hospitales, centros de mayores, etc., creando, así, comunidades de aprendizaje conectadas al entorno.
- **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones**

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 6      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 13     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 9      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 90,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de Escuelas Municipales de Música y Danza](#)

## Carta de Servicios de la Residencia Internado San Ildefonso

**Fecha de aprobación:** 19 de diciembre de 2019  
**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la Residencia Internado San Ildefonso en el marco de sus políticas educativas y sociales, promoviendo el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes de la ciudad. Es una institución que cuenta con una larga tradición en el cuidado y la educación de la infancia de la ciudad de Madrid. Desde sus orígenes, en el siglo XV, ha estado vinculada al municipio de Madrid y, si bien a lo largo de los años se ha ido adaptando a las necesidades de los diferentes momentos históricos, su acción socioeducativa se ha desarrollado de manera continuada en el tiempo

Los **servicios** prestados son:

- Atención Socioeducativa Integral: planificar y desarrollar la vida cotidiana de los residentes de modo que proporcione las experiencias educativas necesarias, creando un espacio de convivencia confortable, acogedor, cálido y seguro.
- Atención a las familias: mantener una comunicación abierta con la familia sobre el estado y evolución de su hijo, mediante diferentes actuaciones como entrevistas, visitas a domicilio, acompañamientos...
- Cuidado y promoción de la salud y bienestar: proporcionar unas condiciones saludables para el desarrollo de los residentes: alimentación, higiene, horarios y ritmos de vida.
- Información y orientación: informar y orientar a las familias solicitantes sobre las condiciones y el procedimiento de acceso a la Residencia Internado de San Ildefonso.:
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 11     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 20     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 12     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 66,67% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicios de la residencia Internado San Ildefonso](#)

**Carta de Servicios de Servicio de Acompañamiento a Familias con Menores**

**Fecha de aprobación:** 2 de julio de 2020

**Fecha de última evaluación:** 17 de marzo de 2021

El servicio de Acompañamiento a Familias con Menores (en adelante SAF Menores) es una prestación de los Servicios Sociales Municipales dirigida a facilitar las funciones de crianza, la conciliación sociofamiliar y el mejor desarrollo de las niñas y los niños en su entorno, basado en una atención inclusiva.

Este servicio está destinado a familias que requieran intervención de los servicios sociales, con menores de edad a su cargo y que se encuentren en alguna de estas circunstancias: • Con escasos medios económicos y sin red de apoyo, cuyos progenitores, debido a sus horarios laborales, no tienen disponibilidad suficiente para el cuidado y atención de sus hijas/os. • En riesgo social y que tengan dificultades para ejercer sus funciones como madres y/o padres. • Que atraviesan situaciones adversas o de crisis que puedan poner en riesgo el sistema de cuidados y crianza, al desbordar temporalmente la capacidad de respuesta de los padres y madres o los recursos familiares, tales como hospitalización de padre, madre, o tutor, y/o enfermedades graves de estos.

El acceso al SAF Menores se realiza a través de los Centros de Servicios Sociales Municipales de la Ciudad de Madrid donde, conjuntamente con la familia, se valora si el servicio es adecuado y se determinan los objetivos y modalidad de prestaciones a realizar. Es un servicio de carácter temporal, sujeto a seguimiento para su mejor adaptación a la evolución familiar.

Los **servicios** prestados son:

- Acompañamiento y cuidado de los menores.
- Acompañamiento en desplazamiento individual y colectivo
- Apoyo en tareas del hogar:
- Información
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

|                              |   |      |
|------------------------------|---|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 14   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0    |
|                              | Cumplidos   | 12   |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3    |

[Carta de Servicios de Acompañamiento a Familias con Menores](#)

## 2. Cultura

En el área de acción “Cultura” se han aprobado por la Junta de Gobierno **tres** Cartas de Servicios:

1. **Red de Bibliotecas Públicas Municipales**, aprobada el 16 de abril de 2009,
2. **Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal** aprobada el 29 de abril de 2015.
3. **Museos Municipales** aprobada el 21 de marzo de 2019.

### Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales

**Fecha de aprobación:** 16 de abril de 2009

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 22 de marzo de 2021

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales es un **servicio público** integrado por unos servicios centrales, las Bibliotecas y los módulos de extensión bibliotecaria en el metro – Bibliometro- o en otros locales de acceso público –Bibliored-, cuyo fin último es satisfacer las necesidades y demandas de información, educación y ocio de la comunidad, así como garantizar el acceso libre y gratuito de toda la ciudadanía a dichos servicios.

Esta Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de la ciudadanía una amplia gama de **servicios, fondos bibliográficos y actividades** encaminadas a promocionar la cultura, la lectura y el conocimiento.

La Red de Bibliotecas Públicas Municipales presta los siguientes **servicios**: ■ préstamo gratuito (individual, colectivo o Institucional) de materiales (libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic,...), ■ reserva de los ejemplares que no se encuentren disponibles, ■ consulta de diarios, boletines, revistas, visionado de audiovisuales y audición de CD's; ■ información y orientación bibliográfica, ■ desideratas (adquisición de fondos a petición de los usuarios y usuarias), ■ acceso gratuito a Internet, ■ formación de personal usuario, ■ actividades de difusión y animación a la lectura (cuentacuentos, talleres, clubs de lectura,...).

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 26     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 20     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 83,33% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3      |

### [Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales](#)

**Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal**

**Fecha de aprobación:** 29 de abril de 2015

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 22 de marzo de 2021

La **Biblioteca Histórica Municipal**, la **Biblioteca Musical Víctor Espinós** y la **Hemeroteca Municipal** ponen a disposición de la ciudadanía una amplia gama de servicios, fondos y actividades encaminados a fomentar, promocionar y potenciar el acceso a la información, la cultura, la investigación y el conocimiento, además de garantizar la conservación del importante patrimonio que custodian.

Los servicios prestados por estas tres instituciones son: ■ información general y especializada; ■ consulta de sus fondos; ■ préstamo de fondos para exposiciones; ■ reproducción de documentos; ■ préstamo de fondos a domicilio (monografías, partituras y audiovisuales...); ■ actividades culturales (visitas guiadas/temáticas, formación, charlas, conferencias y talleres, conciertos, exposiciones); y publicaciones. Se ofrecen además **servicios en línea** (catálogo, consulta de fondos digitalizados, consulta e información bibliográfica, solicitud de reproducción de documentos, petición anticipada de fondos) y **servicios complementarios** (infraestructura para uso de ordenadores portátiles, conexión wifi, puestos de acceso a internet, mesas adaptadas para usuarias/os con movilidad reducida, salas de uso polivalente para talleres, cursos, conciertos o charlas y taquillas). La **Biblioteca Musical Víctor Espinós** ofrece también servicios específicos de préstamo de fondos (monografías, partituras y audiovisuales...), préstamo de instrumentos musicales, cabinas de ensayo con piano y otros instrumentos y audiciones y conciertos.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 15     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 26     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 19     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 76,00% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 0      |

[Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal](#)

## Carta de Servicios de Museos Municipales

**Fecha de aprobación:** 21 de marzo de 2019

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

Los Museos del Ayuntamiento de Madrid prestan una variada gama de servicios dirigida a fomentar, promocionar y asegurar el acceso de toda la ciudadanía al patrimonio cultural que custodian y conservan; a la información, el conocimiento y la investigación sobre ese patrimonio y las disciplinas a las que pertenecen; a su empleo como instrumento educativo para la comunidad escolar y de aprendizaje; y al disfrute y el ocio cultural de sus visitantes.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un rico patrimonio cultural que pone a disposición de la ciudadanía a través de los distintos museos que gestiona:

1. Museo de Historia de Madrid.
2. Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid.
3. Museo de Arte Contemporáneo.
4. Imprenta Municipal. Artes del Libro.
5. Planetario de Madrid.
6. Ermita de San Antonio de la Florida.
7. Templo de Debod.
8. Castillo de la Alameda.
9. Museo de Escultura al Aire Libre de La Castellana.
10. Salas de Exposiciones temporales de Conde Duque.

Los servicios prestados son: ■ exposiciones permanentes ■ exposiciones temporales ■ acción cultural, didáctica y actividades ■ información y difusión ■ edición y distribución de publicaciones ■ consulta de biblioteca, archivo y fondo museístico, además de atención a investigadores ■ fomento de la actividad creadora y el conocimiento ■ reproducción fotográfica de fondos. ■ reproducción fotográfica de fondos. ■ venta anticipada de entradas, por internet, para proyecciones del Planetario de Madrid. ■ sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 16     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 24     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 18     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 85,71% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 0      |

### [Carta de Servicios de Museos Municipales](#)

### 3. 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, entre otros extremos, en que el área de acción “Deporte” cuenta en la actualidad con **cuatro cartas de servicios**:

1. 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 tres Cartas de Servicios específicas de cada uno de los principales servicios:
2. La Carta de Servicios de **Clases y Escuelas Deportivas**,
3. La Carta de Servicios de las **Competiciones Deportivas**, y
4. La Carta de Servicios de **Medicina Deportiva y Psicomotricidad**, aprobadas las tres el 26 de octubre de 2006.

## Carta de Servicios de los Servicios Deportivos

**Fecha de aprobación:** 20 de julio de 2006

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 3 de junio de 2021

El Ayuntamiento de Madrid se esfuerza en proveer a la ciudadanía de equipamientos deportivos y de una amplia y variada oferta de servicios de actividad física y deportiva para satisfacer sus necesidades, tanto en materia de deporte y competición como en materia de ocio y recreación, salud y cultura. Pero además el Ayuntamiento se preocupa por mejorar la calidad tanto de las instalaciones deportivas, distribuidas territorialmente en los 21 distritos, como de la diversidad de los servicios prestados.

La **red de instalaciones deportivas** consta de 555 instalaciones, distribuidas en 73 centros deportivos, 98 instalaciones básicas de acceso controlado y 384 instalaciones básicas de acceso libre.

**Los servicios deportivos** prestados por el Ayuntamiento y recogidos en la Carta de Servicios son: ■ impartir actividades físicas y deportivas dirigidas, ■ facilitar la utilización de las instalaciones deportivas municipales, ■ organizar competiciones deportivas, ■ organizar actividades deportivo-recreativas, ■ programar actividades deportivas para centros educativos, ■ prestar servicios médico-deportivos, ■ prestar asesoramiento técnico deportivo, ■ Informar.

|                              |   |     |
|------------------------------|---|-----|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8   |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 32  |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 10  |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 14  |
|                              | Cumplidos   | 4   |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 50% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3   |

### [Carta de Servicios de los Servicios Deportivos](#)

## Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas

**Fecha de aprobación:** 26 de octubre de 2006  
**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019  
**Fecha de última evaluación:** 3 de junio de 2021

En el marco de los servicios deportivos municipales, el Ayuntamiento ofrece actividades deportivas en los centros deportivos municipales, como son las **Clases y Escuelas Deportivas**, también denominadas actividades dirigidas. Están destinadas a personas de todas las edades agrupadas según su edad y referidas a una gran cantidad de modalidades deportivas.

Los **servicios** prestados son: ■ planificar (análisis, diseño, programación, desarrollo y valoración) las Clases, Escuelas y Aulas para toda la temporada organizando horarios según destinatarios, adecuando la oferta a las necesidades de la ciudadanía, compaginando el uso de las instalaciones para clases con otros servicios deportivos y procurando sacar el mayor aprovechamiento a las Instalaciones Deportivas en las que aquellas se imparten, ■ informar sobre las clases y escuelas ofertadas, realización de las pruebas de nivel y/o entrevistas, en su caso, e inscripción, ■ Impartir las Clases, Escuelas y Aulas deportivas conforme a la planificación realizada, ■ planificar y organizar la formación continua para la actualización del personal docente.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 14     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 47     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 4      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 21     |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 63,64% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas](#)

## Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas

**Fecha de aprobación:** 20 de julio de 2006

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 3 de junio de 2021

El Ayuntamiento de Madrid organiza a lo largo de la temporada deportiva, **torneos y competiciones deportivas** destinados a ofrecer a la ciudadanía madrileña la posibilidad de practicar deporte en competiciones en las que prima la deportividad y la participación.

Asimismo, la ciudad de Madrid acoge anualmente eventos deportivos de relevancia internacional que favorecen su proyección tanto a nivel nacional como internacional y constituyen a la vez un importante motor de la actividad económica y la promoción turística, y afianzan su posición como referente a nivel mundial.

Las competiciones deportivas que se desarrollan para la promoción del deporte son los Juegos Deportivos Municipales, los Trofeos Copa Primavera y los Torneos Municipales. Los Juegos Deportivos Municipales se desarrollan, en los 21 distritos de Madrid y abarcan un total de 7 categorías.

Los **servicios** que integran dentro de las **competiciones deportivas** del Ayuntamiento de Madrid y que son objeto de su Carta de Servicios son: ■ elaborar las normativas técnicas de cada deporte y generales, en colaboración con las Federaciones territoriales correspondientes, ■ difundir las competiciones, ■ gestionar las inscripciones y publicación del calendario, en su caso, ■ planificar las competiciones deportivas (análisis, diseño, programación, desarrollo y evaluación), ■ gestionar los arbitrajes y los Comités de Disciplina Deportiva y Competición, ■ gestionar y difundir los resultados, ■ atender a los participantes, ■ asesorar a los clubes, entidades y centros escolares.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 24     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 13     |
|                              | Cumplidos   | 5      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 55,56% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de las Competiciones Deportivas](#)

## Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad

**Fecha de aprobación:** 20 de julio de 2006

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 3 de junio de 2021

Los **servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad** se prestan con el objetivo de promocionar la salud a través de la actividad física de la población.

Las prestaciones y servicios de **medicina deportiva pretenden**, por un lado, valorar el estado de salud y la aptitud para la práctica del ejercicio físico mediante la realización de reconocimientos médico-deportivos y, por otro, servir de complemento médico-deportivo a los procesos rehabilitadores, tanto de determinadas patologías como de lesiones deportivas.

Los programas de **Psicomotricidad pretenden** favorecer el desarrollo global de cada niña y niño, desde el respeto a sus características motrices, cognitivas, afectivas y de socialización, al tiempo que se facilita un primer contacto y conocimiento con el entorno de las distintas prácticas deportivas, así como la inclusión en un entorno normalizado de todos aquellos que puedan presentar necesidades educativas especiales.

El Ayuntamiento de Madrid pone a su disposición una red de centros deportivos, distribuidos en los 21 distritos, algunos de los cuales cuentan con unidades de Medicina Deportiva y programas de Psicomotricidad.

Los **servicios** que se recogen en la Carta de Servicios son: ■ reconocimientos médicos deportivos, ■ fisioterapia, ■ Escuela de Espalda, ■ acondicionamiento cardiovascular, ■ psicomotricidad infantil e ■ informar.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 36     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 24     |
|                              | Cumplidos   | 4      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 44,44% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad](#)

## 4. Desarrollo Económico y Tecnológico

En el ámbito de esta área de acción, existen **dos cartas de servicios**:

1. La **Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor** aprobada el 5 de junio de 2008 y
2. La **Carta de Servicios de la Agencia de Actividades** aprobada el 26 de abril de 2012.

### Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, OMIC

**Fecha de aprobación:** 5 de junio de 2008

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021

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 proteger y defender los derechos en materia de consumo de la ciudadanía madrileña, mediante la información y orientación a las personas consumidoras, 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. Son personas consumidoras o usuarias las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidoras las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. La OMIC presta sus servicios en todo lo relacionado con los sectores de bienes, servicios y suministros, manifestando su compromiso con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos como elemento clave de su cultura organizativa.

**Los servicios que presta la OMIC son:** ■ informar y orientar (suministrar información general en materia de consumo, respecto a bienes, servicios y suministros, asesorar y orientar sobre los organismos competentes para la resolución del conflicto, en aquellas materias específicas de consumo que excedan el ámbito de actuación de la OMIC, facilitar a las personas interesadas información particular sobre el estado de tramitación de los expedientes, de sus reclamaciones y denuncias), ■ tramitar las reclamaciones y denuncias interpuestas por las personas consumidoras, ■ apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras, ■ distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 9      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 18     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 13     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 81,25% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3      |

[Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, OMIC](#)

## Carta de Servicios de la Agencia de Actividades

**Fecha de aprobación:** 26 de abril de 2012

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 17 de marzo de 2021

La **Agencia de Actividades**, Organismo Autónomo del Ayuntamiento de Madrid, tiene como finalidad la tramitación de los procedimientos necesarios para el inicio o modificación de **toda actividad económica** que se desarrolle en la ciudad de Madrid **incluidas las obras** que lo precisen, conforme a la Ordenanza para la Apertura de Actividades Económicas en la Ciudad de Madrid (OAAE). Asimismo ejerce las necesarias labores de **inspección y control** de todas las actividades económicas y las obras que conlleven.

Los **servicios** objeto de esta Carta son: ■ garantizar que la implantación o actuación urbanística relacionadas con la apertura de actividades económicas se ajusten a derecho, mediante la gestión y control previo o posterior de comunicaciones previas, licencias y declaraciones responsables, ■ garantizar que las actividades se ajustan a derecho mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan, ■ proporcionar a la ciudadanía una atención personalizada y especializada, ■ gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas, relaciones con otras administraciones y organismos públicos para firma de acuerdos y convenios, ■ garantizar que el ejercicio de las actividades se ajusta a derecho mediante la realización de las correspondientes visitas de inspección y la emisión del correspondiente informe, ■ creación y participación en órganos colegiados para la interpretación y seguimiento de normativa así como a la normalización, simplificación y racionalización de procedimiento.

Los **servicios** prestados por la Agencia de Actividades son: ■ gestionar los procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas con o sin obras en la Ciudad de Madrid, ■ verificar y comprobar la conformidad con el ordenamiento jurídico de las actuaciones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan, ■ atención personalizada y especializada, ■ gestionar la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas y las relaciones con otras administraciones y organismos públicos para la firma de acuerdos y convenios

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 33     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 10     |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 6      |
|                              | Cumplidos   | 21     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 64'71% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

### [Carta de Servicios de la Agencia de Actividades](#)

## 5. Empleo

En el ámbito del área de acción “Empleo” se encuadra una carta de servicios:

- 1- la **Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo** aprobada el 22 de enero de 2009.

### Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo

**Fecha de aprobación:** 22 de enero de 2009

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 1 de junio de 2021

El Ayuntamiento de Madrid gestiona políticas activas de empleo, al **objeto** de facilitar y potenciar, gracias a su estructura, especialización y cercanía al territorio, la **inserción laboral de las personas sin empleo de la Ciudad de Madrid**. La **Agencia para el Empleo de Madrid** es la unidad encargada de esta gestión. Actúa como una **plataforma multilateral** en la que reúne a dos grupos distintos pero interdependientes, las personas desempleadas y las empresas. Las plataformas solamente son valiosas para un grupo si el otro también está presente, de tal manera que se crea valor al permitir la interacción entre ambos. Este valor se concreta, en el caso de las personas desempleadas, en oportunidades reales de empleo y, en el caso de las empresas, a través de la realización de una profunda y minuciosa selección, que permita disponer con inmediatez de candidaturas más ajustadas al perfil requerido por la empresa para sus puestos de trabajo.

La Agencia para el Empleo de Madrid ofrece un servicio gratuito, personalizado y eficaz a la población desempleada de Madrid, prestando especial atención a aquellas personas con más dificultades para encontrar trabajo.

Los diferentes **servicios** que la Agencia para el Empleo presta a las personas desempleadas y a las empresas, sin coste para ellas, desagregados por las actividades que los componen, son los siguientes: ■ información sobre las actuaciones municipales de fomento de empleo, ■ orientación profesional personalizada, ■ formación en múltiples materias, ■ fomento del empleo desarrollando planes específicos de mejora de ocupabilidad, de personas desempleadas, ■ intermediación laboral ofreciendo a personas desempleadas los puestos de trabajo que la Agencia para el Empleo recibe de las empresas.

|                              |  |      |
|------------------------------|--|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 7    |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 12   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 2    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0    |
|                              | Cumplidos  | 10   |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3    |

[Carta de Servicios de la Agencia para el Empleo](#)

## 6. Espacios Públicos Abiertos

En el ámbito de actuación del área de acción de “Espacios Públicos Abiertos”, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado dos cartas de servicios:

1. La Carta de Servicios de **Arbolado Urbano** (aprobada el 12 de mayo de 2011) y
2. La Carta de Servicios de **Parques y Jardines de Madrid** (aprobada el 13 de marzo de 2013).

### Carta de Servicios de Arbolado Urbano

**Fecha de aprobación:** 12 de mayo de 2011

**Fecha de certificación:** 04 de diciembre de 2018

**Fecha de última evaluación:** 1 de julio de 2021

El **arbolado urbano** es el elemento vivo más cercano a la ciudadanía y se ha convertido en un ser esencial para la vida en las ciudades.

El árbol urbano es parte imprescindible de la infraestructura verde de la ciudad y lo constituyen todos los árboles plantados en las calles que, alineados entre sí, forman una gran trama verde que viste la ciudad de un importante valor ambiental, estético y botánico. Como elemento fundamental para el bienestar individual y social es necesario velar por su protección y conservación. Su adecuada gestión produce grandes beneficios medioambientales.

En la Carta de Servicios de Arbolado Urbano se recogen los siguientes **servicios**: ■ mantener el arbolado urbano municipal en el mejor estado posible, ■ inspeccionar y controlar el arbolado urbano municipal, ■ mejora del arbolado urbano, ■ atender e informar a la ciudadanía.

|                              |  |    |
|------------------------------|--|----|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 6  |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 10 |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1  |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 1  |
|                              | Cumplidos  | 6  |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 75 |
| <b>Mejoras</b>               |  | 0  |

### [Carta de Servicios de Arbolado Urbano](#)

## Carta de Servicios de Parques y Jardines

**Fecha de aprobación:** 13 de marzo de 2013

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 15 de junio de 2021

Madrid es una **ciudad comprometida con el medio ambiente**. Las zonas verdes influyen y determinan en gran medida la calidad de vida de la ciudadanía madrileña y de sus visitantes.

El Ayuntamiento conserva más de 6.000 hectáreas de parques y jardines y gestiona 1.740.000 árboles solo en el entorno urbano y casi 2 millones en zonas forestales. Más de la mitad de las calles están arboladas con más de 500 especies de árboles y 800 de arbustos. Esta gran arboleda incide en la calidad del aire, la reducción de la contaminación y la salud ciudadana, aportando un **beneficio ambiental y económico**.

Para conservar y fomentar este gran patrimonio natural el Ayuntamiento ha diseñado en los últimos años planes municipales que desarrollan iniciativas de carácter sostenible en todos los distritos de la capital.

En la Carta de Servicios de Parques y Jardines se recogen los siguientes **servicios**: ■ gestión de la vegetación (árboles, arbustos, flores, praderas, flora acuática), ■ cuidado de la fauna, ■ mantenimiento de infraestructuras, láminas de agua y fuentes, mobiliario, alumbrado y monumentos, ■ mantenimiento de áreas de juegos infantiles, de mayores y circuitos deportivos elementales, ■ limpieza y gestión de residuos, ■ educación ambiental, ■ salud y seguridad, ■ remodelación y creación de nuevos parques y jardines, ■ gestión de actividades de ocio, cultura y deportes, ■ informar a la ciudadanía y ■ gestionar los avisos remitidos por la ciudadanía relativos a peticiones en materia de arbolado, riego, plagas y otras anomalías en los parques, jardines y zonas verdes.

|                              |  |     |
|------------------------------|--|-----|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 12  |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 22  |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1   |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 21  |
|                              | Cumplidos  | 11  |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 55% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3   |

### [Carta de Servicios de Parques y Jardines](#)

## 7. Medio Ambiente

En el ámbito de actuación del Área de Acción de Medioambiente, en su compromiso con la calidad, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado y aprobado las siguientes **cinco cartas de servicios**:

1. La Carta de Servicios de **Calidad del Aire** aprobada el 17 de noviembre de 2009,
2. La Carta de Servicios de **Recogida y Tratamiento de Residuos** aprobada el 5 de mayo de 2011,
3. La Carta de Servicios de **Actividades de Educación Ambiental** aprobada el 13 de marzo de 2013
4. **Gestión del Agua** aprobada el 11 de abril de 2013
5. La Carta de Servicios de **Control del Ruido** aprobada el 22 de abril de 2015.

### Carta de Servicios de Calidad del Aire

**Fecha de aprobación:** 17 de diciembre de 2009

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 3 de junio de 2021

En materia de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid tiene como **cometido principal** la evaluación permanente de la calidad del aire, así como promover las acciones necesarias para su mejora continua, con el fin de lograr la mayor protección de los ciudadanos frente a la contaminación atmosférica. De manera particular estas competencias se concretan en, formular y coordinar los planes, programas y estudios que tengan incidencia en el medio urbano y en especial todo lo que pueda estar relacionado con la planificación y ejecución de las acciones de control de la contaminación y corrección de los efectos producidos por las emisiones e inmisiones a la atmósfera.

En la Carta de Servicios de Calidad del Aire se recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía y a la Ciudad de Madrid: ■ evaluación y control permanente de la calidad del aire para proteger la salud de la ciudadanía, ■ predicción de los niveles de calidad del aire, a través de modelos estadísticos, ■ información de la calidad del aire, ■ información sobre superación de umbrales de información y de alerta, ■ divulgación y sensibilización en materia de calidad del aire, ■ inspección de emisiones contaminantes de industrias y actividades.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 13     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 25     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 20     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 83'33% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3      |

### [Carta de Servicios de Calidad del Aire](#)

## Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos

**Fecha de aprobación:** 5 de mayo de 2011

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021

**Fecha de última evaluación:** 25 de marzo de 2021

La gestión de los residuos municipales ha sido considerada siempre una **necesidad de primer orden**, cuyo objetivo principal era la recogida y el tratamiento de los residuos para garantizar la limpieza y salubridad de las ciudades y, posteriormente, también para reducir los impactos en el medio ambiente y la salud de las personas. El incremento de los residuos generados en los últimos años por el modelo de consumo actual ha impulsado, a nivel global, el desarrollo de políticas enfocadas a una gestión integral de los residuos y a la reducción de la presión sobre los recursos naturales. En las legislaciones europea y nacional se prioriza la prevención, la reutilización y el reciclaje de los residuos frente a su depósito final en vertedero.

El Ayuntamiento de Madrid quiere ser parte de este **esfuerzo europeo y global** y ponerse en línea con otras grandes capitales, por lo que ha elaborado una **Estrategia de Residuos** que sienta las bases para el verdadero desarrollo de la Economía Circular y que pone a la ciudad en el camino del residuo cero. Con este objetivo, el Ayuntamiento de Madrid trabaja para minimizar los residuos producidos, y mejorar el aprovechamiento de los que se generan, reduciendo su impacto ambiental. La ciudad de Madrid cuenta con un conjunto de infraestructuras de recogida, transporte, tratamiento y valorización de los residuos domésticos y comerciales que figura entre los más completos y avanzados de Europa.

En la Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos, se recogen los siguientes **servicios** que se ofrecen a la ciudadanía: ■ recogida selectiva de la fracción orgánica, envases y resto no reciclable, ■ recogida selectiva de las fracciones papel-cartón y vidrio, ■ recogidas de otros residuos, ■ gestión de los puntos limpios (fijos y móviles), ■ control municipal de actividades relacionadas con la gestión de residuos, ■ tratamiento y eliminación de residuos domésticos, ■ gestión de materiales reciclables y fuentes de energía obtenidas del tratamiento y eliminación de residuos urbanos, ■ control de los efectos ambientales del tratamiento y eliminación de residuos, ■ Educación, divulgación y sensibilización de la ciudadanía en materia de residuos, ■ atención a la ciudadanía en gestión y tramitación de solicitudes ■ Información.

|                              |  |      |
|------------------------------|--|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 11   |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 20   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 2    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0    |
|                              | Cumplidos  | 16   |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 5    |

### [Carta de Servicios de Recogida y Tratamiento de Residuos](#)

## Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

**Fecha de aprobación:** 13 de marzo de 2013

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 21 de abril de 2021

Las competencias del Ayuntamiento de Madrid en materia de medio ambiente no sólo comprenden aquellas actuaciones dirigidas a mantener unas condiciones ambientales que permitan a la ciudadanía disfrutar de un paisaje urbano limpio, cuidado y estético, que potencie la calidad de vida en la Ciudad, sino también aquellas **actividades educativas, formativas, divulgativas y de sensibilización relativas al medio ambiente.**

Estas actividades están **dirigidas** tanto al público general a través de campañas divulgativas, centros de información y educación ambiental o programas abiertos de actividades ambientales, como a sectores considerados de especial interés, como la comunidad educativa y promotores de eventos con repercusión ambiental.

El Ayuntamiento de Madrid dispone de una red de centros constituida por:

- Los Centros de Educación Ambiental de Casa de Campo, Dehesa de la Villa y El Retiro. Los Puntos de información del Parque Juan Carlos I.
- El Centro de visitantes del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
- El Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo o Centro de la Naturaleza del Distrito de Fuencarral-el Pardo.
- El Aula ambiental "La Cabaña" en el Distrito de Retiro.
- Las Aulas de Naturaleza de Casa de Campo, Cercedilla y Tres Cantos.

En la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se recogen los siguientes **servicios**: ■ información y divulgación a través de campañas, centros de información y educación ambiental y centros educativos. ■ educación ambiental a través de programas educativos como "Educar hoy por un Madrid más sostenible", "Madrid un Libro Abierto", "Programa de visibilidad del Parque Tecnológico de Valdemingómez" y "Hábitat Madrid", ■ colaboración y asesoramiento técnico a los servicios municipales y las entidades públicas o privadas en materia de educación, sensibilización y gestión ambiental.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 9      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 19     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 11     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 64,71% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 1      |

[Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental](#)

## Carta de Servicios de Gestión del Agua

**Fecha de aprobación:** 11 de abril de 2013

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid gestiona la **demanda de agua**, es decir, aplica medidas que se encaminan a reducir el consumo, mejorando la eficiencia y haciendo uso responsable de los recursos hídricos. Y lo hace mediante la aplicación del Plan Municipal de Gestión de la Demanda de Agua y la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid, que estructura sus acciones en grandes programas que atienden la gestión, el ahorro, la eficiencia del uso del agua y la reutilización de las aguas depuradas.

Como parte del desarrollo del Plan de Gestión de la Demanda de Agua, se ejecuta el Plan de Recursos Hídricos Alternativos, con dos líneas principales de actuación: la creación de la Red de Agua Regenerada municipal, que permite la reutilización de las aguas depuradas, y el Plan de Aprovechamiento de Aguas Freáticas, para el aprovechamiento de las aguas de drenaje superficial de las infraestructuras públicas. En la actualidad, los recursos hídricos alternativos se utilizan para el riego de parques y la limpieza de calles mediante baldeo.

**Los servicios prestados** para la gestión integral del ciclo del agua, fomento del uso eficiente del recurso y garantía del suministro son: ■ control y supervisión del suministro de Recursos Hídricos Alternativos al agua potable para usos públicos y privados, ■ saneamiento y depuración de aguas residuales, ■ control de vertidos a la red de saneamiento, ■ mantenimiento y conservación del río Manzanares, ■ instalación de hidrantes para abastecimiento de agua para uso exclusivo del servicio de extinción de incendios, ■ suministro de agua en los espacios públicos mediante fuentes de beber, ■ servicio social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento, ■ elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado, ■ atención a la ciudadanía, realizando actividades de información, divulgación y gestión de incidencias y peticiones de servicios y sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 19     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 12     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 66,67% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 2      |

[Carta de Servicios de Gestión del Agua](#)

## Carta de Servicios de Control del Ruido

**Fecha de aprobación:** 22 de abril de 2015

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 22 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid pretende **desarrollar y consolidar en Madrid un entorno urbano de calidad, seguro**, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes, que favorezca la convivencia y propicie la compatibilidad entre el desarrollo de las actividades propias del entorno urbano y el ejercicio de los derechos ciudadanos. Dentro de ese eje se incluye como objetivo la lucha contra la contaminación acústica, en cumplimiento de la normativa, dando respuesta a la demanda social.

El Ayuntamiento de Madrid, en cumplimiento de la normativa y ejerciendo las funciones de prevenir, vigilar y reducir la contaminación acústica, pretende garantizar a la ciudadanía el disfrute de una adecuada calidad acústica en la ciudad de Madrid.

Para ello, se aborda la lucha contra la contaminación acústica en un doble frente: la preservación de los niveles sonoros ambientales y la intervención frente a los emisores acústicos concretos y, entre ellos y de manera destacada, los vehículos y las actividades económicas.

El Ayuntamiento de Madrid tiene la firme creencia de que es posible conciliar el descanso de los vecinos con el desarrollo de las actividades susceptibles de ser productoras de ruido, de forma que se asegure la protección al medio ambiente y a la salud pública fomentando a la vez el desarrollo económico y cultural de la Ciudad.

Con el proceso de elaboración, implantación y gestión de esta Carta de Servicios de Control del Ruido se pone de manifiesto este compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta el Ayuntamiento; con ella pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Ofrecer transparencia en la gestión y en la prestación del servicio.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Dar a conocer a la ciudadanía:
  - Los servicios que en materia de control del ruido presta el Ayuntamiento.
  - Las responsabilidades y compromisos que adquiere el Ayuntamiento con unos determinados niveles o estándares de calidad.
  - Sus derechos, obligaciones y responsabilidades en relación con el control del ruido.
  - La información de que dispone el Ayuntamiento sobre la calidad acústica, y sus canales de acceso.
- Analizar de forma continua el funcionamiento y coordinación de los órganos implicados en el control del ruido y el modo en que se prestan los servicios, para detectar posibles ámbitos de mejora y puntos fuertes no identificados en experiencias previas, mediante el estudio de los resultados obtenidos de la medición periódica de los indicadores fijados.

- Generar información y conocimiento que sea útil para la mejora de la gestión municipal.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas de la organización y su esfuerzo constante por mejorar los servicios prestados.
- Fomentar el compromiso de los trabajadores/as con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

**Los servicios prestados** en relación al control del ruido son: ■ inspección y control de las emisiones sonoras, ■ corrección de incumplimientos en materia de ruido, ■ control y prevención de la contaminación acústica ambiental de la Ciudad, ■ evaluación de la potencial afección acústica de planes, proyectos y actividades económicas, previamente a su autorización, ■ información y ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 11     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 23     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 11     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 57,89% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 0      |

### [Carta de Servicios de Control del Ruido](#)

## 8. Movilidad y Transportes

En el ámbito de esta área de acción, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid ha aprobado **cuatro Cartas de Servicios** que son:

1. La Carta de Servicios de **Agentes de Movilidad** aprobada el 29 de noviembre de 2007,
2. La Carta de Servicios de **Multas de Circulación** aprobada el 18 de febrero de 2016,
3. La Carta de Servicios de **Transporte en Autobús Urbano** aprobada el 4 de abril de 2018 y
4. La Carta de Servicios de la **Grúa municipal**, aprobada el 4 de abril de 2018.

### Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad

**Fecha de aprobación:** 29 de noviembre de 2007

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

Conseguir un **sistema de movilidad integrado, sostenible, competitivo, universal y seguro**, es uno de los objetivos que el Ayuntamiento de Madrid se ha marcado con el fin de lograr una ciudad habitable en un entorno en el que diariamente, trabajan al menos 8,4 millones de personas, se producen unos 3,5 millones de viajes de trabajo y alrededor de 4 millones de personas usan el transporte público.

El Ayuntamiento de Madrid debe abordar y gestionar una movilidad urbana compleja, pero además, hacerla sostenible y en este empeño está directamente implicado el Cuerpo de agentes de Movilidad.

El **Cuerpo de Agentes de Movilidad** fue creado el 19 de julio de 2004, 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 reforzar su compromiso con la ciudadanía por la seguridad y gestionar el tráfico en Madrid con personal especializado de dedicación exclusiva y con el compromiso de la presencia física permanente.

La aprobación en 2018 de la nueva Ordenanza de movilidad sostenible, ha dado al Cuerpo de Agentes de Movilidad una mayor proyección tanto de sus tareas como de su propia identidad, caracterizándose el Cuerpo hoy en día por ser un servicio de proximidad a la ciudadanía, dirigido a colaborar en un concepto de movilidad que se entiende ya como un espacio de convivencia entre diferentes medios de transporte y en el que el peatón aparece como un elemento importante de ella, en el que hay que pensar de forma prioritaria en la búsqueda de un entorno ciudadano más habitable y amable. La seguridad y la protección del medio ambiente se constituyen, además, como principios de primer orden en la consecución de la ciudad que queremos.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta de Servicios de los Agentes de Movilidad son: ■ regulación, ordenación y control del tráfico ordinario, ■ regulación del tráfico ante

eventos especiales e imprevistos, ■ vigilancia de la seguridad vial, ■ apoyo al transporte, ■ protección del Medio Ambiente relacionado con la contaminación producida por el tráfico rodado, ■ atención a la ciudadanía en determinados incidentes de tráfico que dificultan la movilidad, ■ atención en accidentes de tráfico, ■ ocupaciones temporales de la vía pública ■ atención en simulacros de evacuación de edificios, ■ información y ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |     |
|------------------------------|---|-----|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 14  |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 25  |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 5   |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0   |
|                              | Cumplidos   | 19  |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 95% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2   |

[Carta de Servicios del Cuerpo de Agentes de Movilidad](#)

## Carta de Servicios de Multas de Circulación

**Fecha de aprobación:** 18 de febrero de 2016  
**Fecha de última evaluación:** 26 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid pretende implantar un modelo de gestión de multas de circulación que ponga en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la ciudad, administrando eficientemente los recursos mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

La Carta de Servicios de Multas de Circulación tiene como **propósito** servir de canal de información sobre el conjunto de servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid en materia de multas de circulación, desde el momento inmediatamente posterior a que se produce la denuncia, independientemente de la forma que sea (a través de agentes de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, controladores del Servicio de Estacionamiento Regulado, Servicio de Apoyo de Control de Estacionamiento, radares fijos o móviles, cámaras de control de acceso a la zona de bajas emisiones Madrid Central, etc), hasta la resolución definitiva que ponga fin al expediente sancionador y, en caso de imponerse una sanción, al periodo voluntario del pago de la misma.

Los **servicios** prestados y recogidos en la Carta de Servicios de Multas de Circulación son: ■ atención general, ■ atención específica, ■ estudio de reclamaciones, alegaciones, recursos o escritos y ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 14     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 6      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 46,15% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicios de Multas de Circulación](#)

## Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano

**Fecha de aprobación:** 4 de abril de 2018

**Fecha de certificación:** 8 de enero de 2020

**Fecha de última evaluación:** 24 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid constituyó en el año 1947 la **Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT)** para la prestación del servicio público de transporte urbano de viajeros en autobús, en el municipio de Madrid en régimen de monopolio. En 1985 se creó el Consorcio Regional de Transportes Públicos con la finalidad de garantizar la adecuada coordinación en los transportes de la Comunidad de Madrid, adhiriéndose el Ayuntamiento de Madrid al mismo. Desde ese momento la EMT presta el servicio de transporte como un operador bajo la coordinación de dicho Consorcio, siendo este organismo el encargado de ordenar las necesidades del transporte madrileño que, junto a EMT, prestan los restantes medios de transporte de la Comunidad de Madrid, tanto urbanos como interurbanos.

La EMT presta un servicio público a toda la ciudadanía y busca dar a conocer el funcionamiento de la parte del sistema de transporte que ella representa y que constituye un factor clave, ya que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios. La EMT es consciente de que uno de los valores más importantes que tiene una ciudad como Madrid son las personas que forman parte de la misma, por lo que tiene un especial interés en recoger todas las aportaciones y opiniones de la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio de transporte público en superficie que ofrecemos, objetivo primordial de esta empresa. La EMT, además de prestar el servicio de transporte de viajeros en superficie mediante autobuses urbanos, proporciona el Servicio de Ayuda a la Movilidad y gestiona el sistema de bicicletas públicas de Madrid (BiciMAD), el Teleférico y diversos aparcamientos de rotación, de residentes y mixtos, además de servicios de consultoría en materia de su competencia y la gestión de la publicidad en sus vehículos e instalaciones.

Los **servicios** que presta la EMT y que se recogen en esta carta de servicios son: ■ transporte en autobús urbano, ■ actividades de planificación del servicio, ■ actividades de gestión del servicio ■ información a la ciudadanía y a las personas usuarias, ■ atención a la ciudadanía y a las personas usuarias, ■ tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones, e informar sobre su estado de tramitación.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 18     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 4      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 13     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 92'86% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

[Carta de Servicios de Transporte en Autobús urbano](#)

## Carta de Servicios de Grúa Municipal

**Fecha de aprobación:** 4 de abril de 2018

**Fecha de certificación:** 8 de enero de 2020

**Fecha de última evaluación:** 26 de marzo de 2021

El **servicio de grúa municipal**, como servicio complementario y auxiliar de la movilidad, se presta por el Ayuntamiento de Madrid, en gestión directa, mediante la **sociedad mercantil municipal Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (en adelante EMT)**, de conformidad con el acuerdo de Pleno de 29 de abril de 2014.

Consiste en un sistema de retirada de vehículos de la vía pública como factor clave e imprescindible para la mejora de la movilidad de la ciudad, que pretende garantizar el desarrollo de innumerables acontecimientos, tanto en recintos como en las propias calles de la ciudad. Por ello, la grúa potencia la movilidad sostenible ya que evita las retenciones y posibles atascos retirando los vehículos que perjudican la circulación impidiendo a su vez que se genere mayor contaminación atmosférica. Además, también se encarga de la retirada de los vehículos abandonados por lo que evita la generación de este tipo de residuos en la ciudad de Madrid.

Entre las funciones básicas del servicio se encuentran dar el apoyo a los cuerpos de Policía Municipal de Madrid y Agentes de Movilidad en las intervenciones de incidencias de tráfico que se solicitan, así como ofrecer a la ciudadanía el servicio de guardia y custodia de los vehículos retirados.

Para ofrecer este servicio, EMT cuenta para la retirada de los vehículos con **78 grúas** (se han incrementado un 10 % las grúas de bajas emisiones, respecto al año 2017), y para su custodia con **6 depósitos o bases de grúa** con diversas características para cubrir las necesidades del parque circulante de vehículos de la ciudad, dos de ellos permanecen abiertos los 7 días de la semana y uno además las 24 horas, para ofrecer el mejor servicio posible en la ciudad de Madrid.

Los servicios que presta la **grúa municipal son:** ■ retirada de vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad, mediante requerimiento de los agentes de la autoridad, ■ traslado al depósito municipal y custodia de vehículos retirados, ■ entrega de vehículos a su titular o autorizado, ■ atención a la ciudadanía.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 14     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 9      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 81,82% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 2      |

### [Carta de Servicios de Grúa Municipal](#)

## 9. Relación con la Ciudadanía

Las cartas de servicios vigentes en el área de acción “Relación con la Ciudadanía” tras la derogación en 2017 de la Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo son **seis**:

1. La Carta de Servicios del **Teléfono 010 Línea Madrid** aprobada el 18 de mayo de 2006,
2. La **Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid** aprobada el 24 de mayo de 2007,
3. La Carta de Servicios del **Portal Web Municipal** aprobada el 9 de septiembre de 2010,
4. La Carta de Servicios de **Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones** aprobada el 10 de mayo de 2012,
5. La Carta de Servicios de **Cita Previa** aprobada el 29 de mayo de 2014 y
6. La Carta de Servicios **de Registro** aprobadas el 29 de mayo de 2014.

### Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid

**Fecha de aprobación:** 18 de mayo de 2006

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

Madrid es una **ciudad comprometida con la gestión racional, justa y transparente de la administración local**. Las **relaciones con la ciudadanía** constituyen una **pieza fundamental** dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La **información y la atención son derechos esenciales** en la relación entre la Administración y la ciudadanía.

En el marco del Ayuntamiento de Madrid, **Línea Madrid** se configura como el **servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática**, que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de los diferentes canales disponibles, en función de sus necesidades y disponibilidades.

El **Teléfono 010 es el canal telefónico de atención a la ciudadanía de Línea Madrid**, a través del cual es posible obtener **información** sobre el Ayuntamiento de Madrid y **los servicios** que presta y, en general, sobre la ciudad de Madrid en todos aquellos temas de interés para la ciudadanía.

En el servicio telefónico 010 se pueden realizar determinadas gestiones y trámites administrativos de distintas materias. Estas gestiones y trámites son publicados en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid [madrid.es](http://madrid.es) y se mantienen permanentemente actualizados.

El Teléfono 010 Línea Madrid está disponible **en horario ininterrumpido, 24 horas todos los días del año**. Este servicio está también disponible a través del número 915 298 210, con el prefijo 34 si llama desde fuera de España. Con atención también en **inglés, francés,**

rumano, chino y árabe (de 8 a 22 horas de lunes a sábado y los domingos y festivos de 10 a 21 horas).

Los **servicios prestados por el Teléfono 010 Línea Madrid** son: ■ dar información general, ■ ofrecer información personalizada, gestiones y trámites sobre Avisos de incidencias en vía pública, medio ambiente y movilidad, Centros abiertos (centros escolares abiertos en períodos vacacionales), Cita previa, Apoyo a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), Multas y sanciones de tráfico, Padrón, Servicio alquiler de bicicletas públicas (BICIMAD), Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), Madrid Central, Tarjeta de Vecindad, Tributos Municipales, Tarjeta Azul, Objetos perdidos, Otras gestiones, Sugerencias y Reclamaciones, ■ tramitación y respuesta de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el Teléfono 010 Línea Madrid.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 22     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 4      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 1      |
|                              | Cumplidos  | 11     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 64,71% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 4      |

[Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid](#)

**Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OAC)**

**Fecha de aprobación:** 24 de mayo de 2007

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid presta la atención a la ciudadanía a través de **Línea Madrid**, que se configura como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática. Los **servicios presenciales** de atención a la ciudadanía de Línea Madrid se ofrecen en las **Oficinas de Atención a la Ciudadanía** (en adelante OAC), cuyo funcionamiento y diseño obedece a un modelo único de espacio de acogida. La atención telefónica se canaliza a través del teléfono 010 y la atención telemática a través del portal institucional madrid.es y de la red social Twitter [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid).

El Ayuntamiento presta todos los servicios con un constante compromiso con la calidad y con la mejora continua de los mismos, elementos clave de su cultura organizativa, contemplando a la ciudadanía y su satisfacción como objetivo final de todas sus acciones.

Las OAC ofrecen un amplio abanico de **servicios**, entre ellos: ■ suministrar información general, ■ identificar y facilitar, cuando sea necesario, aquellos impresos del Ayuntamiento de Madrid que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar, ■ acceso a la Información Pública, ■ alta, apoyo y consulta de las propuestas ciudadanas y presupuestos participativos ■ consulta Ciudadana en los Distritos ■ información Urbanística, ■ registro, ■ cita previa, ■ información personalizada, gestiones y trámites municipales tales como los relativos al Padrón Municipal de Habitantes, al Censo Electoral, a la comunicación de cambio de domicilio a la Dirección General Tráfico, a los Tributos Municipales, al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), a Bicimad, a Madrid Central, a la Tarjeta de Vecindad, a la Tarjeta Azul, a la regularización Catastra, a la Revisión Catastral Parcial, a Cursos y Talleres Culturales, a Avisos y Peticiones, a Sanciones de Tráfico, a Centros abiertos en inglés (centros escolares abiertos en períodos vacacionales), a la Teleasistencia, a Ayudas sociales IBI, a la Tarjeta madridmayor.es, a la Firma Electrónica, a la Carpeta Ciudadana, a las Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, a Madrid Libre de Exclusión Sanitaria, a las Reclamaciones de Responsabilidad Patrimonial o al Pago de Sanciones Administrativas, ■ Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones referidas a las OAC.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Tot  | 15     |
| <b>Indicadores</b>           | Tota   | 24     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 20,00% |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 90,91% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 4      |

[Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid \(OAC\)](#)

**Carta de Servicios del Portales Web del Ayuntamiento de Madrid.**

**Fecha de aprobación:** 9 de septiembre de 2010  
**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020  
**Fecha de última evaluación:** 25 de marzo de 2021

Los portales web del Ayuntamiento de Madrid ofrecen información del Ayuntamiento, de la ciudad de Madrid y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. Al mismo tiempo, la sede electrónica posibilita la realización en línea de trámites y gestiones, de forma ágil y cómoda.

Los portales web constituyen uno de los canales de atención a la ciudadanía y ofrecen los siguientes servicios: ■ información general de los servicios municipales, de la ciudad de Madrid, del Ayuntamiento ■ facilitar un catálogo de las gestiones y trámites que la ciudadanía puede realizar a través de la [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es), así como la información necesaria para su realización, ■ permitir la descarga de los formularios necesarios, ■ posibilitar la realización de gestiones en línea, como por ejemplo: cita previa, pago, domiciliación y solicitud de duplicados de recibos de tributos municipales, obtención o solicitud del volante de empadronamiento y comprobación de certificados o volantes expedidos, consulta del censo electoral, consulta de estado y pago de multas, comunicación de avisos e incidencias sobre limpieza y mobiliario urbano en vía pública, retirada de muebles y enseres, talleres culturales o Servicio de Estacionamiento Regulado. ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |  |      |
|------------------------------|--|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 8    |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 16   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 1    |
|                              | Cumplidos  | 15   |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3    |

[Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid.](#)

## Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

**Fecha de aprobación:** 10 de mayo de 2012

**Fecha de aprobación de nuevo texto:** 28 de agosto de 2014

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 12 de mayo de 2021

El Sistema de **Sugerencias y Reclamaciones** representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que permite detectar problemas y dificultades que exigen introducir mejoras en su prestación.

A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones la ciudadanía podrá hacer llegar sus **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre** los servicios prestados y las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento.

**Los servicios** que presta el Ayuntamiento en el marco del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento, servicios a los que hace referencia esta Carta de Servicios son: ■ poner a disposición de la ciudadanía de los canales de presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, ■ recibir, tramitar y contestar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía, ■ informar a la ciudadanía sobre el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones así como del estado de su sugerencia, reclamación o felicitación durante el proceso de tramitación. ■ detectar a través del análisis de la sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas, las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios, ■ elaborar y publicar en la página web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid los informes que deben emitirse sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas, para garantizar la accesibilidad y transparencia de la información municipal, ■ publicación de la información en el Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 33     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 8      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 1      |
|                              | Cumplidos   | 17     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 70'83% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones](#)

## Carta de Servicios de Cita Previa

**Fecha de aprobación:** 29 de mayo de 2014  
**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020  
**Fecha de última evaluación:** 25 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid dispone desde el año 2008 de un Sistema de Cita Previa, que se utiliza para la concertación de atenciones a la ciudadanía en diversas materias, como empadronamiento, solicitud de la tarjeta azul de transportes, servicios tributarios, información urbanística, vacunación internacional y otras muchas.

El servicio de cita previa, que tiene un volumen que supera el millón de citas concertadas anualmente, se presta a través de Línea Madrid (sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática a la ciudadanía) en los siguientes canales: portal Web Institucional: [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia), Canal Twitter @lineamadrid, Teléfono 010 y OACs (disponibles 24 horas al día todos los días del año, salvo las Oficinas de Atención a la Ciudadanía). Desde su lanzamiento, se han ido incorporando al Servicio de Cita Previa de Línea Madrid diversos órganos directivos y organismos municipales, incluyendo entre otros al Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, a la Dirección General de Sostenibilidad, al Organismo Autónomo Madrid Salud, al Organismo Autónomo Agencia de Actividades, al Organismo Autónomo de la Agencia para el Empleo, a la Dirección General de Comercio y Emprendimiento y la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, y de otras Administraciones Públicas como la Dirección General del Catastro del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Asimismo, se han ido incluyendo mejoras tales como la posibilidad de concertar citas a través de teléfonos móviles inteligentes, o la remisión de mensajes de confirmación de cita por correo.

**Los servicios** que presta el Ayuntamiento **a la ciudadanía** en el marco de la Cita Previa son:

- información y orientación (sobre el Servicio de Cita Previa, las gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid para los que es necesaria la cita previa, OACs donde se les va a prestar el servicio requerido, disponibilidad de citas, actualizar la información ofrecida),
- concertación, consulta o eliminación de citas
- confirmación automática de las citas concertadas
- recordatorio automático de citas concertadas
- recordatorio de citas mediante llamada telefónica 010.
- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 13     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 10     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 83,33% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 7      |

[Carta de Servicios de Cita Previa](#)

## Carta de Servicios de Registro

**Fecha de aprobación:** 9 de septiembre de 2010  
**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019  
**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid dispone de un **Registro Electrónico General** al que se accede a través de la **Sede Electrónica** del Ayuntamiento de Madrid ([sede.madrid.es](http://sede.madrid.es)) siendo necesario identificarse previamente mediante algunos de los medios aceptados por el Ayuntamiento de Madrid. En el Registro Electrónico General se hace el asiento de **todo documento** que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo del Ayuntamiento de Madrid; de esta manera, facilita a la ciudadanía el ejercicio de su **derecho** a presentar las solicitudes, escritos, comunicaciones y documentación complementaria que acompañen y que dirijan tanto al Ayuntamiento de Madrid como a otras Administraciones Públicas.

La ciudadanía puede realizar la **presentación electrónica** de las solicitudes, para los trámites y procedimientos disponibles en la Sede Electrónica, las 24 horas del día, durante todos los días del año, exceptuando las interrupciones que sean necesarias por razones técnicas.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en su artículo 3.2, establece la obligatoriedad para las Administraciones Públicas del uso de **medios electrónicos para relacionarse entre sí y con sus órganos y organismos autónomos**. Estos medios electrónicos aseguran la interoperabilidad y seguridad de los sistemas adoptados, garantizarán la protección de los datos de carácter personal y facilitarán la prestación conjunta de los servicios a la ciudadanía.

El **Registro Electrónico General** del Ayuntamiento de Madrid y los **registros electrónicos** de sus entidades y organismos vinculados o dependientes permitirán la **interoperabilidad** con los registros de todas y cada una de las Administraciones públicas, de modo que se garantice la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros, cumpliendo las medidas de seguridad previstas en la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

El Registro Electrónico General está **complementado** por las **oficinas de asistencia en materia de registro** que tienen naturaleza de órgano administrativo. Actualmente, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con **47 oficinas de registro**, distribuidas geográficamente por toda la ciudad, en las que la ciudadanía puede realizar la presentación de escritos de manera presencial, dirigidos tanto al propio Ayuntamiento como a otras Administraciones Públicas. Está desarrollándose un nuevo modelo de oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento de Madrid cuya implantación se realizará antes del 2 de octubre de 2020.

En esta línea de gestión municipal, volcada en la atención a la ciudadanía, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se ha implantado la **digitalización**, con carácter prioritario, de la documentación que la ciudadanía presente en las oficinas de registro, convirtiendo en documentos electrónicos los documentos presentados en papel, y permitiendo su intercambio en forma de comunicaciones electrónicas seguras.

Los servicios que presta el Ayuntamiento son: ■ información de registro; ■ registro de entrada, con diferentes actividades dependiendo de si se realiza registro presencial, registro electrónico o por correo postal ordinario o administrativo; y ■ consulta de anotaciones registrales (presencial, telemática y telefónica - Teléfono 010 y 915 298 210). ■ Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 6      |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 12     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 0      |
|                              | Cumplidos  | 8      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 72'73% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 2      |

### [Cartas de Servicio de Registro](#)

## 10. Salud

Con el objetivo de “Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable”, el Ayuntamiento atribuye sus competencias en materias de Salud Pública y Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos a Madrid Salud, Organismo Autónomo que, 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 cuenta en 2017 con las siguientes **diez Cartas de Servicios** vigentes:

1. Carta de Servicios del **Instituto de Adicciones** aprobada el 8 de febrero de 2007,
2. Carta de Servicios de **Protección Animal** aprobada el 30 de abril de 2009,
3. Carta de Servicios de **Actuaciones Urgentes ante brotes y Alertas Alimentarias** aprobada el 22 de julio de 2010,
4. Carta de Servicios de **Salud Laboral** aprobada el 19 de mayo de 2011,
5. Carta de Servicios de **Habitabilidad y Seguridad en la Vivienda** aprobada el 7 de julio de 2011,
6. Carta de Servicios de **Prevención y Control de Plagas** aprobada el 20 de febrero de 2014,
7. Carta de Servicios del **Consejo Sanitario en Viajes y Salud Internacional** aprobada el 29 de abril de 2015,
8. Carta de Servicios del **Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo** aprobada el 24 de noviembre de 2016,
9. Carta de Servicios de **Calidad del Agua de Consumo en Grifo** aprobada el 15 de noviembre de 2018.
10. Carta de Servicios de los **Servicios Funerarios y Cementerios** aprobada el 11 de abril de 2019.

### Carta de Servicios del Instituto de Adicciones

**Fecha de aprobación:** 8 de febrero de 2007

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021

Hace ya treinta años que el Ayuntamiento de Madrid da respuesta a los problemas relacionados con las adicciones de la ciudadanía madrileña. A través de un **modelo flexible y adaptado** a los distintos perfiles de personas que demandan asistencia, se han ido adaptando los diferentes recursos utilizados a lo largo del proceso de atención integral.

Las líneas estratégicas de la red se articulan en torno a la prevención en el ámbito educativo y comunitario, la atención integral de adolescentes y jóvenes y al tratamiento integral de personas adultas, con acciones e intervenciones específicas dirigidas a las mujeres y a la prevención y detección de la violencia de género.

Madrid cuenta con una red de **siete CAD, Centros de Atención a las Adicciones** que desarrollan una atención interdisciplinar (biopsicosocial), poniendo el enfoque en las características de la persona que tiene una adicción o está en riesgo de desarrollarla, en vez de hacerlo en la sustancia que se consume. Se pone el énfasis en el consenso con la persona en tratamiento de su indicación terapéutica, con lo que se consigue mayor adherencia a los programas.

Se ofrece atención a las personas con identidades diversas (orientación sexual, diversidad funcional, origen, cultura, idioma, etc.), de forma que se pueda dar una respuesta ajustada a sus necesidades, promoviendo paralelamente su integración social.

La red cuenta también con una serie de servicios de detección y captación que ponen el énfasis en los colectivos más vulnerables, con mayor dificultad de cambio o con más dificultades de acceso a la red, llevando a cabo programas de reducción del daño a las personas que no quieren o no pueden dejar de consumir.

Existen también recursos de apoyo al tratamiento y a la reinserción (pisos, plazas en comunidad terapéutica, centro de patología dual), y se realiza un esfuerzo muy importante para reinsertar a las personas atendidas, impulsando las actividades formativas y prelaborales adaptadas a estas circunstancias a través de un Servicio de Orientación Laboral específico.

Los **servicios** que presta el Instituto de Adicciones y que se recogen en su carta de servicios son: ■ Servicio de prevención de adicciones (PAD); ■ detección y atención sociosanitaria básica inmediata (detección y captación de personas con adicciones que no acceden a los centros de tratamiento ambulatorio, proporcionando orientación, información y una intervención social y/o sanitaria básica inmediata a dichas personas); ■ atención integral (tras una valoración inicial, atención a cada persona con adicción y su familia de manera individualizada, contemplando sus aspectos médicos, psicológicos, sociales y familiares); ■ Servicio de Orientación Laboral –SOL (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), ■ información ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |  |        |
|------------------------------|--|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total  | 13     |
| <b>Indicadores</b>           | Total  | 37     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                 | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                          | 1      |
|                              | Cumplidos  | 32     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 91,43% |
| <b>Mejoras</b>               |  | 3      |

[Carta de Servicios del Instituto de Adicciones](#)

## Carta de Servicios de Protección Animal

**Fecha de aprobación:** 30 de abril de 2009

**Fecha de certificación:** 1 de febrero 2018

**Fecha de última evaluación**

**ESTA CARTA SE ENCUENTRA EN PROCESO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEBIDO A CAMBIOS SUSTANCIALES SOBREVENIDOS EN SU NORMATIVA DE APLICACIÓN, POR LO QUE NO SE HA EVALUADO ESTE AÑO.**

El Ayuntamiento de Madrid dedica un gran esfuerzo en dotar a Madrid de un moderno y avanzado **Centro de Protección Animal**, desde el que se prestan, en las mejores condiciones, todos aquellos servicios a la ciudadanía y a la Ciudad que derivan del cumplimiento de las **competencias** que la normativa en vigor asigna a las entidades locales, **en materia de animales domésticos y de compañía**, tanto desde la **vertiente de salud pública**, como desde la **de su protección y bienestar**, siempre desde una permanente atención a las cada día más exigentes necesidades, expectativas y sensibilidades de nuestra sociedad.

El Ayuntamiento de Madrid, como la administración más próxima a la ciudadanía, a través de su Organismo Autónomo Madrid Salud, enfoca básicamente su política municipal en el desarrollo de dos factores determinantes de la salud: el entorno y los estilos de vida.

Los **servicios** que presta el Ayuntamiento en materia de animales domésticos y de compañía son: ■ recogida y atención de animales en situación de desamparo o de dueño/a desconocido/a., ■ entrega en adopción de animales sin dueño/-a, ■ devolución de animales identificados al propietario/a, ■ control sanitario y registro de animales agresores y/o potencialmente peligrosos, ■ vigilancia y control de enfermedades transmisibles por animales, ■ educación y sensibilización de la población sobre protección de los animales, ■ información y asesoramiento en materias relacionadas con los animales, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |    |
|------------------------------|---|----|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 14 |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21 |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | *  |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | *  |
|                              | Cumplidos   | *  |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | *  |
| <b>Mejoras</b>               |   | *  |

[Carta de Servicios de Protección Animal](#)

## Carta de Servicios de las Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias

**Fecha de aprobación:** 22 de julio de 2010

**Fecha de última certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid pretende servir a la ciudadanía con las máximas garantías y profesionalidad, dando prioridad, con carácter urgente, a las actuaciones necesarias para prevenir, reducir o eliminar los riesgos asociados al consumo de alimentos ante los casos de brotes y alertas alimentarias, incluyéndose entre los mismos el Servicio de Emergencias Alimentarias (SEAM), que está operativo los 7 días de la semana y complementa a los servicios de control oficial de alimentos fuera del horario laboral, los fines de semana y los días festivos.

Con esta Carta de Servicios, el Ayuntamiento de Madrid pretende aunar esfuerzos y gestionar de una forma coordinada, eficaz y eficiente, los recursos municipales en los posibles casos de brotes y alertas alimentarias que pudieran acaecer en la Ciudad, todo ello con el fin último de servir al ciudadano con la máxima garantía y profesionalidad.

Se entiende por **alertas alimentarias** las situaciones de riesgo para la salud de los consumidores motivadas por un peligro físico, químico o biológico contenido en un producto o por un incorrecto etiquetado del mismo. Por **brotes de origen alimentario**, se entienden los episodios en los cuales dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir productos alimenticios, incluida el agua, que tienen la misma procedencia y que son considerados como transmisores de la enfermedad, de acuerdo con la evidencia epidemiológica y/o el análisis del laboratorio.

**Los servicios** objeto de esta Carta, son: ■ intervención y control de los brotes de origen alimentario en los establecimientos, ■ participación activa en la Red de Alerta Alimentaria, ■ control analítico de alimentos y aguas de consumo, ■ control del personal manipulador de alimentos, ■ Información.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 17     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 12     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 75,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de las Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias](#)

## Carta de Servicios de Salud Laboral

**Fecha de aprobación:** 19 de mayo de 2011

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 26 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid dispone de una Carta de Servicios dirigida a proteger la **salud laboral del personal municipal**, a través de actividades preventivas encaminadas a detectar los posibles problemas de salud derivados de los riesgos inherentes a los distintos puestos de trabajo, de acuerdo con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias. Los servicios ofertados se prestan por profesionales de medicina y enfermería.

**Los servicios** objeto de esta Carta son: ■ realizar exámenes de salud laboral, exámenes de salud extraordinarios y exámenes de salud para la adaptación o cambio de puesto de trabajo por riesgo laboral durante el embarazo o lactancia natural; ■ exámenes de salud ginecológica ■ realizar reconocimientos médicos a los aspirantes a determinados puestos mediante oposición, ■ otros servicios como realizar informes de síntesis de la historia clínica laboral, asesoramiento en materia de salud laboral a personas responsables de las distintas unidades, asesoramiento a los tribunales municipales de oposición por turno de minusvalía en relación con personas con discapacidad, asesoramiento en la valoración del grado de enfermedad del familiar del personal municipal para la concesión de los permisos retribuidos o reconocimiento de aptitud psicofísica según lo regulado en el procedimiento de prolongación de la permanencia en el servicio activo, ■ Información, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía y el personal municipal.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 9      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 23     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 11     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 64,71% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicios de Salud Laboral](#)

**Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda**

**Fecha de aprobación:** 07 de julio de 2011

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 7 de abril de 2021

Uno de los objetivos de la Salud Pública es la **vigilancia** de los **efectos** en la salud de los **riesgos ambientales** y la promoción de entornos urbanos saludables para la ciudadanía. En este sentido, el Ayuntamiento establece procedimientos de vigilancia y control de los diferentes factores presentes en el entorno que pueden afectar a la salud, considerando no sólo el ambiente natural, sino también todos aquellos factores relacionados con los estilos de vida de las personas que configuran su medio ambiente externo y persona.

El análisis de la relación entre vivienda, estilos de vida y salud exige una perspectiva integral. Parece razonable afirmar que la vivienda y el barrio de residencia son el primer entorno físico, psicosocial y sociocultural que rodea a la persona. No es menos importante reconocer los estrechos vínculos entre salud y vivienda y que las condiciones de habitabilidad de esta última, en su sentido más amplio, influyen en gran medida en la salud, el bienestar y la calidad de vida, no sólo a nivel individual sino también colectivo en el ámbito comunitario. Así, la Organización Mundial de la Salud considera la vivienda como agente de la salud de las personas que viven en ella, que ha de brindar protección y seguridad, promoviendo el desarrollo de la vida personal y familiar, aspectos que definen su adecuada habitabilidad.

**Los servicios** objeto de esta Carta son: ■ análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de las viviendas, ■ intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de bienes inmuebles y entorno urbano, ■ información y asesoramiento sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.

|                              |   |      |
|------------------------------|---|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 6    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 11   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0    |
|                              | Cumplidos   | 8    |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0    |

[Carta de Servicios de Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda](#)

## Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas

**Fecha de aprobación:** 20 de febrero de 2014

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2018

**Fecha de última evaluación:** 11 de junio de 2021

La presencia o, en su caso, la sobrepoblación de ciertos animales susceptibles de devenir plaga, en determinados espacios y circunstancias puede originar riesgos para la salud, derivados de la capacidad de éstos de producir daños directos, transmitir agentes infecciosos, causar pérdidas económicas y/o generar alarma e inseguridad en la ciudadanía.

El **control de plagas y vectores** en espacios públicos de titularidad municipal y otras situaciones especiales en el ámbito privado es por ello una actividad básica del Ayuntamiento de Madrid que tiene entre sus objetivos estratégicos, la vigilancia de la salud de la ciudadanía frente a riesgos ambientales, promoviendo a su vez entornos urbanos saludables y la adecuada gestión de factores ambientales que se traducen en prevención eficiente de plagas.

En relación a las plagas y vectores el Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ prevención de plagas en la Ciudad que comprende promover entornos urbanos libres de plagas, orientando y asesorando en el diseño y mantenimiento de la Ciudad; diagnosticar situaciones de riesgo asociadas con la presencia de plagas; vigilar las poblaciones de animales susceptibles de generar plagas; mantener un sistema de información y vigilancia preventiva que identifique las zonas de la Ciudad con especial problemática en materia de vectores y plagas. Se basa en las fichas informativas de los mapas (programas) elaborados a partir de los avisos e incidencias atendidas (atención, seguimiento y control), control preventivo frente a determinadas plagas de manera planificada: información y apoyo en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia e informar y concienciar a la ciudadanía en materia de prevención y control de plagas, identificando colectivos relevantes en esta materia (asociaciones de vecinos, administradores de fincas, profesionales de control de plagas, etc.). ■ gestionar avisos e incidencias comunicadas: implica, en líneas generales, el desplazamiento para realizar un diagnóstico, la aplicación de las medidas correctoras o de control que fueran aplicables al caso y su posterior seguimiento; identificación de especie en caso de solicitud por el interesado y previo pago de la correspondiente tasa, ■ Información, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |     |
|------------------------------|---|-----|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10  |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 25  |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 4   |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 1   |
|                              | Cumplidos   | 19  |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 95% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1   |

### [Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas](#)

## Carta de Servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

**Fecha de aprobación:** 29 de abril de 2015

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 16 de marzo de 2021

El Ayuntamiento puso en funcionamiento, en julio de 2007, el **Centro de Salud Internacional (CMSI)** para hacer frente a la necesidad de atender al creciente número de personas que solicitan asesoramiento sanitario previo a viajes internacionales con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas. Con este fin se firma una Encomienda de Gestión con el Ministerio de Sanidad y Consumo en materia de vacunación y demás medidas preventivas en el tráfico internacional de personas, así como para la expedición de los certificados correspondientes a las vacunaciones.

La finalidad es proteger la salud de quienes realizan viajes internacionales con riesgo de adquirir enfermedades infecciosas que solicitan asesoramiento sanitario previo a sus viajes. Los equipos de trabajo que prestan estos servicios son profesionales altamente cualificados que realizan formación continuada, participan u organizan cursos, jornadas y ponencias, y elaboran trabajos e investigaciones.

En relación a esta Carta Ayuntamiento presta los siguientes **servicios**: ■ consejo sanitario en viajes y vacunación internacional con el fin de proporcionar atención integral a la población de cualquier edad, que tenga previsto viajes a corto plazo a zonas de riesgo para la salud ■ consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana para proporcionar atención integral a las personas agredidas por animales ■ docencia y realización de trabajos científicos, ■ Información ■ gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |      |
|------------------------------|---|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 6    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 14   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 4    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0    |
|                              | Cumplidos   | 9    |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 4    |

[Carta de Servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional](#)

## Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo

**Fecha de aprobación:** 24 de noviembre de 2016

**Fecha de certificación:** 4 de diciembre 2018

**Fecha de última evaluación:** 31 de marzo de 2021

El Organismo Autónomo Madrid Salud siguiendo el objetivo estratégico de **“Favorecer una ciudad activa y saludable”** y en el marco del proyecto **“Madrid, ciudad de los cuidados”**, enfoca básicamente su estrategia municipal en dos factores determinantes de la salud: el entorno y los estilos de vida.

En consonancia con esta estrategia, el Ayuntamiento pone en funcionamiento el **Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo (CPDC)**, como centro pionero en España en la evaluación y el entrenamiento de la memoria y otras funciones cognitivas, desde la aparición de los primeros problemas de memoria asociados a la edad hasta el deterioro cognitivo leve en personas mayores que no han sido diagnosticadas de demencia. Es un centro específico que forma parte de la red de centros de prevención y promoción de la salud. Parte de su actividad es dar apoyo a esta red y a sus programas que articulan la respuesta a los principales problemas de salud de la ciudad de Madrid. El CPDC está encuadrado en la Estrategia Barrios Saludables y apoya especialmente a los programas de Envejecimiento Activo y Saludable y al de Psicohigiene.

El equipo de profesionales especialistas en la prevención realizan una intervención integral en colectivos, familias y personas con estas alteraciones y diseñan materiales de estimulación disponibles de forma gratuita en la web. Es un centro específico que forma parte de la red de centros de prevención y promoción de la salud del Ayuntamiento de Madrid. El CPDC está encuadrado en la **Estrategia Barrios Saludables** y se coordina especialmente con los programas de Envejecimiento Activo y Saludable y Psicohigiene.

**El Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo (CPDC)** presta los siguientes **servicios**: ■ información y recepción, ■ detección precoz y evaluación de problemas de memoria y otras alteraciones cognitivas en consultas individuales, ■ intervención social, ■ intervención de memoria y cognitiva, ■ seguimiento y revisiones periódicas ■ educación para la salud ■ formación de profesionales e investigación, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 73,68% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

### [Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo](#)

## Carta de Servicios de Calidad del Agua de Consumo en Grifo

**Fecha de aprobación:** 15 de noviembre de 2018  
**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020  
**Fecha de última evaluación:** 11 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid tiene atribuidas, en su ámbito territorial, la vigilancia sanitaria y el control de la calidad del agua en el grifo de quienes la consumen.

El agua es la base de la vida. Constituye el primero de los alimentos del cuerpo humano. Tener acceso a un agua potable segura se reconoce como un derecho humano esencial. Controlar la calidad del agua que sale por los grifos de nuestros domicilios, fuentes públicas, establecimientos públicos, parques, urbanizaciones, etc., se hace imprescindible para asegurar que es salubre y limpia y no contiene ningún tipo de microorganismo, parásito o sustancia en una cantidad o concentración que pueda suponer un riesgo para la salud.

Para ello realiza la **inspección, toma de muestras y análisis** actuando en dos niveles principales que son: **Actuaciones preventivas programadas: Estableciendo un plan anual** para comprobar en red de distribución y en instalaciones públicas como colegios, centros de mayores, albergues, etc., el nivel de cumplimiento de las características del agua con los valores paramétricos establecidos y **Control a demanda por aviso de incidencia en relación con la calidad del agua:** Se atienden los avisos relativos a la calidad del agua (presencia de color, olor, sabor o características no comunes en el agua) de las instalaciones del interior de las viviendas, establecimientos, edificios privados o públicos. También se atienden, previo pago de la correspondiente tasa, los avisos de personas usuarias que no habiendo detectado específicamente una incidencia en el agua que consumen, tiene dudas y quieren un control de potabilidad de la misma.

Los servicios que se prestan son los siguientes: ■ Inspección y toma de muestras, ■ Análisis de las muestras del agua de consumo en grifo ■ Notificación de resultados ■ Medidas a adoptar en los casos de incumplimiento en las analíticas del agua de consumo ■ Información ■ Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 15     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 31     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 19     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 67,86% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de Calidad del Agua de Consumo en Grifo](#)

## Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios

**Fecha de aprobación:** 11 de abril de 2019  
**Fecha de evaluación:** 31 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con unos Servicios Funerarios de Madrid con dilatada experiencia en la prestación de estos servicios.

La que desde 1966 era Empresa Mixta de Servicios Funerarios finalizó en septiembre de 2016 su actividad al aprobar el Ayuntamiento de Madrid un modelo de gestión directa mediante la creación de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A., que actualmente opera bajo la marca **Servicios Funerarios de Madrid** (en adelante **SFM**).

SFM ha ido integrando cementerios y funerarias que venían ofreciendo sus servicios desde décadas atrás. Cementerios como el de Nuestra Sra. de la Almudena, que data de finales del siglo XIX o el Cementerio de Canillejas, construido a mediados del siglo XIX, son algunas de las instalaciones que forman parte de ella.

SFM ofrece un **servicio integral** que engloba todo el proceso de defunción: desde el aviso del fallecimiento, velatorio, inhumación o incineración hasta las gestiones posteriores y duelo, apoyándose en un amplio catálogo de servicios con los que personalizar y cubrir las necesidades que puedan surgir en torno al fallecimiento.

Para ello, gestiona y pone a disposición de la ciudadanía:

|                       |                             |                 |
|-----------------------|-----------------------------|-----------------|
| <b>2 tanatorios</b>   | Tanatorio M-30              | Tanatorio Sur   |
| <b>14 cementerios</b> | Nuestra Sra. de la Almudena | Sur             |
| Hebreo                | Civil                       | Aravaca         |
| Barajas               | Canillejas                  | Canillas        |
| Cristo Del Pardo      | Fuencarral                  | El Pardo        |
| Vallecas              | Carabanchel Alto            | Villaverde      |
| <b>2 crematorios</b>  | Nuestra Sra. de la Almudena | Sur-Carabanchel |

Los servicios que se prestan son los siguientes:

■ Servicios Funerarios ■ Incineración ■ Enterramiento ■ Atención a la Ciudadanía ■ Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 20     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 4      |
|                              | Cumplidos   | 8      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 53,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

## [Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios](#)

## 11. Seguridad y Emergencias

Conocedores de la importancia de los servicios de seguridad y emergencias y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, el vínculo con la ciudadanía, 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” se encuadran seis cartas de servicios:

1. La Carta de Servicios de **SAMUR – Protección Civil**, aprobada el 18 de mayo de 2006,
2. La Carta de Servicios de **Bomberos** aprobada el 13 de julio de 2006,
3. La Carta de Servicios de **Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa de la Policía Municipal** aprobada el 18 de junio de 2008,
4. La Carta de Servicios de la **Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias** de carácter mixto, pero tiene como principales destinatarios a los trabajadores del Área; y aprobada el 2 de julio de 2009.
5. En 2015 la Carta de Servicios del **Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**. Aprobada el 29 de enero de 2015.
6. La Carta de Servicios de Atención al Menor de la Policía Municipal que, posteriormente en 2017 se amplió a la Carta de Servicios de **Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa**; aprobada el 28 de septiembre de 2016.

### Carta de Servicios de SAMUR-Protección Civil

**Fecha de aprobación:** 18 de mayo de 2006

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 13 de abril de 2021

**SAMUR-Protección Civil** es un servicio de emergencias médicas mixto, compuesto por personal funcionario y personal voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, 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 el valor que mejor le define es precisamente su compromiso:

- Con sus personas usuarias, con los que se obliga a prestar el mejor servicio público posible sobre la base de un firme espíritu de mejora continua y la máxima integridad ética.

- Con las personas que realizan sus tareas en él, personal funcionario y personal voluntario, en los que busca la excelencia profesional que sólo puede conseguirse a través del trabajo en equipo y la capacitación más exigente.
- Y con la propia Sociedad de la que forma parte, trabajando en su sostenibilidad y asumiendo los valores de responsabilidad y solidaridad necesarios para ello. Todo ello sobre la base de una organización sólida que toma la gestión en calidad como valor propio e indiscutible.

Por ello, conocedor de la importancia de su cometido y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, su vínculo con la ciudadanía, establece y desarrolla una Carta de Servicios para que los mismos puedan conocer y valorar a través de compromisos concretos cuantificables su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de sus funciones.

El SAMUR-Protección Civil en la que se incluyen los siguientes **servicios**: ■ atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid, ■ cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible ■ coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o accidentes de múltiples víctimas. ■ cobertura sanitaria en situaciones de riesgo previsible. ■ canalización y organización de la respuesta ciudadana voluntaria ante situaciones de urgencia y emergencia sanitaria. ■ formación en técnicas de emergencias a profesionales sanitarios y, en general, a la ciudadanía, ■ información, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 21     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 43     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 1      |
|                              | Cumplidos   | 27     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 69'23% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de SAMUR-PC](#)

## Carta de Servicios de Bomberos

**Fecha de aprobación:** 13 de julio de 2006

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 26 de mayo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid contrae el compromiso de hacer una ciudad con calidad de vida, con un modelo de atención a las emergencias excelente y donde la ciudadanía se sienta protegida. En una gran ciudad como Madrid, con más de tres millones de habitantes y un número igualmente cuantioso de visitantes, se producen diariamente multitud de siniestros que requieren la intervención de un cuerpo profesional, para hacer frente rápida y eficazmente a los mismos y minimizar sus consecuencias. Tal es el objetivo del **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid**, conocedor de que de la calidad de su trabajo dependen vidas y bienes, éstos muchas veces irrecuperables.

Con ese convencimiento los miembros del Cuerpo de Bomberos se enfrentan día a día a todo tipo de situaciones imprevistas y muchas veces peligrosas, con una firme vocación de servicio a la comunidad. Como un paso más en este decidido compromiso de **mejora continua y acercamiento a la ciudadanía**, asumen el compromiso institucional de establecer y desarrollar una carta de servicios, en la que se da a conocer los servicios que prestan y el grado de eficiencia que se exige en su ejecución.

El **Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid** presta los siguientes servicios: ■ **intervención en siniestros: extinción de incendios y salvamentos**, ■ **prevención de incendios y formación para la prevención** ■ **atención especializada a entidades, empresas y particulares** y ■ **atención a la ciudadanía**.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 33     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 22     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 70'97% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de Bomberos](#)

## Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid

**Fecha de aprobación:** 18 de junio de 2008

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

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

La Policía Municipal de Madrid es **un servicio público del Ayuntamiento de Madrid al servicio de la ciudadanía**, que aspira a construir de forma conjunta con ésta, una ciudad más justa y segura.

Las líneas estratégicas definidas en los planes desarrollados en la Policía Municipal se asientan sobre el proceso de modernización emprendido por el Ayuntamiento de Madrid y permiten a la organización avanzar hacia calidad y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, implementando una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta. Esto lo hace de forma que la Policía Municipal sea:

- **Identificada por toda la ciudadanía como un recurso propio**, siempre disponible y que vela permanentemente por su bienestar, protegiéndola tanto a ella como a sus bienes, de acuerdo con las disposiciones legales.
- **Cercana**, que no es ajena a los acontecimientos que ocurren en la ciudad, que entiende las diferentes necesidades de la ciudadanía en función de sus diferentes perfiles, que está disponible las **24 horas del día y los 365 días del año**.
- **Profesional**, que realiza de forma eficiente y eficaz el desempeño del servicio público que tiene asignado de forma dinámica que le permite adaptarse en cada momento a las necesidades cambiantes de la ciudad.
- **Próxima a la ciudadanía**, protectora de sus derechos, transparente, que **fomenta el respeto a la población más vulnerable** y orientada a la mejora de la convivencia.

La Policía Municipal presta los siguientes **servicios**: ■ facilitar la convivencia ciudadana y vecinal, ■ prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas, ■ mejorar la seguridad vial y prevenir y actuar en los accidentes de tráfico, atendiendo a las víctimas, ■ velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante actos con afluencia de público tales como pruebas deportivas, fiestas populares y otros actos con gran participación ciudadana y manifestaciones y concentraciones en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad, ■ prestar asistencia y auxilio a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente e incidentes graves en la vía pública ■ Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados y el estado y tramitación de los expedientes relacionados con la Policía Municipal (peticiones, autorizaciones administrativas, responsabilidad patrimonial) y ■ gestionar las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones remitidas por la ciudadanía.

|                                  |   |        |
|----------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>               | Total   | 13     |
| <b>Indicadores</b>               | Total   | 32     |
|                                  | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                                  | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                                  | Cumplidos   | 17     |
| <b>Grado de cumplimiento (*)</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 56,67% |
| <b>Mejoras</b>                   |   | 0      |

\* Policía tiene un sistema ponderado de Evaluación del cumplimiento de los compromisos vinculados a su DPO.

[Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid](#)

**Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias**

**Fecha de aprobación:** 2 de julio de 2009

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 17 de marzo de 2021

Las **Secretarías Generales Técnicas** son unidades encuadradas dentro de las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid responsables de gestionar una serie de servicios que repercuten en todas la unidades que componen el Área de Gobierno correspondiente. Estos servicios son entre otros: régimen jurídico, régimen interior, gestión presupuestaria, recursos humanos, gestión de fondos documentales, registro y atención a la ciudadanía, gastos, contratación, gestión económica, patrimonio, gestión de procedimientos, transparencia, reclamaciones y recursos y fe pública.

El Ayuntamiento de Madrid a través de la **Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias** decidió elaborar esta carta de servicios con la finalidad principal de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción, tanto de la ciudadanía en general, como de las personas usuarias del Área de Gobierno. Esta Carta de Servicios no solamente tiene en cuenta la vertiente externa en cuanto a los intereses de la ciudadanía, sino que también una vertiente interna en cuanto a los intereses del resto de componentes de la organización, desde los órganos directivos hasta el propio personal del Área de Gobierno. La Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Movilidad inició en 2008 un proceso de autoevaluación del que derivó la aprobación de su Carta de Servicios el 2 de julio de 2009. Esta Carta de Servicios se aprobó con la finalidad de conseguir una mayor calidad en la prestación de los servicios ofrecidos para alcanzar la satisfacción de sus destinatarios.

La Secretaría General Técnica presta los siguientes **servicios**: ■ información general tanto a la ciudadanía, empresas y proveedores como al personal, ■ régimen jurídico y fe pública ■ gestión de recursos humanos ■ acreditación de firma electrónica del empleado público ■ coordinación y gestión administrativa, económica y patrimonial ■ gestión económica, presupuestaria, gastos y contratación ■ registro y atención a la ciudadanía ■ Transparencia ■ gestión de obras en edificios e instalaciones destinados a seguridad y emergencias, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 11     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 22     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 7      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 93,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios de la Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias](#)

**Carta de Servicios del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)**

**Fecha de aprobación:** 29 de enero de 2015

**Fecha de certificación:** 29 de diciembre de 2019

**Fecha de última evaluación:** 26 de marzo de 2021

El **Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)** es un centro destinado a la capacitación y el entrenamiento de profesionales de la seguridad, las emergencias y la movilidad del Ayuntamiento de Madrid. En él se forman y desarrollan profesionalmente personal de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos y SAMUR-Protección Civil para hacer de Madrid una ciudad de referencia, con calidad de vida y sostenible.

Es un Centro con vocación integradora que tiene definidos los siguientes objetivos:

- Apoyar, mediante la formación, la consecución de mejores resultados operativos en los Cuerpos y Servicios.
- Fomentar la coordinación y cooperación entre ellos.
- Acercar la acción docente a las necesidades del puesto de trabajo para mejorar el desempeño.
- Innovar en los procesos formativos para contribuir a la prestación de un servicio de calidad a la ciudadanía.
- Promover el intercambio de experiencias y la puesta en común de los conocimientos.
- Optimizar los recursos disponibles para la formación.

El equipo humano del CIFSE cuenta en su estructura con personal operativo de cada uno de los Cuerpos a los que presta servicio, además de expertos en distintas materias. El CIFSE presta los siguientes **servicios**: ■ formación de profesionales de Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Bomberos y SAMUR-Protección Civil, ■ formación e-learning compaginando la formación presencial con la educación a distancia que se realiza a través de canales electrónicos ■ realizar jornadas, seminarios y otras actividades, ■ poner a disposición de entidades públicas o privadas el uso de sus instalaciones y la prestación de servicios, según los precios públicos establecidos en la ordenanza reguladora correspondiente ■ informar; ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía y por el alumnado.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 12     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 7      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 70,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3      |

[Carta de Servicios del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias \(CIFSE\)](#)

## Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa por la Policía Municipal

**Fecha de aprobación:** 28 de septiembre de 2016

**Fecha de certificación:** 12 de abril de 2018

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

La Carta de Servicios de Policía Municipal de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa es una ampliación del alcance de la Carta de Servicios de Atención al Menor, que se aprobó por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 28 de septiembre de 2006 y complementa a la Carta de Servicios de Policía Municipal aprobada por la Junta de Gobierno el 18 de junio de 2008.

Las **personas a las que se destinan** los servicios objeto de esta Carta son:

- Mujeres en situación de riesgo de discriminación y violencia de género o familiar.
- Niñas, niños y adolescentes, menores de 18 años.
- Personas mayores de 65 años.
- Personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos y libertades: personas con discapacidad (física intelectual y sensorial), origen nacional o étnico, orientación sexual e identidad de género, ideología religión, exclusión social, personas sin hogar.

Los **servicios** que se recogen en esta Carta de Servicios son:

- Informar y asesorar a la ciudadanía de Madrid del conjunto de servicios específicos que se ofrece a: ■ mujeres en situación de riesgo de discriminación y violencia de género o familiar ■ niños, niñas y adolescentes, menores de 18 años ■ personas mayores de 65 años ■ Personas que necesitan de especial protección para que puedan ejercer sus derechos y libertades: personas con discapacidad (física intelectual y sensorial), origen nacional o étnico, orientación sexual e identidad de género, ideología religión, exclusión social, personas sin hogar.
- Formar a la ciudadanía bajo un nuevo prisma, el de la educación para la paz, que se define como el proceso de: promoción del conocimiento, las capacidades, las actitudes y los valores necesarios para producir cambios de comportamiento que permitan a las niñas y niños, jóvenes, adultas y adultos prevenir los conflictos y la violencia, resolverlos de manera pacífica y crear las condiciones que conduzcan a la paz, tanto a escala interpersonal como intergrupala.
- Prevenir, vigilar y detectar las situaciones de riesgo y/o conflicto que puedan incidir en la convivencia diaria tanto en el ámbito educativo como en el social.
- Dar respuesta ante situaciones de riesgo y/o conflicto con el objeto de minimizar las consecuencias del mismo.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 12     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 33     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 25     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 83,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

\*Policía tiene un sistema ponderado de Evaluación del cumplimiento de los compromisos vinculados a su DPO.

[Carta de Servicios de Atención a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa por la Policía Municipal](#)

## 12. Turismo

En esta área de acción, se enmarcan tres cartas de servicios:

1. la Carta de Servicios de **Atención e Información Turística** aprobada el 26 de abril de 2007 y
2. la Carta de Servicios de **Atención al Turista Extranjero** aprobada el 22 de octubre de 2009 y
3. la Carta de Servicios de **Visitas Guiadas Accesibles** aprobada el 22 de octubre de 2009.

### Carta de Servicios de Atención e Información Turística

**Fecha de aprobación:** 26 de abril de 2007

**Fecha de última certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021

Los **Servicios de Atención e Información Turística** (en adelante SAIT) tienen como misión facilitar información turística sobre Madrid a nuestros visitantes. Esta labor se realiza bajo las siguientes premisas:

- Adaptarnos a las necesidades específicas de cada visitante.
- Fomentar un incremento del gasto turístico en la Ciudad.
- Dar a conocer la diversidad de Madrid, promoviendo el enriquecimiento mutuo derivado de la interacción entre visitantes y ciudadanía.
- Promover un modelo turístico sostenible para Madrid, buscando ampliar el efecto positivo del turismo a toda la Ciudad.
- Aumentar el número de visitantes atendidos en nuestra red, ya que el impacto positivo de nuestra actividad en el turismo de Madrid será mayor.

Los **servicios** que ofrecen son: ■ los servicios de atención presencial, no presencial y especializada, ■ servicio de autoconsulta, ■ el servicio “Madrid Vivo”, ■ servicio de reserva y venta de entradas de atractivos turísticos (Bus Turístico, teatros municipales y otra programación desarrollada por Madrid Destino), ■ reserva de plazas para el programa de turismo accesible “VISITAS GUIADAS ACCESIBLES” ■ servicio Tienda de Souvenirs.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 16     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 19     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 16     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 88,89% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

### [Carta de Servicios de Atención e Información Turística](#)

## Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero

**Fecha de aprobación:** 22 de octubre de 2009  
**Fecha de última certificación:** 15 de enero de 2019  
**Fecha de última evaluación:** 24 de marzo de 2021

Con el objetivo de facilitar asistencia a los visitantes que hayan sufrido un altercado que les obligue a acudir a las dependencias policiales (pérdida de pertenencias, hurtos, robos, etc.) se creó en 2006 el **Servicio de Atención al Turista Extranjero (en adelante SATE)**.

Este servicio se presta en colaboración con la Dirección General de la Policía en la Comisaría de Centro, teniendo por **objetivo** dar apoyo al turista, facilitándole gestiones, tramitaciones en estas situaciones de emergencia. Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en la tramitación de trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, la información turística y otros. Con este servicio además se genera una percepción positiva de nuestra ciudad por parte de quienes nos visitan.

**Los servicios** que se prestan desde el SATE son: ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales, ■ apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales, ■ atención e información no presencial, ■ apoyo a instituciones oficiales de otras ciudades y países para la creación de Servicios de Atención al Turista Extranjero en esas localidades y ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |      |
|------------------------------|---|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 5    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 9    |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0    |
|                              | Cumplidos   | 8    |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1    |

### [Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero](#)

## Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Accesibles de Madrid

**Fecha de aprobación:** 22 de octubre de 2009  
**Fecha de última certificación:** 15 de enero de 2019  
**Fecha de última evaluación:** 22 de marzo de 2021

El **Programa de Visitas Guiadas Accesibles** tiene por objeto ofrecer recorridos turísticos inclusivos especialmente pensados y dirigidos a personas con discapacidad y sus acompañantes.

Los recorridos se programan todos los años y *van cambiando*. Se realizan acompañados de guías profesionales durante todo el tiempo, de jueves a domingo, en español y en grupos de 20 personas. La duración es de dos horas aproximadamente y son gratuitos. Además en algunos recorridos los guías van acompañados por un intérprete de lenguas de signos.

Los **servicios** que se prestan desde el Programa de Visitas Guiadas Madrid para Todos son:  
 ■ facilitar información sobre el programa de visitas guiadas accesibles de forma presencial y no presencial  
 ■ gestionar, planificar y promocionar las visitas guiadas estableciendo recorridos que muestren los aspectos más relevantes, anecdóticos o incluso desconocidos de la historia y de la Ciudad de Madrid, enfocadas a personas con discapacidad y sus acompañantes,  
 ■ gestionar el programa mediante la organización de la inscripción y de la visita  
 ■ gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 13     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 11     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 91,67% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios del Programa de Visitas Guiadas Accesibles de Madrid](#)

## 13. Vivienda

En el ámbito del área de acción de “Vivienda” se enmarca **una** carta de servicios, la de **la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A.**, aprobada el 20 de julio de 2017.

**Carta de Servicios de La Empresa Municipal de la Vivienda  
y Suelo de Madrid S.A.**

**Fecha de aprobación:** 20 de julio de 2017

**Fecha de certificación:** 8 de enero de 2020

**Fecha de última evaluación:** 25 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid, a través de **La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS)**, presta un servicio público para facilitar el acceso de la ciudadanía a una vivienda adecuada, apostando por la intervención sobre situaciones de mayor vulnerabilidad y adaptando la vivienda a sus necesidades.

Para ello, promueve y adquiere viviendas destinadas al alquiler, incrementando así el parque público municipal, para posteriormente adjudicarlas a través del procedimiento establecido por el Reglamento de adjudicación vigente, otros programas sociales y el servicio municipal de alquiler “Alquila Madrid” (ALMA) que media entre particulares.

Los diferentes **servicios** que la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid presta a la ciudadanía son los siguientes: ■ información ■ acceso a la vivienda ■ adjudicación de viviendas públicas en alquiler ■ mediación en el alquiler entre particulares: Programa Alquila Madrid (ALMA) ■ servicio de reparación de desperfectos del patrimonio de la EMVS ■ promoción de vivienda pública ■ atención a la ciudadanía ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 13     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 28     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 5      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 7      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 87,50% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid.](#)

## 14. Administración de la Ciudad

Dentro de este Área de Acción, que engloba aspectos relativos a gestión económico financiera, gestión tributaria, gestión de recursos humanos e innovación y mejora, las Cartas de Servicios aprobadas son:

1. **Atención Integral al Contribuyente** aprobada el 4 de enero de 2007,
2. **Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid** aprobada el 26 de diciembre de 2008,
3. **Información Estadística** aprobada el 26 de diciembre de 2008,
4. **Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid** aprobada el 19 de noviembre de 2015
5. la **Oficina de Objetos Perdidos** aprobada el 19 de noviembre de 2015,
6. **Almacén de Villa** aprobada el 19 de febrero de 2016,
7. **Calidad y Evaluación** aprobada el 1 de diciembre de 2016, y
8. **Agencia Tributaria** aprobada el 23 de marzo de 2018.

### Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente

**Fecha de aprobación:** 4 de enero de 2007

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

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 la ciudadanía (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 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 **Agencia Tributaria Madrid** es el organismo autónomo local creado por el Ayuntamiento de Madrid para lograr una gestión integral del sistema tributario municipal. En sus planes de actuación anual se recogen las áreas sobre las que se viene actuando para la mejora de la calidad de los servicios prestados; sus principales **objetivos** son:

- Mayor simplificación e información.
- Mayor cercanía a la ciudadanía.
- Ampliación de los servicios de Administración electrónica.

Uno de los principales ejes de actuación del organismo reside en la atención integral al contribuyente. **Integral** porque en sus oficinas de atención se ofrecen al contribuyente no sólo servicios de información y recepción de sugerencias y reclamaciones, sino también la asistencia para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y la realización de trámites administrativos. E **integral** por cuanto, sea cual sea el canal de atención elegido (presencial,

telefónico o Internet), se trabaja para que a través de los mismos se pueda acceder a la misma información y a los mismos 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 de la ciudadanía ■ 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, OAIC), los referidos a la atención telemática (www.madrid.es) y los referidos a la atención telefónica (Teléfono 010 Línea Madrid).

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 14     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 27     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 3      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 58,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 0      |

[Carta de Servicio de Atención Integral al Contribuyente](#)

## Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes de la Ciudad de Madrid

**Fecha de aprobación:** 26 de diciembre de 2008

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 5 de abril de 2021

El **Padrón Municipal de Habitantes** es el registro administrativo donde constan los vecinos y vecinas 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/a 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, el 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, acceso a bonificaciones y reducciones en impuestos y tasas municipales, 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.

Los **servicios** prestados son: ■ Gestión de la inscripción de la ciudadanía en el Padrón Municipal de habitantes mediante la tramitación de altas, bajas, cambios de domicilio y modificación de datos personales y la actualización de oficio de adquisición de nacionalidad española, altas por nacimiento y bajas por defunción, nivel de instrucción, etc. ■ emisión de justificantes de empadronamiento: volantes y certificados, de la situación actual e histórica para facilitar a la ciudadanía la acreditación de su residencia y domicilio para la realización de diversos trámites y el acceso a determinados derechos y servicios. ■ Información a la ciudadanía de su situación de empadronamiento, ■ cesión de datos del Padrón Municipal de Habitantes a otras Administraciones Públicas por exigencia legal o previa autorización de la persona interesada, y acceso por las diferentes instancias municipales, para gestión de trámites administrativos tales como, plazas escolares, tarjeta sanitaria, Ley de Dependencia, tarjeta de transportes, prestaciones sociales, etc., evitando el desplazamiento a las personas interesadas. ■ gestión de las solicitudes de cambio de domicilio del permiso de circulación del vehículo y del registro de conductores en colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico, ■ facilitar a la ciudadanía el ejercicio del derecho al voto y la celebración de los procesos electorales.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 21     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 6      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 7      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 70,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios del Padrón Municipal de Habitantes de la Ciudad de Madrid](#)

**Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid**

**Fecha de aprobación:** 26 de diciembre de 2008

**Fecha de certificación:** 15 de enero de 2019

**Fecha de última evaluación:** 29 de marzo de 2021

El objetivo del **Servicio de Información Estadística** es poner a disposición de la ciudadanía, 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 la ciudadanía madrileña 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.

Toda la **información estadística recogida** se ofrece a través de la página web mediante tablas, gráficos, mapas temáticos y publicaciones digitales que facilitan la interpretación de los datos. Se trata de ofrecer una herramienta potente donde acudir en busca de cualquier información estadística sobre la Ciudad de Madrid.

Los **servicios** que presta son: ■ información estadística, ■ difusión estadística en Internet, ■ difusión de información a través del portal municipal de “Datos abiertos” ■ Banco de datos estadísticos (mantener una base de datos disponible en la web para facilitar a las personas usuarias la confección de tablas estadísticas de forma personalizada y adecuada a sus necesidades, proporcionando una información estadística actual y retrospectiva). ■ publicaciones estadísticas ■ elaboración de estadísticas a medida, según las necesidades de la persona solicitante ■ asesoramiento estadístico a distintos servicios municipales sobre diseño, metodología y difusión de estadísticas ■ censo de locales de actividad económica (mantenimiento de un censo de locales de actividad económica, entrega del cartel del código identificativo a los locales de actividad económica) ■ información general.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 24     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 7      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 14     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 82,35% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

[Carta de Servicios de Información Estadística de la Ciudad de Madrid](#)

**Carta de Servicios de Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid**

**Fecha de aprobación:** 19 de noviembre de 2015

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021

**Fecha de última evaluación:** 5 de abril de 2021

El **Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)** es la publicación oficial del Ayuntamiento donde se plasman todas las disposiciones y actos de los organismos municipales. También se publican aquellos otros actos e instrucciones cuando se considere necesario para su mejor difusión y conocimiento general. Asimismo publica los anuncios de otras administraciones públicas y de la Administración de Justicia cuando así lo soliciten.

El 1 de abril de 2008 se aumentaron las ediciones semanales a 2, los martes y los jueves. Posteriormente, yendo un paso más allá en la agilización y modernización de la vida administrativa de Madrid, el 1 de abril de 2009, se aprobó la edición diaria del Boletín, salvo fines de semana y festividades.

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

El BOAM presta los **servicios** siguientes: ■ edición y publicación electrónica del BOAM, ■ atención a consulta de boletines, ■ administración y adjudicación del ISBN (número identificativo para las publicaciones de Ayuntamiento destinadas a la venta), ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |      |
|------------------------------|---|------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8    |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 12   |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1    |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 1    |
|                              | Cumplidos   | 9    |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 100% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 3    |

[Carta de Servicios de Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid](#)

## Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos

**Fecha de aprobación:** 19 de noviembre de 2015

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021

**Fecha de última evaluación:** 30 de marzo de 2021

El municipio de Madrid, por su condición de gran ciudad y de capital de España, tiene un elevado movimiento de transeúntes que se suma a la población residente. Toda esta población genera una enorme cantidad de **objetos perdidos**, como pueden ser móviles, carteras, mochilas, bolsos, ordenadores portátiles, bastones, maletas, juguetes, etc. que se pierden, tanto en la vía pública como en los diferentes transportes de la ciudad: taxi, autobuses urbanos, metro, tren de cercanías o aeropuerto.

La **Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid** se encarga de la gestión de los objetos perdidos en la ciudad, de acuerdo con el mandato legal establecido en el Código Civil. Y tiene como **misión principal** el depósito y custodia del bien extraviado durante un plazo máximo de dos años, realizando todas las actuaciones necesarias para facilitar a sus propietarios/as su recuperación y, si no hubiera sido posible su localización o no acudieran a recogerlo, para la entrega a la persona halladora del objeto, si existiera.

Una vez terminado el plazo de custodia, todos aquellos bienes que no han sido retirados por sus propietarios o halladores pasan a ser de propiedad municipal y la Oficina de Objetos Perdidos realiza todas las gestiones dirigidas a obtener la máxima utilidad de tales objetos, ya sea para aprovechamiento municipal, mediante subasta, donación o reciclaje.

Los **servicios** que presta esta oficina son: ■ información a la ciudadanía ■ recepción de objetos perdidos ■ custodia de los objetos perdidos ■ devolución de objetos perdidos ■ gestión del destino de los objetos perdidos (actuaciones que se realizan en el supuesto de que un objeto no haya sido retirado por la persona propietaria o halladora en el plazo de dos años), ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 7      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 17     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 2      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 7      |
|                              | Cumplidos   | 5      |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 83,33% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios de la Oficina de Objetos Perdidos](#)

## Carta de Servicios del Almacén de Villa

**Fecha de aprobación:** 18 de febrero de 2016

**Fecha de certificación:** 1 de febrero de 2021

**Fecha de última evaluación:** 31 de marzo de 2021

El Ayuntamiento de Madrid, en su voluntad de hacer de Madrid una ciudad atractiva en la que el paisaje urbano mantenga un equilibrio entre los derechos de los viandantes, de los consumidores y de las actividades económicas privadas en la vía pública, regula en distintas ordenanzas las condiciones de ocupación de la vía pública. Se pretende de esa manera configurar un espacio público de calidad, acogedor y accesible centrado en peatones y residentes así como transformar el centro urbano en un espacio más habitable, integrado y competitivo.

Para conseguir ese equilibrio, el Ayuntamiento de Madrid retira todos los elementos que obstaculizan los derechos de los viandantes contraviniendo las ordenanzas municipales y los deposita en el **Almacén de Villa**, cuyo **objeto** es el almacenaje de muebles y enseres depositados por la autoridad municipal procedentes de lanzamientos en juicios de desahucios, derribos forzosos o causas análogas; de ejecuciones subsidiarias y de incautaciones de venta ambulante no autorizada. El Ayuntamiento de Madrid, dentro de las políticas de ahorro, encarga también a esa dependencia el almacenamiento de mobiliario municipal para su aprovechamiento por las distintas unidades municipales.

Desde el Almacén de Villa se prestan los siguientes **servicios**: ■ recepción, custodia y devolución del mobiliario de terrazas, los carteles y otros elementos que, contraviniendo las ordenanzas municipales, ocupan la vía pública, ■ Recepción, custodia y devolución de mobiliario y enseres procedentes de lanzamientos en juicios de desahucios, derribos forzosos, incendios, hundimientos o por otra causa análoga que ocupen la vía pública, ■ Recepción, custodia y devolución de mercancía procedente de venta ambulante no autorizada en la vía pública, ■ Recepción, custodia y entrega de enseres propiedad del Ayuntamiento de Madrid que le sean remitidos por las distintas dependencias municipales, ■ Gestión del destino de los depósitos que no se retiran por sus propietarios y los muebles y enseres propiedad del Ayuntamiento que se entregan para su uso por otras dependencias, ■ información a la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 8      |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 19     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 6      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 0      |
|                              | Cumplidos   | 12     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 92,31% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |

[Carta de Servicios del Almacén de Villa](#)

## Carta de Servicios de Calidad y Evaluación

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

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

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

Los **servicios** que ofrece son: ■ gestión y evaluación de los siguientes Sistemas del Observatorio de la Ciudad: Gestión Estratégica, Gestión Operativa, Evaluación, Cartas de Servicios y Percepción Ciudadana; ■ consultoría, apoyo técnico y asesoramiento en cuestiones como la definición de la Estrategia de Ciudad; las iniciativas del Plan de Gobierno; la elaboración, seguimiento, evaluación y certificación de las Cartas de Servicios; los estudios de Percepción Ciudadana; la aplicación de Modelos de Calidad y Excelencia como CAF y EFQM; la utilización de herramientas de calidad; la aplicación de modelos de evaluación de planes, programas y proyectos; la presentación a premios y reconocimientos; ■ ejecución de proyectos de calidad y evaluación, como la Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos; ■ difusión de los proyectos y sus resultados; ■ formación en calidad y evaluación, ■ informar ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 11     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 31     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 5      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 3      |
|                              | Cumplidos   | 18     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 78,26% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 1      |

### [Carta de Servicios de Calidad y Evaluación](#)

## Carta de Servicios de la Agencia Tributaria

**Fecha de aprobación:** 23 de marzo de 2018

**Fecha de certificación:** 23 de diciembre de 2020

**Fecha de última evaluación:** 18 de marzo de 2021

La **Agencia Tributaria Madrid** es el Organismo Autónomo que gestiona de manera integral el sistema tributario municipal.

Su actividad se desarrolla en torno a **tres líneas de actuación:**

- promover que el sistema tributario municipal **se cumpla de manera voluntaria y generalizada,**
- conseguir que se aplique con generalidad y eficacia a todas las personas obligadas tributarias y,
- finalmente, controlar el cumplimiento de las obligaciones y, en su caso, sancionar los incumplimientos.

Dentro del Eje Estratégico “un gobierno democrático, transparente y eficaz” se encuentran, entre otros, los siguientes objetivos:

- Alcanzar la autonomía financiera y diseñar una gestión de los recursos sostenible y equitativa.
- Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local.

Con ellos se pretende implantar un modelo de gestión que ponga en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, estimulando su participación en los asuntos de la Ciudad, administrando eficientemente los recursos y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

Los servicios que ofrece son: ■ información y atención tributaria sobre tributos, ingresos públicos, medios y plazos de pagos, así como acerca de la tramitación de expedientes y de la documentación necesaria, ■ tramitación de expedientes en materia tributaria, servicios para facilitar el pago, ■ inspección tributaria, ■ revisión de actos administrativos para garantizar la seguridad jurídica de la ciudadanía, ■ gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.

|                              |   |        |
|------------------------------|---|--------|
| <b>Compromisos</b>           | Total   | 10     |
| <b>Indicadores</b>           | Total   | 23     |
|                              | Informativos (no afectan al cumplimiento de los compromisos)                  | 1      |
|                              | No evaluados (por causas justificadas sobrevenidas)                           | 2      |
|                              | Cumplidos   | 15     |
| <b>Grado de cumplimiento</b> | (Indicadores cumplidos / total indicadores - no evaluados - informativos)*100 | 75,00% |
| <b>Mejoras</b>               |   | 2      |