

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

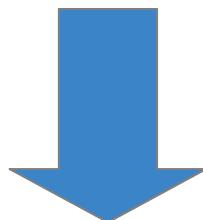
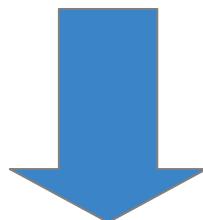
A partir de abril no se contabiliza el Cálculo del Incremento del Valor de los Terrenos en el apartado Tributos
A partir de abril no se contabilizan las Comprobaciones de Volante Padronal en el apartado Padrón



Observatorio

madrid se ve mejor

Funciones del Observatorio de la Ciudad



Interna

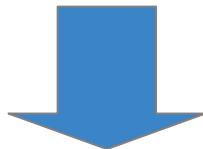
Proporcionar a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios

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*

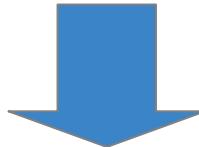
Sistemas de Información

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

Aplicación única para el seguimiento

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 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.

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](#)

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 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.



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 permite **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

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

Apojar 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 Madrid en un prototipo de ecosistema urbano sostenible

Mantener un Madrid seguro donde el ciudadano se sienta protegido

Dar una respuesta excelente ante situaciones de emergencia

Hacer de Madrid una ciudad cada vez más saludable

Revitalizar el comercio de proximidad y proteger al consumidor

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

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

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

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

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

Transformar el centro urbano haciéndolo más habitable, contemporáneo y cultural

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

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

CIUDAD INTERNACIONAL

Situar 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

Conservar 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

Conservar una gestión tributaria más eficaz, cercana y equitativa

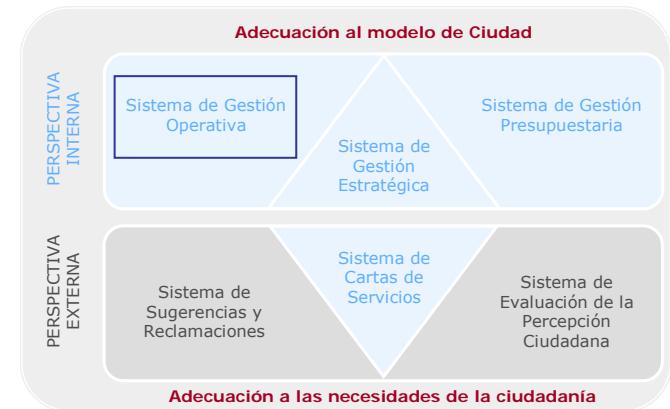
Consolidar una relación con el ciudadano accesible y próxima

Impulsar la participación ciudadana como estrategia continua de gestión

Gestionar los recursos económicos con eficiencia y responsabilidad

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

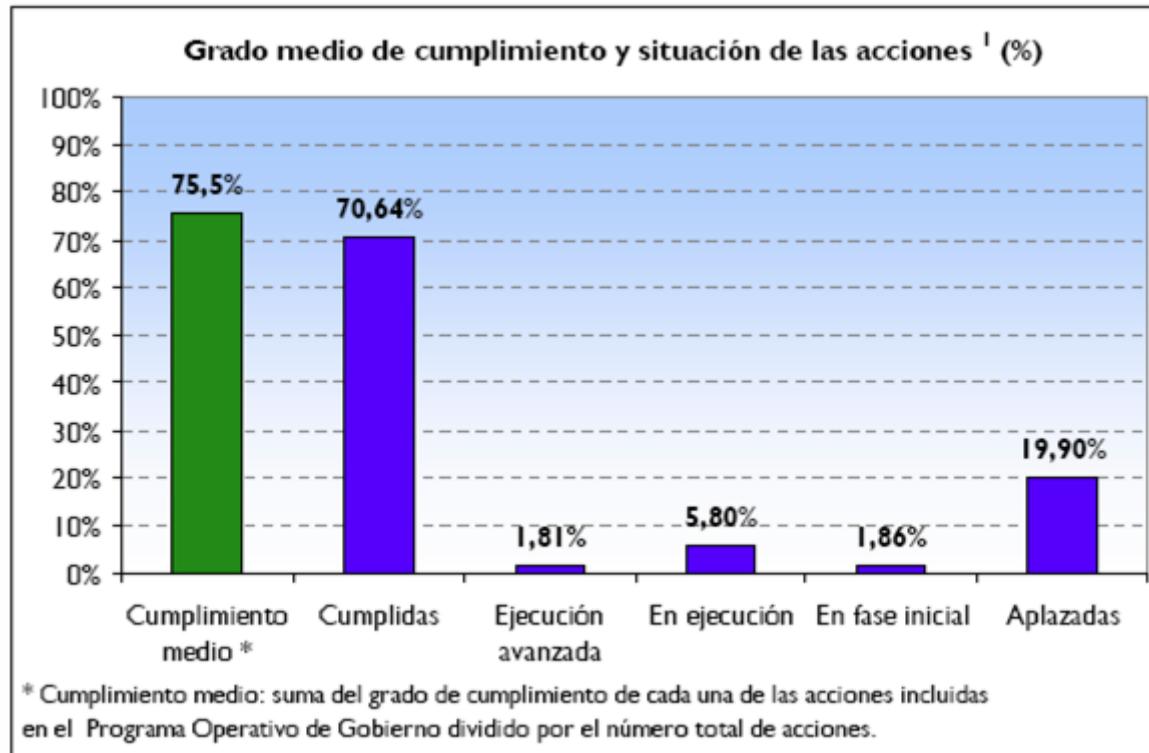


Se desarrolla a través del **Programa Operativo de Gobierno**

- 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

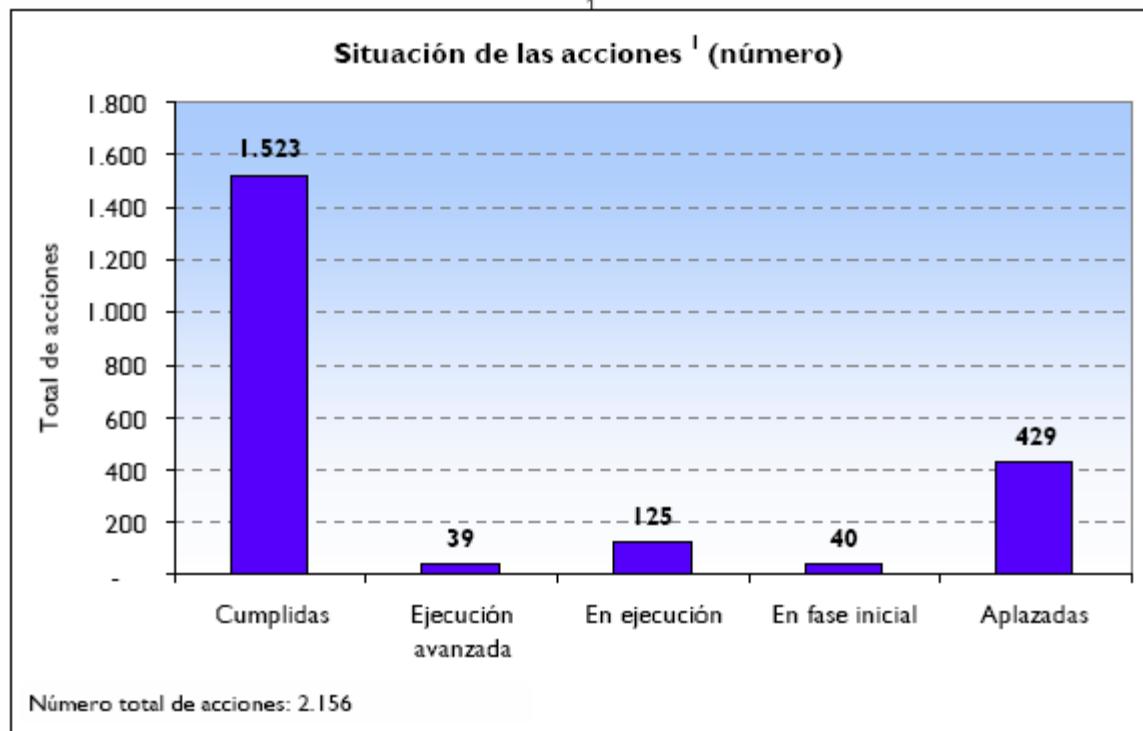
2.156 Acciones



¹ 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.

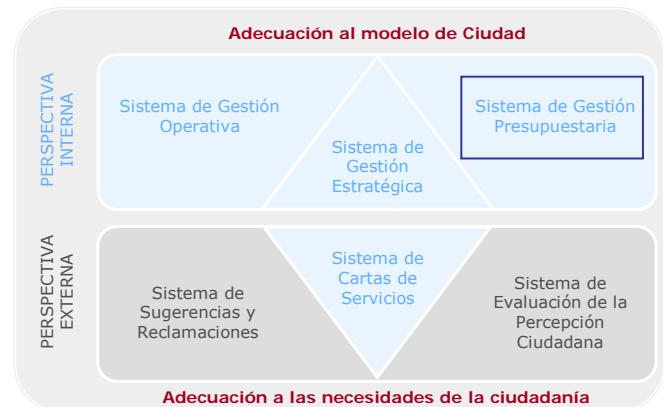
2.156 Acciones



¹ 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

Guía Metodológica para el Establecimiento de Objetivos, Actividades e Indicadores de los Programas Presupuestarios del Ayuntamiento de Madrid



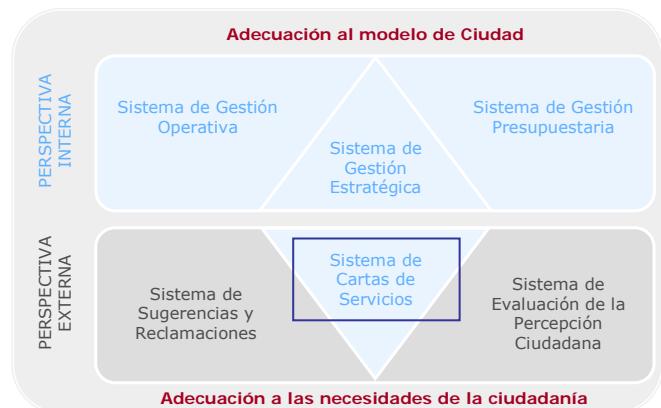
Calidad e
Innovación

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

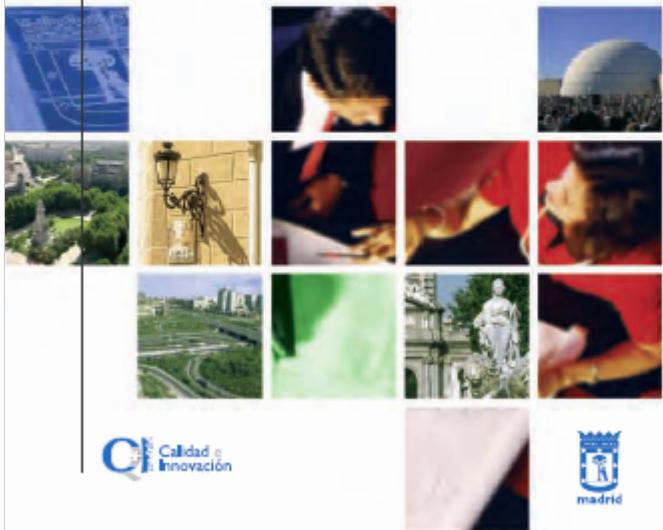
Seguimiento de indicadores en madrid.es

Evaluación continua

Mapa de Cartas de Servicios



Metodología de Elaboración e
Implantación de las Cartas de Servicios
en el Ayuntamiento de Madrid



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

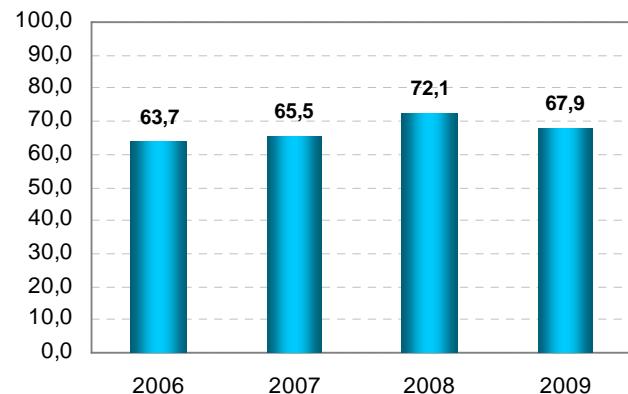


Banco de Estudios de Evaluación de la Percepción Ciudadana

- 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

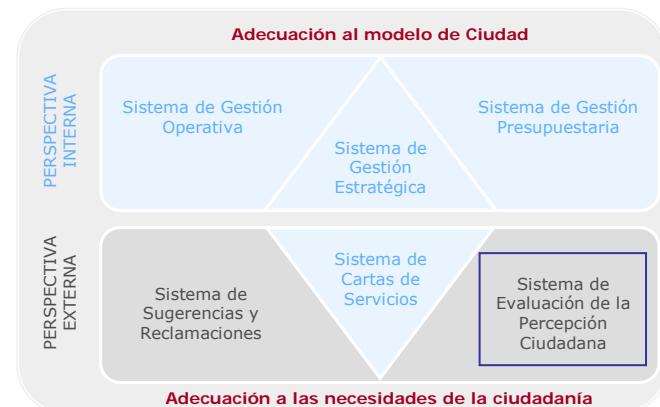
Los Estudios Sectoriales se clasifican según las **19 Áreas de Acción** que constituyen el ámbito de actuación de las políticas municipales:

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	

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones



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
Total SyR	28.545	26.374	23.704	32.897	31.626

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

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones



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
Total	56.987	47.716	44.324	52.264	54.659

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
Unidad Técnica de Estudios Departamento de Salud Ambiental Instituto de Salud Pública 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
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE) 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
SAMUR-Protección Civil 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
Área de Gobierno de Urbanismo y Vivienda (en su totalidad, incluida la EMVS)	BUREAU VERITAS	<p>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</p> <p>Norma UNE EN ISO 9001:2008</p> <p>Fecha de la 1ª certificación: enero 2007</p> <p>Fecha de la última auditoría: noviembre de 2009</p>
Servicio de Ordenación para el Consumo Instituto Municipal de Consumo Área de Gobierno de Economía y Empleo	AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación)	<p>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.</p> <p>Norma UNE EN ISO 9001:2000</p> <p>Fecha de la 1ª certificación: abril 2001</p> <p>Fecha de la última auditoría: julio de 2008</p>
Laboratorio de Salud Pública Madrid Salud Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad	ENAC (Entidad Nacional de Acreditación)	<p>Alcance: 198 procedimientos de ensayos (físico-químicos, microbiológicos y parasitológicos) aplicables a la práctica totalidad de los productos alimenticios</p> <p>Norma UNE EN ISO/IEC 17025 y documento CGA-ENAC-LEC para la realización de ensayos</p> <p>Fecha de la 1ª acreditación: junio 2000</p> <p>Fecha de la última auditoría: noviembre de 2008</p>

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

Unidad	Entidad Certificadora	Sello obtenido / Fecha
Agentes de Movilidad 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
Policía Municipal 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
Agencia para el Empleo 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. Implementación 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:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- D.G. de Coordinación Territorial- Área de Urbanismo y Vivienda- Coordinación General de Seguridad- D.G. de Emergencias y Protección Civil- D.G. de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia | <ul style="list-style-type: none">- Agencia Tributaria Madrid- Madrid Salud- Patronato de Turismo- D.G. de Movilidad |
|---|---|

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

Formación en Calidad



Cursos	2005		2006		2007		2008		2009		2010	
	E= Ediciones	A= Alumnos	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	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

Formación en Calidad



Cursos	E= Ediciones A= Alumnos	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

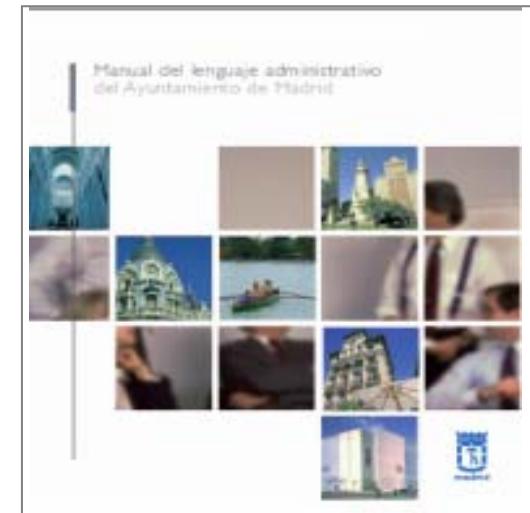
Asociación Española
para la Calidad

Club Excelencia en Gestión

Sociedad Española
de Evaluación

Publicaciones

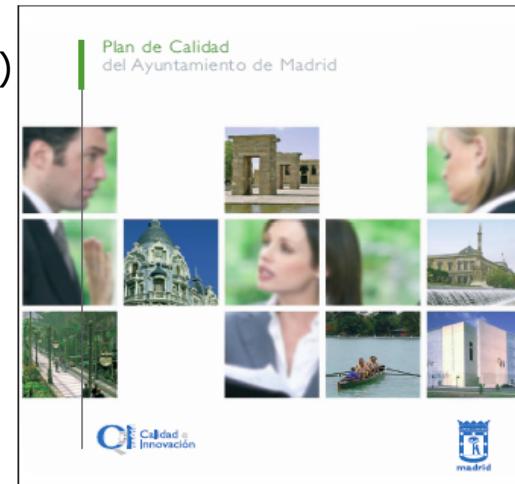
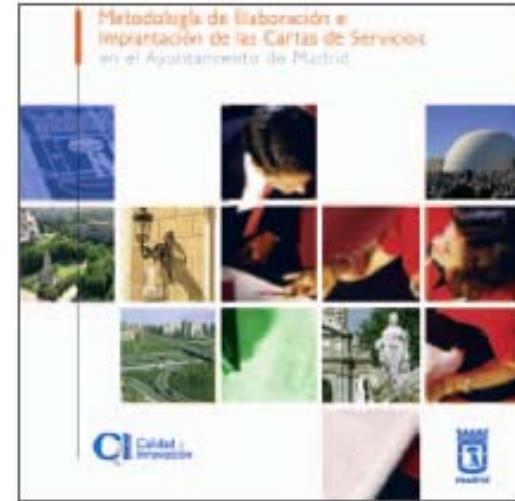
- ✓ Criterios de orientación para la realización de encuestas de satisfacción a usuarios del Ayuntamiento de Madrid (2011)
- ✓ Ejercicio de derechos sobre datos de carácter personal – ARCO (2011)
- ✓ Inventario de procedimientos administrativos (2009. Última actualización 2010)
- ✓ Manual del Lenguaje 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)



Intercambio de Experiencias y Buenas Prácticas



- ✓ 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

Compruebe la Hora Oficial | Accesibilidad | Ayuda | Mapa Web

 **Gestiones y Trámites**
Sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid

[Buscar](#)

CIUDADANOS | EMPRESAS | TRÁMITES EN LÍNEA | CONOZCA LA SEDE

stá 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 >](#)

Registro 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  • Inmigrantes

Colectivo [»](#)

- ✓ 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



The screenshot shows the official website of the City of Madrid. At the top, there are three main navigation tabs: 'CIUDADANOS', 'EMPRESAS', and 'TRÁMITES EN LÍNEA'. The 'TRÁMITES EN LÍNEA' tab is highlighted with a red border. Below the tabs, a breadcrumb navigation shows 'Está en: Sede > Trámites en línea'. The page content is organized into several sections with images and links:

- Padrón y datos personales** (with an image of a map):
 - Certificados y volantes
 - Consulta del censo
 - Protección de datos
- Transportes y vehículos** (with an image of a taxi):
 - Multas de circulación. Infracciones y sanciones competencia del Ayuntamiento de Madrid
- Deportes** (with an image of a basketball hoop):
 - Reserva de pista
 - Competiciones y
 - Ver todos los trá
- Impuestos, tasas y multas** (with an image of coins):
 - Actividades Económicas (IAE)
 - Bienes Inmuebles (IBI)
- Bibliotecas** (with an image of bookshelves):
 - Bibliotecas Públicas Municipales. Solicitud del carné infantil
- Vía pública y medio ambiente** (with an image of a street scene):
 - Arbolado
 - Agua y alumbrado
 - Limpieza y residuos

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**

Lunes, 23 de Mayo de 2011

DIRECTORIO AYUDA

ayre general ayre sectorial a mi ayre

Búsqueda avanzada Buscar

Biblioteca Corporativo Gestión Municipal Laboral Legal

Está en: Inicio

Validación Total desconectar

ayre general

Novedades

Cº de Buenas Prácticas Administrativas
Ética y buenas prácticas para mejores servicios.
Principios éticos. Artículo 28

Organizaciones municipalistas, redes de ciudades y otras instancias
[PDF 1 Mbytes pdf](#)

Convocatoria Concurso General de Méritos FG-41/2011
A.G. de Seguridad y Movilidad. Varios Puestos.

Convocatoria FG-AT 2/2011. Agencia Tributaria
[Ver más](#)

Avisos

Compartiendo nuestro conocimiento

Acceso a la Extranet del Ayuntamiento de Madrid

Resultado del sorteo de cascos inalámbricos Philips

Cómo obtener ventajas en el uso de ayre

ver más

Destacamos

Acción Social

Aula Cibeles

Inventario General del Ayuntamiento de Madrid 2010

Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid

Transporte Callejero El tiempo

resumendeprensa

TABLÓN DE ANUNCIOS

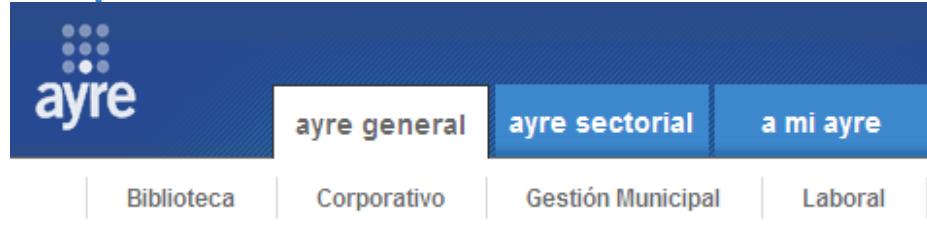
Observatorio

II Concurso de fotografía ayre



- 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?



1. Diaria	44,3% (54)
2. Semanal	10,7% (13)
3. No lo hago de forma fija	44,0% (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