



**En virtud de lo establecido en el artículo 9.4 de la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid se dispone la publicación en la página web del Ayuntamiento de Madrid del texto íntegro de los Acuerdos adoptados por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid en sesión ordinaria celebrada el 4 de abril de 2018.**

#### ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO

- 1.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.076.923,87 euros, correspondiente a la prórroga del contrato de servicios de mantenimiento integral para el Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid.
- 2.- Convalidar el gasto de 312.420,60 euros, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.
- 3.- Convalidar el gasto de 109.394,29 euros, a favor de las entidades y empresas que figuran en los expedientes.
- 4.- Convalidar el gasto de 147.827,80 euros, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.
- 5.- Convalidar el gasto de 99.155,10 euros, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.
- 6.- Rectificar el error material advertido en el Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019", aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de mayo de 2017.
- 7.- Someter a consulta pública previa la elaboración de la nueva Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.

#### ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL

##### *A PROPUESTA DEL CONCEJAL PRESIDENTE DEL DISTRITO*

- 8.- Convalidar el gasto de 17.209,95 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.

#### ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

- 9.- Autorizar el contrato de arrendamiento del edificio situado en la calle Alfonso XI, número 3, Distrito de Retiro, y autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.473.911,52 euros, que genera el mismo.
- 10.- Aprobar el proyecto inicial de modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 prorrogadas al ejercicio 2018.



### ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

- 11.- Conceder la felicitación personal pública a miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

### ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE

- 12.- Inadmitir a trámite el Plan Especial para el edificio sito en la calle de Fomento número 40, promovido por Riverside, S.A. Distrito de Centro.
- 13.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 09.07 "Seinlosa", promovido por Serprocol S.A. Distrito de Moncloa-Aravaca.

### ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

- 14.- Aprobar la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano.
- 15.- Aprobar la Carta de Servicios de la Grúa Municipal.
- 16.- Asignar la denominación "Jardines de Francisco Gómez Mijangos (Patxi)" a la zona verde situada frente a los bloques numerados desde el 42 hasta el 64 de la calle de los Gigantes y Cabezudos. Distrito de Villaverde.
- 17.- Asignar el nombre de "Parque Forestal de Valdebebas" al actual "Parque de Felipe VI". Distrito de Hortaleza.

### ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES

- 18.- Asignar el nombre de plazuela de la Memoria Trans al espacio urbano sin denominación situado en las confluencias de las calles de San Lucas y San Gregorio, en el Distrito de Centro.

### SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO

#### *A PROPUESTA DEL GERENTE DE LA CIUDAD*

- 19.- Aprobar el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE EQUIDAD, DERECHOS SOCIALES Y EMPLEO**

### **1.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.076.923,87 euros, correspondiente a la prórroga del contrato de servicios de mantenimiento integral para el Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid.**

El presente Acuerdo tiene por objeto autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.076.923,87 euros, IVA incluido, correspondiente a la prórroga del contrato de servicios de mantenimiento integral (2015-2018) para el Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid, adjudicado a la empresa Ferrovial Servicios, S.A. (CIF A80241789) con vigencia de 36 meses, desde el 24 de noviembre de 2018 hasta el 23 de noviembre de 2021, ambos inclusive.

Dado que el plazo de ejecución del contrato finaliza el 23 de noviembre de 2018, y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, en su cláusula 26, permite prorrogarlo, se propone hacer uso de dicha cláusula contando para ello con la conformidad del contratista.

El órgano competente para autorizar y disponer el gasto plurianual es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.076.923,87 euros, IVA incluido, correspondiente a la prórroga del contrato de servicios de mantenimiento integral (2015-2018) para Organismo Autónomo Agencia para el Empleo de Madrid, adjudicado a la empresa Ferrovial Servicios, S.A. con CIF A80241789, con vigencia de 36 meses, desde el 24 de noviembre de 2018 hasta el 23 de noviembre de 2021, ambos inclusive, que se imputará a la aplicación presupuestaria 503/027/241.00/212.00 "Reparación, mantenimiento y conservación de edificios y otras construcciones" del programa "Dirección y gestión administrativa. Agencia Empleo de Madrid" o equivalente del presupuesto municipal vigente, con la siguiente distribución por anualidades:



6.980,07 euros con cargo al ejercicio de 2018  
358.974,63 euros con cargo al ejercicio de 2019  
358.974,63 euros con cargo al ejercicio de 2020  
351.994,54 euros con cargo al ejercicio de 2021

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **2.- Convalidar el gasto de 312.420,60 euros, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.**

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 312.420,60 euros, de los cuales 13.677,39 euros son con IVA exento y 298.743,21 euros son con IVA incluido, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total de 312.420,60 euros, de los cuales 13.677,39 euros son con IVA exento y 298.743,21 euros son con IVA incluido, a favor de la entidad y empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- GRUPO PROADE, S.L., CIF B-84704501, por un importe de 29.922,95 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Proade", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00018).
- ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A., CIF A-99327686, por un importe de 8.849,37 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Albertia Moratalaz", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", (Expediente 171/2018/00019).
- CENTRO DE DÍA NUESTROS ABUELOS, S.L., con CIF B-83847079, por un importe de 33.195,95 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Nuestros Abuelos", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00020).



- DIPROFARMA PREPARADOS, S.L., con CIF B-82597105, por un importe de 23.373,85 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Florencia", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00021).
- SANIVIDA, S.L., con CIF B-83649632, por un importe de 203.401,09 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en los Centros de Día privados "Arganzuela", "Chamberí", "Puente de Vallecas", "Latina" y "Ciudad Lineal", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00022).
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA, con CIF Q-2866001G, por un importe de 13.677,39 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Reina Sofía", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00023).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

### **3.- Convalidar el gasto de 109.394,29 euros, a favor de las entidades y empresas que figuran en los expedientes.**

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 109.394,29 euros, de los cuales 77.233,58 euros son con IVA exento y 32.160,71 euros son con IVA incluido, a favor de las entidades y empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total de 109.394,29 euros, de los cuales 77.233,58 euros son con IVA exento y 32.160,71 euros son con IVA incluido, a favor de las entidades y empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- ASOCIACIÓN EDAD DORADA MENSAJEROS DE LA PAZ, con CIF G-81594962, por un importe de 23.489,19 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en los Centros de Día privados "Montserrat Caballé" y "Edad Dorada", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00024).
- UNIDAD DE TERAPIA OCUPACIONAL EL BOSQUE, S.L., con CIF B-82498536, por un importe de 15.312,69 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "El Bosque", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00025).
- ASOCIACIÓN DE SERVICIO INTEGRAL SECTORIAL PARA ANCIANOS (ASISPA), con CIF G-28702504, por un importe de 28.289,66 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en los Centros de Día privados "Nueva Edad" y "Javier", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa



"Personas Mayores y Servicios Sociales", (Expediente 171/2018/00026).

- GERIACEN MEDICAL, S.L., con CIF B-84506864, por un importe de 16.848,02 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Geriacen", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales", (Expediente 171/2018/00027).
- FUNDACIÓN VIANORTE LAGUNA, con CIF G-84554302, por un importe de 20.112,96 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Hospital Centro de Cuidados Laguna", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00028).
- FUNDACIÓN SECTOR ASISTENCIAL GERONTOLÓGICO COORDINADO (FUNDACIÓN SAGECO), con CIF G-28849446, por un importe de 5.341,77 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Fundación Sageco", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00029).

[Volver al índice](#)





[Volver al índice](#)

#### **4.- Convalidar el gasto de 147.827,80 euros, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.**

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 147.827,80 euros, de los cuales 15.721,23 euros son con IVA exento y 132.106,57 euros son con IVA incluido, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total de 147.827,80 euros, de los cuales 15.721,23 euros son con IVA exento y 132.106,57 euros son con IVA incluido, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- CENTRO MÉDICO PSICOGERIÁTRICO, S.L., con CIF B-80286487, por un importe de 35.422,58 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Centro Médico Psicogeriatrico", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00030).
- CENTRO DE DÍA CASA DE LAS FLORES, S.L., con CIF B-82250556, por un importe de 8.092,64 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Casa de las Flores", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00031).
- QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, S.A.U., con CIF A-80106842, por un importe de 69.917,23 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en los Centros de Día privados "San Bernardo", "Maestranza", "Chamartín" y "Albufera", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa



"Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00032).

- UTE REDES SOC.COOP.MAD. Y ASOCIACIÓN ROSALEDA PAN BENDITO, con CIF U-85356657, por un importe de 15.721,23 euros, IVA exento, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "La Rosaleda", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00033).
  
- , con NIF , por un importe de 8.559,55 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Trébol", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00034).
  
- RAGA SERVICIOS ASISTENCIALES, S.L., con CIF B-84319953, por un importe de 10.114,57 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Doctor Espina", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00035).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **5.- Convalidar el gasto de 99.155,10 euros, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.**

El presente Acuerdo tiene por objeto aprobar la convalidación del gasto por importe total de 99.155,10 euros, IVA incluido, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes.

El órgano competente para aprobar la convalidación del gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del vigente Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Aprobar la convalidación del gasto por importe total de 99.155,10 euros, IVA incluido, a favor del particular y empresas que figuran en los expedientes, de acuerdo con el siguiente desglose:

- QUECIOS, S.L., con CIF B-79589156, por un importe de 33.821,13 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Quecios", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00036).
- VIVEDÍA TERCERA EDAD, S.L., con CIF B-83862359, por un importe de 8.080,45 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Vivedía Tercera Edad", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00037).
- , con NIF , por un importe de 8.357,51 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Valleluz I", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00038).



- REPLAN, S.L., con CIF B-81166415, por un importe de 9.179,46 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Casablanca-El Plantío", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00039).
- CENTROS GERONTOLÓGICOS DE DÍA MADRID, S.L., con CIF B-82712217, por un importe de 21.889,87 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Madrid", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00040).
- VALLELUZ RESIDENCIA DE DÍA, S.L., con CIF B-84713874, por un importe de 17.826,68 euros, IVA incluido, por la prestación del servicio de provisión de plazas en el Centro de Día privado "Valleluz II", durante el mes de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/027/231.03/227.99, del programa "Personas Mayores y Servicios Sociales". (Expediente 171/2018/00042).

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

**6.- Rectificar el error material advertido en el Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019", aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de mayo de 2017.**

Por Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 4 de mayo de 2017 se aprobó el Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019", que se incorporaba como anexo al mencionado Acuerdo.

Habiendo detectado error material en el apartado "Sistema de Gestión y Coordinación" de este Plan, por haberse mezclado en el mismo punto las definiciones de un órgano de gestión y otro de coordinación, cuales son el "Grupo Motor municipal" y la "Comisión Interáreas", es preciso en este momento proceder a su subsanación.

El artículo 109.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), determina que las Administraciones Públicas podrán rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales de hecho o aritméticos existentes en sus actos.

A tenor de lo establecido en el mencionado artículo, así como en el artículo 17.1.b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y Régimen Especial de Madrid, la competencia para la aprobación de esta rectificación, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

**ACUERDA**

Rectificar el error material advertido en el apartado "Sistema de Gestión y Coordinación" del Plan de Acción "Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019", Anexo al acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 4 de mayo de 2017, en el sentido siguiente:

Donde dice:

- Grupo Motor municipal (Áreas y Consejo Sectorial de PPM) o Comisión Interáreas: órgano de participación sectorial en el que están representadas las nueve Áreas de Gobierno municipales anteriormente descritas. Con funciones de asesoramiento, seguimiento, coordinación y control, está compuesto por técnicos municipales, designados por Coordinadores Generales, Directores



Generales o Gerentes de Organismos Autónomos. Ha estado presente ya en el proceso diagnóstico y se reconstituyó para la elaboración del Plan de Acción. En dicho grupo se encuentran también los representantes del Consejo Sectorial de PPMM de Madrid. Una vez aprobado por Junta de Gobierno el Plan de Acción, se procederá a la creación de tal órgano según lo dispuesto en el Decreto de 19 de abril de 2016 de la Alcaldesa, por el que se aprueban los modelos para la creación de órganos colegiados.

Debe decir:

- Comisión técnica extendida (grupo motor municipal): compuesta por técnicos municipales, designados por Coordinadores Generales, Directores Generales o Gerentes de Organismos Autónomos. Ha estado presente ya en el proceso diagnóstico y se reconstituyó para la elaboración del Plan de Acción. En dicho grupo se encuentran también representantes del Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid.
- Comisión Interáreas: órgano de participación sectorial con funciones de seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en el que estarán representadas las Áreas de Gobierno municipales y el Consejo Sectorial de Personas Mayores de la Ciudad de Madrid. Una vez aprobado por Junta de Gobierno el Plan de Acción, se procederá a la creación de tal órgano según lo dispuesto en el Decreto de 19 de abril de 2016 de la Alcaldesa, por el que se aprueban los modelos para la creación de órganos colegiados

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **7.- Someter a consulta pública previa la elaboración de la nueva Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid.**

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula en su artículo 133 la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos, señalando que, con carácter previo a la elaboración de la norma, se sustanciará una consulta pública previa en la que se recabará la opinión de los ciudadanos y de las organizaciones más representativas que potencialmente se puedan ver afectados por la misma.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la citada Ley, la Junta de Gobierno ha aprobado las Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de elaboración de las normas municipales, mediante Acuerdo de 20 de octubre de 2016.

En ejercicio de la potestad reglamentaria reconocida por los artículos 4.1.a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y 55 del Texto Refundido de las Disposiciones Legales en Materia de Régimen Local, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 781/1986 de 18 de abril, el Ayuntamiento de Madrid aprobó la Ordenanza reguladora del procedimiento de concesión de prestaciones sociales de carácter económico para situaciones de especial necesidad y/o emergencia social de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, por Acuerdo Plenario de 28 de septiembre de 2004.

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en su sesión celebrada el 26 de junio de 2013, modifica su texto y cambia su propia denominación y pasa a denominarse Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, que permanece vigente en la actualidad.

El Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de fecha 30 de noviembre de 2017, por el que se aprueba el Plan Anual Normativo del Ayuntamiento de Madrid, para el año 2018, recoge la iniciativa de modificación de la citada Ordenanza.

Para dar cumplimiento al mencionado Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 30 de noviembre de 2017 y dar respuesta a una serie de problemas que se vienen planteando con la aplicación de la Ordenanza de 2013, el Ayuntamiento de Madrid opta por elaborar una nueva Ordenanza, lo cual resulta del todo procedente con el objeto de integrar los preceptos contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



El apartado tercero de las mencionadas Directrices establece que corresponderá a la Junta de Gobierno, a propuesta de la Coordinación General de la Alcaldía, Gerencia de la Ciudad y titulares de las Áreas de Gobierno competentes por razón de la materia, acordar el sometimiento a consulta pública.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Primero.- Someter a consulta pública previa la elaboración de la nueva Ordenanza de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales del Ayuntamiento de Madrid, durante un plazo de 15 días naturales.

Segundo.- El presente Acuerdo surtirá efectos desde el día de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

[Volver al índice](#)





[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y COOPERACIÓN PÚBLICO-SOCIAL**

*A PROPUESTA DEL CONCEJAL PRESIDENTE DEL DISTRITO*

### **8.- Convalidar el gasto de 17.209,95 euros, a favor de la empresa que figura en el expediente. Distrito de Fuencarral-El Pardo.**

El presente Acuerdo tiene por objeto la convalidación del gasto de 17.209,95 euros, IVA incluido, correspondiente a la gestión integral de los servicios complementarios de las instalaciones deportivas municipales adscritas al Distrito de Fuencarral-El Pardo, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2017.

El órgano competente para convalidar el gasto es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de acuerdo con el artículo 17.1 g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y el artículo 36.2 de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid vigente.

En su virtud, vista la propuesta del Concejal Presidente del Distrito de Fuencarral-El Pardo, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Cooperación Público-Social , previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### **ACUERDA**

Aprobar la convalidación del gasto de 17.209,95 euros, IVA incluido, a favor de FERROVIAL SERVICIOS, S.A., con CIF A80241789, correspondiente a la gestión integral de los servicios complementarios de las instalaciones deportivas municipales adscritas al Distrito de Fuencarral-El Pardo, en el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2017, con cargo a la aplicación presupuestaria G/001/208/342.01/212.00 "Instalaciones Deportivas. Reparación, Mantenimiento y Conservación de Edificios y otras Construcciones" del presupuesto municipal vigente.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA Y HACIENDA**

**9.- Autorizar el contrato de arrendamiento del edificio situado en la calle Alfonso XI, número 3, Distrito de Retiro, y autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.473.911,52 euros, que genera el mismo.**

El presente Acuerdo tiene por objeto la autorización del contrato de arrendamiento del edificio situado en la calle Alfonso XI, número 3, Distrito de Retiro, propiedad de INMOBILIARIA CAMO, S.L., por un periodo de 2 años, desde el 15 de abril de 2018 hasta el 14 de abril de 2020, así como autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.473.911,52 euros, IVA incluido, relativo a las anualidades 2018 a 2020.

El órgano competente para autorizar la celebración del contrato, así como para autorizar y disponer el gasto, es la Junta de Gobierno, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.e) y g) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, y en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 29 de octubre de 2015, de organización y competencias del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

A propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Primero.- Autorizar la contratación del arrendamiento del edificio situado en la calle Alfonso XI, número 3, Distrito de Retiro.

Segundo.- Autorizar y disponer el gasto plurianual de 1.473.911,52 euros, IVA incluido, con cargo a la aplicación presupuestaria 001/098/330.00/202.00 o equivalente del Presupuesto del Ayuntamiento de Madrid prorrogado para 2018, con la siguiente distribución por anualidades:

- 2018    462.644,45 euros
- 2019    736.955,76 euros
- 2020    274.311,31 euros

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **10.- Aprobar el proyecto inicial de modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 prorrogadas al ejercicio 2018.**

El presente Acuerdo tiene por objeto la aprobación del proyecto inicial de modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 prorrogadas al ejercicio 2018.

Se modifica el artículo 6 con objeto de aclarar y desarrollar los procedimientos que regulan la modificación, alta o supresión de los proyectos de inversión cuya codificación y denominación se incluye en el Anexo de Inversiones del Presupuesto, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 19 Real Decreto 500/1990, de 20 de abril, por el que se desarrolla el Capítulo primero del Título sexto de la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, en materia de presupuestos.

La redacción actual del artículo 6 presenta una regulación de carácter general e indistinta para cualquier tipo de modificación que pretenda realizarse sobre los elementos inherentes a cualquier proyecto de inversión, tales como su denominación, duración, importe, o tipo de financiación, entre otros, independientemente de cuál pueda ser el impacto que desde el punto de vista económico-financiero se derive de las posibles modificaciones.

Por ello, se propone modificar el apartado 2 del citado artículo 6 que establece la casuística más general, clarificando, con respecto a la redacción anterior, el órgano de aprobación de las modificaciones propuestas sobre los proyectos de inversión. Por otra parte, se añade un párrafo segundo en el mismo apartado y se desarrolla la regulación que debe aplicarse a aquellos supuestos en los que la modificación del proyecto de inversión tenga por objeto el cambio de la fuente de financiación del mismo, modificación, cuya autorización, por las implicaciones económicas que se pudieran derivar, se eleva al titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previo informe de la Intervención General que deberá conocer entre otros aspectos, el efecto que el cambio del origen de financiación pueda tener sobre el equilibrio presupuestario, y otros ratios de carácter económico financiero, y al tiempo pueda garantizarse un adecuado seguimiento de los gastos con financiación afectada por parte del citado órgano de control.

Por último, se propone, tras la aprobación del *Real Decreto-ley 1/2018 por el que se prorroga para 2018 el destino del superávit de las corporaciones locales para inversiones financieramente sostenibles y se modifica el ámbito objetivo de éstas*, la inclusión de una nueva disposición transitoria, nominada como tercera, que dé estricto cumplimiento al párrafo segundo del artículo 1 de la citada norma según la cual, *"en el supuesto de que un proyecto de inversión no pueda ejecutarse íntegramente en 2018, la parte restante del gasto autorizado en 2018 se podrá comprometer y*



*reconocer en el ejercicio 2019, financiándose con cargo al remanente de Tesorería de 2018 que quedará afectado a ese fin por ese importe restante y la Corporación Local no podrá incurrir en déficit al final del ejercicio 2019”.*

La exposición de motivos de la citada norma reafirma la necesidad de adoptar tales medidas normativas a fin de poder efectuar los trámites relacionados con la iniciación y desarrollo del procedimiento de ejecución del gasto en aquellos plazos que permitan la efectiva ejecución de las inversiones. Es por ello que, de forma paralela, se propone establecer, a través de una nueva disposición transitoria en las Bases de Ejecución del Presupuesto 2017 prorrogadas al ejercicio 2018, un marco regulatorio específico para Inversiones Financieramente Sostenibles que evite posibles discrepancias en la interpretación del proceso de ejecución del gasto en relación con los procedimientos de contratación necesarios para la ejecución de las inversiones financieramente sostenibles durante la vigencia de la prórroga establecida mediante el anteriormente citado Real Decreto-Ley, a fin de que estas inversiones cumplan la función de constituirse en un instrumento al servicio de la eficacia y la continuidad en la prestación de servicios públicos que se traduzca, en palabras de la propia exposición de motivos *“de forma inmediata en un mayor bienestar para los ciudadanos y que supongan en el medio plazo una mayor capacidad de crecimiento, sin erosionar la estabilidad de las cuentas públicas”*.

El artículo 49 de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, en relación con el artículo 48 de la misma Ley, establece el procedimiento de tramitación del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid. De acuerdo con ambos preceptos, el proyecto inicial de Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid, y en consecuencia con ello su modificación, se debe someter a un periodo de información pública por plazo de 15 días naturales. De no presentarse alegaciones en este plazo, el proyecto inicial se convertirá en definitivo, de conformidad con lo dispuesto en el apartado Tercero, número 3, de la Resolución de 26 de julio de 2006 del Presidente del Pleno, relativa al procedimiento para la aprobación de las normas y el Presupuesto por el Pleno del Ayuntamiento (Boletín del Ayuntamiento de Madrid de 3 de agosto de 2006).

El artículo 11.1, párrafo h) de la citada Ley 22/2006, de 4 de julio, dispone que es competencia del Pleno la aprobación de los presupuestos. Por otra parte, la letra c) del artículo 17.1 de la misma Ley atribuye a la Junta de Gobierno la aprobación del proyecto de presupuesto.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid



## ACUERDA

Primero.- Aprobar el proyecto inicial, que tendrá carácter definitivo si no se presentan alegaciones, de la modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 prorrogadas al ejercicio 2018, según el detalle que se especifica en los apartados siguientes.

Segundo.- Modificar el apartado 2 del artículo 6 de las vigentes bases de ejecución, que pasa a tener la siguiente redacción:

“2. Cualquier modificación, alta o supresión de los mismos, deberá ser solicitada por los responsables del proyecto de inversión a la Dirección General de Hacienda o en su caso a la Dirección General de Economía y Sector Público y será aprobada, salvo en el supuesto previsto en el párrafo siguiente, mediante resolución de las citadas Direcciones Generales.

En el caso de que la modificación del proyecto de inversión implique la alteración de su fuente de financiación, y en su caso, de su imputación presupuestaria, se requerirá la aprobación, previo informe de la Intervención General, del titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda, que ordenará a su vez, la realización de los ajustes contables y presupuestarios que resulte necesario efectuar. Estas modificaciones podrán solicitarse tanto con carácter previo, como durante la ejecución del correspondiente proyecto de inversión, siempre y cuando esta no se encuentre íntegramente finalizada.”

Tercero.- Añadir una nueva disposición transitoria, tercera, con la siguiente redacción:

“Disposición transitoria tercera.- Inversiones Financieramente Sostenibles 2018.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 1 del Real Decreto-ley 1/2018, de 23 de marzo, por el que se prorroga para 2018 el destino del superávit de las corporaciones locales para inversiones financieramente sostenibles y se modifica el ámbito objetivo de éstas, aquellas inversiones que vayan a financiarse con superávit presupuestario correspondiente a 2017 y cumplan los requisitos que la normativa exige para que estas sean consideradas financieramente sostenibles, la contabilización de la autorización del gasto se realizará en todo caso por el importe total de la inversión con cargo al ejercicio 2018, sin perjuicio de que, tal y como establece el citado artículo, en el supuesto de que el proyecto no pueda ejecutarse íntegramente en 2018, la parte restante del gasto autorizado en 2018 se podrá comprometer y reconocer en el ejercicio 2019, financiándose con cargo al remanente de tesorería de 2018 que quedará afectado a ese fin por ese importe restante.



En el documento contable A, se deberá hacer constar que dicha autorización se realiza en aplicación del citado Real Decreto Ley.

El titular del Área de Gobierno de Economía y Hacienda dará cuenta al Pleno en la primera sesión que se celebre en 2019, de las inversiones que se encuentren en la situación descrita.”

Cuarto.- Abrir un periodo de información pública por un plazo de 15 días naturales, contados desde el día siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid", durante los cuales los interesados podrán examinar el proyecto inicial de modificación de las Bases de Ejecución del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid para 2017 prorrogadas al ejercicio 2018 y presentar alegaciones al mismo.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**

### **11.- Conceder la felicitación personal pública a miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.**

En el Reglamento para el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid aprobado por Acuerdo del Pleno de 31 de marzo de 1995 y modificado por Acuerdo del Pleno de 24 de abril de 2013, se regulan los premios y recompensas con los que podrán ser distinguidos los miembros de la Policía Municipal.

Concretamente, en su artículo 77.3.a) se establece que los miembros de la Policía Municipal podrán ser distinguidos mediante Felicitación Personal Pública, cuyo objeto es, según se recoge en su artículo 78.1, premiar las actuaciones del personal de la Policía Municipal que destaca notoriamente en el cumplimiento del servicio, así como aquellas actuaciones que comporten riesgos o se consideren meritorias por la eficacia de los resultados obtenidos.

A su vez, la Instrucción 04/2009/AP de la Policía Municipal de Madrid sobre "Reconocimiento Público al Personal del Cuerpo que ha destacado en Actuaciones Relevantes", establece que la obtención de cinco reconocimientos dará origen a la propuesta de una Felicitación Personal Pública.

El órgano competente para otorgar la Felicitación Personal Pública es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, a propuesta razonada del Servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17.1.n) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid y en el artículo 77.4 del vigente Reglamento para el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid.

En su virtud, vista la propuesta razonada del Servicio de fecha 8 de marzo de 2018, suscrita por el Inspector Jefe del Cuerpo con la conformidad de la Dirección General de Policía Municipal y de la Coordinación General de Seguridad y Emergencias, que eleva el Delegado del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Conceder la Felicitación Personal Pública a los miembros del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid que se relacionan a continuación, en reconocimiento a sus actuaciones:

1. Suboficial D. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_.
2. Cabo D. \_\_\_\_\_, con DNI \_\_\_\_\_.



3. Policía D. , con DNI .
4. Policía D. , con DNI .
5. Policía D<sup>a</sup>. , con DNI .
6. Policía D. , con DNI .
7. Policía D. , con DNI .
8. Policía D. , con DNI .
9. Policía D. , con DNI .
10. Policía D. , con DNI .
11. Policía D. , con DNI .
12. Policía D. , con DNI .
13. Policía D. , con DNI .
14. Policía D. , con DNI .
15. Policía D. , con DNI .

[Volver al índice](#)





[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE**

### **12.- Inadmitir a trámite el Plan Especial para el edificio sito en la calle de Fomento número 40, promovido por Riverside, S.A. Distrito de Centro.**

El ámbito del Plan Especial lo constituyen las parcelas con direcciones principales en la calle de Fomento, 40 y Leganitos, 39 en el distrito de Centro, si bien el promotor lo presenta para el edificio sito en la calle de Fomento, número 40.

El Plan General de Ordenación Urbana de 1997 clasifica el ámbito del Plan Especial como suelo urbano, incluido en Área de Planeamiento Especifico del Centro Histórico 00.01 regulado por la Norma Zonal 1, grado 2º, nivel de usos A. El uso cualificado es el residencial.

Está incluido en el Área de Protección Arqueológica y Paleontológica del Centro Histórico, como Área de interés "B". También, está incluido en el ámbito del Bien de Interés Cultural con categoría de Conjunto Histórico "Recinto de la Villa de Madrid", y en el Bien de Interés Cultural en la categoría de Zona Arqueológica "Recinto Histórico de Madrid".

El edificio que se ubica en la parcela de la calle de Fomento, 40 está incluido en el Catálogo General de Edificios Protegidos, con Nivel 2 de protección, grado estructural.

El edificio que se ubica en la parcela de la calle Leganitos, 39 está incluido en el Catálogo General de Edificios Protegidos con nivel 2 de protección, grado volumétrico.

El objeto del Plan Especial para el edificio sito en la calle de Fomento número 40, es la modificación del régimen de obras permitidas en el edificio protegido y valorar la incidencia que tiene en él y en el medio ambiente urbano la implantación, en régimen de edificio exclusivo, del uso autorizable terciario, en su clase de hospedaje.

También es objeto de este Plan Especial la modificación del área de ubicación preferente de patios delimitada para su manzana en el Plano de Análisis de la Edificación y la ampliación del sótano del edificio para albergar un garaje-aparcamiento, con acceso desde la calle de Fomento 40 mediante un ascensor montacoches, unido al edificio de la calle de Leganitos número 39.

La propuesta fue examinada en la Comisión para la Protección del Patrimonio Histórico, Artístico y Natural del Ayuntamiento de Madrid dictaminando favorablemente la propuesta sin pronunciamiento expreso en relación a su condición de favorable.



Consta en el expediente informe de la Dirección General de Planeamiento y Gestión Urbanística proponiendo la inadmisión a trámite del Plan Especial por razones de legalidad, puesto que la propuesta de implantación del uso de este Plan Especial supone un incremento del aforo del edificio en 33 personas, esto es una intensificación de uso conforme al artículo 8.1.6 de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana, no permitida para un edificio con nivel 2 de protección, grado estructural, en aplicación del artículo 4.3.8.6 apartado c) puesto que la distribución en planta contempla la división del espacio en unidades de superficie inferiores a 60 m<sup>2</sup> y las obras, cuya realización se pretende exceden de las admisibles en función de la protección del edificio incumpliendo los artículos 4.3.9, 4.3.10 y 4.10.6 de las Normas Urbanísticas del Plan General de Ordenación Urbana de Madrid.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17.1 d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la adopción del Acuerdo.

En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Primero.- Inadmitir a trámite por razones de legalidad, el Plan Especial para el edificio sito en la calle de Fomento número 40 en el Distrito de Centro, promovido por RIVERSIDE S. A., de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 59.4 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid.

Segundo.- Notificar el presente Acuerdo al interesado, indicándole los recursos pertinentes.

Tercero.- De este Acuerdo se dará cuenta al Pleno del Ayuntamiento en la primera Sesión que se celebre a partir de la adopción del mismo.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

### **13.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 09.07 "Seinlosa", promovido por Serprocol S.A. Distrito de Moncloa-Aravaca.**

El Acuerdo tiene por objeto aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 09.07 "Seinlosa" promovido por Serprocol S.A. Distrito de Moncloa-Aravaca.

De conformidad con el artículo 107 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo de la Comunidad de Madrid, el Proyecto de Urbanización fue aprobado inicialmente por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 2 de noviembre de 2017.

Se han cumplido los trámites de notificación del Acuerdo y de publicación en el "Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid" número 297 el 14 de diciembre de 2017 y en el diario "El País" el 15 de diciembre de 2017, no habiéndose presentado alegaciones al mismo, según la certificación de la Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, de 14 de febrero de 2018.

Las obras de urbanización consisten en la realización de un tramo de viario público al norte de la parcela lucrativa resultante con objeto de dar todos los servicios tanto municipales como de las compañías suministradoras, obteniendo dicha parcela la condición de solar.

La superficie total del ámbito de actuación es de 2.950 m<sup>2</sup>. Esta superficie se desglosa en el siguiente cuadro:

	<b>M<sup>2</sup> SUELO</b>	<b>M<sup>2</sup> EDIFICABILIDAD</b>
VÍAS PÚBLICAS	203	-
RESIDENCIAL	2.747	1.305

El presupuesto de ejecución por contrata, es de 327.098,97 euros, IVA incluido.

El plazo previsto para la ejecución de las obras es de seis semanas y el de garantía será de dos años contados a partir de la fecha de recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 17.1.d) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid, corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la adopción del presente Acuerdo.



En su virtud, a propuesta del Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano Sostenible, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Primero.- Aprobar definitivamente el Proyecto de Urbanización del Área de Planeamiento Específico 09.07 "Seinlosa", situado en la calle de la Sierra de Pajarejo número 13, promovido por Serprocol S.A., Distrito de Moncloa-Aravaca, con un presupuesto de ejecución por contrata de 327.098,97 euros, IVA incluido, con las condiciones del informe técnico de la Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras de 20 de febrero de 2018.

Segundo.- El plazo de ejecución de las obras se fija en seis semanas a partir del día siguiente al de la fecha de firma del acta de comprobación de replanteo y el de garantía será de dos años a partir de la fecha de recepción de las obras por el Ayuntamiento de Madrid.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD**

### **14.- Aprobar la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano.**

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.

Su 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 Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., ha elaborado la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano, un paso más en su compromiso constante con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía 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 Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 25 de junio de 2009.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano, que se une como anexo a este Acuerdo.

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

## Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano

### 1. Introducción

El Ayuntamiento de Madrid constituyó en el año 1947 la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT) para la prestación del servicio público de transporte urbano de viajeros en autobús en el municipio de Madrid en régimen de monopolio. En 1985 se creó el Consorcio Regional de Transportes Públicos con la finalidad de garantizar la adecuada coordinación en los transportes de la Comunidad de Madrid, adhiriéndose el Ayuntamiento de Madrid al mismo. Desde ese momento la EMT presta el servicio de transporte como un operador bajo la coordinación de dicho Consorcio, siendo este organismo el encargado de ordenar las necesidades del transporte madrileño que, junto a la EMT, prestan los restantes medios de transporte de la Comunidad de Madrid, tanto urbanos como interurbanos.

La EMT, en el desarrollo de su actividad, ha ejercido de modo permanente su compromiso con los aspectos sociales y medioambientales, mostrándose como una empresa moderna y comprometida con la calidad en el servicio que presta. Como empresa socialmente responsable, la EMT mantiene un compromiso con la comunidad y el entorno donde desarrolla su actividad. Así, esta Carta de Servicios se alinea con los objetivos estratégicos de la EMT de adecuar la organización orientada al servicio a la sociedad y ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad (Plan Estratégico CERCA EMT 2017-2020), y dentro también de los objetivos del Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid (2015-2019) referidos a desarrollar una política de movilidad eficiente y sostenible, y gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Por último y no menos importante se adecúa al Plan Estratégico de Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid 2013-2025 en sus objetivos generales de mejora de la eficiencia y eficacia de los servicios de transporte público, promoción de la accesibilidad universal y el medio ambiente.

En este sentido, la EMT presta un servicio público a toda la ciudadanía y busca dar a conocer el funcionamiento de la parte del sistema de transporte que ella representa y que constituye un factor clave ya que la posibilidad de desplazarse o trasladarse de un lugar a otro de la ciudad, determina la participación social y el acceso a los servicios comunitarios. La EMT es consciente de que uno de los valores más importantes que tiene una ciudad como Madrid son las personas que forman parte de la misma, por lo que tiene un especial interés en recoger todas las aportaciones y opiniones de la ciudadanía para mejorar la calidad del servicio de transporte público en superficie que ofrecemos, objetivo primordial de esta empresa.

La EMT, además de prestar el servicio de transporte de viajeros en superficie mediante autobuses urbanos, proporciona el Servicio de Ayuda a la Movilidad, y gestiona el sistema de bicicletas públicas de Madrid (BiciMAD) y diversos aparcamientos de rotación, de residentes y

mixtos, además de servicios de consultoría en materia de su competencia, y la gestión de la publicidad en sus vehículos e instalaciones.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano de la EMT, se pretende:

- Mantener un servicio de transporte público de superficie de calidad que responda a las expectativas de los/as usuarios/as en el ámbito geográfico de su competencia.
- Dar a conocer a la ciudadanía los servicios de transporte de autobús que presta la EMT y las condiciones en que se realizan.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de estos servicios.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos y deberes que tienen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.

La elaboración e implantación de la Carta de Servicios de Transporte en Autobús Urbano de la EMT se engloba dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid, y manifiesta su compromiso constante con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta.

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. (EMT) es una sociedad mercantil municipal que figura adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, según figura en el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

La dirección y administración de esta empresa está a cargo de la la Junta General que es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, ya que es el Ayuntamiento de Madrid su único titular, así como del Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Gerencia, según figura en los Estatutos Sociales de esta empresa.

La EMT se encuentra integrada como operador de transporte en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid mediante convenio de adhesión, que es la autoridad encargada de la planificación del transporte público en Madrid.



## Unidad prestadora del servicio

La unidad a través de la cual se presta el servicio de transporte urbano en autobús, es la **Dirección del Servicio de Transporte** con las dos Subdirecciones de Material Móvil y Operaciones.

La unidad que presta el servicio de información y atención es el Departamento de Atención Ciudadana (adscrito a la Dirección de Comunicación y Consultoría) del que dependen la **Oficina de Atención al Cliente (OAC) y el Centro de Gestión de la Información (CGI)**, junto al **Servicio de Atención Móvil (SAM)**, de la Dirección del Servicio de Transporte.

## 3. Normativa

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta de Servicios es:

### Estatal

- Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.



- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros.

### Autonómica

- Ley 2/2015, de 10 de marzo, de Acceso al Entorno de Personas con Discapacidad que Precisan el Acompañamiento de Perros de Asistencia.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Ley 5/1985, de 16 de mayo, de Creación del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Decreto 206/2000, de 14 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Viajeros de la “Empresa Municipal de Transportes de Madrid, Sociedad Anónima” (EMT).

### Municipal

- Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid de 26 de septiembre de 2005.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- A la información sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo.
- A elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A.
- Al transporte en las condiciones de oferta del servicio establecidas, en vehículos que cumplen las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

- A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- Al transporte con el requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, y conforme a las tarifas vigentes.
- A recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los/as usuarios/as, en asuntos relacionados con el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- A que las personas invidentes o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guía, puedan acceder con éstos a los vehículos.
- A portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros, a juicio del conductor/a.
- A que las personas con movilidad reducida puedan descender de los vehículos por la puerta destinada al ascenso de viajeros, salvo que los autobuses incorporen dispositivos especiales de adaptación para ellas. Para estas personas deberá reservarse al menos dos plazas por vehículo.
- A obtener el reintegro del importe del viaje, cuando se produzca la suspensión o interrupción del servicio. No se entenderá suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la Empresa. Tampoco procederá la devolución cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea.
- A estar amparado por los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte urbano.
- A efectuar cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio a través de cualquiera de los medios que se facilitan en esta Carta de Servicios.
- A exigir responsabilidades cuando así corresponda legalmente.

## Responsabilidades

- Solicitar con antelación suficiente la parada del vehículo para ascender o descender del mismo, haciéndolo cuando éste se encuentre detenido en la parada, respetando para subir al autobús el turno que le corresponda según el orden de llegada a la parada, absteniéndose de ascender cuando haya sido advertido por el conductor de que el vehículo está completo.

- Acceder al autobús por las puertas destinadas al efecto, absteniéndose de hacerlo por las de descenso, salvo en los vehículos y en las horas en las que la Empresa tenga establecido lo contrario.
- Portar título de transporte válido sometido a control de entrada, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados/as de la Empresa.
- Respetar las reservas de asiento para personas de movilidad reducida.
- No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los vehículos.
- Tratar a los vehículos con el mayor cuidado, absteniéndose de manipular, sin causa justificada, cualquier dispositivo, en particular los de seguridad y socorro instalados en el vehículo para utilizar en caso de emergencia.
- No hablar al/la conductor/a mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Abstenerse de realizar comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los/as demás viajeros/as o la del/la conductor/a, así como de aquellos otros comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para los viajeros o para los empleados/as de la Empresa, tampoco podrán realizar acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o que perjudique el patrimonio de la Empresa.
- No llevar bultos que supongan molestias o peligro para otros viajeros.
- No viajar con animales, salvo perros guías en el caso de invidentes, o pequeños animales domésticos, siempre y cuando los mismos sean transportados por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias por su olor o ruido, o en general al confort de los restantes viajeros y no contravengan lo dispuesto en el apartado anterior.
- No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con el personal de la Empresa.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- No utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios/as.
- No viajar en los sitios no habilitados para ello.

- Descender del vehículo por las puertas destinadas al efecto y en todo caso en las paradas de final de trayecto. Las personas de movilidad reducida podrán descender por la puerta destinada al ascenso de viajeros.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

De acuerdo a la normativa de aplicación establecida por el Ayuntamiento de Madrid en el ámbito de la Participación Ciudadana, destacan los siguientes **mecanismos, instrumentos y órganos de participación**:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza 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).
- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por

objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer su opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [decide.madrid](https://decide.madrid.es) 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, la ciudadanía y las personas usuarias del servicio de transporte en autobús tienen a su disposición los canales de participación propios de la EMT para el servicio objeto de la presente Carta de Servicios:

- Atención presencial (C/Cerro de la Plata 4), telefónica (914 068 810) y por correo electrónico (Oficina de Atención al Cliente): [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)
- Atención directa a la ciudadanía (Servicio de Atención Móvil)
- Redes sociales: Twitter @emtmadrid, Facebook <https://www.facebook.com/EMTMadrid/>
- Canal sugerencias de App EMTMadrid y de SmartMadrid (proporcionado por Connectings en todas las paradas de la red)
- Blog de la EMT (incluye foros): <http://blog.emtmadrid.es/>
- Encuestas de satisfacción del servicio de autobuses de la EMT.

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)
- El Teléfono 010.
- 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 en el apartado 9 de esta Carta de Servicios.

Además la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, cuenta con un Sistema propio de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los/as usuarios/as pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios que presta.

Se podrán presentar sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El sitio web: <http://www.emtmadrid.es/Atencion-al-cliente>
- El teléfono 914 068 810
- La Oficina de Atención al Cliente sita en C/ Cerro de la Plata, 4
- El correo electrónico: [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)
- El correo postal dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., en C/ Cerro de la Plata, 4 (Madrid 28007).

La EMT contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, cumpliendo los compromisos asumidos en esta misma Carta de Servicios.

## 7. Servicios prestados

El servicio de transporte de autobús en la ciudad de Madrid es un servicio esencial para la movilidad urbana. La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. cuenta con más de 8.500 empleados/as, de los/as cuales más de 5.500 son conductores/as. Hay más de 200 líneas y 1.900 autobuses (eléctricos, de gas natural comprimido-GNC, híbridos y diésel). En el año 2016 se transportaron un total de 430,1 millones de viajeros/as con un total de 88,5 millones de kilómetros en línea. Con estos datos, la EMT de Madrid es el primer operador de transporte urbano en autobús de España y uno de los mayores de Europa en número de viajeros/as.

La EMT cuenta además con un Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) que es un centro de control integrado para asegurar tanto una regulación continua de los vehículos, como una comunicación fluida con los/as conductores/as, realizando su función en colaboración con el personal de Ayuda en Calle (Inspectores).

Teniendo en cuenta el gran volumen de autobuses en circulación, existe un compromiso socialmente responsable con la protección y mejora del medio ambiente de la Ciudad de

Madrid, de manera que buena parte de los autobuses se renuevan progresivamente contando con las últimas tecnologías y utilizando combustibles cada vez menos contaminantes. El 100% de los residuos generados en la actividad son tratados por gestores de residuos autorizados.

Por otro lado, para adaptarse a las necesidades de quienes utilicen sus servicios, la EMT está en un proceso de constante innovación (apps, wifi, cargadores USB en los autobuses,..)

A continuación se recogen los servicios prestados en esta Carta de Servicios:

**1. Información a la ciudadanía y a los/as usuarios/as.** Se presta mediante diversos medios, tales como marquesinas a través de los Paneles de Mensajería Variable, telefónicos, Web corporativa (emtmadrid.es) con mapa interactivo, APP oficial de la EMT y redes sociales (Twitter y Facebook).

Y a través de parte de estos canales, se puede obtener la información en tiempo real relativa a:

- Líneas de autobuses, indicando qué líneas pasan por cada localización: Web, App oficial de la EMT y Paneles de Mensajería Variable.
- Tiempos de espera del autobús en las paradas: Web, App oficial de la EMT, mapa interactivo y Paneles de Mensajería Variable.
- Itinerarios recomendados, indicando un origen y un destino: Web, mapa interactivo y App oficial de la EMT.
- Incidencias en las líneas sobre eventos planificados: interior de los autobuses, App oficial de la EMT, Web y Paneles de Mensajería Variable.

Además en el exterior de los propios autobuses se indica de forma visible, el destino y la denominación de la línea, mientras que en su interior se informa de la siguiente parada y correspondencia con otras líneas.

**2. Atención a la ciudadanía y a los/as usuarios/as.** Se presta en los autobuses por los/as conductores/as, en la calle a través del Servicio de Atención Móvil (SAM), así como en la Oficina de Atención al Cliente (OAC).

El Servicio de Atención Móvil cuenta con más de 60 agentes, dos vehículos móviles y dos motos, prestando servicio las 24 h del día los 365 días del año y desarrollando actividades como:

- Atender y acompañar a ciertos colectivos para formarles sobre cómo viajar en autobús.
- Prestar atención a personas usuarias en puntos relevantes como intercambiadores, aeropuerto o estaciones y en casetas de información o autobuses.
- Informar a los/as usuarios/as en los lugares de posibles incidencias.
- Impartir charlas en colegios, centros de mayores y centros de personas con discapacidad.

- Gestionar y acompañar a las visitas de escolares a las instalaciones de la EMT.
- Realizar la entrega 'expres' de los objetos encontrados a bordo de los autobuses, en colaboración con la Oficina de Atención al Cliente. Se entiende por "vía expres" es un protocolo que se activa cuando un usuario comunica de forma inmediata la pérdida de un objeto en el autobús mediante llamada al teléfono de atención al cliente. El personal de EMT si localiza el objeto se acuerda con el usuario la entrega en la cabecera de la línea en el mismo día.
- Prestar atención y visitar en domicilios y hospitales a lesionados en autobuses.

A su vez, la Oficina de Atención al Cliente, cuenta con unas 35 personas y entre otros servicios incluye:

- Tramitar y resolver las peticiones, sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones.
- Recepcionar, registrar y custodiar (de manera previa a su entrega a sus propietarios) los objetos encontrados en los vehículos.
- Realizar las gestiones pertinentes para la entrega 'expres' de objetos encontrados a bordo de los autobuses.
- Ofrecer información general sobre todos los servicios prestados por la EMT.
- Gestión, entrega al usuario y primera carga de Tarjetas de Transporte Público (TTP).

**3. Transporte Urbano de Autobús.** Para su prestación precisa realizar las siguientes actividades:

Actividades de planificación del servicio:

- Definir la oferta de servicio en función de los parámetros aprobados por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, contando con las aportaciones realizadas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Trazar itinerarios, definir puntos de parada, elaborar horarios, determinar la dotación de vehículos y número de conductores necesarios para cumplir con la oferta definida.
- Trazar desvíos y elaborar avisos para el personal la EMT y viajeros/as ante eventos e incidencias programadas en vía pública.
- Analizar los resultados del servicio prestado para identificar carencias y plantear soluciones.

Actividades dirigidas a medios humanos y materiales:

- Procurar los medios materiales (autobuses) y humanos (conductores/as) suficientes para prestar el servicio planificado.
- Definir las necesidades de flota y características de la misma.
- Formar al personal de conducción, mantenimiento e inspección.
- Mantener los medios materiales (autobuses) en funcionamiento para la correcta prestación del servicio.



- o Realizar el mantenimiento de las paradas: equipamiento e información asociada (marquesinas, postes, Paneles de Mensajería Variable- pantallas que indican los tiempos de espera en las paradas).

Actividades de gestión del servicio:

- o Gestionar las incidencias de regulación del servicio.
- o Gestionar las incidencias de indisponibilidad.
- o Favorecer el buen uso del carril bus, gestionando los incidentes de seguridad que puedan surgir.
- o Realizar intervenciones para evitar el fraude.

## 8. Compromisos de calidad

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., en las distintas áreas de calidad del servicio de transporte de viajeros en autobús urbano, junto a la información y atención, se compromete a:

### INFORMACIÓN

1. Garantizar que se ofrece información de todas sus líneas, con itinerarios, frecuencias de paso, desvíos programados e incidencias programadas por sus distintos medios de información (paradas, Paneles de Mensajería Variable, interior del autobús, Web, App oficial de la EMT).

Para mejorar la información proporcionada a sus usuarios/as, se utilizan nuevas tecnologías que facilitan las descargas de aplicaciones corporativas, ofreciéndoles canales y plataformas para ello. La valoración global sobre la información ofrecida a las personas usuarias será igual o superior a 6,5 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

Valoración de la información recibida por las personas usuarias.

Descargas de las aplicaciones corporativas (Indicador informativo).

### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2. Dar seguimiento al 100% del servicio prestado por la EMT, a través de su Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE) en colaboración con el personal de Ayuda en Calle (Inspectores), asegurando una regulación continua de los vehículos y comunicación con los conductores. La valoración global de la frecuencia de paso será igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

Indicador asociado:

Valoración global de la frecuencia de paso de los autobuses.

### ACCESIBILIDAD

- Garantizar que todos sus vehículos sean accesibles. Las personas de movilidad reducida que utilicen sillas de ruedas, dispondrán de sistemas de acceso mediante rampa a los vehículos de la EMT. Si por alguna incidencia relativa al funcionamiento de las mismas no se pudiera facilitar su uso, el/la conductor/a, junto con el SAE, comunicará al viajero/a el tiempo hasta el siguiente autobús y si éste es superior a 15 minutos, la EMT se compromete a proporcionar un medio de transporte alternativo gestionado por el/la conductor/a, dentro del recorrido de la línea previa facilitación de datos del/la viajero/a. La valoración global de accesibilidad de los autobuses otorgada por las personas usuarias del servicio será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10, y con un nivel de averías en funcionamiento de rampas inferior a 25 por millón de kilómetros recorridos.

Indicadores asociados:

Solicitudes de uso del transporte alternativo. (Indicador informativo).

Averías relacionadas con el funcionamiento de rampas por millón de kilómetros recorridos mensualmente.

Valoración de la percepción de la accesibilidad global de los vehículos de la EMT.

## TIEMPO

- Garantizar que más del 85% de los viajes sean viajes regulares. Se entiende por “viaje regular” aquel que posee una variación en la frecuencia de paso inferior al 20% del tiempo programado publicado promedio. La regularidad se publica mensualmente en el portal de transparencia de la EMT.

Indicador asociado:

Regularidad media mensual de la Red.

## CONFORT

- Garantizar que en más de un 80% de los viajes en la hora punta de cada línea de los días laborables (es decir, en situaciones de máxima demanda), las condiciones de confort se cumplen. Estas condiciones de confort, en relación a la ocupación, se han establecido en una densidad de viajeros/as de pie inferior a 3,75 viajeros/m<sup>2</sup>. La valoración de la percepción del nivel de ocupación por parte de los/as viajeros/as será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

Porcentaje de viajes que cumplen las condiciones de confort.

Valoración de la percepción del nivel de ocupación adecuado del autobús.

- Todos los vehículos se limpian en seco y se aspiran diariamente. La limpieza en profundidad se realizará con una media de menos de 45 días por vehículo. La valoración de la percepción de la limpieza y conservación de los autobuses, por parte de los/as viajeros/as será igual o superior a 7 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

Valoración de la percepción de la limpieza de los autobuses.

Valoración de la percepción de la conservación de los autobuses.

Media anual en días de limpieza en profundidad de vehículos.

## SEGURIDAD

7. Garantizar la seguridad física de las personas usuarias y empleados/as en todo lo posible reduciendo el número de incidencias. Para ello, EMT se compromete a mantener un Protocolo CRA (Central Receptora de Alarmas), donde se incluyen las actuaciones a realizar en caso de emergencias, que garantiza un nivel de seguridad adecuado, y que será actualizado y revisado como mínimo cada 6 meses. El CRA está operativo 24 horas al día, 365 días al año, coordinándose con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en cada uno de los supuestos legalmente establecidos.

Indicador asociado:

Periodicidad de actualización del Protocolo de la CRA.

## IMPACTO AMBIENTAL

8. Comprometerse con la gestión del 100% de residuos generados, la identificación, análisis y respuesta ante todos los posibles riesgos ambientales, con la transición de la flota de autobuses hacia una flota 100% sostenible (híbridos, eléctricos, GNC), así como la minimización de materias primas todo ello integrado en sistemas de gestión medioambiental de mejora continua. Esto supone el mantenimiento las certificaciones medioambientales como la ISO 14001 y EMAS, así como el seguimiento anual de la memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) publicada.

Indicadores asociados:

Certificados nuevos o renovados.

Memoria RSC publicada anualmente.

## ATENCIÓN AL VIAJERO

9. Contar con un personal cualificado y profesional que preste el servicio dispensando un trato amable y cortés, de manera que la satisfacción de los/as usuarios/as con la amabilidad del personal de conducción sea igual o superior al 7 en una escala de 0 a 10.

Indicadores asociados:

Valoración de amabilidad del personal de conducción.

10. Recibir y tramitar las **sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en su Oficina de Atención al Cliente (OAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que se aporte la información de contacto adecuada, en un plazo máximo de 30 días naturales a contar desde el siguiente al Registro de entrada.

Indicadores asociados:

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la EMT en el servicio de transporte de autobuses (Indicador informativo)  
Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al servicio de autobús respondidas en un plazo menor o igual a 30 días desde su presentación.  
Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 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 /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 9. Datos de carácter complementario

### Datos de localización

#### Órgano directivo

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. tiene su Sede Central en la calle Cerro de la Plata nº 4 de Madrid. Se puede llegar a través de la línea 1 de Metro (Pacífico) o bien con las líneas de autobús de la EMT (L8, L10, L24, L37, L54, L56, L57, L136, L141, L156, L310).

En esta sede se encuentran las dependencias administrativas, servicios centrales y la **Oficina de Atención al Cliente:**

Localización: c/ Cerro de la Plata, 4 – 28007 Madrid.

Teléfono de información: 91 406 88 10

Correo electrónico: [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)

Horario de atención telefónica: De lunes a viernes no festivos, de 07:00 a 21:00 horas

Horario de atención personalizada: De lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 14:00 horas.

A su vez, el **Servicio de Atención Móvil** tiene varios puntos de atención en la vía pública:

- Intercambiador de Plaza de Castilla.
- Plaza de Cibeles (caseta abierta las 24 horas del día).

- Aluche (caseta abierta en laborables de 8:00 a 20:00, salvo en periodos de verano y diciembre).
- Autobús oficina-móvil, que recorre todos los distritos de la ciudad.

La Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. dispone de **Centros de Operaciones** distribuidos por todo el municipio de Madrid para la prestación del servicio, siendo los siguientes:

<b>CENTROS DE OPERACIONES</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
Fuencarral	C/ Mauricio Legendre, 42 - 28046 Madrid
Carabanchel	C/ Ventura Díaz Bernardo, s/n (esq. Avenida de los Poblados, 118) - 28054 Madrid
Entrevías	Avenida Santa Catalina, 11 – 28053 Madrid
La Elipa	Avenida de las Trece Rosas, 3 - 28017 Madrid
Sanchinarro	Avenida Niceto Alcalá Zamora, 4 - 28050 Madrid

**Horario de prestación del servicio de transporte en autobús:** Todos los días del año, durante las 24 horas del día. El horario diurno es de 6 a 24 h en laborables y sábados, y de 7 a 24 h en festivos (salvo excepciones puntuales que comienzan antes de las 6 por condiciones del servicio). El horario nocturno es de 24 a 6 h excepto los festivos que es hasta las 7h.

**Coste del servicio:** Tarifas establecidas por el Consorcio Regional de Transportes de Madrid. Gratuito hasta los 4 años sin derecho a ocupar asiento y de 4 a 6 incluyendo la Tarjeta de Transporte Público Infantil.

Posibilidad de viajar sin abonar el importe de un billete, las personas que acompañan a invidentes.

### Otros datos de interés

No se suspenderá ni modificará ningún servicio programado, sin previo aviso, salvo causas excepcionales, debidamente justificadas.

Toda la flota de autobuses de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A. cuenta con asientos de color diferenciado reservados para Personas de Movilidad Reducida.

Además, la EMT de Madrid ya tiene Museo tras un trabajo de recuperación, restauración y reparación del patrimonio histórico, especialmente del material móvil, mobiliario, piezas mecánicas, maquinaria y otros elementos interesantes de la actividad de la EMT en sus 70

años de historia. Las visitas son guiadas y organizadas. La información, horarios, tarifas y demás información puede encontrarse en la web [emtmadrid.es/museo](http://emtmadrid.es/museo).



[Volver al índice](#)

## **15.- Aprobar la Carta de Servicios de la Grúa Municipal.**

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.

Su 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 Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S.A., ha elaborado la Carta de Servicios de la Grúa Municipal, un paso más en su compromiso constante con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta.

La Carta ha sido informada favorablemente por la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía 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 Gobierno de la Ciudad de Madrid, de 25 de junio de 2009.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

### ACUERDA

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios de la Grúa Municipal, que se une como anexo a este Acuerdo.

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

## Carta de Servicios de la Grúa Municipal

### 1. Introducción

El servicio de grúa municipal, como servicio complementario y auxiliar de la movilidad, se presta por el Ayuntamiento de Madrid, en gestión directa, mediante la sociedad mercantil municipal Empresa Municipal de Transportes de Madrid S.A. (en adelante EMT), de conformidad con el acuerdo de Pleno de 29 de abril de 2014.

Con la presente Carta de Servicios, se pretende acercar el servicio de grúa municipal a toda la ciudadanía para dar a conocer el funcionamiento del sistema de retirada de vehículos de la vía pública (Grúa Municipal) y hacer patente que constituye un factor clave e imprescindible para la mejora de la movilidad de la ciudad, así como para que se puedan desarrollar con garantías innumerables acontecimientos, tanto en recintos como en las propias calles de la ciudad. Se pone a disposición de la ciudadanía el conjunto de actividades que el Ayuntamiento de Madrid realiza a través de la EMT, tanto para la realización de este servicio, como para garantizar unos niveles óptimos en su prestación a la ciudadanía cuando se vea afectada directa o indirectamente.

La EMT mantiene de modo permanente un compromiso responsable con la comunidad y el entorno donde desarrolla su actividad, y se siente especialmente involucrada en la contribución a la sostenibilidad ambiental de la ciudad de Madrid. Así, esta Carta de Servicios se alinea con los objetivos estratégicos de la EMT de adecuar la organización orientada al servicio a la sociedad y ofrecer un servicio con los mayores estándares de calidad (Plan Estratégico CERCA EMT 2017-2020), y dentro también de los objetivos del Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid (2015-2019) referidos a desarrollar una política de movilidad eficiente y sostenible, y gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local.

EMT además de prestar el servicio de grúas también presta el servicio de transporte de viajeros en superficie mediante autobuses, incluida la gestión de la publicidad en dichos vehículos, el de alquiler de bicicletas (BiciMAD) como apoyo a la movilidad, la gestión de algunos aparcamientos y servicios de consultoría en materia de su competencia.

En este sentido, la Carta de Servicios supone un paso más hacia un modelo de calidad y constituye un instrumento de mejora continua en la prestación de los servicios, así como de los derechos y deberes de las personas usuarias. Además, esta Carta de Servicios complementa las ya disponibles del Cuerpo de Policía Municipal y de los Agentes de Movilidad, principales actores del servicio de retirada de vehículos de la vía pública.

Con la elaboración y aprobación de esta Carta de Servicios se pretende:



- Dar a conocer a la ciudadanía el Servicio de Grúa Municipal que presta la EMT y las condiciones en que se realiza.
- Dar a conocer las responsabilidades y compromisos adquiridos en la prestación de estos servicios.
- Dar a conocer a la ciudadanía los derechos y deberes que tienen en relación con esos servicios, así como las responsabilidades y obligaciones que se derivan de los mismos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Mostrar y aportar transparencia en el proceso de prestación del servicio.
- Fomentar el compromiso de los/as trabajadores/as con la perspectiva de la calidad de los servicios y con la mejora continua de la misma como un elemento clave de la cultura organizativa.

El compromiso del Ayuntamiento de Madrid y de la EMT es prestar un servicio público eficaz y eficiente, con un óptimo nivel de calidad.

*La elaboración e implantación de la Carta de Servicios de la Grúa Municipal del Ayuntamiento de Madrid se engloba dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid. Con ella se manifiesta su compromiso constante con la calidad y la mejora continua de los servicios que presta.*

## 2. Datos de carácter general

### Órgano directivo

La EMT es una sociedad anónima de titularidad municipal, adscrita al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, según figura en el Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid e integrada en el Consorcio Regional de Transportes de Madrid, que es la autoridad encargada de la planificación del transporte público en Madrid.

La dirección y administración de esta empresa está a cargo de la Junta General que es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, siendo el Ayuntamiento de Madrid su único titular; así como del Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y el Gerente, según figura en los Estatutos Sociales de esta empresa.

La EMT, en el año 2014 mediante proceso de fusión por absorción, comienza a gestionar, entre otros, el servicio de retirada de vehículos de la vía pública y la custodia de los mismos, es decir, la Grúa Municipal, realizado anteriormente desde el año 2003 por la extinta Empresa Municipal Madrid Movilidad S.A., según Acuerdo de Pleno del Ayuntamiento de Madrid en el que se crea la citada Empresa Municipal, asumiendo la gestión que hasta ese momento estaba realizando la Empresa Mixta de Transporte (EMITRA).

El Servicio de Grúa Municipal, se encuentra enmarcado dentro de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

En la actualidad, los Estatutos de la EMT aprobados en 2014, incluyen en su objeto social el “servicio de retirada, transporte y depósito de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa que ampare la retirada y depósito de los mismos y su posterior tratamiento residual”.

### Unidad prestadora del servicio

La unidad de la EMT a través de la cual se presta el servicio de Grúa Municipal, es la **Dirección de Servicios de Movilidad**.

El principal objetivo de la Dirección de Servicios de Movilidad es la gestión integral de aquellos servicios relacionados con la movilidad: alquiler de bicicletas públicas (BiciMAD), aparcamientos públicos y grúa municipal, en una misma dirección para crear sinergias y lograr una integración total con los procesos corporativos y de soporte de la EMT.

La unidad de la EMT que presta el servicio de información y atención es la **Oficina de Atención al Cliente (OAC)** dependiente de la Dirección de Comunicación y Consultoría, así como presencialmente en las Oficinas de Atención al Cliente de las propias bases y/o depósitos.

Actualmente la EMT cuenta con alrededor de 9.000 empleados, de los cuales cerca de 160 son conductores de grúa. Dispone de más de 80 vehículos grúa, de los que el 30% aproximadamente utilizan combustible Gas Natural Comprimido (GNC) y el resto diésel. El Servicio de Grúa Municipal realiza más de 80.000 servicios anuales y supera los 1,6 millones de kilómetros al año.

## 3. Normativa

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:

### Estatal

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.
- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Responsabilidad Civil y Seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 20/2017, de 20 de enero, sobre los vehículos al final de su vida útil.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto 1507/2008, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Responsabilidad Civil en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Orden INT/624/2008, de 26 de febrero, por la que se regula la baja electrónica de los vehículos descontaminados al final de su vida útil.

### **Autonómica**

- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid.
- Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- Decreto 13/2007, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

### **Municipal**

- Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid de 26 de septiembre de 2005.
- Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasa por la Retirada de Vehículos de la Vía Pública de fecha 9 de octubre de 2001.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en general y de las/os usuarias/os de los servicios objeto de esta Carta, recogidos básicamente en la normativa relativa a régimen jurídico de las Administraciones Públicas, procedimiento administrativo común, transparencia y protección de datos, son:

- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir información sobre el servicio que se presta.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- 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).
- Exigir responsabilidades a su Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- 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.

Además, en lo que respecta a los servicios propios de esta Carta de Servicios, dichos derechos serán ampliados en los siguientes términos:

1. A circular en la ciudad con fluidez del tráfico, donde se fomente la seguridad vial, la prevención de accidentes y el uso equitativo del aparcamiento de vehículos entre la ciudadanía.
2. A recibir información sobre la retirada de su vehículo de la vía pública, localización del mismo y trámites para su recuperación.
3. A que la flota de vehículos grúa se adapte a las distintas tipologías de vehículos y sean conducidos por personal adecuadamente formado y realicen un trato cuidadoso del vehículo retirado.
4. A recibir un trato correcto por parte del personal que interviene en el proceso, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por la ciudadanía en asuntos relacionados con el servicio.
5. A recibir una atención por parte del personal de la Empresa con la cualificación y destreza adecuada a sus funciones.

### Responsabilidades

Las responsabilidades que se asumen al recibir los servicios objeto de esta Carta son:

- 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.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

Además, en lo que respecta a los servicios propios de esta Carta de Servicios, dichas responsabilidades serán ampliadas en los siguientes términos:

1. Circular y estacionar los vehículos cumpliendo con la normativa vigente.
2. Presentar la documentación necesaria para efectuar la retirada del vehículo en el depósito municipal donde se encuentra estacionado, tras su retirada de la vía pública por orden de la autoridad competente.
3. Abonar, cuando proceda, el importe correspondiente en concepto de tasa tanto por la retirada de vehículos de la vía pública como por su depósito y transporte complementario, de forma previa a la recuperación del vehículo.
4. Abstenerse de realizar comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para el personal de la Empresa. Tampoco podrán realizar acciones que puedan implicar deterioro o que perjudique el patrimonio de la Empresa.
5. Tratar con respeto al personal de la empresa que realice tareas de conducción, retirada, etc.

## 5. Mecanismos y modalidades de participación

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos participativos, que garanticen el **derecho** de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos, de manera que el sentir de la totalidad de la población se tenga en cuenta con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar a un Distrito concreto o a la totalidad de la Ciudad.

Entre los **mecanismos, instrumentos y órganos de participación** establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en su *Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana* y normativa de desarrollo, destacan:

- Las propuestas ciudadanas: la ciudadanía realiza 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).

- Las audiencias públicas: el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y lo que se decida mayoritariamente, definirá las actuaciones a realizar.
- Las iniciativas populares: iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- Las proposiciones al Pleno y a las Juntas de Distrito y los ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Las sugerencias y reclamaciones: la ciudadanía ejerce su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y felicitaciones, sobre los servicios prestados por el Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Foros Locales.
- Los sondeos de opinión, encuestas de satisfacción, consejos y foros temáticos, y paneles ciudadanos. Entre ellos destaca la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos, encuesta presencial de carácter bienal que tiene por objetivo analizar el grado de satisfacción de la ciudadanía madrileña con los servicios públicos municipales, así como conocer su opinión ciudadana respecto a la calidad de vida en la ciudad.

Para avanzar de un modo decidido hacia las fórmulas reales de participación de la ciudadanía que profundicen y den sentido al compromiso de lograr un gobierno abierto, se ha puesto en marcha la **web de gobierno abierto del Ayuntamiento de Madrid**, destinada a que la ciudadanía pueda promover propuestas de actuación municipal de forma libre y transparente. En ella, a través de la plataforma de participación [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.

La ciudadanía y personas usuarias del servicio de Grúa Municipal tienen a su disposición los canales de participación propios de la EMT para el servicio objeto de la presente Carta:

- ✓ Atención presencial, telefónica y por correo electrónico (Oficina de Atención al Cliente): [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)
- ✓ Atención directa a la ciudadanía en cada una de las bases y/o depósitos de Grúa Municipal.
- ✓ Redes sociales: Twitter @emtmadrid, Facebook <https://www.facebook.com/EMTMadrid/>
- ✓ Blog de EMT (incluye foros): <http://blog.emtmadrid.es/>
- ✓ Encuestas de satisfacción

## 6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su **derecho a presentar sugerencias** relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid; **reclamaciones** por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento y **felicitaciones**.

Se podrán **presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** a través de:

- [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- El Teléfono 010.
- 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 en el apartado 9 de esta Carta.

Además la EMT cuenta con un Sistema propio de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual las personas usuarias pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios que presta.

Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El sitio web: <http://www.emtmadrid.es/Atencion-al-cliente>
- Teléfono 914 068 810 en horario de 7 a 21 horas.
- La Oficina de Atención al Cliente sita en C/ Cerro de la Plata, 4, en horario de lunes a viernes de 8 a 14 horas.
- El correo electrónico: [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)
- El correo postal dirigido a la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT), en C/ Cerro de la Plata, 4 (Madrid 28007).
- En cualquiera de las bases/depósitos de Grúa Municipal (ver apartado 9).

EMT contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, cumpliendo los compromisos asumidos en su política de calidad.

Servicio: Presencial  Por correo electrónico  Por correo postal  Por Teléfono 010  En la web

## 7. Servicios prestados

El servicio de Grúa Municipal, como servicio complementario y auxiliar de la movilidad, se encarga de la retirada, transporte y depósito de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa que ampare la retirada y depósito de los mismos y su posterior tratamiento residual. Y para llevarlo a término se realizan los siguientes servicios:

**1. Información y atención a la ciudadanía,** realizando las siguientes actividades:

- Ofrecer información sobre vehículos retirados de la vía pública, mediante el servicio [Localiza tu vehículo](#) en el sitio web: [www.emtmadrid.es](http://www.emtmadrid.es) o en el teléfono 914 068 810
- Informar sobre el procedimiento de retirada, custodia y recuperación de vehículos, incluidos los abandonados.
- Atender las sugerencias y reclamaciones de las personas usuarias.
- Elaborar encuestas de satisfacción.

Servicio: Presencial  Por correo electrónico  Por correo postal  Por Teléfono 010  En la web

**2. Retirada de vehículos de la vía pública,** mediante requerimiento de los agentes de la autoridad, realizando las siguientes actividades:

- Atender los avisos de retirada de vehículos de la vía pública que supongan un obstáculo para la movilidad y/o infracciones contempladas en la normativa vigente (reserva para personas con movilidad reducida, doble fila, ocupación de vados, carga y descarga, etc.)
- Facilitar la ejecución de obras, asfaltado, podas, rodajes, mudanzas, etc. mediante la retirada de vehículos estacionados.
- Apoyar la intervención de las autoridades en materia de circulación que supongan un peligro para bienes o personas (accidentes, alcoholemias, falta de documentación, etc)
- Apoyar las campañas de mejoras de la movilidad (protocolo de inclemencias meteorológicas, puntos disuasorios, etc.).
- Colaborar de forma preventiva en eventos culturales, deportivos, religiosos, etc.
- Retirar los vehículos abandonados y que afecten a la seguridad o por su impacto medioambiental.
- Colaborar con otras Administraciones Públicas en materia de movilidad urbana en lo que afecte a la retirada de vehículos.

**3. Traslado a Depósito Municipal y custodia de vehículos retirados,** realizando las siguientes actividades:

- Trasladar a Depósito Municipal y custodia y vigilancia de vehículos hasta su salida del mismo.
- Trasladar los vehículos, en caso necesario, a otros recintos cuando resultaran insuficientes los espacios en los que hubieran sido depositados y no antes de las 6h desde su depósito.

**4. Entrega de vehículos a su titular o autorizado,** realizando las siguientes actividades: 



- Entregar los vehículos depositados en las bases a sus titulares una vez aportada la documentación requerida y pagada la tasa correspondiente.
- Poner a disposición de la Policía Municipal los vehículos depositados en las bases que han seguido el procedimiento para su tratamiento como residuo en los términos señalados por la normativa para su uso para la vigilancia y regulación de la circulación.

**5. Tratamiento de vehículos catalogados como “residuo”, realizando las siguientes actividades:**

- Trasladar al Centro Autorizado de Tratamiento de vehículos aquellos que no han sido retirados del Depósito Municipal en los correspondientes plazos, de conformidad con la normativa vigente para su eliminación y pasan a catalogarse como “residuo”.

## 8. Compromisos

- 1 Garantizar la máxima efectividad posible en la gestión de la retirada de vehículos de la vía pública, atendiendo el 75% de los servicios requeridos en un tiempo máximo de respuesta de 45 minutos desde que se recibe la petición del servicio en Gestión de Flota de EMT hasta que el vehículo grúa se presenta en el punto donde se ha de realizar la actuación requerida y en ningún caso en más de 60 minutos.

Indicadores asociados:

- 1.1 Servicios requeridos. Indicador informativo
- 1.2 Porcentaje de servicios atendidos en tiempo igual o menor a 45 minutos.
- 1.3 Porcentaje de servicios atendidos en tiempo máximo de 60 minutos.

- 2 Participar en el 100% de los servicios especiales de movilidad y seguridad (manifestaciones, eventos deportivos, situaciones climatológicas desfavorables para el tráfico, etc.), con carácter preventivo y de forma planificada mediante la optimización de los recursos disponibles.

Indicadores asociados:

- 2.1 Solicitudes de colaboración en servicios especiales de movilidad y seguridad. Indicador informativo
- 2.2 Porcentaje de actuaciones en servicios especiales de movilidad y seguridad.

- 3 Garantizar que el número de reclamaciones imputables a las labores de carga y descarga de los conductores de grúa sea inferior al 0,50% del total de vehículos retirados.

Indicadores asociados:

- 3.1 Vehículos retirados por la grúa municipal. Indicador informativo
- 3.2 Porcentaje de reclamaciones imputables a las labores de carga y descarga del vehículo.

- 4 Aplicar criterios medioambientales de sostenibilidad, eficiencia y ahorro en el consumo de los recursos, renovando un 5% anual la flota de vehículos grúa de combustibles convencionales por vehículos de bajas emisiones (GNC, Híbridos, etc.), reduciendo el número de emisiones contaminantes a la atmósfera por km recorrido en un 0,5% respecto al año anterior.

Indicadores asociados:

- 4.1 Porcentaje de vehículos grúa de bajas emisiones renovados.
- 4.2 Porcentaje de emisiones de partículas contaminantes reducidas por km recorrido.

- 5 Garantizar que se ofrece información en tiempo real, por teléfono o mediante el servicio "[Localiza tu vehículo](#)" de la base donde se deposita el vehículo en un tiempo máximo de 30 minutos desde la retirada del mismo.

Indicadores asociados:

- 5.1 Tiempo máximo en disponer de la información en tiempo real.
- 5.2 Reclamaciones por tiempo de espera en facilitar la información sobre la base donde se encuentra el vehículo. Indicador informativo

- 6 Atender a las personas usuarias del servicio de grúa municipal con un trato amable y cortés, proporcionando toda la información a su alcance, de forma que la valoración por dicha atención sea igual o superior a 6 en una escala de 0 a 10, y que el porcentaje de reclamaciones por trato inadecuado del personal sea inferior a 0,5 % del total de reclamaciones del servicio de grúa.

Indicadores asociados:

- 6.1 Valoración de la atención recibida por parte del personal del servicio de grúa.
- 6.2 Porcentaje de reclamaciones por trato inadecuado del personal del servicio de grúa.

- 7 Contar con un personal cualificado y profesional, recibiendo un mínimo de 15h. de formación al año, y garantizando que el porcentaje de reclamaciones sobre profesionalidad y cualificación del personal sea inferior al 2,5% sobre el total de reclamaciones reconocidas.

Indicadores asociados:

- 7.1 Porcentaje de Reclamaciones sobre la profesionalidad y cualificación del personal.
- 7.2 Horas de formación por persona al año.

- 8 Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la

mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora del servicio.

Contestar el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en su Oficina de Atención al Cliente (OAC), por cualquiera de los medios disponibles, siempre que se aporte la información de contacto adecuada, en un plazo máximo de 30 días naturales.

Indicadores asociados:

8.1 Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa.

8.2 Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación. Estándar: 100%

8.3 Tiempo medio de contestación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Grúa.

**Medidas de subsanación:** quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 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 / Observatorio de la Ciudad / Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 9. Datos de carácter complementario

### Datos de localización

La EMT tiene su sede central en la calle Cerro de la Plata nº 4 -28007 Madrid. Se puede llegar a través de Metro (Pacífico) o bien con las líneas de autobús EMT (L8, L10, L24, L37, L54, L56, L57, L136, L141, L156, L310).

En esta sede se encuentran los servicios centrales y la **OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Teléfono de información: 914 068 810
- Correo electrónico: [atencioncliente@emtmadrid.es](mailto:atencioncliente@emtmadrid.es)
- Horario de atención telefónica: De lunes a viernes no festivos, de 07:00 a 21:00 horas
- Horario de atención personalizada: De lunes a viernes no festivos, de 08:00 a 14:00 horas.
- Horario de atención telefónica mediante contestador automático: Todos los días de 21:00 a 07:00 horas. Sábados, domingos y festivos las 24 horas.

Por otro lado, la **Dirección de Servicios de Movilidad** se encuentra dentro del Centro de Operaciones de la EMT de Carabanchel, en la que se encuentran las dependencias administrativas del servicio de grúa.

Localización: c/ Ventura Díaz Bernardo s/n, esq. Avda. de los Poblados 118, 28054 Madrid.  
Teléfono de información: 914 068 800

Servicio: Presencial  Por correo electrónico  Por correo postal  Por Teléfono 010  En la web

La EMT dispone de depósitos municipales distribuidos por toda la Ciudad de Madrid para la prestación del servicio, en las siguientes localizaciones:

Depósito Municipal	Dirección	Horario baja y gestión *	Horario recogida **
Colón	Plaza Jardines del Descubrimiento, s/n (Plaza Colón) EMT: 14, 21, 27, 45, 53, 150 Metro: Serrano (L4) Cercanías: Recoletos	24 h. Todos los días.	24 h. Todos los días.
Nuestra Señora Recuerdo	C/ Hiedra, 26 EMT: 14, 70, 129, 174 Metro: Chamartín (L1-L10), Bambú (L1) Cercanías: Chamartín	Laborables de lunes a viernes: > 07:30-22:00 h.	24 h. Todos los días.
Paseo Imperial	C/ Santa María la Real de Nieva, s/n EMT: 17, 36, 41, 62 Metro: Puerta de Toledo (L5) Cercanías: Pirámides	Laborables de lunes a viernes: > 07:30-22:00 h. Resto horarios: Colón.	24 h. Todos los días Fuera del horario de caja, hay que tramitar la GESTIÓN DE RETIRADA previamente en

<b>Depósito Municipal</b>	<b>Dirección</b>	<b>Horario baja y gestión *</b>	<b>Horario recogida **</b>
			Colón.
Escuadrón	Antigua Carretera de El Pardo, km. 3,5 (junto Puente de los Franceses) <b>EMT:</b> 46, 160, 161	Laborables de lunes a viernes: > 06:00-22:00 h. Sábados, domingos y festivos: > 07:30-22:00 h.	24 h. Todos los días
Vicálvaro	Av. del Parque, s/n, esquina c/ Forjas <b>EMT:</b> T23 (4, 71, 100, 106, E3 + T23) <b>Metro:</b> Puerta de Arganda (L9) + EMT T23 <b>Cercanías:</b> C2-C7. Vicálvaro + EMT T23	Laborables de lunes a viernes: > 07:30-22:00 h.	24 h. Todos los días
Mediodía II	Camino de la China, s/n	Atención en Mediodía III	24 h. Todos los días Fuera del horario de caja, hay que tramitar la GESTIÓN DE RETIRADA previamente en Colón.
Mediodía III	Camino de la China, s/n	Laborables de lunes a viernes: > 07:30-22:00 h. Resto horarios: Colón.	24 h. Todos los días Fuera del horario de caja, hay que tramitar la GESTIÓN DE RETIRADA previamente en Colón.



## Otros datos de interés

**HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** Todos los días del año, durante las 24 horas del día.

**COSTE DEL SERVICIO:** Tarifas establecidas por el Ayuntamiento de Madrid, tipificadas en las ordenanzas fiscales y precios públicos, publicados en B.O. Ayuntamiento de Madrid 22/11/2001, núm. 5470 pág. 3828-3830, cuya última actualización data de 21 de diciembre de 2012.

## DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA RETIRADA DEL VEHÍCULO:

La Oficina de Atención al Cliente atiende todas las aclaraciones necesarias sobre la documentación requerida para la retirada de vehículos, incluidas las particularidades en los casos de robo, falta de documentación, alcoholemia, drogas, vehículos a disposición judicial, impago de impuesto de Aduanas LIE, placas falsas, vehículos precintados, minimotos y otros casos especiales.

- Si la persona que retira el vehículo es el TITULAR, hay que presentar:
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia.
  - Documentación original del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación o justificante emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
- Si la persona que retira el vehículo NO es el TITULAR, hay que presentar:
  - Documentación original del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación o justificante emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
  - Autorización original firmada por el titular del vehículo.

- Fotocopia del DNI del titular del vehículo o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia.
  - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia de la persona autorizada.
- Si el titular del vehículo es una PERSONA JURÍDICA, la persona que retire el vehículo debe presentar:
    - Escritura original o copia auténtica de constitución de la sociedad y Escritura original o copia auténtica de apoderamiento o Documento original de la empresa con firma y sello de la misma, donde figure autorización expresa a la persona que acude a retirar el vehículo y fotocopia del DNI de la persona que firma el certificado.
    - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia de la persona apoderada o de la autorizada.
    - Documentación del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación original justificante original emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
  - Si la persona que retira el vehículo es una EMPRESA DE RENTING O LEASING, la persona que retire el vehículo debe presentar:
    - Contrato original en vigor del arrendamiento o fotocopia compulsada del mismo.
    - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia de la persona que retira el vehículo.
    - Documentación original del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación o justificante emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
    - En caso de autorizado: Autorización original firmada por el titular (persona física) del contrato con Fotocopia de su DNI (o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia), o bien Documento Original de la empresa titular del contrato, con firma y sello donde figure la autorización expresa a la persona que vaya a retirar el vehículo.
  - Si el titular del vehículo es MENOR DE EDAD O INCAPACITADO, la persona que retire el vehículo debe presentar:
    - Documentación original del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación o justificante emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
    - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte o Permiso de Residencia del padre, madre o tutor legal.
    - Documento original que acredite el concepto en que actúan: Libro de familia y Resolución Judicial y DNI.
  - Si el titular del vehículo HA FALLECIDO, la persona que retire el vehículo debe presentar:
    - Documentación original del vehículo: ficha técnica y permiso de circulación o justificante emitido por gestor administrativo colegiado en vigor.
    - Documento original: DNI o Permiso de Conducción o Pasaporte.
    - En caso de haber testamento:
      - Certificado de Defunción del titular del vehículo.

- Testamento acompañado del Certificado de Últimas Voluntades.
  - Autorización firmada por todos los herederos, con copia del DNI de los mismos.
- En caso de no haber testamento
  - Certificado de Defunción del titular del vehículo.
  - Certificado de Últimas Voluntades.
  - Declaración de herederos, en caso de tenerla, o Libro de Familia.
  - Autorización firmada por todos los herederos, con copia del DNI de los mismos
- AUTORIZACIONES A TERCERAS PERSONAS: La persona autorizada para retirar un vehículo, podrá a su vez autorizar la retirada del vehículo a una tercera persona, que deberá aportar:
  - Escritura original o copia compulsada de constitución de la sociedad y de apoderamiento o Documento original de la empresa con firma y sello en caso de PERSONA JURIDICA o contratos de RENTING O LEASING.
  - Autorización expresa y fotocopia del DNI o documento equivalente del autorizado
  - Documentación identificativa original de la tercera persona que acude a retirar el vehículo.

#### TRÁMITES EN SEDE ELECTRÓNICA:

- Grúa Municipal. Retirada de vehículos.
- Grúa Municipal. Recogida de vehículos retirados por accidentes.
- Recurso a la tasa por retirada de vehículos por la grúa.





[Volver al índice](#)

**16.- Asignar la denominación “Jardines de Francisco Gómez Mijangos (Patxi)” a la zona verde situada frente a los bloques numerados desde el 42 hasta el 64 de la calle de los Gigantes y Cabezudos. Distrito de Villaverde.**

El Acuerdo tiene por objeto, asignar la denominación “Jardines de Francisco Gómez Mijangos (Patxi)” a la zona verde situada frente a los bloques numerados desde el 42 hasta el 64 de la calle de los Gigantes y Cabezudos, según la propuesta aprobada por el Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Villaverde, con fecha 5 de octubre de 2017.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la aprobación del nombre de vías y espacios urbanos, de conformidad con el artículo 4.4 de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios, aprobada por Acuerdo del Pleno, de 24 de abril de 2013.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Asignar la denominación “Jardines de Francisco Gómez Mijangos (Patxi)” a la zona verde situada frente a los bloques numerados desde el 42 hasta el 64 de la calle de los Gigantes y Cabezudos. Distrito de Villaverde.

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el “Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid” y proceder a su inscripción en el Callejero Oficial.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

**17.- Asignar el nombre de "Parque Forestal de Valdebebas" al actual "Parque de Felipe VI". Distrito de Hortaleza.**

El Acuerdo tiene por objeto modificar la denominación del "Parque de Felipe VI" retomando su nombre original "Parque Forestal de Valdebebas" según la propuesta aprobada por el Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Hortaleza, con fecha 22 de marzo de 2018.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la aprobación del nombre de vías y espacios urbanos, de conformidad con el artículo 4.4 de la Ordenanza Reguladora de la Denominación y Rotulación de Vías, Espacios Urbanos, así como Edificios y Monumentos de Titularidad Municipal y de la Numeración de Fincas y Edificios, aprobada por Acuerdo del Pleno, de 24 de abril de 2013.

En su virtud, a propuesta de la Delegada del Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

ACUERDA

Primero.- Modificar la denominación del "Parque de Felipe VI" retomando su nombre original "Parque Forestal de Valdebebas".

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid" y proceder a su inscripción en el Callejero Oficial.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES**

### **18.- Asignar el nombre de plazuela de la Memoria Trans al espacio urbano sin denominación situado en las confluencias de las calles de San Lucas y San Gregorio, en el Distrito de Centro.**

El presente Acuerdo tiene por objeto la asignación del nombre de PLAZUELA DE LA MEMORIA TRANS, al espacio urbano sin denominación situado en las confluencias de las calles de San Lucas y San Gregorio, en el Distrito de Centro, según la propuesta aprobada por el Pleno de la Junta Municipal de Distrito de Centro, en sesión ordinaria celebrada el 21 de septiembre de 2017.

Corresponde a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la aprobación del nombre de edificios y monumentos de titularidad municipal, de conformidad con el artículo 5 de la Ordenanza reguladora de la denominación y rotulación de vías, espacios urbanos, así como edificios y monumentos de titularidad municipal y de la numeración de fincas y edificios, aprobada por Acuerdo del Pleno de 24 de abril de 2013.

En su virtud, a propuesta de la Alcaldesa, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Primero.- Asignar el nombre de PLAZUELA DE LA MEMORIA TRANS, al espacio urbano sin denominación situado en las confluencias de las calles de San Lucas y San Gregorio, en el Distrito Centro, según la propuesta aprobada por el Pleno de la Junta Municipal del Distrito de Centro, en sesión ordinaria celebrada el 21 de septiembre de 2017.

Segundo.- Publicar el presente Acuerdo en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid" y proceder a su inscripción en el Callejero Oficial.

[Volver al índice](#)



[Volver al índice](#)

## **SECRETARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO**

### *A PROPUESTA DEL GERENTE DE LA CIUDAD*

#### **19.- Aprobar el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018.**

El Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y competencias de la Gerencia de la Ciudad, establece en el apartado 1.3.k) del punto 9º, que anualmente la Inspección General de Servicios elaborará un Plan de actuación que, una vez aprobado por la Junta de Gobierno, determinará las actividades ordinarias a desarrollar para el respectivo ejercicio.

El Plan de actuación de la Inspección se configura como el instrumento de planificación anual de su actividad en lo que respecta a aquellas actuaciones inspectoras de carácter ordinario. Además, a lo largo del año, la Inspección General de Servicios lleva a cabo diversas actuaciones extraordinarias de especial interés.

El apartado 2.1.i) del punto 3º del Acuerdo de 29 de octubre de 2015 citado, establece que corresponde al titular de la Gerencia de la Ciudad elevar a la Junta de Gobierno la aprobación del Plan de actuación anual de la Inspección General de Servicios.

Continuando el esfuerzo del año 2017, el plan para 2018 define una serie de actuaciones englobadas en dos grandes líneas de trabajo y objetivos.

Por un lado, las actuaciones previstas en el plan anual de actuación persiguen aportar la información necesaria para que los órganos directivos optimicen las ratios de calidad, eficacia y eficiencia en la toma de decisiones, en relación con la prestación de los servicios públicos y la mejora organizacional.

Por otro lado, el Plan de Actuación 2018 pretende orientar la función inspectora hacia un modelo proactivo de mejora de la actuación administrativa del Ayuntamiento de Madrid, contribuyendo así a la prestación de unos servicios públicos de calidad.

El órgano competente para la adopción de este Acuerdo es la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el artículo 17.1.b) de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.



En su virtud, vista la propuesta del Gerente de la Ciudad, que eleva la Secretaria de la Junta de Gobierno, previa deliberación, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid

#### ACUERDA

Primero.- Aprobar el Plan de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2018, que se incorpora como anexo al presente Acuerdo.

Segundo.- Para la realización de las actuaciones contenidas en el Plan de actuación, la Inspección General de Servicios tendrá acceso a cuantas bases de datos, instalaciones y documentación municipales sean necesarias para el desarrollo de sus funciones. Las actuaciones se efectuarán con absoluta independencia respecto de las autoridades u órganos de los que dependan los organismos, centros, servicios o unidades inspeccionadas.

Tercero.- En orden a facilitar el ejercicio de la función inspectora y contribuir a su óptimo desarrollo, todas las autoridades y personal al servicio del Ayuntamiento de Madrid deberán prestar la ayuda y colaboración necesaria que, en el ejercicio de sus funciones, les sea requerida por la Inspección General de Servicios.

Cuarto.- Cuando por la especial naturaleza de las áreas a inspeccionar resulte aconsejable la asistencia o asesoramiento de personal especializado en una materia concreta, el Inspector General de Servicios podrá solicitar su colaboración a la Unidad correspondiente. Dicho personal actuará bajo la dirección de la Inspección General de Servicios durante el tiempo que exija el desarrollo de la actuación inspectora.

Quinto.- Facultar al titular de la Gerencia de la Ciudad para dictar las disposiciones y adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en este Acuerdo, así como para proponer la adición de otras actuaciones que puedan resultar necesarias a lo largo de su periodo de vigencia.

Sexto.- El presente Acuerdo surtirá efectos desde su fecha de adopción sin perjuicio de su publicación en el "Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid".

## ANEXO

Desde su creación en el año 2008, la Inspección General de Servicios (IGS) ha realizado diferentes tipos de análisis, estudios, auditorías y actuaciones reservadas.

Este Plan 2018 surge de la experiencia obtenida en este periodo de funcionamiento y con el compromiso de avanzar en la consolidación de la IGS como una unidad de auditoría y consultoría interna, transversal e independiente, que sirva de apoyo a las diferentes unidades del Ayuntamiento de Madrid, al objeto de ayudar a que puedan conseguir su finalidad última de prestar un servicio público de calidad a la ciudadanía de Madrid.

En el futuro, la IGS desarrollará sus actuaciones con el foco puesto en la obtención de mejoras en los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Madrid, buscando la profesionalidad y homogeneidad en sus actuaciones y de manera alineada con sus objetivos estratégicos a través de la Gerencia de la Ciudad.

El plan de la Inspección opera selectivamente sobre elementos estratégicos de la organización municipal para la mejora de su gestión y funcionamiento en sentido amplio, a través de la promoción, consolidación y mejora permanente de los mecanismos de control interno anclados directamente en las unidades gestoras, reforzando con su intervención la agilización y simplificación de la actuación administrativa.

En la identificación de las actuaciones del año 2018 se ha puesto en valor las prioridades municipales, a partir de los sistemas de información corporativos, y la matriz de priorización elaborada en 2017 por la IGS, además de contar con otros elementos y necesidades detectadas en actuaciones realizadas en el ejercicio de sus competencias.

Con este marco de referencia, el plan de la Inspección recoge 12 actuaciones enmarcadas en dos líneas de trabajo: una externa y otra interna. En la línea de trabajo externa se han identificado aquellos proyectos que van dirigidos a unidades ajenas a la Inspección General de Servicios, diferenciando si las actuaciones se centran principalmente sobre procesos clave, esto es, que tienen repercusión directa sobre el ciudadano, o si son actuaciones sobre procesos de apoyo.

La línea de trabajo interna establece las metodologías y los procedimientos internos de la Inspección General de Servicios para acometer sus competencias de una manera eficaz y transparente garantizando la calidad de los servicios ofrecidos.

## Línea de trabajo externa

### PROCESOS CLAVE

#### **Estudio de las unidades directivas en materia de Deporte y su implicación en la organización de los Centros Deportivos**

Se analizarán las unidades directivas competentes en materia de deporte así como las diferentes unidades municipales que prestan servicios relacionados con la actividad deportiva municipal.

Se revisarán competencias, organigramas y su adecuación para la organización y coordinación de todos los Centros Deportivos.

Igualmente, se evaluará de manera genérica las estructuras, procesos, y procedimientos de dichos centros para la definición de estrategias y modelos operativos que permitan afrontar y mejorar la prestación de los propios servicios.

Se revisará la aplicación de los decretos de competencias, los volúmenes de actividad y se llevarán a cabo propuestas de mejora para optimizar los recursos dedicados.

#### **Estudio de organización de los Centros Culturales de Distrito**

Se evaluará de una manera genérica el conjunto de procesos y procedimientos de los Centros Culturales de Distrito para la definición de estrategias y modelos de funcionamiento que permitan optimizar y mejorar la prestación de los servicios ofrecidos a la ciudadanía de la ciudad de Madrid.

Se incluye en el marco de este estudio la identificación de la tipología de los servicios ofrecidos en los distintos centros, el modo de dirección y su relación con las unidades que componen cada centro, el uso de los recursos, las relaciones con las Áreas, la contratación, los recursos humanos y en general toda la problemática asociada a los centros culturales con el objetivo de garantizar servicios de calidad y homogeneizarlos en un marco de actuación estratégico y operativo común a todos ellos.

#### **Estudio para la homogeneización y normalización de los procedimientos que realizan los distritos en el ámbito de sus competencias**

La normalización de procedimientos en la actuación en los distritos del Ayuntamiento de Madrid facilitará la racionalización de sus recursos humanos y la utilización de criterios comunes en todos ellos con los consiguientes efectos positivos en los servicios prestados a los ciudadanos y empresas.

La auditoría realizada en 2017 por la IGS en el Distrito de San Blas-Canillejas, ha puesto de manifiesto que el Departamento de Servicios Técnicos es uno de los que tienen más carga de trabajo y que su funcionamiento incide de manera directa en los ciudadanos.

Por ello, este estudio prestará especial atención a la actuación de citado Departamento de Servicios Técnicos haciendo especial hincapié en los procesos de disciplina y sancionador.

También colaborará en la elaboración de un cuadro de mando en los departamentos de los Distritos que facilite la toma de decisiones.

De especial interés resultan los procesos que tienen relación con la gestión y tramitación de los expedientes a través de la herramienta informática SIGSA, ya que su correcta utilización influye en la eficacia y transparencia de la gestión.

Este proyecto se ejecutará en colaboración con el Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones y los Distritos.

### **Estudio de evaluación para la identificación de Auditorías sobre cumplimiento de compromisos de las cartas de servicio**

En línea con los parámetros aportados por el sistema de evaluación de cartas de servicio y en colaboración con la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía, se trabajará en la identificación de las actuaciones de aquellas unidades que presenten especiales dificultades en el cumplimiento de los compromisos establecidos en sus cartas de servicios.

Para ello, se tendrán en cuenta los condicionantes operativos y se analizará la criticidad y la priorización de las auditorías identificadas pudiéndose determinar la realización de otras actuaciones de carácter extraordinario.

### **Seguimiento de actuaciones anteriores**

A lo largo del año se llevará a cabo un seguimiento de la puesta en marcha de las mejoras identificadas en las auditorías ya realizadas, como es la auditoría de selección de personal y la auditoría del departamento técnico del Distrito de San Blas-Canillejas.

En la medida de lo posible se indagará en aquellas actuaciones referentes a la informatización y racionalización de los procesos con el fin de diagnosticar los problemas relacionados con la tecnología y apoyar el establecimiento de pautas que permitan completar el proceso integral de informatización y digitalización de los procesos, todo ello en línea con las políticas de implantación de servicios de Administración electrónica al ciudadano.

## **PROCESOS DE SOPORTE**

### **Consolidación del modelo de seguimiento de actuaciones para la correcta gestión de los contratos en cuanto a posibles casos de cesión ilegal de trabajadores**

Se consolidará el modelo de control y seguimiento establecido por la IGS relativo a la aplicación de la Instrucción 9/2013 en materia de personal para la correcta gestión de los contratos de servicios a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores.



Para el año 2018, la IGS establece los siguientes objetivos:

- Verificar que se están adoptando todas las medidas y recomendaciones para evitar cesión ilegal de trabajadores. A tal fin, se acometerá una actuación dirigida a todas las áreas de gobierno, distritos y organismos autónomos, aprovechando la dinámica establecida en el 2017, que tendrá por objeto contribuir a profundizar y consolidar el grado de concienciación que ya existe sobre la materia.
- Mejorar las prácticas en esta materia mediante el estudio de medidas que puedan efectuarse centralizadamente por la Dirección General de Contratación y Servicios y por las unidades de contratación de las secretarías generales técnicas, gerencias de organismos autónomos y coordinaciones de los distritos.
- Implicar de manera más intensa a las secretarías generales técnicas, gerencias de organismos autónomos y la Dirección General de Relaciones con los Distritos.

### **Revisión y propuesta de actualización del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid**

Transcurrido 10 años desde su aprobación, y con el objetivo de continuar progresando en la mejora cualitativa del comportamiento ético de los agentes públicos, se propondrá la reelaboración de un nuevo código de buenas prácticas administrativas priorizando su armonización con el actual marco jurídico surgido desde la aprobación de la Ordenanza de Transparencia de 27 de julio de 2016, la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común y teniendo en cuenta el código de conducta previsto en el Estatuto Básico del Empleado Público.

Para llevar a cabo este proyecto, se constituirá un equipo de trabajo con las diferentes unidades que tienen relación con su aplicación y contenidos.

### **Aprobación y puesta en funcionamiento del modelo de gestión integral de conflictos del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos**

Se trata en el año 2018 de aprobar el modelo elaborado por todas las partes que intervienen en los conflictos y ponerlo en funcionamiento.

Los primeros pasos de este plan, pasan por la formalización de las unidades, creación de la estructura que mejore la gestión de los conflictos:

- Grupo Estratégico de Conflictos que tiene por objeto dar respuesta de manera global y coordinada a los conflictos que se producen en el entorno laboral en el Ayuntamiento de Madrid.
- Grupo Operativo de Resolución de Conflictos, de carácter operativo y con funciones de coordinación que tiene por objeto agilizar la resolución de aquellos conflictos que necesitan una solución compleja.
- Red de Facilitadores del Entorno Laboral (FEL) con la misión de realizar actividades preventivas en materia de resolución de conflictos y de identificación de los conflictos en las unidades, así como informar a las unidades de las diferentes alternativas que ofrece el Ayuntamiento de Madrid para la resolución de los conflictos ya generados.

El modelo incorpora también la actualización, diseño de protocolos y planes específicos para una mejor gestión de los conflictos, así como un sistema de identificación y reconocimiento de buenas prácticas que redunden en la mejora del clima laboral.

### **Estudio para la elaboración de un nuevo modelo de gestión del servicio de conductores de incidencias**

En el año 2018 se finalizará el estudio para el establecimiento de un nuevo modelo de gestión del servicio de conductores de incidencias, en colaboración con las organizaciones sindicales, y se identificarán las medidas necesarias para su puesta en funcionamiento.

Se trata de elaborar, desde una perspectiva global, un modelo integral que permita racionalizar y optimizar los servicios que prestan los conductores en el Ayuntamiento de Madrid.

### **Plan de auditorías para el impulso de la transformación digital en el Ayuntamiento de Madrid**

El 2 de octubre de 2016, entró en vigor la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LPAC). Existen ciertos aspectos de la LPAC que son tratados de manera expresa, no obstante, existen otras materias como sucede con la Administración Electrónica, en la que se incide en cuestiones que ya cuentan con una regulación específica. Las dificultades que la puesta en marcha de la Administración Electrónica comporta han determinado, sin embargo, que algunas cuestiones incorporadas a la Ley no produzcan efectos hasta el 2 de octubre de 2018, dos años después de su entrada en vigor, en particular, las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo electrónico único.

Este proyecto tiene como objeto realizar en el año 2018 un estudio de evaluación de la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento contemplando simultáneamente la perspectiva vertical del despliegue de procesos de tramitación electrónica en las unidades y la tecnológica que es de carácter horizontal para todas ellas. Se identificarán las unidades que tengan competencias en Administración Electrónica y Tecnología y las actuaciones que por ello les corresponda (estratégicas, operativas y tecnológicas). Todo ello con el propósito de establecer un diagnóstico fidedigno de la situación que permita establecer y planificar las medidas oportunas.

Este estudio se encuentra enmarcado en una línea de actuación de tres años para la auditoría de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Madrid y será realizada en colaboración con las unidades competentes en esta materia.

## **Estudio para la implantación de herramientas de comunicación electrónica en el Ayuntamiento de Madrid**

Las nuevas leyes de Procedimiento Administrativo Común, y de Régimen Jurídico del Sector Público hacen una apuesta decidida por la extensión e implantación de la Administración Electrónica, tanto en las relaciones intra, e inter-administrativas; como con las mantenidas con los ciudadanos. En ese marco la implantación de herramientas de comunicación electrónica como medio de comunicación interna y con los ciudadanos, sirve de impulso en el uso de medios electrónicos en el Ayuntamiento de Madrid.

Se analizará la situación actual y la problemática de las comunicaciones internas e interadministrativas con el objeto de identificar propuestas de actuación que faciliten el escenario más óptimo para la implantación de herramientas electrónicas que suplanten definitivamente el uso del papel en las comunicaciones internas del Ayuntamiento de Madrid.

### **Línea de trabajo interna**

#### **Elaboración de los procedimientos de actuación de la Inspección General de Servicios**

A partir de las competencias y del marco de referencia de actuaciones de la Inspección General de Servicios, y dando continuidad al Manual de Procedimientos ya iniciado, en el año 2018 se elaborará el detalle de los procedimientos internos a utilizar en las diferentes tipologías de actuaciones con el objetivo de ofrecer homogeneidad de tratamientos, transparencia y calidad en los servicios ofrecidos por esta Inspección.

En este año se completará una guía procedimental para la actuación de los inspectores de servicios y se avanzará en la línea de establecer de manera estructurada una estrategia para la identificación y definición de actuaciones de la IGS a partir de los sistemas de información. Para ello, se elaborará una matriz que incorpora fuentes de datos de tipo estratégico y de estudios de campo que permitirá no solo identificar actuaciones en las unidades municipales, sino su priorización en el marco del Plan anual de la Inspección General de Servicios.