

CARTAS DE SERVICIOS

Última actualización: julio 2023


 MADRID

 Calidad y Evaluación

Descripción

Situación actual

Previsiones
2023/2027

 Sistema de cartas de Servicios
Compromiso con la Ciudadanía



Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid

Descripción

Objetivo

Evaluar la calidad de la gestión municipal mediante el establecimiento de indicadores de gestión y estándares de calidad.

Servir de motor de cambio, mejorar la calidad de los servicios que se prestan, así como la propia organización y gestión municipal

Responsabilidad e impulso

Establecer el marco en el que se va a desarrollar la evaluación y mejora de los servicios prestados, acorde al principio de servicio a la ciudadanía.



La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, **coordina e impulsa** el Sistema de CS, y presta apoyo técnico y asesoramiento a las unidades municipales que elaboran y aprueban CS.

Aprobación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

- Son **responsables:**
- Órgano directivo de los servicios objeto de la Carta.
 - Coordinador de la CS: persona encargada de su elaboración y gestión, concedora directa de los servicios y compromisos en ella recogidos.
 - Grupo de Redacción y Gestión: es el equipo de trabajo constituido para elaborar y realizar el seguimiento y evaluación de la CS.

Derogación: Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid



Incrementar la participación ciudadana en la mejora de la gestión y de los servicios municipales.

Ampliar el conocimiento que la ciudadanía tienen de los servicios municipales y de los niveles de calidad con los que la Organización se compromete a prestarlos.

Desarrollar una Administración Municipal sensible y receptiva, que garantiza la máxima calidad de los servicios prestados.

Aumentar el valor añadido de las unidades del Ayuntamiento de Madrid, en la medida en que las Cartas son un instrumento de comunicación para el ciudadano.

Fomentar el compromiso de los empleados municipales con una cultura de orientación a la ciudadanía y de mejora continua.

Disponer de información objetiva para evaluar eficientemente la calidad de los servicios prestados.

Descripción

Las **Cartas de Servicios** son documentos públicos, instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.

Se informa a la ciudadanía sobre qué servicios se *prestan y cómo se prestan*

Por ser un Sistema de Calidad, las CS son:

DOCUMENTOS PÚBLICOS:
se asumen compromisos de calidad

MODELO de CALIDAD:
un sistema de mejora continua

Herramienta de **COMUNICACIÓN,**
de
TRANSPARENCIA y de PARTICIPACIÓN

A. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS:
según el contenido de cada Carta estas se clasifican por Áreas de Acción municipal, ámbitos de actuación de las políticas municipales del Ayuntamiento:
 ■ Cohesión Social y Servicios Sociales ■ Cultura ■ Deporte ■ Desarrollo Económico y Tecnológico ■ Empleo ■ Espacios Públicos ■ Medio Ambiente ■ Movilidad y Transporte ■ Relación con la Ciudadanía ■ Salud ■ Seguridad y Emergencias ■ Turismo ■ Urbanismo ■ Vivienda ■ Administración de la Ciudad

Las CS se pueden **CLASIFICAR** según dos criterios:

- B. DESTINATARIOS:**
- 1. Externas:** aquellas en las que la ciudadanía es la destinataria de los servicios objeto de la Carta.
 - 2. Internas:** aquellas en las que son las unidades y/o personal del Ayuntamiento los destinatarios de los servicios objeto de la Carta
 - 3. Mixtas:** aquellas en las que los destinatarios de los servicios objeto de la Carta son tanto la ciudadanía como las unidades y/o personal del Ayuntamiento.

Situación actual

Toda la información sobre el Sistema de Cartas de Servicios se puede consultar en <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Herramientas-y-sistemas-de-Calidad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-servicios/>

	Fin Mandato 2007	Fin Mandato 2011	Fin Mandato 2015	Fin Mandato 2019	Fin Mandato 2023	2022
CS aprobadas	16	39	59	71	78	77
CS aprobadas en el mandato	15	23	19	14	7	2
CS vigentes	16	39	56	67	72	71
CS certificadas (desde 2014)	---	---	35	55	66	66
Compromisos	179	440	494	673	733	733

Previsiones 2023-2027

Actuaciones Plan Operativo de Gobierno:

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil

Objetivo Estratégico: Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Estrategia/Proyecto: Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

Actuación: Impulso, desarrollo y seguimiento del Sistema de Cartas de Servicios

Acciones Internas:

- Plan de visualización y comunicación del Sistema de Cartas de Servicios.
 - Información actualizada en Ayre y portales institucionales.
 - Divulgación en redes sociales.
 - Actividades formativas y jornadas.
 - Campaña promoción.
- Revisión de la Metodología del Sistema de Cartas de Servicio.
 - Aplicación informática de gestión.
- Desarrollo del Sistema:
 - Elaboración de diez nuevas Cartas de Servicios.

Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)
- [Presupuesto 2023](#)