

ANEXO

SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto.

El Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid tiene por finalidad difundir los compromisos de calidad referidos a los servicios que presta, así como establecer el marco en el que se va a desarrollar su evaluación y mejora, acorde con el principio de servicio a la ciudadanía.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

El presente Acuerdo será de aplicación a todos los órganos y unidades de las Áreas de Gobierno y Distritos del Ayuntamiento de Madrid, así como a sus organismos públicos.

El Ayuntamiento de Madrid promoverá asimismo la aprobación de cartas de servicios en las empresas municipales.

Capítulo II Las cartas de servicios

Artículo 3. Definición, contenido y clasificación.

1. 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 efectúa; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios, en relación con éstos; 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.

2. Las cartas de servicios se clasifican, en función de los destinatarios de los servicios a los que se refieren, en:

Externas: cuando es la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la carta.

Internas: cuando son las unidades y/o el personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la carta.

Mixtas: cuando son destinatarios de los servicios objeto de la carta tanto la ciudadanía como las unidades y/o el personal del Ayuntamiento.

Artículo 4. Estructura.

Las cartas de servicios expresarán de forma clara, sencilla y comprensible sus contenidos, que se estructurarán en los siguientes apartados:

1. Introducción:

Propósito de la carta de servicios y compromiso institucional con la calidad de los servicios prestados, suscrito por el titular del órgano directivo competente.

2. Datos de carácter general:

a) Datos identificativos del órgano directivo competente y unidad prestadora del servicio, en su caso, y su adscripción.

b) Descripción general de las competencias del órgano y la unidad.

3. Normativa:

Referencia actualizada de la normativa reguladora relevante de las prestaciones y servicios incluidos en la carta.

4. Derechos y responsabilidades:

Relación de derechos de la ciudadanía en general y de los usuarios de los servicios prestados y, en su caso, responsabilidades que se contraen al recibirlos.

5. Mecanismos y modalidades de participación:

Identificación de los mecanismos y modalidades de participación establecidos.

6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:

Accesibilidad y disponibilidad al sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones que en todo caso se establezca, que en las cartas de servicios externas será el “Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid”.

7. Servicios prestados:

Enumeración de los servicios objeto de la carta y de las principales actividades de 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.

8. Compromisos de calidad:

Definición de los atributos y estándares de calidad, basados en las necesidades y expectativas de la ciudadanía y grado de satisfacción de los

usuarios, con los que el órgano responsable y la unidad prestadora de los servicios se comprometen a prestarlos, en aspectos tales como:

- a) Disponibilidad y accesibilidad de los servicios.
- b) Horarios y lugares de atención al público.
- c) Personal que presta los servicios.
- d) Sistemas de comunicación e información ya sea general o personalizada.
- e) Plazos previstos para la tramitación de procedimientos y prestación de los servicios.
- f) Capacidad para prestar el servicio.

Para la medición del cumplimiento de los compromisos contraídos, se establecerán los correspondientes indicadores.

9. Datos de carácter complementario:

- a) Direcciones postales, telefónicas y electrónicas de todas las dependencias donde se prestan los servicios, indicando de forma clara la localización de las instalaciones, las formas de acceso y, en su caso, los medios de transporte.
- b) Identificación y dirección telefónica, postal y electrónica del órgano o unidad responsable.
- c) Información de los costes del servicio y cualesquiera otros datos adicionales que se consideren de interés vinculados a los servicios prestados.

Artículo 5. Elaboración y gestión de las cartas de servicios.

1. La Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano impulsará el Sistema de Cartas de Servicios, colaborando con cada uno de los órganos y unidades implicadas en la elaboración, implantación, seguimiento y evaluación.

2. El titular del órgano directivo competente será el responsable de la elaboración y gestión de la carta de servicios, debiendo decidir y definir el ámbito de implantación, acorde con los criterios establecidos por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

3. En aquellos casos en los que varios órganos directivos estén implicados en la prestación de los servicios objeto de la carta, la decisión de elaborarla e implantarla se hará por acuerdo de los respectivos responsables, con la coordinación de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

4. Se deberá comunicar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano la decisión de elaborar e implantar cartas de servicios, pudiendo solicitar, en su caso, su asistencia técnica. También deberá comunicarse esta decisión a todas las unidades implicadas en su elaboración e implantación.

5. En todo caso, la elaboración y contenido de las cartas de servicios deberá atenerse a la metodología establecida por el Ayuntamiento de Madrid y ser coherente con los objetivos e indicadores presupuestarios correspondientes.

6. Al final del proceso de elaboración de la carta de servicios, el órgano directivo competente remitirá a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano para su informe el texto de la carta, el documento en el que se recojan las Áreas de Mejora detectadas y toda la documentación que se estime conveniente.

Dicho informe será preceptivo y vinculante, pronunciándose la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano sobre su conformidad con los criterios de calidad que se establezcan.

Artículo 6. Participación en la elaboración y seguimiento.

La ciudadanía en general y los usuarios de los servicios objeto de la carta en particular podrán participar en el proceso de elaboración y seguimiento de las cartas de servicios a través de las siguientes vías:

- Estudios de opinión u otras vías de participación;
- Manifestando sus necesidades y expectativas y su grado de satisfacción respecto de los servicios prestados;
- Presentando las sugerencias y reclamaciones que estimen oportunas, y
- Utilizando todos los demás cauces establecidos en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana.

Artículo 7. Aprobación.

Las cartas de servicios serán aprobadas mediante Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid a propuesta del titular o titulares de las Áreas de Gobierno competentes para la prestación de los servicios objeto de la carta.

Artículo 8. Publicación y difusión.

1. El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueben las cartas de servicios será publicado en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

2. Para su mayor conocimiento y accesibilidad, las cartas de servicios serán difundidas a través de la página web municipal, la Intranet municipal AYRE y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano.

3. Además, cada órgano directivo responsable llevará a cabo las acciones divulgativas que estime más convenientes y eficaces, de manera que se

garantice y asegure que las cartas de servicios sean conocidas por sus destinatarios en todas las unidades administrativas que presten servicios de atención al público, así como a través de otros canales de comunicación y publicación específicos pertenecientes a su ámbito competencial.

4. Los costes derivados de la publicación y difusión de las cartas de servicios correrán a cargo de los órganos directivos responsables implicados.

La publicación de las cartas de servicios se hará conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por el Ayuntamiento de Madrid.

Artículo 9. Seguimiento y evaluación.

1. El titular del órgano directivo responsable se responsabilizará de revisar el cumplimiento de los compromisos incluidos en las cartas de servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora.

2. Se podrá realizar el seguimiento de los indicadores establecidos para medir el grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en las cartas de servicios a través del sitio web del Ayuntamiento de Madrid.

3. Sobre la base de la información obtenida periódicamente el titular de órgano directivo responsable deberá elaborar un informe anual de evaluación, que será remitido a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano y en el que se analizará el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos, e indicará, en su caso, su posible actualización o mejora.

El informe anual de evaluación de las cartas de servicios incluirá:

- a) La evaluación del contenido de las cartas de servicios, vigencia de la información y compromisos establecidos.
- b) La evaluación de las áreas de mejora detectadas.
- c) Las acciones de comunicación interna realizadas.
- d) La disponibilidad de las cartas de servicios para la ciudadanía.

En el caso de que no se haya realizado este informe por el titular del órgano directivo responsable, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano podrá promover su realización o elaborarlo directamente. Para ello se le facilitará toda la información que resulte necesaria.

3. Al menos cada tres años, se recogerá en el informe correspondiente a esa anualidad la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía.

4. En la medida en que el órgano directivo responsable correspondiente lo estime oportuno, podrá solicitar a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano su colaboración en la evaluación de las cartas de servicios.

Artículo 10. Comunicación de los resultados de la evaluación.

1. Los resultados de la evaluación de las cartas de servicios que anualmente elabore cada órgano directivo responsable se incorporarán a la correspondiente Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios.

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

3. Los órganos directivos responsables implicados comunicarán los resultados obtenidos de la evaluación de sus cartas de servicios a través del sitio web del Ayuntamiento de Madrid, de la Intranet municipal ayre, así como mediante otros canales normalizados.

4. En la publicación y difusión de las cartas de servicios se incluirá la fecha de aprobación por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid y la fecha de la última evaluación por el órgano directivo responsable.

Artículo 11. Revocación de las cartas de servicios.

1. En los supuestos en que se ponga de manifiesto que la unidad responsable de la carta de servicios no está asumiendo las responsabilidades que comporta, la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano instará a los responsables de la unidad a tomar las medidas necesarias para subsanar los problemas detectados dentro del plazo que en cada supuesto se considere oportuno y que no podrá ser superior a 6 meses.

2. En el caso de que no se proceda a la adopción de medidas correctoras o de que éstas no permitan resolver la situación planteada, el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública elevará a la Junta de Gobierno una propuesta para la revocación del acuerdo por el que se aprobó la carta de servicios.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Metodología de elaboración de las cartas de servicios.

Se autoriza a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano para el desarrollo de la metodología de elaboración e implantación de las cartas de

servicios en el Ayuntamiento de Madrid, de manera que se garantice su homogeneidad en toda la organización municipal.

Segunda. Implantación de las cartas en servicios de mayor impacto social.

No obstante lo establecido en el artículo 5.2, se faculta al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública para que establezca, de acuerdo con el titular del Área de Gobierno competente, aquellos servicios en los que, por su mayor impacto sobre la ciudadanía o sobre la Ciudad de Madrid, se considere necesario elaborar cartas de servicios.