Cartas de Servicios

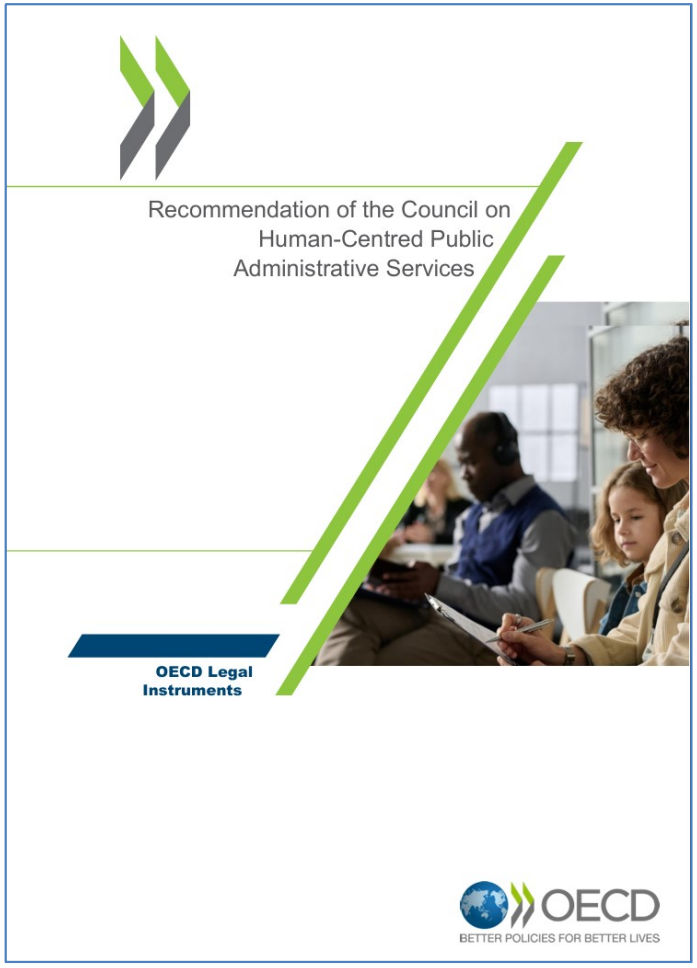
Servicios que mejoran con la ciudadanía

MADRID | Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Buenas prácticas para mejorar los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid

Miércoles 4 de noviembre de 2026 · Auditorio de la Fundación Canal de Isabel II (Madrid)

Servicio público centrado en las personas

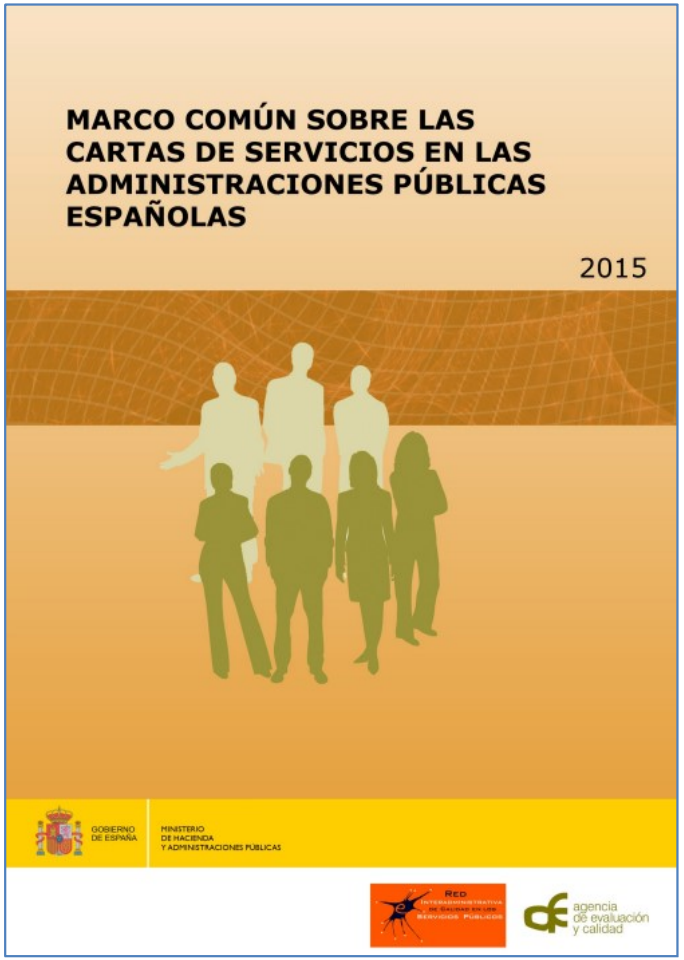


Recomendaciones OCDE para los servicios públicos centrados en las personas:

- ✓ Definir objetivos y metas centrados en las personas.
- ✓ Establecer un sistema transparente de seguimiento, información y evaluación.
- ✓ Adoptar mecanismos de retroalimentación para medir resultados y promover la mejora continua.

OECD, Recommendation of the Council on Human-Centred Public Administrative Services, OECD/LEGAL/0503. Adoptada el 17/09/2024.

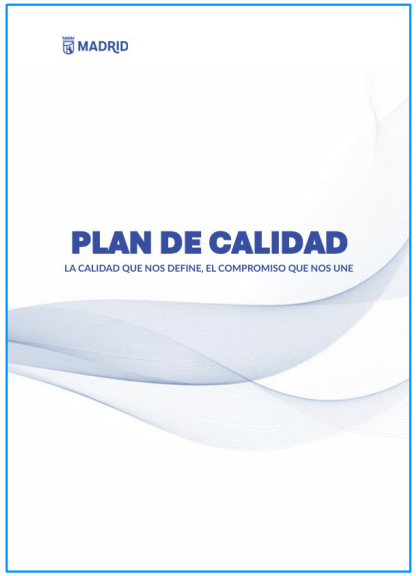
Qué son las Cartas de Servicios



"Las Cartas de Servicios, como instrumentos de **mejora continua** de los servicios, son documentos por medio de los cuales las organizaciones públicas informan sobre los **compromisos de calidad** de los **servicios** que gestionan y prestan, en respuesta a las **necesidades y expectativas** de ciudadanos y usuarios y a la demanda de **transparencia** en la actividad pública"

Marco común sobre las Cartas de Servicios en las Administraciones Públicas Españolas. Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. 2015

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



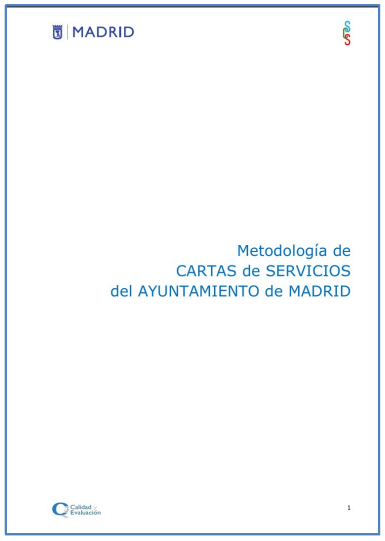
- ✓ Documentos públicos en los que el Ayuntamiento de Madrid comunica los **servicios que presta y cómo los presta, estableciendo compromisos de calidad**
- ✓ **Modelo de calidad y sistema de mejora** de los servicios
- ✓ Integrado en el **Plan de Calidad** del Ayuntamiento:
  - Eje 1 – Gobierno Abierto, Transparencia y Participación
  - Eje 2 – **Calidad en la Atención y Servicios**
  - Eje 3 – Simplificación y Modernización
  - Eje 4 – Cultura de Servicio y Reconocimiento
  - Eje 5 – Proximidad y Equilibrio Territorial

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid





- ✓ Regulación (Acuerdo de la Junta de Gobierno de 25 de diciembre de 2009) y metodología propia (revisada en 2023)
- ✓ Impulso del responsable del servicio
- ✓ Grupo de redacción y gestión de la Carta de Servicios
- ✓ Análisis y documentación:
  - Servicios prestados. Catálogo de servicios
  - Procesos
  - Compromisos de calidad. Necesidades y expectativas ciudadanas. Nivel de calidad (estándares).
  - Indicadores
  - Áreas de mejora

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



- ✓ Participación ciudadana. Voluntarios por Madrid o personas usuarias del servicio
- ✓ Redacción siguiendo las recomendaciones de la Guía Práctica de Comunicación Clara







Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid





- ✓ Aprobación por la Junta de Gobierno
- ✓ Contenido:
  - Presentación
  - Servicios prestados
  - Compromisos de calidad. Medidas de Subsanación. Seguimiento y evaluación
  - Derechos y responsabilidades
  - Participación ciudadana
  - Gestiones y trámites
  - Datos de carácter general
  - Normativa
- ✓ Publicación Boletín Oficial del Ayuntamiento
- ✓ Transparencia y difusión (espacio Cartas de Servicios y Portal de Transparencia, folletos, videos, redes sociales…)

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid





- ✓ Indicadores
- ✓ Áreas de mejora
- ✓ Sistema de información de Cartas de Servicios

Centros Municipales de Mayores

93 centros en los 21 distritos

418.600 personas socias

6.769 talleres

8,31/10 valoración servicio

96,9 % lo recomendaría

Impacto directo: convivencia, autonomía, aprendizaje y prevención de la soledad no deseada

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



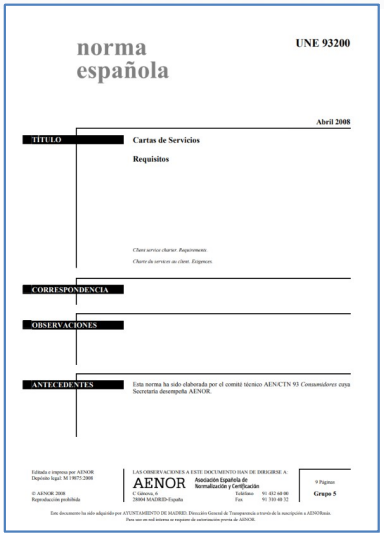




- ✓ Evaluación anual
  - Cambios de organización y servicios
  - Compromisos y grado de cumplimiento
  - Disponibilidad de la Carta para la ciudadanía
  - Situación de las acciones de mejora
- ✓ Informes anuales de evaluación global del sistema

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid





norma española

UNE 93200

Abril 2008

TÍTULO

Cartas de Servicios

Requisitos

CORRESPONDENCIA

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 93 *Consumidores* cuya Secretaría desempeña AENOR.

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

9 Páginas

Grupo 5

AENOR Servicio Certificado Cartas de servicios

Cámara Certifica Cartas de Servicios UNE 93200

CERTIFICADO UNE 93200 Cartas de servicios

Carta de Servicio Certificada UNE 93200:2008 ORGANIZACIÓN CERTIFICADA CERTIFICADO 002/21

- ✓ Certificación según la **Norma UNE 93200** de Cartas de Servicios
- ✓ Entidad certificadora externa
- ✓ **Auditoría** de las Cartas de Servicios aprobadas y del propio Sistema: no conformidades y observaciones
- ✓ Inspecciones de "**cliente misterioso**"

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en datos



Datos generales del Sistema de cartas de servicios

Sistema Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid en datos

MADRID
vicealcaldía, portavoz, seguridad y emergencias

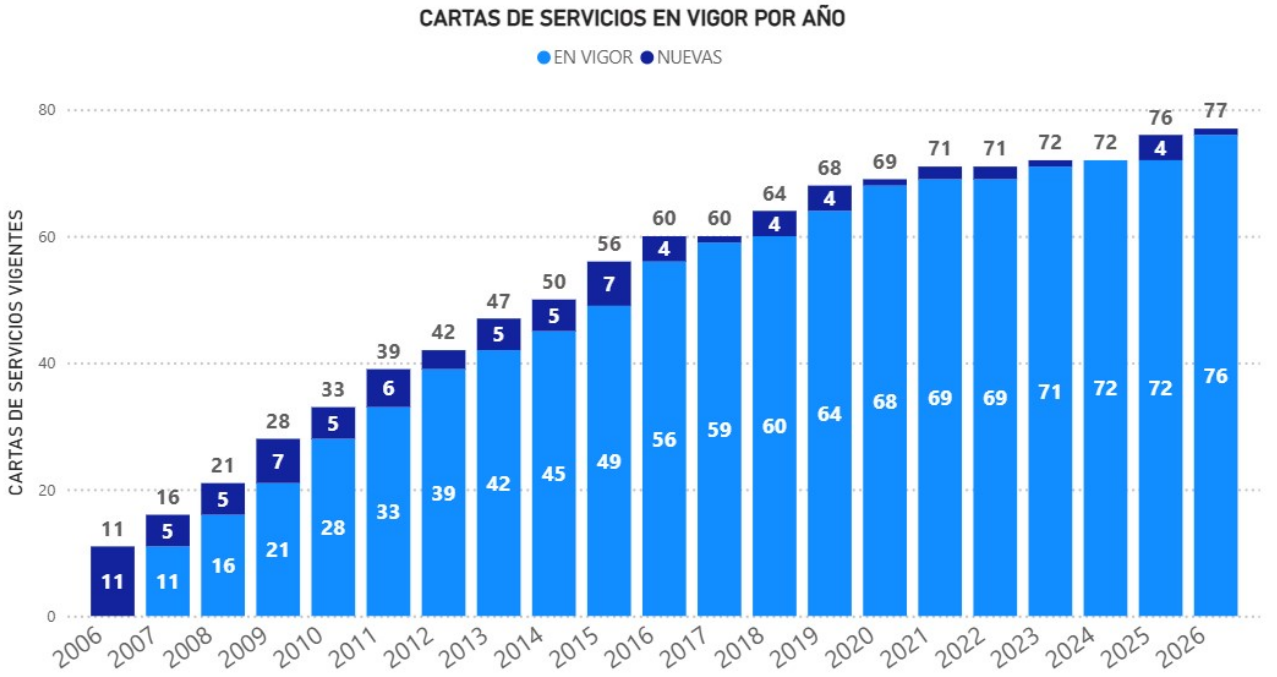
CARTAS DE SERVICIOS

- Vigentes
- Elaboradas
- Evaluadas
- Certificadas
- Cumplimiento

INICIO

INDICADORES DEL SISTEMA DE CARTAS DE SERVICIOS

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN



Cómo la evaluación de la Carta de Servicios Centros Municipales de Mayores impulsa la mejora del servicio

La evaluación impulsa la definición de nuevos compromisos o su reformulación

1 · HALLAZGO DE EVALUACIÓN	2 · DECISIÓN DE MEJORA	3 · COMPROMISO VERIFICABLE
E 2015–2022 **FORMACIÓN DIGITAL** 2015: se detecta la necesidad de mejorar el acceso y la formación digital. Después, la oferta desigual impide garantizar el compromiso de forma homogénea.	**Crear el servicio y el compromiso; se retira temporalmente cuando no es sostenible; revisar las aulas y reformularlo.**	**Carta vigente: ≥95% de centros con aula informática y ≥75% de personas que valoran la formación con 7 o más.**
E 2015–2022 **INTERGENERACIONALIDAD** 2015: se identifican estereotipos negativos sobre las personas mayores y los centros. En 2017, la cobertura real ya era del 85%.	**Convertir la apertura a otras edades en una línea de servicio y elevar sucesivamente la exigencia con los resultados**	**Compromiso 6: actividades intergeneracionales en ≥90% de centros y satisfacción ≥87%.**
E 2015–2022 **SERVICIOS DIFERENCIADOS** El compromiso agregado mezclaba fisioterapia, lectura, podología y peluquería; ocultaba diferencias y atribuía al centro servicios prestados en otros equipamientos.	**Separar los Servicios de lectura, podología y peluquería.**	**Tres compromisos independientes, cada uno con indicadores propios de cobertura y satisfacción.**

La evaluación cambia no solo el nivel del compromiso, sino también qué se promete y cómo se mide

Cómo la evaluación de la Carta de Servicios Centros Municipales de Mayores impulsa la mejora del servicio

La evaluación eleva la exigencia mejorando el servicio

1 · HALLAZGO DE EVALUACIÓN	2 · DECISIÓN DE MEJORA	3 · COMPROMISO VERIFICABLE
E 2021–2025 **INFORMACIÓN Y ACOGIDA** Resultados positivos sostenidos: 88,8 % en 2021; 89,2 % en 2022; superiores al 92 % en 2023–2025.	**Elevar progresivamente el nivel exigible y mantener la acogida como parte sustantiva del servicio.**	**El objetivo pasa del 80 % al 85 % y después al 87 %. Resultado 2025: 93,6 %.**
E 2019–2025 **PODOLOGÍA** La mejora de la atención y el nuevo modelo contractual producen una satisfacción del 87,5 % en 2024, frente al estándar del 80 %.	**Consolidar la mejora en horario y gestión de citas y trasladar el avance al compromiso público.**	**Objetivo de satisfacción elevado del 80 % al 82 %. Resultado 2025: 87,6 %.**
E+A 2014–2025 **ACCESIBILIDAD** La auditoría detecta barreras y cuestiona el mero cumplimiento legal. En 2025, exterior e interior superan el 91 %.	**Pasar de comprobar "si existe acceso" a revisar barreras y medir la experiencia efectiva de uso.**	**Dos indicadores, exterior e interior. Ambos con objetivos que suben del 82 % al 85 %.**

Un buen resultado no cierra la evaluación: obliga a revisar al alza el objetivo del compromiso

Cómo la evaluación de la Carta de Servicios Centros Municipales de Mayores impulsa la mejora del servicio

La evaluación corrige desviaciones persistentes

1 · HALLAZGO DE EVALUACIÓN	2 · DECISIÓN DE MEJORA	3 · COMPROMISO VERIFICABLE
A+E 2014–2025 **RESPUESTA RECLAMACIONES** 2014: compromiso no invocable. 2017: incumplimiento sin análisis y acciones suficientes. 2020–2022: resultados por debajo de los plazos.	**Crear doble plazo, analizar asignaciones y vencimientos, introducir alertas y reforzar el seguimiento.**	**Tras alcanzar el 88 % en 2025: ≥70 % en 30 días y 100 % en un máximo de dos meses.**
A+E 2014–2025 **PARTICIPACIÓN** No había registros suficientes y numerosos centros no alcanzaban ocho o siete reuniones. El indicador no reflejaba los contactos informales ni la diversidad de centros.	**Documentar, revisar el modelo con profesionales y personas socias, e introducir una medida más significativa.**	**100 % celebra Asamblea anual; ≥90 % realiza reuniones anuales de evaluación y planificación. Resultado 2025: 97,8 % en planificación.**
A+E 2014–2025 **IDENTIFICACIÓN PERSONAL** 2014: cumplimiento inicial muy bajo y alcance poco preciso. La desviación continúa: 91 % en 2023, 93 % en 2024 y 89 % en 2025.	**Precisar perfiles, trabajar con unidades y empresas y mantener la acción correctiva sin normalizar la desviación.**	**Se mantiene el compromiso del 100 % del personal afectado correctamente identificado.**

La evaluación no debe rebajar automáticamente el objetivo: debe hacer visible la causa y aplicar medidas correctoras

Cómo la evaluación de la Carta de Servicios Centros Municipales de Mayores impulsa la mejora del servicio

La auditoría externa mejora la calidad del compromiso

1 · HALLAZGO DE EVALUACIÓN	2 · DECISIÓN DE MEJORA	3 · COMPROMISO VERIFICABLE
A 2014 **DE MEDIAS A UMBRALES** La auditoría inicial cuestiona los indicadores basados en valores medios: pueden ocultar cuántas personas reciben una prestación insatisfactoria.	**Sustituir medias por porcentajes mínimos de personas que alcanzan un nivel definido de satisfacción.**	**Formulación dominante actual: "al menos X % valora con 7 o más", aplicable a información, actividades, servicios, espacios, horario y trato.**
A 2017 **CALIDAD ADICIONAL** La auditoría concluye que un requisito legal de accesibilidad no puede presentarse como compromiso adicional de calidad.	**Separar la obligación normativa del valor añadido y orientar el compromiso hacia la experiencia efectiva.**	**Indicadores de accesibilidad percibida exterior e interior, con estándares del 85 %.**
A 2020–2023 **DE DOCUMENTO A EXPERIENCIA** La auditoría formal ya no detecta no conformidades; el reto es comprobar que lo publicado coincide con la atención real.	**Reforzar el seguimiento periódico y contrastar la prestación mediante cliente misterioso.**	**Compromiso de información y acogida medido por satisfacción y contrastado externamente en el punto de atención.**

La evaluación impulsa la mejora; la auditoría verifica que la mejora sea exigible, medible y real

¡Gracias!

Javier Moscoso del Prado Herrera

Vocal Asesor
Dirección General de Transparencia y Calidad
Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Ayuntamiento de Madrid
moscosohj@madrid.es

Buenas prácticas para mejorar los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid

Miércoles 4 de noviembre de 2026 · Auditorio de la Fundación Canal de Isabel II (Madrid)