

# **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid**

**Resultados mayo 2011**

## Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid



### 2004 – 2007

Puesta en marcha de los proyectos

Edición de la publicación: marzo 2007

Resultados mayo 2004 – mayo 2007

### 2007 – 2011

Consolidación

Nuevo proyecto: Programa Operativo de Gobierno

Evaluación

Resultados mayo 2011

✓ El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid **es** el marco de referencia en el que se integran y sobre el que se organizan y determinan aquellas **actuaciones y medidas de mejora** que las distintas unidades administrativas que componen el Ayuntamiento de Madrid consideran idóneas para potenciar la mejora de los servicios municipales y lograr la satisfacción de la ciudadanía .

✓ En el Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid se recogen los fundamentos, las pautas y criterios que deben orientar a todas las unidades administrativas municipales para **el logro de la excelencia en la prestación de los servicios públicos**, así como para alcanzar una gestión pública más eficaz y eficiente.

✓ El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid se concibe como el marco común que guía y aúna, con criterios de actuación basados en la mejora continua, **todas las iniciativas**, presentes y futuras, en materia de calidad y mejora acometidas en la Administración del Ayuntamiento de Madrid.

## Competencia. Bases o principios

Su elaboración, coordinación y difusión es **competencia** de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Las **bases o principios** de todo sistema de calidad y, en consecuencia, del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid son:

- Orientación a la ciudadanía
- Compromiso por parte de la dirección (liderazgo)
- Implicación y participación activa del personal
- Gestión eficaz y eficiente
- Mejora continua

**“Queremos hacer de la calidad un factor distintivo de los servicios que presta el Ayuntamiento de Madrid y un elemento identificador de todos sus empleados, de tal forma que los madrileños se sientan cada vez más orgullosos de su ciudad y de las personas que la gestionan”.**

**Alberto Ruiz-Gallardón**  
**Alcalde de Madrid**

## Contenido y modelo

Para una eficaz consecución de los objetivos se determinan una serie de **proyectos** que en su conjunto configura el **contenido** sustantivo del Plan de Calidad.

El Plan integra y da coherencia a todas las iniciativas de innovación y mejora que se desarrollan en el Ayuntamiento de Madrid. Para ello, se configura un **modelo mixto** en el que conviven:

- **Proyectos institucionales:** afectan al conjunto de la organización municipal promovidos desde la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
- **Proyectos sectoriales:** desarrollados a iniciativa de algunas áreas municipales especialmente sensibilizadas con la mejora de la calidad de sus servicios

## Contenido

### Proyectos Institucionales de Calidad

- Atención a la Ciudadanía
- Observatorio de la Ciudad
- Sistema de Gestión Estratégica
- Sistema de Gestión Operativa
- Sistema de Cartas de Servicios
- Sistema de Evaluación de la Percepción Ciudadana
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Normas ISO 9000: 2000
- Modelo EFQM - CAF
- Mejora de procesos
- Formación en Calidad
- Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas

### Otros Proyectos Institucionales relacionados

- Administración electrónica
- Protección de Datos
- Intranet Ayre
- Sistema de Gestión Presupuestaria

**Interrelación entre proyectos**



*Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.*

**Atención integral:** respuestas únicas sea cual sea el canal a través del cual nos ponemos en contacto con el Ayuntamiento (presencial, telefónico o telemático)

Identidad Corporativa



Atención en Internet



Teléfono 010



Oficinas de Atención al

Ciudadano



Gestor común de contenidos

Integración de aplicaciones corporativas (ej. información, SyR, Registro, ...)

Informe de satisfacción de los servicios de Línea Madrid (desde 2008)

Autoevaluación EFQM: Excelencia Europea 400+ (septiembre 2010)

## Oficinas de Atención al Ciudadano Líneamadrid

Remodelación y apertura de nuevas oficinas:  
23 OAC + 1 oficina auxiliar

Atención en idiomas y lenguaje de signos

Horario hasta las 17:00 horas, de lunes a jueves

Carta de Servicios (24 de mayo de 2007). Evaluaciones anuales



	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Personas atendidas	1.267.313	1.969.612	2.562.720	2.712.500	2.684.435	2.320.187
Tiempo medio de espera	21 m 27 s	18 m 34 s	10 m 42 s	7 m 08 s	7 m 32 s	3 m 23 s
Tiempo medio de atención	4 m 30 s	4 m 16 s	3 m 56 s	4 m 16 s	4 m 30 s	4 m 36 s



## Teléfono 010 Líneamadrid



Teléfono único de atención

Servicio: 24 horas los 365 días del año

Atención en inglés y francés

Carta de Servicios (18 de mayo de 2006). Evaluaciones anuales

Nuevo servicio 2010: "Campaña llamadas salientes" (\*)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Llamadas atendidas	1.870.256	2.072.526	2.456.876	2.373.368	2.636.349	2.970.642	2.664.321 126.523 (*) 2.790.844

madrid.es



Nuevo diseño gráfico e imagen de marca del Web;

Nueva estructura de la información (mapa de contenidos);

Nueva plataforma de gestión de contenidos; potentes utilidades de búsqueda

Usabilidad y accesibilidad: web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C) con el fin de alcanzar el grado de cumplimiento AA.

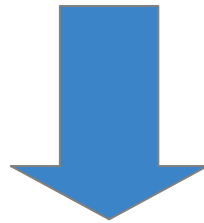
Carta de Servicios (9 de septiembre de 2010)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gestiones realizadas	292.242	469.192	588.784	674.330	1.447.631	1.107.715	533.344 (*)	1.216.225
Recaudación	4.119.865	5.000.443	8.960.369	13.397.752	17.837.830	23.157.571	27.844.348	37.677.985

A partir de abril no se contabiliza el Cálculo del Incremento del Valor de los Terrenos en el apartado Tributos  
A partir de abril no se contabilizan las Comprobaciones de Volante Padronal en el apartado Padrón

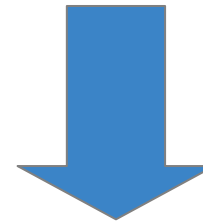


## Funciones del Observatorio de la Ciudad



### **Interna**

Proporcionar a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios



### **Externa**

Informar a los ciudadanos de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que le presta el Ayuntamiento

## Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid (art. 7)

✓ El Ayuntamiento definirá un conjunto de indicadores que se publicarán anualmente

✓ El Ayuntamiento creará un Observatorio de la Gestión Municipal



Creación del Observatorio de la Ciudad  
por *Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006*

## Sistemas de Información

### Evaluación de la gestión municipal



## Cuestiones previas

Información estructurada  
entorno a las  
Áreas de acción municipal



## 19 Áreas de acción

- Actuaciones
- Unidades
- Recursos
- Indicadores
- Compromisos de Calidad
- Opinión de la Ciudadanía
- Sugerencias y Reclamaciones

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

### Sistema de Evaluación de la Gestión Municipal

#### Sistema de Gestión Estratégica

Recoge información relativa a la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira. Esta estrategia se expresa gráficamente a través del **Mapa Estratégico** y se implementa a través de las Áreas de Acción.

[Acceso a Sistema de Gestión Estratégica](#)

#### Sistema de Gestión Operativa

Recoge información relativa al **Programa Operativo de Gobierno** como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos

[Acceso a Sistema Gestión Operativa \(Programa Operativo de Gobierno\)](#)

[Acceso a Sistema Gestión Operativa \(Acciones Pendientes de Planificar\)](#)

[Acceso a Sistema Gestión Operativa \(Programa Electoral\)](#)

#### Sistema de Cartas de Servicios

Recoge información relativa a los indicadores definidos para evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid.

[Acceso a Sistema de Cartas de Servicios](#)

Búsqueda en Munimadrid:

[Buscar](#)[búsqueda avanzada](#)

## observatorio de la ciudad

Está en: [Inicio](#) > [El Ayuntamiento](#) > Observatorio de la Ciudad

- Organización y Funcionamiento
- Sistema de Gestión Estratégica
- Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno
- Sistema de Gestión Presupuestaria
- Sistema de Cartas de Servicios
- Sistema de Percepción Ciudadana
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Memorias
- Normativa
- Evaluaciones externas
- Otros enlaces de interés

### Sistema de Gestión Estratégica



El Sistema de Gestión Estratégica recoge información de la estrategia definida por el Gobierno de la Ciudad para lograr el modelo de ciudad al que se aspira:

- > Ciudad con calidad de vida
- > Ciudad socialmente integrada
- > Ciudad internacional
- > Ciudad bien administrada

### Sistema de Cartas de Servicios



El Sistema de Cartas de Servicios recoge información relativa a los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios para los que se han definido indicadores que permiten evaluar su grado de cumplimiento.

### Sistema de Gestión Operativa: Programa Operativo Gobierno



El Sistema de Gestión Operativa recoge información relativa al Programa Operativo de Gobierno como instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de los objetivos operativos que se fija el Gobierno de la Ciudad para un determinado mandato y de los proyectos y acciones que se deben llevar a cabo para conseguir tales objetivos.

### Sistema de Percepción Ciudadana



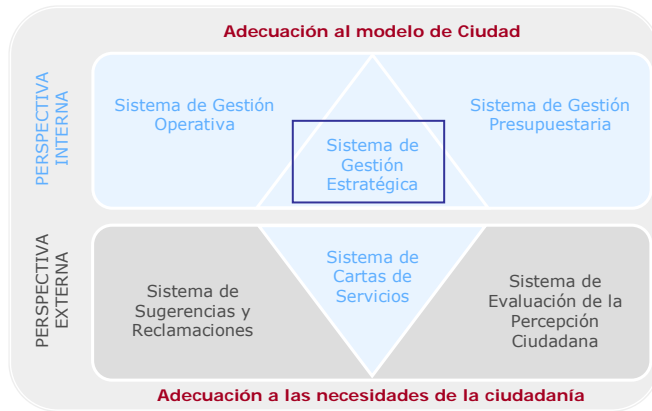
El Sistema de Percepción Ciudadana recoge información relativa a las necesidades, preocupaciones e intereses de los ciudadanos y a su satisfacción con los servicios que les presta el Ayuntamiento.

### Información relacionada

- [Modernización 2003-2007](#) (6 Mbytes pdf)
- [Modernización 2003-2007 \(Versión en inglés\)](#) (3 Mbytes pdf)
- [Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid](#) (5 Mbytes pdf)

 [imprimir](#) [enviar por correo esta página](#)





**Función interna:** disponer de un conjunto de indicadores que por su importancia para la ciudadanía y por su interés para el seguimiento de la acción municipal resultan **claves para la toma de decisiones**

**Función externa:** disponer de un medio que permita **comunicar a la ciudadanía** de una forma clara y sintética la visión que el gobierno municipal tiene de la Ciudad de Madrid

- 4 ejes estratégicos que orientan la política municipal
- 33 objetivos
- Indicadores para evaluar los objetivos estratégicos

Ciudad socialmente integrada  
Ciudad con calidad de vida  
Ciudad internacional  
Ciudad bien administrada

# madrid *una de las ciudades más atractivas del mundo*

## CIUDAD SOCIALMENTE INTEGRADA

Desplegar una política de vivienda universalista, sostenible y equitativa

Propiciar las mejores condiciones de acceso al mercado de trabajo para todos los ciudadanos

Procurar el bienestar individual y familiar con servicios sociales accesibles y de calidad que den protección a las situaciones de dependencia

Favorecer la autonomía de las personas mayores y su permanencia en su medio social

Apoyar a la familia y favorecer el desarrollo integral de los menores y la calidad del entorno educativo

Impulsar iniciativas para que los jóvenes puedan emprender un proyecto de vida propio y autónomo

Promover una ciudad socialmente cohesionada con plena igualdad entre hombres y mujeres, e integración de la población inmigrante

Favorecer el equilibrio en el desarrollo de los distritos

## CIUDAD CON CALIDAD DE VIDA

Convertir a Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Crear un paisaje urbano de calidad con más zonas verdes distribuidas por todo el territorio municipal

Fortalecer un sistema de movilidad sostenible con una red de transporte público integrada

Desarrollar un modelo urbanístico propio que ponga en valor la belleza y el patrimonio de la ciudad

Facilitar la práctica del deporte con instalaciones próximas y de calidad y con un programa amplio de actividades y servicios

Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

Configurar un espacio público acogedor y accesible con el peatón como protagonista

Promover infraestructuras que mejoren la movilidad y la competitividad de la ciudad

Transformar el centro urbano haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

Dinamizar la vida cultural de la ciudad con instituciones renovadas y con una programación atractiva para todos los ciudadanos

## CIUDAD INTERNACIONAL

Situar a Madrid en el contexto mundial de las grandes ciudades globales

Impulsar la Candidatura Olímpica como motor de proyección internacional y de desarrollo urbano

Consolidar la ciudad de Madrid como destino turístico de primer orden

Hacer de Madrid un referente internacional de la cultura, proyectando su potencial creativo fuera de nuestras fronteras

Potenciar un Madrid emprendedor, atractivo para la inversión y competitivo en mercados internacionales

Conseguir una posición central en innovación y tecnología como motor de competitividad

## CIUDAD BIEN ADMINISTRADA

Potenciar un modelo de gestión basado en los criterios de transparencia, innovación y calidad

Conseguir una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

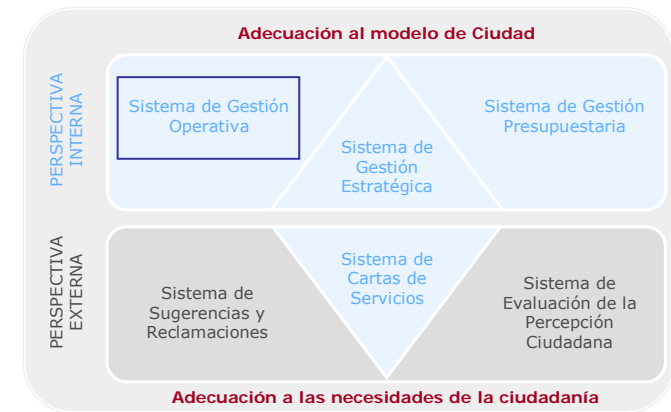
Consolidar una relación con el ciudadano accesible y próxima

Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión

Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales para optimizar los servicios al ciudadano

**Función:** planificar las acciones que han de llevarse a cabo a lo largo de los 4 años de mandato para desarrollar las iniciativas del gobierno de la ciudad y facilitar su seguimiento y evaluación



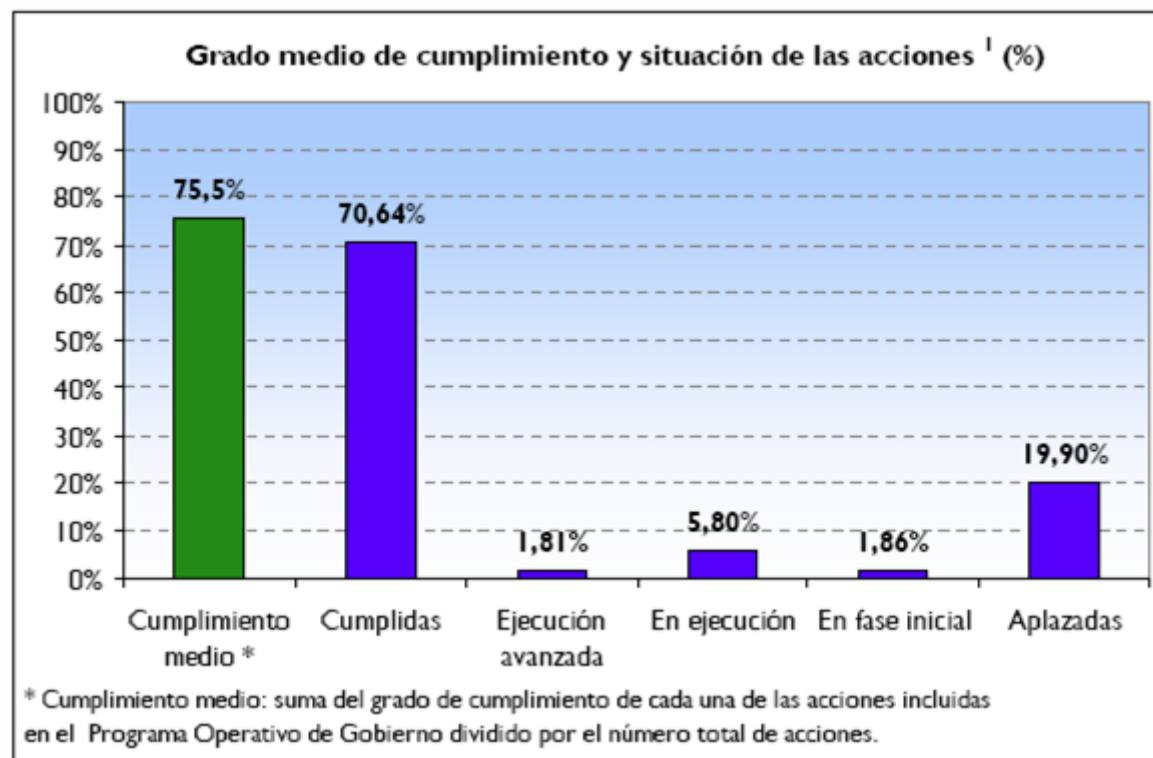
Se desarrolla a través del **Programa Operativo de Gobierno**

19	Áreas de acción
125	Objetivos operativos
360	Proyectos
2.156	Acciones específicas

Informe final del Programa Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid 2007 - 2011

(31/05/2011)

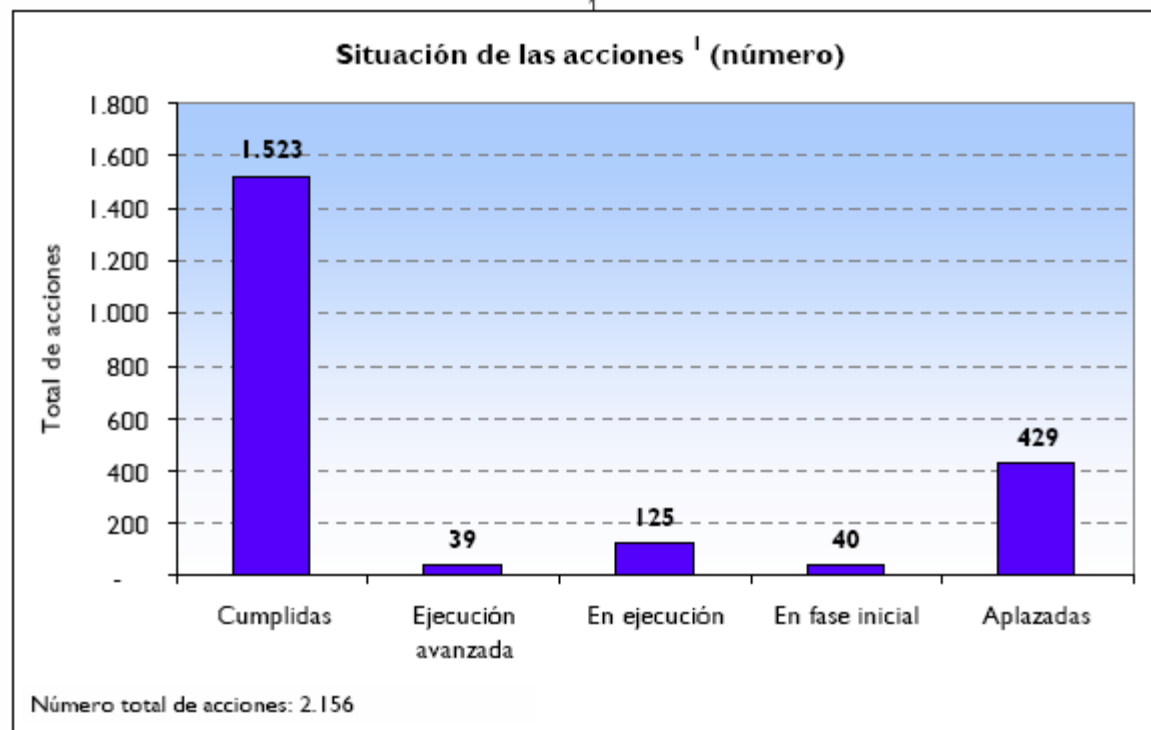
## 2.156 Acciones



### <sup>1</sup> Situación de las acciones:

- **Acción cumplida:** acción que ya se ha finalizado o en la que se han alcanzado los objetivos contemplados en el mandato 2007-2011. Dado que la fecha de elaboración de esta información es anterior a la finalización del mandato, se ha considerado como acciones cumplidas todas aquellas que a lo largo del mes de mayo de 2011 van a estar finalizadas.
- **Acción en ejecución:** acción que está iniciada pero que aún no ha finalizado. Se considera **en ejecución avanzada** si se ha alcanzado al menos el 75% de su realización; **en ejecución** si está entre el 20 y el 75% y **en fase inicial** si no ha superado el 20% de su desarrollo.
- **Acción aplazada:** actuaciones que no se han podido iniciar o que, una vez iniciadas, se han tenido que paralizar, también aquellas cuya realización se ha desestimado y las que no se han podido ejecutar por haberse declarado el concurso de adjudicación desierto.

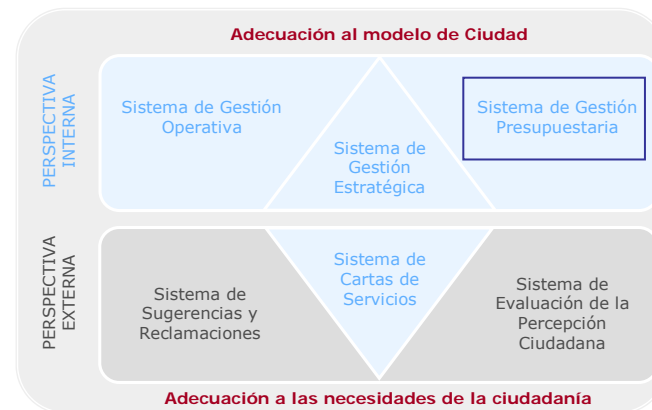
## 2.156 Acciones



### <sup>1</sup> Situación de las acciones:

- **Acción cumplida:** acción que ya se ha finalizado o en la que se han alcanzado los objetivos contemplados en el mandato 2007-2011. Dado que la fecha de elaboración de esta información es anterior a la finalización del mandato, se ha considerado como acciones cumplidas todas aquellas que a lo largo del mes de mayo de 2011 van a estar finalizadas.
- **Acción en ejecución:** acción que está iniciada pero que aún no ha finalizado. Se considera **en ejecución avanzada** si se ha alcanzado al menos el 75% de su realización; **en ejecución** si está entre el 20 y el 75% y **en fase inicial** si no ha superado el 20% de su desarrollo.
- **Acción aplazada:** actuaciones que no se han podido iniciar o que, una vez iniciadas, se han tenido que paralizar, también aquellas cuya realización se ha desestimado y las que no se han podido ejecutar por haberse declarado el concurso de adjudicación desierto.

**El Presupuesto:** instrumento para el seguimiento y evaluación de los indicadores de los programas presupuestarios

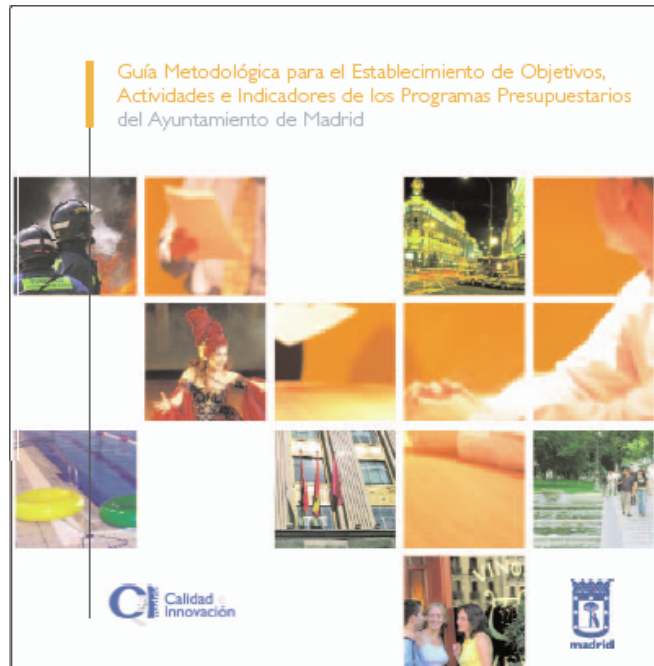


**Función:** asignar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de los programas presupuestarios y servir de instrumento para el control de su cumplimiento

**Presupuesto  
2011**

451  
1.674  
9.586

Programas presupuestarios  
Objetivos  
Indicadores

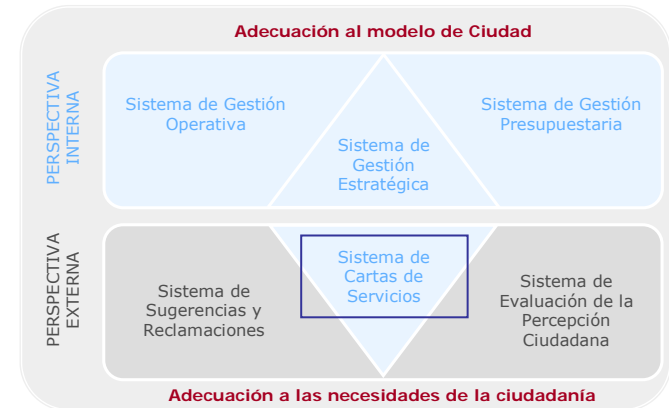


## Normalización de los Programas Presupuestarios de los Distritos:

- Manual de clasificación y programas de los Distritos
- Definición de objetivos e indicadores de los Distritos
  - Diccionario de Indicadores

- Transparencia en la ejecución presupuestaria
- Transparencia de la Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios

**Cartas de Servicios:** documentos públicos en los que el Ayuntamiento de Madrid comunica los servicios que presta y cómo los presta, estableciendo compromisos de calidad



**Función:** comunicar a los ciudadanos los niveles de calidad con los que se compromete el Ayuntamiento en la prestación de sus servicios y facilitar la evaluación del cumplimiento de los compromisos

*Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de junio de 2009  
deroga el Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005*



Metodología propia

Identificación de Áreas de mejora

Seguimiento de indicadores en madrid.es

Evaluación continua

Mapa de Cartas de Servicios



**38 CS aprobadas**  
**> 475 Compromisos**  
**> 990 Indicadores**

## 2006

- 01.- SAMUR - Protección Civil
- 02.- Teléfono 010 Línea Madrid
- 03.- Oficina del Defensor del Contribuyente
- 04.- Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Salud
- 05.- Bomberos
- 06.- Fomento del Asociacionismo
- 07.- Servicios Deportivos
- 08.- Atención al Menor de la Policía Municipal
- 09.- Clases y Escuelas Deportivas
- 10.- Actividades de Competición Deportiva
- 11.- Medicina Deportiva

## 2007

- 12.- Atención Integral al Contribuyente
- 13.- Instituto de Adicciones
- 14.- Atención e Información Turística
- 15.- Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid
- 16.- Agentes de Movilidad

## Cartas de Servicios aprobadas



## 2008

- 17.- Oficina Municipal de Información al Consumidor
- 18.- Atención a la Ciudadanía de la Policía Municipal
- 19.- Servicio de Teleasistencia Domiciliaria
- 20.- Padrón de Habitantes
- 21.- Información Estadística

## 2009

- 22.- Agencia para el Empleo
- 23.- Red de Bibliotecas Públicas Municipales
- 24.- Salud Pública en materia de Protección Animal
- 25.- Secretaría General Técnica de Seguridad y Movilidad
- 26.- Atención al Turista Extranjero
- 27.- Programa de visitas guiadas Descubre Madrid
- 28.- Calidad del Aire



## 2010

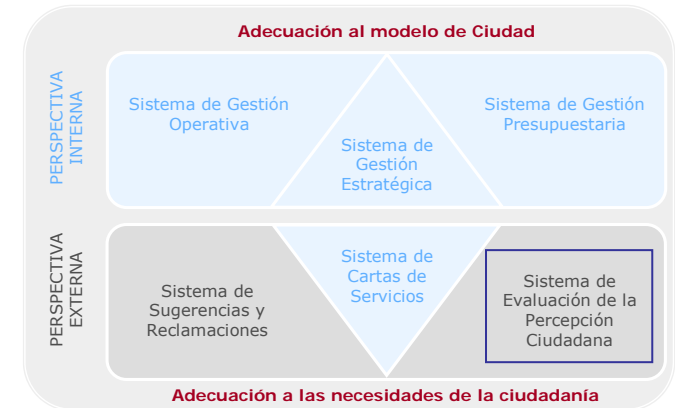
- 29.- Centros de Día
- 30.- Red Municipal de Información Juvenil
- 31.- Centros de Servicios Sociales. Atención Social Primaria
- 32.- Brotes y Alertas Alimentarias en Salud Pública
- 33.- Portal Web Municipal



## 2011

- 34.- Actividades Socioculturales
- 35.- Servicio de Ayuda a Domicilio
- 36.- Recogida y Tratamiento de Residuos
- 37.- Arbolado Urbano
- 38.- Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

**Función:** conocer la opinión de la ciudadanía respecto a los principales problemas de la ciudad, con la finalidad de incorporar sus preocupaciones a la agenda municipal y analizar su satisfacción con el funcionamiento de los servicios

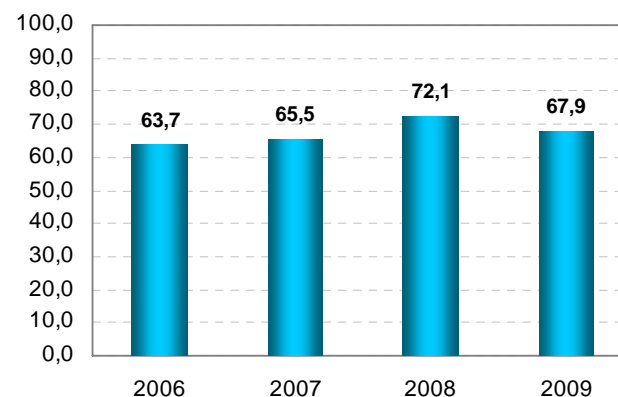


## Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana

- Encuesta General sobre calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos. 2006 – 2007 – 2008 - 2009
- Encuesta territorial sobre calidad de vida en los distritos y barrios de la ciudad. 2008
- Encuestas sectoriales

## Encuesta General sobre calidad de vida en la Ciudad y satisfacción con los servicios públicos

Indicador de satisfacción de vivir en Madrid  
2006-2009



Agenda pública: los 10 principales problemas de la Ciudad

	2006	2007	2008	2009
1	Tráfico	Tráfico	Seguridad	Tráfico
2	Obras	Seguridad	Tráfico	Contaminación
3	Seguridad	Vivienda	Trabajo	Seguridad
4	Vivienda	Transporte público	Vivienda	Trabajo
5	Inmigración	Ruidos	Economía	Ruidos
6	Transporte público	Trabajo	Contaminación	Obras
7	Ruidos	Obras	Inmigración	Economía
8	Trabajo	Contaminación	Transporte público	Aglomeraciones
9	Contaminación	Economía	Ruidos	Limpieza
10	Limpieza	Inmigración	Sanidad	Transporte público

## Estudios Sectoriales

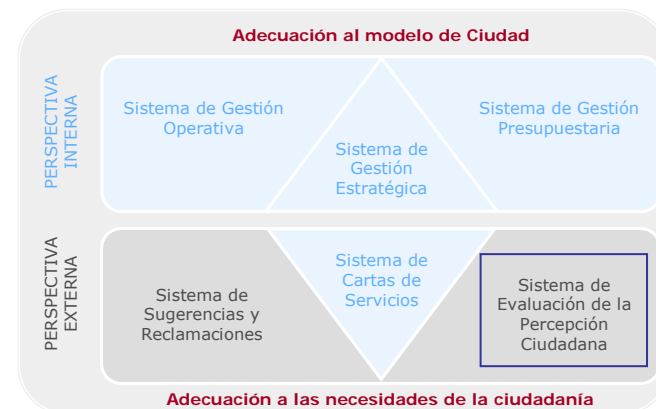
Más de **230 estudios** sectoriales están registrados en el Banco de Estudios, clasificados por áreas de acción, año de realización y tipo de estudio

### Áreas de Acción

Los Estudios Sectoriales se clasifican según las **19 Áreas de Acción** que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales:

01.- Cohesión Social	11.- Movilidad y Transporte
02.- Cultura	12.- Relación con la Ciudadanía
03.- Deporte	13.- Salud
04.- Desarrollo Económico y Tecnológico	14.- Seguridad y Emergencias
05.- Educación y Juventud	15.- Servicios Sociales
06.- Empleo	16.- Turismo
07.- Espacios Públicos	17.- Urbanismo
08.- Infraestructuras	18.- Vivienda
09.- Internacionalización	19.- Administración de la Ciudad
10.- Medio Ambiente	

**Función:** proporcionar a la ciudadanía un cauce de participación y comunicación de su opinión respecto al funcionamiento de los servicios y analizar la información para mejorar la calidad de los servicios municipales



	2006	2007	2008	2009	2010
Total entradas	33.878	30.799	27.911	40.056	39.234
Excluidas (*)	5.525	4.425	4.207	7.159	7.608
<b>Total SyR</b>	<b>28.545</b>	<b>26.374</b>	<b>23.704</b>	<b>32.897</b>	<b>31.626</b>

(\*) Tributarias / Avisos e incidencias de M.A.  
Empresas Pbcas y otras organizaciones  
No admitidas / Múltiples

Canal de entrada	2006	2007	2008	2009	2010
010 Línea Madrid	25,7%	17,8%	22,22%	21,77%	26,66%
madrid.es	56,8%	62,6%	59,56%	52,25%	56,48%
Presencial	17,5%	19,6%	18,22%	25,98%	16,86%

Ayuntamiento (aplicación SYR)	28.543	26.374	23.704	32.897	31.626
Oficina del Defensor del Contribuyente	3.224	2.694	2.600	3.910	4.707
Empresas Municipales	24.620	18.088	18.020	15.457	18.336
<b>Total</b>	<b>56.987</b>	<b>47.716</b>	<b>44.324</b>	<b>52.264</b>	<b>54.659</b>



## Organización Internacional de Normalización (ISO) (1947)

**Serie ISO:9000**, sistema de calidad para asegurar que los productos o servicios van a cumplir con las características previamente definidas (estándares y procesos)

**Serie ISO:9000 - 2000**, cambio desde el aseguramiento hacia la gestión de la calidad, centrada en tres elementos: orientación al cliente, mejora continua y gestión por procesos

- Implantación y auditoría de certificación
- Certificación: entidades debidamente acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).
- Renovación: entidades debidamente acreditadas por la ENAC.



# Normas ISO 9000: 2000



Unidad	Entidad Certificadora	Alcance / Norma / Fecha
<b>Unidad Técnica de Estudios</b> <b>Departamento de Salud Ambiental</b> <b>Instituto de Salud Pública</b> Madrid Salud Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	Alcance: Sede Central Madrid Salud - CMS Chamberi Norma UNE EN ISO 14001: 2004 Fecha de la 1ª certificación: junio 2009
		Alcance: Sede Central Madrid Salud - CMS Chamberi Norma UNE EN ISO 14001:2004 - EMAS Fecha de la 1ª certificación: junio 2009
<b>Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)</b> Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	SGS ICS IBERICA, S.A.	Alcance: 10 Procesos de Logística (5), Contratación (3) y Pagos (2) Norma UNE EN ISO 9001:2000 Fecha de la 1ª certificación: novbre 2008
<b>SAMUR-Protección Civil</b> D.G. de Emergencias y Protección Civil Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	Alcance: Diseño y prestación de servicios sanitarios en situaciones de emergencia, rescate y preventivas de riesgo. Diseño e impartición de cursos para la formación sanitaria en situaciones de emergencia, de rescate, preventivos y catástrofes Norma UNE EN ISO 9001:2000 Fecha de la 1ª certificación: octubre 2007 Fecha de la última auditoría: junio 2008 (Cámara de Comercio)
	Cámara de Comercio	Norma UNE EN ISO 14001:2004 - EMAS Fecha de la 1ª certificación: junio 2008

# Normas ISO 9000: 2000



Unidad	Entidad Certificadora	Alcance / Norma / Fecha
<b>Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda</b> (en su totalidad, incluida la EMVS)	BUREAU VERITAS	Alcance: Gestión urbanística de la Ciudad de Madrid, diseño y desarrollo de las infraestructuras asociadas, gestión del suelo y su promoción, construcción de vivienda pública Norma UNE EN ISO 9001:2008 Fecha de la 1ª certificación: enero 2007 Fecha de la última auditoría: noviembre de 2009
<b>Servicio de Ordenación para el Consumo</b> Instituto Municipal de Consumo Área de Gobierno de Economía y Empleo	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	Alcance: Servicio de control oficial de bienes, productos y servicios no alimentarios mediante: inspecciones de establecimientos comerciales y actividades profesionales, tramitación de expedientes sancionadores y elaboración de estudios sociológicos. Norma UNE EN ISO 9001:2000 Fecha de la 1ª certificación: abril 2001 Fecha de la última auditoría: julio de 2008
<b>Laboratorio de Salud Pública</b> Madrid Salud Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)	Alcance: 198 procedimientos de ensayos (físico-químicos, microbiológicos y parasitológicos) aplicables a la práctica totalidad de los productos alimenticios Norma UNE EN ISO/IEC 17025 y documento CGA-ENAC-LEC para la realización de ensayos Fecha de la 1ª acreditación: junio 2000 Fecha de la última auditoría: noviembre de 2008

## Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) (1988)



Más de 200 puntos EFQM: Compromiso hacia la Excelencia, *Committed to Excellence*

Más de 300 puntos EFQM: Excelencia Europea 300+, *Recognised for Excellence 3 Stars*

Entre 401 y 500 puntos EFQM: Excelencia Europea 400+, *Recognised for Excellence 4 Stars*

Más de 500 puntos EFQM: Excelencia Europea 500+, *Recognised for Excellence 5 Stars*

Unidad	Entidad Certificadora	Sello obtenido / Fecha
<b>Madrid Salud</b> Área de Seguridad y Movilidad	SGS ICS Ibérica, S.A.	Excelencia Europea 400+ (Recognised for Excellence 4 Stars) marzo 2011
<b>Línea Madrid</b> D.G. Calidad y Atención al Ciudadano Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública	AENOR	Excelencia Europea 400+ (Recognised for Excellence 4 Stars) Septiembre 2010
<b>Samur-Protección Civil</b> D.G. de Emergencias y Protección Civil Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	SGS ICS IBÉRICA, S.A.	Excelencia Europea 500+ (Recognised for Excellence 5 Stars) Diciembre de 2009
<b>Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)</b> Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	SGS ICS IBÉRICA, S.A.	Compromiso hacia la Excelencia 200+ (Committed to Excellence) Noviembre de 2009
<b>Secretaría General Técnica</b> Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	SGS ICS IBÉRICA, S.A.	Compromiso hacia la Excelencia 200+ (Committed to Excellence) Junio de 2009

Unidad	Entidad Certificadora	Sello obtenido / Fecha
<b>Agentes de Movilidad</b> D.G. de Movilidad Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	SGS ICS IBÉRICA, S.A.	Excelencia Europea 300+ <i>(Recognised for Excellence 3 Stars)</i> Julio de 2009
		Compromiso hacia la Excelencia 200+ <i>(Committed to Excellence)</i> Diciembre de 2007
<b>Policía Municipal</b> D.G. de Seguridad Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	BUREAU VERITAS	Excelencia Europea 500+ <i>(Recognised for Excellence 5 Stars)</i> Marzo 2011
		Excelencia Europea 400+ <i>(Recognised for Excellence 4 Stars)</i> Diciembre 2008
		Calidad Europea Diciembre 2006
<b>Agencia para el Empleo</b> Área de Gobierno de Economía, Empleo y Participación Ciudadana	TÜV INTERNACIONAL (Grupo TÜV Rheinland, S.L.)	Compromiso hacia la Excelencia 200+ <i>(Committed to Excellence)</i> Diciembre 2008
		Calidad Europea Mayo 2006

## **Unidades municipales que han realizado trabajos para la mejora de sus procesos:**

- D.G. de Contratación y Régimen Interior. Implantación del Tablón de Edictos Electrónico
- D.G. de Recursos Humanos. Mejora del proceso de concursos
- Oficinas de Línea Madrid. Nuevos servicios
- Subvenciones
- Coordinación de Modernización y Administración Pública: nuevo sistema de concesión de licencias urbanísticas

## **En el marco de sus Planes Sectoriales de Calidad han realizado trabajos para la mejora de sus procesos:**

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| - D.G. de Coordinación Territorial                       | - Agencia Tributaria Madrid |
| - Área de Urbanismo y Vivienda                           | - Madrid Salud              |
| - Coordinación General de Seguridad                      | - Patronato de Turismo      |
| - D.G. de Emergencias y Protección Civil                 | - D.G. de Movilidad         |
| - D.G. de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia |                             |

**Además, todas las unidades con Carta de Servicios, al elaborarla realizan un análisis de sus procesos.**

Cursos	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A
R01-1156 Introducción a la Calidad	-	-	-	-	-	-	2	34	2	38	1	19
R01-0882 Sistemas de Gestión de Calidad: Norma ISO 9000:2000	-	-	-	-	1	12	2	26	1	16	1	18
R01-0883 El Modelo Europeo de Excelencia EFQM	-	-	-	-	1	17	1	17	1	20	1	18
R01-1483 Evaluadores EFQM	-	-	-	-	-	-	-	-	1	17	1	16
R01-1488 Evaluadores EFQM – Acreditado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	12
R01-0973 Cartas de Servicios	-	-	1	17	1	16	4	66	2	32	1	16
R01-0972 Herramientas de Gestión de Calidad	-	-	-	-	1	18	2	31	2	38	1	19
R01-1154 Organización y Funcionamiento de los Grupos de Mejora	-	-	-	-	-	-	1	16	1	20	1	19
R01-1157 Gestión de las Sugerencias y Reclamaciones	26 (*)	294 (*)	-	-	-	-	2	35	4	71	4	77
R01-0969 Calidad y Atención al Ciudadano	-	-	12	190	16	237	10	156	10	154	10	156

(\*) Sesiones formativas para la puesta en marcha del Sistema SYR



Cursos E= Ediciones A= Alumnos	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E	A
R01-1155 Metodología de Evaluación de las Necesidades y Satisfacción de los Ciudadanos con los Servicios	-	-	-	-	-	-	2	30	2	32	1	16
R01-0881 Planificación y evaluación de la Gestión en las Organizaciones Públicas	-	-	-	-	2	31	2	28	2	32	1	19
R01-0974 Gestión del Conocimiento	-	-	-	-	-	-	2	27	2	39	1	13
R01-1158 Gestión de Proyectos desde la Perspectiva de la Calidad	-	-	-	-	-	-	2	36	2	32	1	18
R01-1489 Comunicación interna en los sistemas de calidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	14
R01-1153 Estrategias para la Gestión del Cambio	-	-	-	-	-	-	-	-	2	22	1	17
R01-1168 Acceso electrónico a los servicios: la Ley 11/2007	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	52
R01-0970 Protección Datos y Legislación para Personal Municipal	10	218	18	297	16	245	10	164	10	178	5	92
R01-0971 Interlocutores de Protección Datos	7	123	1	11	-	-	1	14	1	10	1	12

Cursos	2004			2006		2007		2008		2009		2010	
	E	A		E	A	E	A	E	A	E	A	E	A
Sistema Integral de Gestión y Seguimiento de Expedientes (SIGSA)	30	467		29	355	El curso pasa a ser impartido por la DG de Coordinación Territorial. La DG de Calidad y Atención al Ciudadano realiza seguimiento y presentación de actualizaciones a usuarios							
R02-0884 Gestión del Padrón Municipal de Habitantes y su aplicación informática en las Oficinas Línea Madrid	-	-		-	-	3	32	-	-	1	14	1	12
R03-1021 Gestión Administrativa del Padrón Municipal de Habitantes	-	-		-	-	2	38	2	40	2	34	1	16
R02-1474 Gestión de Contenidos para el Portal de Intranet en VCM (Vignette 7)	-	-		-	-	-	-	-	-	3	43	3	45
R02-1475 Gestión de Contenidos para el Entorno Munimadrid en VCM (Vignette 7)	-	-		-	-	-	-	-	-	3	47	4	61
R02-1505 Gestión Avanzada de Contenidos sobre Vignette	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	2	31
R01-1492 Atención Presencial en Línea Madrid (inicial)	35 (*)	296 (*)		227 (*)	3.558 (*)	-	-	-	-	-	-	2	32
R01-1491 Atención al Ciudadano Inmigrante	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	3	59
R01-1490 Atención al Ciudadano con Discapacidad	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	3	58

(\*) Cursos y Sesiones Formativas para el personal de las OACs Línea Madrid

**Organización y participación en foros, jornadas, congresos y seminarios** tanto nacionales como internacionales, en temas de calidad, atención al ciudadano e innovación

## Colaboración con Organizaciones públicas y privadas

- AGE: Ministerio de Administraciones Públicas, Dirección General de Tráfico, Dirección General del Catastro, Agencia Española de Evaluación, Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, ...
- Comunidades Autónomas: Madrid, Castilla León, ...
- Ayuntamientos: Alcobendas, Barcelona, Calviá, ...
- Universidades: Complutense, Rey Juan Carlos, Autónoma, Carlos III, Oberta de Cataluña, ...
- Otras Organizaciones públicas: Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), Unión de Ciudades Capitales Iberoamericanas (UCCI), ...
- Otras Organizaciones privadas: Asociación Española para la Calidad (participación en Comités), Club Excelencia en la Gestión, Transparencia Internacional, Merco Ciudad, ...



## Miembro de Organizaciones

Asociación Española  
para la Calidad

Club Excelencia en Gestión

Sociedad Española  
de Evaluación

## Publicaciones

- ✓ Criterios de orientación para la realización de encuestas de satisfacción a usuarios del Ayuntamiento de Madrid (2011)
- ✓ Ejercicio de derechos sobre datos de carácter personal – ARCO (2011)
- ✓ Inventario de procedimientos administrativos (2009. Última actualización 2010)
- ✓ Manual del Lenguaje Administrativo (2008)
- ✓ Guías para la renovación y el cambio de pin de la firma electrónica (2007)
- ✓ Hoja de Ruta para el desarrollo de la Administración electrónica (2007)
- ✓ Manual de Administración Electrónica (2007)
- ✓ Metodología y manuales del Sistema de Gestión Estratégica (2007 y 2009)
- ✓ Guía Metodológica para la elaboración y seguimiento del Programa Operativo de Gobierno 2007 - 2011 (2007) y Manuales del Sistema de Gestión Operativa (2009)



- ✓ Memorias anuales del Observatorio de la Ciudad (desde 2006)
- ✓ Modernización en el Ayuntamiento de Madrid 2003-2007 (2007)
- ✓ Guía de atención al ciudadano de las Oficinas Línea Madrid (2007)
- ✓ Manual de Estilo del Ayuntamiento de Madrid (2007)
- ✓ Establecimiento de objetivos, actividades e indicadores en los Distritos (2007)
- ✓ Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (2006)
- ✓ Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2006)
- ✓ Manual de la aplicación Sistema Integral de Gestión y Seguimiento Administrativo (SIGSA) – entorno web – (2006)
- ✓ Manual de la aplicación Gestión Interna de Asuntos (GIA) (2006)
- ✓ Guía Metodológica para el Establecimiento de Objetivos, Actividades e Indicadores de los Programas Presupuestarios (2005)
- ✓ Manual de funcionamiento del Sistema de Registro (2005)
- ✓ Manual de funcionamiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (2005. 3ª edición revisada 2010)
- ✓ Plan de Protección de Datos 2005 – 2006 (2005)
- ✓ Manual y guías para la elaboración de impresos (primera versión 2005)
- ✓ Manual de la aplicación Gestión de Registro (2004)



## LEY 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos



**iMADRID!** Compruebe la Hora Oficial | Accesibilidad | Ayuda | Mapa Web

### Gestiones y Trámites

Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

CIUDADANOS EMPRESAS TRÁMITES EN LÍNEA CONOZCA LA SEDE

está en: Sede > Ciudadanos

#### Tus trámites y gestiones más fáciles y desde casa

**Destacamos**

- Del 1 de abril al 31 de mayo: pago en periodo voluntario de tributos IVTM y TPV
- Consulta al censo electoral
- Multas de circulación. Infracciones y sanciones competencia del Ayuntamiento de Madrid

**Padrón y otros documentos >>> personales**

- Padrón Municipal. Solicitud de justificantes de empadronamiento: certificados y volantes
- Padrón Municipal. Modificación por cambio de domicilio

[Ver todos >](#)

**Los más demandados**

- Alta. Domiciliación bancaria de Tributos municipales periódicos (Impuestos -IBI, IAE, IVTM- y Tasas)
- Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU). Plusvalía por transmisiones inter vivos

[Ver todos >](#)

**Registo electrónico >>>**

Acceda a los trámites con registro electrónico

**Sugerencias y reclamaciones >>>**

Presente sus sugerencias, quejas o reclamaciones

**Boletín Oficial del Ayuntamiento >>>**

**BOAM**

**Tablón de Edictos >>>**

**Temas >>>**

- Consumo y
- Edificios,

**Necesidades >>>**

- Ayudas y

**Colectivo >>>**

- Inmigrantes

- ✓ Sede electrónica (nuevo portal de trámites y gestiones)
- ✓ Registro electrónico: 42 trámites
- ✓ Registro electrónico del Pleno
- ✓ BOAM
- ✓ Tablón de Edictos Electrónico
- ✓ Consulta de expedientes
- ✓ Digitalización de licencias
- ✓ Nuevo gestor de expedientes
- ✓ Ampliación sistema de pagos
- ✓ Firma electrónica



11.726 internas y 42.225 externas



## Líneas de actuación

- ✓ Estructura Organizativa: determinación de estructura por *Decreto*: 150 responsables de fichero y 210 interlocutores
- ✓ Formación: a 144 interlocutores y 1.126 empleados públicos
- ✓ Elementos de seguridad: 50 auditorias
- ✓ Adecuación y revisión de ficheros declarados a la APDCM: 420 ficheros
- ✓ Normativa interna: 3 instrucciones de la Dirección General
- ✓ Integración en los procesos: leyendas impresos, proceso de declaración, proceso publicaciones Web, cláusulas informativas



**2006 PREMIO INTERNACIONAL DE LA APDCM  
A LAS MEJORES PRACTICAS**

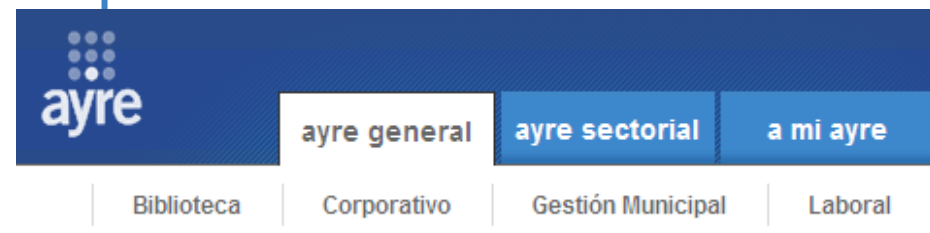




The screenshot shows the Ayre intranet municipal website. At the top, there is a header with the date "Lunes, 23 de Mayo de 2011" and navigation links for "DIRECTORIO" and "AYUDA". Below this is a blue banner with the "iMADRID!" logo, the "ayre" logo, and tabs for "ayre general", "ayre sectorial", and "a mi ayre". A search bar with the text "Búsqueda avanzada" and a "Buscar" button is also present. Below the banner is a horizontal menu with links for "Biblioteca", "Corporativo", "Gestión Municipal", "Laboral", and "Legal". A "Validación Total" link with a "desconectar" option is visible on the right. The main content area is titled "ayre general" and is divided into three columns: "Novedades", "Avisos", and "Destacamos". The "Novedades" column lists several items, including "Cº de Buenas Prácticas Administrativas", "Organizaciones municipalistas, redes de ciudades y otras instancias", "Convocatoria Concurso General de Méritos FG-41/2011", and "Convocatoria FG-AT 2/2011. Agencia Tributaria". The "Avisos" column lists "Compartiendo nuestro conocimiento", "Acceso a la Extranet del Ayuntamiento de Madrid", "Resultado del sorteo de cascos inalámbricos Philips", and "Cómo obtener ventajas en el uso de ayre". The "Destacamos" column lists "Acción Social", "Aula Cibeles", "Inventario General del Ayuntamiento de Madrid 2010", and "Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid". On the right side of the main content area, there are several widgets: "Transporte", "Callejero", "El tiempo", "resumen de prensa", "TABLÓN DE ANUNCIOS" (with buttons for "BUSCO", "COMPRO", "VENDO", "COMPARTO"), "Observatorio", and "II Concurso de fotografía ayre". A red arrow points from the "ayre general" header to the list of items in the "Novedades" column.

- Comunicación interna
- Gestión del conocimiento
- Participación
- Interacción entre empleados y Ayuntamiento

- Nuevo diseño gráfico
- Arquitectura de información: tres entornos
- Estructura temática/funcional
- 4 Intranets sectoriales
- Gestión de contenidos descentralizada



## 45P - SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD

Dirección: CL ALCALA, 45 28014

Correo electrónico: calidad@madrid.es

Teléfono principal : 915884766 (84766)

- Directorio corporativo
- Información personal
- Gestiones electrónicas
- Revistas digitales

- Encuestas
- Foros
- Contribución de contenidos
- Comunidades de trabajo

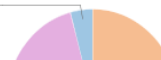
## Resumen de Prensa

Fecha prevista de finalización: 11/05/2011

Han respondido a la encuesta 122 personas

### 1 ¿Con qué frecuencia consultas el Resumen de Prensa?

4 (4,1%)



1. Diaria

44,3% (54)

2. Semanal

10,7% (13)

3. No la he consultado nunca

44,9% (55)

**Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano**  
**Coordinación General de Modernización y Administración Pública**  
**Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública**  
**Ayuntamiento de Madrid**

**Mayo 2011**