


2022

# Carta de Servicios

# Almacén de Villa

Fecha de aprobación: 18 de febrero de 2016  
Fecha de certificación: 1 de febrero de 2021  
Fecha de última evaluación: 23 de febrero de 2022

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

1. Presentación.....	2
<hr/>	
2. Servicios prestados .....	3
3. Compromisos de calidad.....	7
Medidas de subsanación .....	9
Seguimiento y evaluación .....	9
<hr/>	
4. Derechos y responsabilidades .....	10
5. Participación ciudadana .....	11
<hr/>	
6. Datos de carácter general.....	12
Órgano directivo. Datos de contacto .....	12
7. Normativa .....	14

# 1. Presentación

## Almacenaje de depósitos por actuaciones municipales y reutilización de mobiliario y enseres

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

Para conseguir ese equilibrio el Ayuntamiento de Madrid retira todos los elementos que obstaculizan los derechos de los viandantes contraviniendo las ordenanzas municipales y los deposita en el Almacén de Villa.

El Ayuntamiento de Madrid, dentro de las políticas de ahorro, encarga también a esa dependencia el almacenamiento de mobiliario municipal para su aprovechamiento por las distintas unidades municipales.

La gestión del almacén conlleva la destrucción de muebles y enseres no aprovechables que se realiza atendiendo a criterios de sostenibilidad y al máximo respeto al medio ambiente en la gestión de residuos.

Por último, dentro de la colaboración que el Ayuntamiento de Madrid quiere mantener con entidades y organizaciones sin ánimo de lucro se suscriben convenios de colaboración para donarles material inservible para el Ayuntamiento consiguiendo así el mejor aprovechamiento al dedicarlo a una óptima finalidad.

Los servicios ofrecidos en esta Carta de Servicios contribuyen a la consecución del Objetivo de PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES de la Agenda 2030 de la Ciudad de Madrid, en su meta 12.5 Prevención, reducción, reciclado y reutilización de desechos.

La presente Carta de Servicios responde al interés del Ayuntamiento de Madrid por ofrecer un servicio transparente y de calidad. Con ella se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Dar a conocer a la ciudadanía y a todo el Ayuntamiento el servicio que se presta en el Almacén de Villa.
- Informar a la ciudadanía de los derechos que tienen en relación con ese servicio.
- Facilitar a la ciudadanía el acceso a la información que requieran del Almacén de Villa.

- Difundir entre las dependencias municipales la existencia de mobiliario y enseres para uso municipal.
- Dar a conocer el aprovechamiento que se da a los objetos que no son recuperados por sus propietarios una vez han pasado a disposición municipal.
- Establecer las responsabilidades y compromisos de prestación de los servicios con unos determinados estándares de calidad.
- Promover la participación ciudadana para la mejora de los servicios mediante las sugerencias que presenten.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio asumiendo las responsabilidades y obligaciones que se derivan del mismo.
- Contribuir a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por el Almacén de Villa mediante la realización de evaluaciones periódicas que permitan detectar los aspectos de mejora en la prestación del servicio.
- Manifiestar el compromiso de las personas que trabajan en el Almacén de Villa con la mejora continua de la calidad de los servicios que presta.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad otras Cartas de Servicios relacionadas con esta:

- Policía Municipal de Madrid.
- Recogida y Tratamiento de Residuos.

### El Almacén de la Villa en cifras

<b>503</b>	<b>474</b>	<b>7.865</b>	<b>25.300</b>
unidades mobiliario recibidas	unidades mobiliario entregadas	unidades falsificaciones custodiadas	Kg plásticos y maderas clasificados para vertedero

Datos 2021

## 2. Servicios prestados

### Información a la ciudadanía:

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre los depósitos y cualquier duda o aclaración relacionada con el funcionamiento del Almacén de Villa.

Dicha información se prestará de forma presencial, telefónica, por correo electrónico y web municipal.

**Recepción, custodia y devolución de mobiliario de terrazas, carteles y otros elementos que contraviniendo las ordenanzas municipales ocupan la vía pública:**

- Recibir de la Policía Municipal o empresa contratada el referido mobiliario con exclusión de:
  - Vehículos
  - Animales o plantas
  - Materiales o sustancias explosivas, inflamables, malolientes, peligrosas o perecederas.
  - Muebles o enseres cuyas dimensiones o características impidan su almacenamiento en las condiciones debidas.
  - Los depósitos judiciales.
  - Los depósitos policiales, salvo los procedentes de actuaciones policiales como consecuencia de venta ambulante no autorizada en vía pública.
  - Los depósitos procedentes de otras Administraciones públicas.
- Comprobar el inventario y medir el depósito.
- Notificar a la persona titular del depósito la entrada en el Almacén de Villa y su conservación durante un plazo de dos meses a contar desde la recepción de la notificación, así como la posibilidad de solicitar una prórroga del depósito de un mes en atención a causas de necesidad debidamente acreditadas.
- Devolver el depósito a la persona titular después que haya liquidado la *tasa por prestación de Servicios de Retirada, Transporte y Almacenaje* en el Almacén de Villa y justificado el pago.

**Recepción, custodia y devolución de mobiliario y enseres procedentes de lanzamientos en juicios de desahucios, derribos forzosos, incendios, hundimientos o por otra causa análoga que ocupen la vía pública:**

- Recibir de la Policía Municipal dicho mobiliario y enseres teniendo en cuenta las exclusiones relacionadas en el punto anterior.
- Comprobar la documentación de la entrega, realizar el inventario y medir el depósito.
- Notificar a la persona titular la entrada en el Almacén de Villa y su conservación durante un plazo de dos meses a contar desde la recepción de la notificación, prorrogable por un mes más en atención a causas de necesidad debidamente acreditadas.
- Devolver el depósito a la persona titular después de que haya liquidado la *tasa por prestación de Servicios de Retirada, Transporte y Almacenaje* en el Almacén de Villa y justificado el pago, si no es aplicable la prevista reducción del 100%.

### **Gestión de Epis de la reserva estratégica del Almacén de Emergencias del Ayuntamiento de Madrid.**

#### **Recepción, custodia y devolución de mercancía procedente de venta ambulante no autorizada en la vía pública:**

- Recibir de la Policía Municipal la mercancía procedente de venta ambulante no autorizada en la vía pública y cotejarla con el inventario teniendo en cuenta las exclusiones relacionadas.
- Almacenar los objetos separando los que tienen propietario de los que son mercancía abandonada.
- Devolver la mercancía incautada con autorización de la Dirección General de Comercio y Hostelería.

#### **Recepción, custodia con carácter temporal y devolución de enseres propiedad del Ayuntamiento de Madrid que le sean remitidos por las distintas dependencias municipales:**

- Recibir de las dependencias municipales con carácter temporal enseres propiedad del Ayuntamiento de Madrid para resolver problemas puntuales de almacenaje.

#### **Recepción, custodia y entrega de enseres propiedad del Ayuntamiento de Madrid que le sean remitidos por las distintas dependencias municipales:**

- Recibir de las dependencias municipales enseres de su propiedad que ya no utilizan y poner los que están en condiciones de uso a disposición de otras dependencias que los necesiten.

#### **Gestión del destino de los depósitos que no se retiran por sus propietarios y los muebles y enseres propiedad del Ayuntamiento que se entregan para su uso por otras dependencias:**

- Reutilizar el mobiliario y enseres por parte de las dependencias municipales elaborando un catálogo de mobiliario y enseres reutilizables para su publicación en Ayre.
- Enajenar objetos mediante subasta pública.
- Donar a ONGs con las que se tengan suscritos convenios.
- Entregar material textil a la empresa adjudicataria del contrato de “Recogida y gestión de ropa usada” del Área de Medio Ambiente y Movilidad.
- Entregar material eléctrico y electrónico a las empresas adheridas al convenio de “Gestión de residuos y aparatos eléctricos y electrónicos”, suscrito por el Área de Medio Ambiente y Movilidad.
- Clasificar para su destrucción lo no aprovechable: plásticos, papel, cartón.

- Transportar al Vertedero municipal, para su destrucción y/o reciclaje, los objetos falsificados y los no aprovechables.

#### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Gestionar las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 o 915 298 210. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

Asimismo y para los **servicios internos**, se dispone de un canal de participación para el personal municipal, mediante el cual se podrán presentar a través de formulario en la intranet municipal AYRE (Gestión municipal/Servicios internos/Almacén de Villa/Sugerencias-reclamaciones-y-felicitaciones) tanto propuestas relacionadas con la mejora de la calidad de los servicios prestados, como reclamaciones y felicitaciones internas. Estas propuestas se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible.

#### **Horario:**

- De lunes a viernes de 8:30 a 14:30 horas los días laborables.
- Semana de San Isidro y de 15 de junio a 15 de septiembre de 8:30 a 13:00 horas.
- Cerrado los días 24 y 31 de diciembre.

Para el depósito y la retirada de mobiliario, enseres y otros efectos hay que presentarse una hora antes del cierre.

**Precios 2022:** Tasa por el servicio de retirada, transporte y almacenaje en el Almacén de Villa de efectos que ocupen la vía pública incumpliendo las Ordenanzas y normas al efecto.

- **Retirada** y transporte de muebles y enseres de la vía pública:
  - Hasta 8 metros cúbicos o fracción de material retirado y transportado: 150,14 euros.
  - Por cada metro cúbico o fracción que exceda de lo anterior: 18,76 euros.
- **Depósito** en el Almacén de Villa de muebles o enseres:
  - Por cada metro cúbico o fracción de material almacenado y día: 0,42 euros.
- **Exenciones:** La cuota de la tasa por depósito en el Almacén de Villa de muebles o enseres se verá reducida en un 100% en caso desahucio de vivienda habitual por impago de hipoteca o alquiler.

El pago se realiza mediante abonaré expedido por el Almacén de Villa

- En la Oficina del Almacén de Villa con tarjeta de crédito
- En Bancos y cajas de ahorros autorizados

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1.

Prestamos un servicio de calidad a las dependencias municipales. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,85 en una escala de 0 a 10.

Indicador 1.1. Valoración de la amabilidad y cortesía en el trato recibido.

Indicador 1.2. Valoración de la claridad y facilidad de comprensión del lenguaje utilizado.

---

#### Compromiso 2.

Prestamos un servicio de calidad a las dependencias municipales. El objetivo es que la valoración global del servicio recibido sea igual o superior a 8,85 en una escala de 0 a 10.

Indicador 2.1 Valoración global del servicio recibido.

---

#### Compromiso 3.

Contestamos el 92% de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal en el plazo de 1 día hábil desde la recepción de la solicitud y nunca en más de 2 días hábiles.

Indicador 3.1. Solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal recibidas en el Almacén de Villa. Indicador informativo.



Indicador 3.2. Porcentaje de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal contestadas en 1 día hábil.

Indicador 3.3. Porcentaje de las solicitudes de mobiliario y enseres para aprovechamiento municipal contestadas en 2 días hábiles.

---

#### **Compromiso 4.**

Contestamos el 92% de las solicitudes de entrega de enseres para aprovechamiento de otras dependencias del Ayuntamiento en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud y nunca en más de 3 días hábiles.

Indicador 4.1. Solicitudes de entrega de enseres recibidas. Indicador informativo.

Indicador 4.2. Porcentaje de solicitudes de entrega de enseres contestadas en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Indicador 4.3. Porcentaje de solicitudes de entrega de enseres contestadas en 3 días hábiles.

---

#### **Compromiso 5.**

Contestamos el 92% de las solicitudes de depósito temporal de enseres propiedad del Ayuntamiento en el plazo de 6 días naturales desde la recepción de la solicitud y nunca en más de 10 días naturales.

Indicador 5.1. Solicitudes de depósito temporal de enseres propiedad del Ayuntamiento. Indicador informativo.

Indicador 5.2. Porcentaje de solicitudes de depósito temporal contestadas en 6 días naturales.

Indicador 5.3. Porcentaje de solicitudes de depósito temporal contestadas en 10 días naturales.

---

#### **Compromiso 6**

Remitimos el 85% de las notificaciones de los desahucios recibidos en el Almacén de Villa en el plazo de 6 días naturales desde su entrega y nunca en más de 10 días naturales.

Indicador 6.1. Notificaciones de desahucios recibidos en el Almacén de Villa. Indicador informativo.

Indicador 6.2. Porcentaje de notificaciones de desahucios realizadas en 6 días naturales.

Indicador 6.3. Porcentaje de notificaciones de desahucios realizadas en 10 días naturales.

---

### **Compromiso 7**

Contestamos las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas presentadas por el personal municipal relativas a los servicios prestados en el Almacén de Villa en un plazo de 5 días naturales desde su recepción.

Indicador 7.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones internas recibidas. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en el plazo de 5 días naturales desde su recepción.

---

### **Compromiso 8**

Contestamos el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en 30 días naturales.

Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Almacén de Villa. Indicador informativo.

Indicador 7.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Almacén de Villa contestadas en 30 días.

## **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

## **Seguimiento y evaluación**

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- A recibir un trato respetuoso y deferente.
- A recibir información sobre el servicio que se presta.
- A conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- A ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos).
- A exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- A presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A que sus muebles y enseres se custodien con la máxima diligencia y en condiciones que impidan su deterioro.
- A retirar prendas de ropa o documentos personales antes de la finalización del plazo máximo de depósito.
- A recibir sus muebles y enseres en las mismas condiciones en que fueron depositados, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 3 del “Reglamento de Gestión de los Bienes Muebles Depositados en el Almacén de Villa”, de 30 de julio de 2014.

### Responsabilidades

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia el personal de la organización.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente y, en concreto, en la reglamentación técnica general y específica de los servicios objeto de la Carta (acreditación, plazos, documentación a aportar...).
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Facilitar la información necesaria y aportar la documentación que permita la correcta gestión del Almacén de Villa.
- Retirar los muebles y enseres depositados en el plazo establecido desde la recepción de la notificación en la que se insta a la retirada.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. Las vías de participación establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.
- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Foros Locales, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por

deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide.madrid](https://decide.madrid) se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad y participar en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, en relación al Almacén de Villa se puede participar por las siguientes vías:

- correo electrónico: [almacenvilla@madrid.es](mailto:almacenvilla@madrid.es)
- encuesta interna de satisfacción.

## 6. Datos de carácter general

### Órgano directivo y unidades prestadores del servicio. Datos de contacto

De acuerdo con los decretos de organización y estructura de las Áreas de Gobierno, son:

**Área de Gobierno de Hacienda y Personal:**  
Dirección General de Contratación y Servicios  
C/ Alcalá, 45, 5ª planta (28014 Madrid)  
914 804 893 y 914 804 894  
[dg.contraser@madrid.es](mailto:dg.contraser@madrid.es)

### Unidad prestadora del servicio. Datos de contacto

Almacén de la Villa  
Calle Ahumaos, 27, Vicálvaro (Madrid)  
916 748 880  
[almacenvilla@madrid.es](mailto:almacenvilla@madrid.es)  
[www.madrid.es/almacenvilla](http://www.madrid.es/almacenvilla)

Acceso:

- Cercanías Renfe: Vicálvaro (C2)
- Metro: Puerta de Arganda (línea 9)

Plano de situación



## 7. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha 27 de junio de 2019, de organización y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Personal.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 13/1999, de 29 de abril, de Cooperación para el desarrollo de la Comunidad de Madrid.
- Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las entidades locales.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

### Ayuntamiento de Madrid

- Reglamento de gestión de los bienes muebles depositados en el Almacén de Villa, de 30 de julio de 2014.
- Reglamento del Inventario general del Ayuntamiento de Madrid, de 28 de marzo de 2006.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa de Prestación de Servicios de Retirada, Transporte y Almacenaje en el Almacén de Villa, de 20 de diciembre de 2013
- Ordenanza reguladora de terrazas y quioscos de hostelería y restauración, de 30 de julio de 2013.
- Ordenanza reguladora de dinamización de actividades comerciales en dominio público, de 28 de mayo de 2014.
- Acuerdo de Junta de Gobierno de 3 de julio de 2008, por el que se establece la estructura y organización del Inventario del Ayuntamiento de Madrid y de los catálogos separados.
- Decreto del Delegado del Área de Hacienda y Administración Pública, de 11 de julio de 2008, por el que se aprueban las Instrucciones sobre la realización de operaciones de alta, baja y modificaciones en el Inventario del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del Delegado del Área de Hacienda y Administración Pública, de 27 de noviembre de 2008, por el que se establecen Instrucciones sobre la realización de

operaciones de alta, baja y modificación en los catálogos separados y la modificación exigible en cada caso.

- Decreto de la Delegada del Área de Economía, Hacienda y Administración Pública, de 23 de septiembre de 2014, por el que se aprueba la Instrucción 5/2014, para la adscripción y desadscripción de bienes y derechos del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos.
- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.