

## B) Disposiciones y Actos

### Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

1052 *Acuerdo de 28 de abril de 2011 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se aprueba la Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid.*

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009 regula el sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

El artículo 3 define las Cartas de Servicios como documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

La Dirección General de Mayores ha elaborado la Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid, un paso más

hacia la implementación de la calidad en los servicios que se prestan.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo establecido en el artículo 5.6 del Acuerdo indicado.

El órgano competente para aprobar la Carta de Servicios es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 7 del Acuerdo de la Junta de 25 de junio de 2009.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en su reunión de 28 de abril de 2011,

#### ACUERDA

Primero: Aprobar la Carta de Servicios de Ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Madrid.

Segundo: Publicar el presente Acuerdo en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.

Madrid, a 28 de abril de 2011.- El Director de la Oficina del Secretario de la Junta de Gobierno, Jesús Espino Granada.