



Concejalía
de Calidad



CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD



**Boadilla
del Monte**
AYUNTAMIENTO

NOTA INFORMATIVA

Aprobada el 27 de junio de 2022

En el marco del **Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, el Servicio de Calidad**, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años a contar desde su aprobación. Anualmente el Servicio de Calidad publicará en la web municipal los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad aquí plasmados.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio del email:

concejaliacalidad@aytoboadilla.com



INTRODUCCIÓN

1

MISIÓN

La Misión, del Servicio de Calidad es conseguir mejorar la Calidad de los servicios municipales y que los vecinos/usuarios perciban que los servicios municipales tienen un alto grado de calidad. Todo ello repercutiendo directamente en la mejora de la calidad de vida de los vecinos de Boadilla del Monte.

VISIÓN

La Visión del Servicio de Calidad, es conseguir que el Ayuntamiento de Boadilla, sea un referente nacional en la gestión de Calidad de los servicios municipales.



SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Calidad, es un servicio interno y por lo tanto, no da servicios directos a los ciudadanos, siendo nuestros clientes el resto de servicios municipales, a los cuales les ofrecemos los siguientes servicios:

- Diseño y seguimiento de encuestas de satisfacción municipales para que el Ayuntamiento y cada uno de los servicios municipales dispongan de herramientas para conocer el grado de satisfacción de los vecinos / usuarios.
- Elaboración del pliego de la encuesta de satisfacción municipal anual.
- Coordinación, elaboración y seguimiento de las cartas de servicios municipales, con el fin de fomentar la transparencia municipal y el compromiso con los usuarios.
- Realización de auditorías internas anuales de todos los servicios municipales (incluidas las contratadas), para velar por el cumplimiento del reglamento interno de calidad los estándares de calidad.



- Seguimiento y evaluación de las acciones resultantes de dichas auditorías.
- Propuesta y seguimiento de indicadores sobre la calidad de los servicios municipales.
- Diseño y puesta en marcha de listas de chequeo de todos aquellos contratos que se consideran prioritarios para el Ayuntamiento, de tal modo que se garanticen los estándares de calidad desde el inicio del contrato.
- Redacción, seguimiento y revisión de todos los procedimientos y protocolos de los servicios municipales.
- Elaboración de informes de evaluación anuales sobre la calidad de los servicios municipales, con objeto de dar cumplimiento del art.8.i. de la Ley de Transparencia.
- Atención de consultas y cuestiones planteadas por los servicios municipales en materia de calidad/ o mejora de los servicios municipales.
- Atención de consultas y cuestiones planteadas por las contratas municipales en materia de calidad/ o mejora de los servicios municipales.
- Impartir formación en materia de calidad a los empleados municipales.

Y todas aquellas actuaciones que estén encaminadas a mejorar la calidad de los servicios municipales y en definitiva a la calidad de vida de los vecinos de Boadilla del Monte.





DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Los principales derechos de los ciudadanos en general y de los usuarios en particular de los servicios objeto de esta Carta son los recogidos en la normativa relativa a Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Transparencia y Protección de Datos.

EN DEFINITIVA, PUEDEN INDICARSE COMO DERECHOS GENÉRICOS:

- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.



- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.

ADEMÁS DE LOS DERECHOS ANTERIORES, LOS DESTINATARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CONCEJALÍA DE CALIDAD TIENEN LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- Ser atendidos por personal con formación especializada, para recibir respuestas adecuadas a la solicitud de información.
- Recibir una atención integral y ágil por personal debidamente capacitado e identificado.
- Recibir una información objetiva y veraz, clara y comprensible, concreta, íntegra y adecuada a la información solicitada.
- Recibir una información unificada con independencia del medio utilizado y de la ubicación física en donde se solicite.
- Recibir la hoja de sugerencias y reclamaciones cuando la soliciten.

COMO LÓGICA CONTRAPARTIDA, SERÁN RESPONSABILIDADES DE LOS MISMOS:

- Hacer un uso correcto, respetuoso y adecuado de las instalaciones y equipamientos que se pongan a su disposición o de las que hagan uso.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atiende y hacia los demás usuarios.
- Facilitar la información necesaria al personal, para poder dar una adecuada respuesta a su solicitud.
- Seguir las indicaciones establecidas por el personal de la Concejalía de Calidad, necesarios para su correcto funcionamiento.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento del servicio de calidad.
- En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.





4 **NORMATIVA ESPECÍFICA**

La normativa de aplicación directa a los servicios prestados por el servicio de calidad se recoge en el Reglamento Interno sobre la calidad de los servicios municipales.

5 **COMPROMISOS DE CALIDAD**

Desde calidad establecemos como compromisos:

- Responder al 100% de las solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento en un plazo de 7 días hábiles.
- Revisión del 100% de las cartas de servicio, anualmente.
- Llevar a cabo el 100% de las auditorías internas conforme al Reglamento interno sobre la calidad de los Servicios Municipales.

6 **INDICADORES DE CALIDAD**

Desde calidad establecemos como indicadores:

- % de respuestas en plazo a las solicitudes de apoyo técnico y asesoramiento.
- % de las cartas de servicios revisadas.
- % de auditorías internas realizadas conforme al Reglamento interno sobre la calidad de los Servicios Municipales.





NECESITAMOS TU OPINIÓN

El Ayuntamiento de Boadilla del Monte ofrece varias vías para el envío de sugerencias o reclamaciones relativas a los servicios ofrecidos:

- **TELEMÁTICAMENTE:**

<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/boadilla-actualidad/participa/buzon-del-ciudadano>

- **PRESENCIALMENTE EN EL REGISTRO GENERAL:**

General: C/ Juan Carlos I, 42.

- **EMAILS:**

partic.ciudadana@aytoboadilla.com

- **TELEFÓNICAMENTE:**

91.634.93.00.





DÓNDE ESTAMOS

SEDE INSTITUCIONAL DEL AYUNTAMIENTO DE BOADILLA DEL MONTE,
Pza. De la Villa, s/n, 1ª planta, 28660 Boadilla del Monte.

TELÉFONO:

91 634 93 00/ EXT. 2213

EMAIL:

concejaliacalidad@aytoboadilla.com

WEB:

<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/tu-ayuntamiento/servicios-y-areas-municipales/calidad>



MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE.

Líneas de autobús desde Madrid:

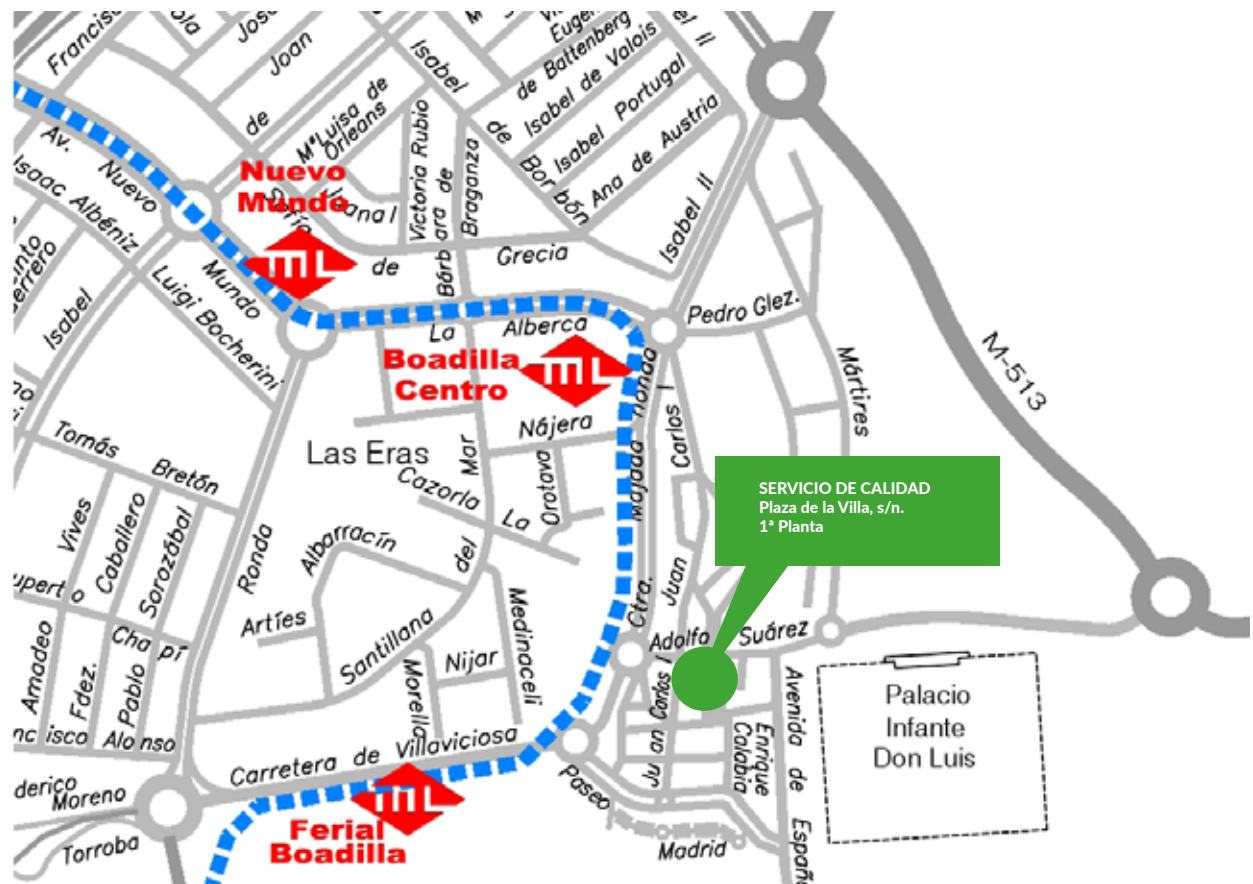
- 571** Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte (por Montepríncipe)
- 573** Madrid (Moncloa)- Boadilla del Monte (urbanizaciones)
- 574** Madrid (Aluche)- Boadilla del Monte

Otras líneas interurbanas de autobuses:

- 566** Boadilla del Monte – Pozuelo de Alarcón
- 567** Villaviciosa de Odón – Majadahonda
- 575** Boadilla del Monte – Brunete
- 591** Madrid (Aluche)- Facultad de Informática

Metro ligero:

Estaciones Boadilla Centro y Ferial de Boadilla



MAPA DE UBICACIÓN DE LAS OFICINAS DE CALIDAD





Concejalía de Calidad

CARTA DE **SERVICIOS DE CALIDAD**