



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**IX EDICIÓN DEL CURSO
SUPERIOR DE DIRECCIÓN
PÚBLICA LOCAL
Noviembre 2010
INAP**

**Ministerio de Política Territorial y
Administración Pública**

CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



Luis Alfonso Mora Arrogante
Jefe del Servicio de Organización y Régimen Jurídico
Dirección General de Organización y Régimen Jurídico
Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
del Ayuntamiento de Madrid

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2. INTRODUCCIÓN.....	13
3. DIAGNÓSTICO	15
3.1. CARACTERÍSTICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	15
3.2. ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.....	15
3.2.1. La Estructura del Gobierno	15
3.2.2. Administración Municipal.....	16
3.3. OBJETIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	18
3.4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	19
3.4.1. Concepto y órganos competentes	19
3.4.2. Competencias del Departamento de Responsabilidad Patrimonial	20
3.4.3. Estructura orgánica	21
3.4.4. Reformas acometidas en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial	22
3.4.5. Objetivos del Departamento de Responsabilidad Patrimonial.....	22
3.5. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	23
3.6. ANÁLISIS DAFO	24
4. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	27
4.1. DECISIÓN DE ELABORAR E IMPLANTAR LA CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
4.2. DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES. DESIGNACIÓN DEL COORDINADOR	28
4.3. CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE REDACCIÓN Y GESTIÓN.....	29
4.4. FORMACIÓN EN CALIDAD	29
4.5. COMUNICACIÓN INTERNA.....	30
4.6. REDACCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO	30
4.7. PREPARACIÓN DEL TEXTO DE LA CARTA DE SERVICIOS: ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO MATRIZ	31
4.7.1. Servicios: Definición y análisis del proceso al que se refiere la Carta de Servicios	31
4.7.1.1. Los componentes del proceso	32
4.7.1.2. El proceso de responsabilidad patrimonial	32
4.7.1.3. Recursos humanos y materiales utilizados a lo largo del proceso de Responsabilidad Patrimonial.....	38

4.7.2. Identificación y definición de los compromisos de calidad	39
4.7.2.1. Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios	39
4.7.2.2. Definición de los estándares de calidad.....	42
4.7.2.3. Definición, medición y comparación de los indicadores	42
4.7.2.4. Selección de los compromisos.....	46
4.8. DOCUMENTO DE ÁREAS DE MEJORA.....	49
4.9. REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	50
4.10. COSTES.....	51
4.10.1. Recursos humanos	51
4.10.2. Formación	51
4.10.3. Material de oficina.....	52
4.10.4. Difusión de externa.....	52
5. BIBLIOGRAGÍA.....	53
ANEXO I. CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	54
ANEXO II. TABLA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD	66
ANEXO III. CRONOGRAMA.....	70
ANEXO IV. DIAGRAMAS DE DESARROLLO DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL ...	72
ANEXO V. VOLUMEN DE TRÁMITES REALIZADOS EN LAS DISTINTAS FASES DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL.....	77
ANEXO VI. PAGOS REALIZADOS AÑOS 2007-2009 Y CUANTÍA DESESTIMADA	82
ANEXO VII. INSTANCIA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL.....	84
ANEXO VIII. DOCUMENTOS DE ÁREAS DE MEJORA	87

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid.....	17
Ilustración 2. Estructura orgánica del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.....	17
Ilustración 3. Estructura de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico.....	21
Ilustración 4. Fases del proceso de elaboración de la Carta de Servicios.....	27
Ilustración 5. Documentos que forman parte del contenido de la Carta de Servicios	31
Ilustración 6. Diagrama del proceso de responsabilidad patrimonial.....	33
Ilustración 7. Diagrama de flujo del trámite de requerimiento de subsanación o mejora de la solicitud	34
Ilustración 8. Diagrama de flujo del trámite de ampliación de plazos	34
Ilustración 9. Diagrama de flujo del trámite de audiencia.....	35
Ilustración 10. Diagrama de flujo del trámite de propuesta de resolución, competencia del Director General de Organización y Régimen Jurídico.....	36
Ilustración 11. Diagrama de flujo del trámite de resolución, adoptada mediante Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.....	36
Ilustración 12. Diagrama de flujo del trámite de notificación	37
Ilustración 13. Resumen anual de actividades de las fases del proceso durante los años 2007 a 2009	38
Ilustración 14. Actividades para la determinación de los compromisos de calidad	39
Ilustración 15. Diagrama de la fase de iniciación a instancia de parte	73
Ilustración 16. Diagrama de la fase de iniciación de oficio.....	73
Ilustración 17. Diagrama de la fase de instrucción (solicitud de informes y práctica de pruebas).....	74
Ilustración 18. Diagrama de la fase de instrucción (trámite de audiencia al reclamante y a otros interesados)	74
Ilustración 19. Diagrama de la fase de instrucción (trámite de audiencia a la aseguradora municipal)	75
Ilustración 20. Diagrama de la fase de instrucción (elaboración de la propuesta de resolución)	75
Ilustración 21. Diagrama de la fase de instrucción (petición de informe a Asesoría Jurídica y al Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, si procede).....	76
Ilustración 22. Diagrama de la fase de resolución (aprobación del Decreto por el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública)	76
Ilustración 23. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2007.....	79
Ilustración 24. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2008.....	80
Ilustración 25. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2009.....	81
Ilustración 26. Pagos realizados en los años 2007 a 2009 por la aseguradora municipal y por el Ayuntamiento de Madrid por estimación de la reclamación o por sentencia judicial firme. Incluye cantidad desestimada anualmente	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis DAFO del Departamento de Responsabilidad Patrimonial.....	25
Tabla 2. Definición de responsabilidades.....	28
Tabla 3. Miembros del Grupo de Redacción y Gestión de la Carta de Servicios de Responsabilidad Patrimonial.....	29
Tabla 4. Definición de las dimensiones de calidad del modelo Servqual	40
Tabla 5. Matriz de determinación de los factores de calidad	41
Tabla 6. Cuadro de mando en donde se establecen los indicadores, los valores reales y las diferencias	43
Tabla 7. Selección de los compromisos de la Carta de Servicios	47
Tabla 8. Costes de personal en la elaboración de la Carta de Servicios.....	51
Tabla 9. Estándares de calidad en función de las actividades del proceso de la tabla 5.....	67
Tabla 10. Cronograma de actividades para la elaboración de la Carta de Servicios	71

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer al Ayuntamiento de Madrid la oportunidad que me ha brindado de acudir al IX Curso de Dirección Pública Local celebrado por el Instituto Nacional de Administración Pública, con las consiguientes ausencias mensuales y a los compañeros de trabajo que han participado en una aventura que esperemos llegue a buen puerto.

Mi presencia en el Curso a lo largo de este año 2010 me ha permitido conocer en profundidad los distintos contenidos que en él se ofrecen, así como introducirme en el mundo de la gestión de la calidad, desconocido hasta ahora para mí, con el trabajo llevado a cabo en la elaboración de una Carta de Servicios, en donde la labor de mi tutora, Mercedes Paja Fano ha sido determinante para que resultara un reto apasionante, por sus muchos conocimientos y la claridad al transmitirlos, que ha hecho que todo fuera mucho mas fácil.

No quiero olvidarme de los distintos ponentes que han pasado por el Curso, de mis compañeros, ni tampoco de Paz Martínez García, como Coordinadora del mismo, siempre dispuesta a solucionar las dudas y problemas que pudieran surgir en su desarrollo.

Por último, quiero hacer una mención especial a mis hijos, que han soportado a un padre ausente durante muchos fines de semana y a mi mujer, por estar siempre a mi lado, insuflando ánimo en los malos momentos y apoyándome en todo lo que hago.

1 RESUMEN EJECUTIVO

La realización del Plan de Mejora de Gestión que ahora se presenta, tiene su **motivación** en el **trabajo iniciado** en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial del Ayuntamiento de Madrid, a comienzos del año 2007 con la implantación de un sistema de **dirección por objetivos**, que fijaba el establecimiento de cuatro objetivos estratégicos, siendo uno de ellos el implantar una **cultura de calidad**.

El **cumplimiento** de este objetivo estratégico de implantar una **cultura de calidad**, se basaba en la elaboración de una **Carta de Servicios** de responsabilidad patrimonial, iniciándose con este trabajo las tareas necesarias, si bien con algo de retraso al calendario previsto, que era entre febrero de 2009 y febrero de 2010.

Los **objetivos** que se persiguen se pueden concretar en dos vertientes, en la **externa** con la adquisición de **compromisos de calidad con los ciudadanos** en el marco de la responsabilidad patrimonial, así como informar de las actividades que desarrolla el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, y en la **interna**, de reflexión sobre el servicio que se presta y la posibilidad de **implementar acciones de mejora**.

Los **límites** se determinan, por un lado, desde el punto de vista del **ámbito material**, porque los compromisos de calidad que se asumen con los ciudadanos se limitan a aquellos **daños** o perjuicios que se reclaman como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios municipales de la **competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública**¹, que es donde se ubica el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, dejando fuera las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en relación con las **deficiencias en la conservación y mantenimiento** de las vías públicas y en materia de **protección del medio ambiente**, que serán **competencia del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos**.

Desde el punto de vista del **ámbito temporal**, si bien en principio **no se establecen límites de vigencia** en el Ayuntamiento de Madrid, como si ocurre en el ámbito de la Administración General de Estado², se prevé un seguimiento y **evaluación anual** por parte del titular del órgano directivo, cuyos resultados de cumplimiento de los compromisos serán publicados en el Observatorio de la Ciudad del sitio web del Ayuntamiento de Madrid, existiendo la posibilidad de **revocación** de la Carta de Servicios cuando en el plazo de 6 meses no se adoptan medidas para subsanar los problemas detectados como consecuencia del **incumplimiento de los compromisos**.

La **metodología de trabajo** se ha basado en el contacto diario de los integrantes de una organización pequeña como es la del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, formada por ocho funcionarios, que permite analizar y revisar los **conocimientos acumulados** en el trabajo y en la **explotación de los datos estadísticos** mensuales, que desde enero de 2007, se obtienen en relación con la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial a través del Sistema Integral de Gestión (en adelante

¹ Una relación detallada de los daños por los que se puede reclamar se encuentra recogida en las **páginas 20 y 21**.

² En el ámbito de la Administración General de Estado, el periodo de vigencia de las Cartas de Servicios no puede exceder de tres años.

SIGSA), que permite conocer las actividades desarrolladas a lo largo del proceso y donde se producen los problemas o carencias.

Madrid es el **municipio mas poblado** de España, según datos del Instituto Nacional de Estadística a 2009 la población asciende a 3.255.944 habitantes, es la **capital del estado** y es el centro de una extensa área metropolitana, lo que supone que la población de derecho a la que se presta servicios públicos se vea incrementada notablemente con la población flotante que a diario se desplaza a trabajar a la capital.

El Ayuntamiento de Madrid, en la **prestación de los servicios públicos** municipales que tiene **encomendados** por la **Ley 22/2006**, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid (en adelante, LCREM) y en aquello que esta disposición legal no establezca expresamente, por el régimen común de todos los municipios recogido en la **Ley 7/1985**, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local (en adelante, LRRL), puede ocasionar daños y a partir de ese momento, surge la obligación de su reparación económica como consecuencia del inicio, de oficio o a instancia de parte, de una reclamación de responsabilidad patrimonial.

La figura de la **responsabilidad patrimonial**, además de su **reconocimiento constitucional** en el artículo 106.2, se encuentra regulada en el **Título X de la Ley 30/1992**, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) y en el **Decreto 429/1993**, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial (en adelante, RRP).

La **regulación jurídica** de la responsabilidad patrimonial es de aplicación a todas las Administraciones públicas, por constituir legislación básica del estado, y su fundamentación se encuentra en el **artículo 139.1 LRJPAC** que da inicio al mencionado Título X, en donde se reconoce a todos los particulares el **derecho a ser indemnizado** por la Administración Pública correspondiente, de toda **lesión** que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del **funcionamiento normal o anormal** de los servicios públicos.

La **responsabilidad patrimonial** que se configura actualmente se caracteriza por **cuatro notas** fundamentales:

1. Se trata de una **responsabilidad total**, que tiene por objeto la reparación íntegra de los perjuicios causados, excluyéndose únicamente los daños derivados de fuerza mayor o los que sean consecuencia de hechos o circunstancias que no se hubiesen podido prever o evitar según el estado de conocimientos de la ciencia o de la técnica existentes en el momento en que aquéllos se produjeron.
2. Es una **responsabilidad general**, en cuanto resulta predicable de los daños y perjuicios que se deriven de la actividad del Ayuntamiento globalmente considerado, sea cual sea la parcela de la actividad municipal a la que resulte aplicable, puede derivar de cualquier hecho o acto enmarcado dentro de la gestión pública, sea lícito o ilícito, normal o anormal, de actuaciones o de omisiones indebidas.

3. Es una **responsabilidad objetiva o de resultado**, siendo indiferente que la actuación administrativa haya sido normal o anormal, por cuanto que no requiere el concurso de dolo o culpa para que se produzca la obligación de indemnizar, únicamente se exige que sea como consecuencia directa de la actividad del Ayuntamiento y se haya producido un daño real, evaluable económicamente e individualizado, que el particular no tenga el deber jurídico de soportar.
4. Es una **responsabilidad directa** del Ayuntamiento, sin perjuicio de que el efecto lesivo derive de la actividad de sus autoridades y del personal a su servicio.

Por tanto, **quien** se dirige al Departamento de Responsabilidad Patrimonial y presenta una reclamación de responsabilidad patrimonial, es porque **ha sufrido un daño** como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos municipales, y por ello **merece una respuesta rápida y convincente**, orientando el proceso de tramitación hacia el ciudadano.

El **problema** que se produce cuando se presenta una reclamación de responsabilidad patrimonial es la **lentitud en la gestión** de los expedientes administrativos que se tramitan en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, que no permite cumplir en todos los casos con el plazo legal de seis meses previsto para la resolución y notificación de la reclamación.

Las **causas fundamentales** hay que buscarlas tanto en el **ámbito interno** como en el ámbito **externo**, y se pueden concretar en las siguientes:

- **Falta de información** detallada a los ciudadanos de cómo realizar este tipo de reclamaciones y la **documentación** que deben adjuntar a las mismas, lo que **hace necesario** que se requiera la **subsanción** o mejora de la documentación en todos los expedientes que se inician a instancia de parte. Desde que se obtienen estadísticas de SIGSA³, el resultado que arrojan es que en el año 2007 se iniciaron 437 expedientes y se hicieron 456 requerimientos; en el año 2008 se iniciaron 457 expedientes y se hicieron 457 requerimientos y en el año 2009 se iniciaron 401 expedientes y se hicieron 418 requerimientos⁴.
- La emisión de los **informes preceptivos** y determinantes por parte de los servicios municipales cuyo funcionamiento ha ocasionado el daño objeto de la reclamación de responsabilidad patrimonial, se **demora** por encima del plazo legal que es de tres meses y en muchos casos se hace necesario un nuevo informe que complementa al anterior, ya que la primera respuesta no está fundamentada o es ambigua. En el año 2007 se solicitaron 624 informes, en 2008 fueron 602 y en 2009 el número ascendió a 694.
- **Falta** de mecanismos de **implicación** de aquellos terceros que actúan por cuenta o autorizados por el Ayuntamiento y que intervienen en la producción del daño, ya sean **contratistas**, concesionarios o titulares de una autorización municipal, que se plasma en que con frecuencia **no dan contestación al trámite de**

³ Los datos estadísticos que se mencionan en las causas del problema aparecen recogidos en la **ilustración 13**.

⁴ El hecho de que los requerimientos sean superiores en algunos casos a los expedientes iniciados, se fundamenta en que en algunas ocasiones se hace necesario un segundo requerimiento para poder continuar con la tramitación.

audiencia, para que expongan como sucedieron los hechos reclamados y si tienen constancia de ellos.

- La **notificación** a los interesados **en cualquier fase del procedimiento**, que se realiza a través del servicio de correos, en la modalidad de correo certificado con acuse de recibo, **requiere** para continuar con la tramitación de los expedientes, de la recepción del **acuse de recibo** que se **demora** una media de 30 días desde la entrega del sobre con el acto administrativo notificado. La envergadura de las notificaciones que se efectúan se pone de manifiesto en que durante el año 2007 se realizaron 1925, en el año 2008 fueron 2021 y en el año 2009 ascendieron a 2382 notificaciones.
- La **aseguradora** de la responsabilidad municipal suele poner obstáculos igualmente al reconocimiento de las indemnizaciones solicitadas, por lo que es frecuente la **demora en el pago** de las mismas y que por tanto, se pueda poner fin al procedimiento.

El **pago de las indemnizaciones** que se reconocen mediante la estimación de la reclamación de responsabilidad patrimonial o de las sentencias condenatorias, se efectúa por la **aseguradora municipal**, si el riesgo está cubierto en la **póliza** contratada, o en **caso contrario**, por el propio **Ayuntamiento de Madrid**, con cargo al crédito consignado en la partida presupuestaria 001-025-92.002-22604 “*Gastos jurídicos y contenciosos*” de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico.

La **herramienta seleccionada** para atajar las causas que originan el problema señalado ha sido la elaboración de una **Carta de Servicios**, motivada tanto por el hecho de que estuviera prevista en la implantación de una dirección por objetivos, como por ser un instrumento de mejora tanto en la vertiente externa, proporcionando información al ciudadano sobre los compromisos de calidad, que es la principal razón de ser de una Carta de Servicios, como en la vertiente interna, mediante la adopción de acciones dirigidas a corregir los defectos puestos de manifiesto en el análisis del proceso de responsabilidad patrimonial.

La **decisión** de la **elaboración** de la Carta de Servicios corresponde al **titular del órgano directivo**, en este caso, el Director General de Organización y Régimen Jurídico del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y debe ser comunicada a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano (en adelante, DGCAC) del mismo Área de Gobierno, como impulsora del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.

La **metodología** seguida para la elaboración e implantación de la Carta de Servicios clasificada como externa, por ser la ciudadanía la destinataria de los servicios objeto de la Carta, es la **propia del Ayuntamiento de Madrid**, fijada actualmente en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se aprueba el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, si bien se ha consultado y comparado con lo establecido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios publicada por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, utilizándose algunas de las tablas propuestas en la misma, por parecer más intuitivo su contenido a la hora de analizar los atributos, los estándares fijados y los compromisos de calidad.

El **cronograma** de actuaciones de los trabajos preparatorios para la elaboración de la Carta de Servicios, recogido en el anexo III, a grandes rasgos conlleva la realización de las siguientes actividades:

1. La **constitución del Grupo de Redacción y Gestión** (en adelante, GRG) y la definición de responsabilidades fue adoptada el día 13 de julio de 2010, recayendo la condición de Coordinador en el autor del presente trabajo.
2. El taller preparatorio de **formación** de 10 horas de duración, ha correspondido a uno de los miembros del GRG, coordinador de proyectos en la DGCAC y ha tenido lugar los días 16 y 19 de julio de 2010.
3. La **comunicación interna** a las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid, se realizó el día 19 de julio de 2010 por parte del Coordinador.
4. La redacción del **Plan de Trabajo** se llevó a cabo en la primera de las reuniones celebradas por el GRG, el día 20 de julio de 2010, en donde se fijó la hoja de ruta a seguir, acordando la celebración de reuniones semanales de 2 horas todos los martes, con excepción de la primera quincena del mes de agosto.
5. La elaboración del **documento matriz**, supone la preparación del texto de la Carta de Servicios y la redacción de los **documentos** referidos a la **introducción, los datos de carácter general, la normativa, los derechos y responsabilidades de los ciudadanos, los mecanismos de participación ciudadana, las sugerencias y reclamaciones y los datos de carácter complementario**, que se ha finalizado el 17 de agosto de 2010.
6. El **documento** relativo a los **servicios prestados** se elaboró entre el 24 y el 31 de agosto de 2010. En este caso, sólo hay un **único proceso de carácter operativo** que se ve implicado en la tramitación y resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, en cuyo análisis se ha tratado de responder **a las preguntas de qué hacemos, para qué, quiénes, cómo, con qué y cuánto tiempo invertimos**. Se ha procedido a describir las actividades que son imprescindibles para que el servicio se pueda prestar adecuadamente, mediante su diagramación y se ha confeccionado una tabla matriz para la determinación de los factores de calidad, en donde se realiza un **cruce** entre las **actividades del proceso** y las **dimensiones de calidad** recogidas en el modelo **Servqual**, midiéndose el grado de relación existente entre ambas variables, mediante las expresiones de fuerte (F), mediana (M) o débil (D).
7. Los trabajos del documento que contiene **los compromisos de calidad** se iniciaron el 7 de septiembre de 2010, para lo cual se **determinaron los atributos de calidad** en función del cruce entre las actividades y las dimensiones de calidad en donde el **grado de relación existente era fuerte**, los **estándares de calidad**; se definieron los **indicadores**, estableciéndose el 26 de octubre de 2010 aquellos compromisos que podían asumirse de forma inmediata por ser la diferencia con el **valor real de cero o inferior al 10%**, así como aquellos otros compromisos, sobre los cuales se han ejecutado acciones de mejora concluidas y que se concretan en la elaboración de una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial y en la reestructuración del personal de oficios para que desarrollen labores de agentes notificadores, de acuerdo con lo previsto en el artículo 50 LCREM.

8. Coincidiendo con la **redacción del borrador** del texto de la Carta de Servicios, se ha presentado también el documento de áreas de mejora, el primero de ellos comenzó a redactarse el día **9 de noviembre de 2010** y el segundo desde el inicio de los trabajos y concluidos ambos en la fecha prevista para la presentación de este trabajo, esto es, el 26 de noviembre de 2010. El **documento de áreas de mejora**, hace referencia a las acciones de mejora realizadas en el corto plazo, como aquellas otras que se necesitarían realizar a medio y largo plazo, con el objetivo de incluir los compromisos en futuras revisiones de la Carta de Servicios.

El **borrador de la Carta de Servicios** de responsabilidad patrimonial, **incluye** los siguientes **nueve compromisos de calidad**:

1. Se facilitará en los distintos canales de atención al ciudadano una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones particulares de los documentos a aportar, reduciendo al 40% el número de requerimientos de subsanación o mejora.
2. En la totalidad de los requerimientos de subsanación o mejora de la solicitud se concederá el plazo máximo de 15 días, sin necesidad de que el reclamante solicite ampliación del mismo.
3. Las consultas telefónicas formuladas a los números 91 588 19 45 y 91 588 20 42, en relación con el estado de tramitación de los expedientes, serán resueltas en la primera llamada.
4. Las consultas al correo electrónico dptoresponsabilidad@munimadrid.es en relación con el estado de tramitación de los expedientes serán resueltas en un plazo de 72 horas.
5. Todos los interesados que acudan a realizar el trámite de audiencia serán atendidos en un plazo máximo de 5 minutos, en horario de 9 a 14 horas y sin necesidad de cita previa.
6. En los expedientes que se tramiten por el procedimiento ordinario, cuyo importe de reclamación sea inferior a 15.000 €, se dictará y notificará la resolución en el plazo máximo de 5 meses.
7. Cuando se estime la reclamación de responsabilidad patrimonial, con discrepancia en la indemnización reconocida por el Ayuntamiento de Madrid, ésta se abonará sin que el reclamante tenga que renunciar al ejercicio de acciones judiciales.
8. En los recursos de reposición, se dictará y notificará la resolución en un plazo máximo de 20 días.
9. Las notificaciones no electrónicas se efectuarán a través de los agentes notificadores municipales, en sustitución de los carteros del servicio de correos, de manera que se agilicen los trámites.

El **coste de elaboración** de la Carta de Servicios se ha estimado en **38.685,20 €**, teniendo en cuenta los recursos humanos, la formación, el material de oficina y la difusión externa mediante trípticos.

La **evaluación** de los compromisos incluidos en la Carta de Servicios correspondería llevarse a cabo **anualmente** por parte del Director General de Organización y Régimen Jurídico y cada tres años, debería recogerse en el informe correspondiente a esa anualidad, la opinión y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en el resto de la ciudadanía.

2 INTRODUCCIÓN

La **motivación** del presente trabajo hay que buscarla en la necesidad de **culminar el trabajo** iniciado en el **año 2007** en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, con la implantación de un sistema de dirección por objetivos, recogidos en el plan de mejora presentado en el V Curso de Dirección Pública Local, y que **preveía** como un **objetivo estratégico la implantación de una cultura de calidad**.

El **cumplimiento** de este objetivo estratégico de implantar una **cultura de calidad**, se basaba en la elaboración de una **Carta de Servicios** de responsabilidad patrimonial, cuya implantación estaba prevista entre febrero de 2009 y febrero de 2010.

El principal **problema** que se plantea con las **reclamaciones de responsabilidad patrimonial** tiene que ver con la **lentitud** que se produce en su **gestión**, tanto por factores internos como externos, que provoca que se rebase el plazo legal de seis meses para resolver y notificar la resolución del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, que pone fin al procedimiento. A esto hay que añadir el desconocimiento por parte de los ciudadanos de los trámites a seguir para la presentación de este tipo de reclamaciones y el uso, a veces abusivo, que se hace de esta vía de reclamación para obtener una indemnización del Ayuntamiento de Madrid⁵.

Es fundamental **poner en valor el servicio** que se presta, toda vez que quien presenta una reclamación de responsabilidad patrimonial, es porque ha sufrido un daño como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos municipales, y por ello merece una respuesta rápida y convincente, **orientando** el proceso de tramitación **hacia el ciudadano**.

El **objetivo** que se persigue con la Carta de Servicios es **adquirir compromisos de calidad** con los ciudadanos en el marco de la responsabilidad patrimonial, así como informar de las actividades que desarrolla el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, además de la oportunidad interna que surge con su elaboración, de reflexión sobre lo que se hace y poder implementar acciones de mejora.

La **metodología** que se ha seguido para identificar el problema se ha basado -desde una perspectiva subjetiva- en los **conocimientos acumulados** en el día a día del trabajo de los funcionarios que forman parte del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, y -desde una perspectiva objetiva- los datos de las **estadísticas mensuales**, que desde enero de 2007, se obtienen y gestionan mediante tablas, en relación con la tramitación de los expedientes administrativos en la materia a través del Sistema Integral de Gestión (en adelante **SIGSA**), que permite conocer en detalle las actividades desarrolladas a lo largo del proceso.

La **responsabilidad patrimonial** en el Ayuntamiento de Madrid, tradicionalmente ha estado residenciada en cada uno de los Distritos y unidades cuyos servicios causaban el

⁵ Esta circunstancia se pone de manifiesto con los desistimientos que se dictan anualmente como consecuencia de la falta de contestación al requerimiento de subsanación o mejora de la solicitud, cuyo detalle se recoge en la **ilustración 13**.

daño, pasando **a partir del año 1995** a llevarse de forma **centralizada**, por una única unidad.

El **aumento de las reclamaciones** de responsabilidad patrimonial, fruto del mayor conocimiento de los ciudadanos de sus derechos frente a los daños causados, llevó consigo la **división**, el 29 de junio de 2003, mediante Acuerdo de la entonces Comisión de Gobierno, de la competencia para la gestión de las reclamaciones presentadas, en **dos unidades**.

Estas dos unidades **son**, en base a los Acuerdos de organización y estructura de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid vigentes, el **Departamento de Responsabilidad Patrimonial** en el Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y el **Servicio de Relaciones Institucionales y Reclamaciones Patrimoniales** en el Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos.

La **Carta de Servicios** no hace referencia, por tanto, a la **totalidad de las reclamaciones** de responsabilidad patrimonial que se presentan ante el Ayuntamiento de Madrid, sino que **se limita** a aquellos daños o perjuicios que se reclaman como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los **servicios municipales** de la competencia del **Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública**⁶, que es donde se ubica el Departamento de Responsabilidad Patrimonial.

El presente **trabajo** se divide en **dos grandes apartados**:

- El primero de ellos referido al **diagnóstico**, donde se analizan las características, organización y objetivos del Ayuntamiento de Madrid, para a continuación realizar un diagnóstico de la situación en el servicio donde se va a implantar la Carta de Servicios, complementado con un análisis DAFO que permitirá identificar mejor el problema que se pretende abordar.
- El segundo apartado configura el desarrollo del proceso de **elaboración de la Carta de Servicios**, analizando las distintas fases por las que transcurre, para llegar a la redacción del borrador, previo establecimiento de los atributos de calidad, estándares de calidad, compromisos que se asumen de cara a los ciudadanos en la prestación del servicio e indicadores, siguiendo para ello la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid publicada en el año 2007 y finalizando con el cálculo del coste de implantación.

El **borrador de la Carta** de Servicios de responsabilidad patrimonial se recoge en el **anexo I**, siguiendo el formato previsto en el Ayuntamiento de Madrid para una futura aprobación y publicación de su contenido.

⁶ Una relación detallada de los daños por los que se puede reclamar se encuentra recogida en las **páginas 20 y 21**.

3 EL DIAGNÓSTICO

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Madrid es la **capital de España** desde que en mayo de 1561 Felipe II decide trasladar a ella la Corte.

La **capitalidad** de Madrid fue expresamente establecida en el **artículo 5 de la Constitución Española de 1978**. Años después, el **artículo 6 del Estatuto** de Autonomía de la Comunidad de Madrid de 1983 estableció por primera vez la previsión legislativa de la existencia de un régimen de capitalidad, señalando que dicho régimen sería aprobado mediante Ley estatal.

La **justificación de la regulación especial de Madrid** hay que buscarla en argumentos tales como que es la **capital** del Estado, la capital de la Comunidad Autónoma de Madrid, la **ciudad más poblada** de España y centro de una extensa área metropolitana que participa en el producto interior bruto de España en un porcentaje superior a muchas Comunidades Autónomas. A ello ha de añadirse que es el **mayor Ayuntamiento de España**, tanto por volumen de población, como por personal administrativo o presupuesto.

Fruto de lo anterior, fue la **aprobación de la Ley 22/2006**, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid (en adelante, LCREM). Ésta es la norma en la que se establece el régimen organizativo y competencial del Ayuntamiento de Madrid.

La **regulación** de la LCREM se basa en **tres ideas fundamentales**:

- En primer lugar, se refuerza el **carácter parlamentario** del gobierno local. **El Pleno**, como órgano de representación democrática **se separa del ejecutivo y del aparato administrativo**.
- En segundo lugar, se amplía el ámbito de materias que pueden ser objeto de las **potestades normativas y de autoorganización** municipal.
- En tercer lugar, se establece una clara **diferenciación entre el gobierno** del Ayuntamiento **y la Administración municipal**.

3.2 ESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

3.2.1 La Estructura de Gobierno

▪ El Alcalde

El Alcalde **dirige la política, el gobierno y la Administración municipal**, y ostenta la máxima representación del municipio, siendo responsable de su gestión política ante el Pleno.

En los casos de vacante, ausencia o enfermedad, será sustituido por los Tenientes de Alcalde por el orden de su nombramiento. Actualmente existen tres Tenientes de Alcalde, recibiendo el primer Teniente de Alcalde la denominación de Vicealcalde.

▪ El Pleno

Es el **órgano de máxima representación política** de los ciudadanos en el gobierno municipal ya la que corresponde el debate de las grandes políticas locales que afectan al municipio y la adopción de las decisiones estratégicas. En la actualidad está integrado por **57 Concejales**, siendo uno de ellos el Alcalde.

▪ La Junta De Gobierno Local

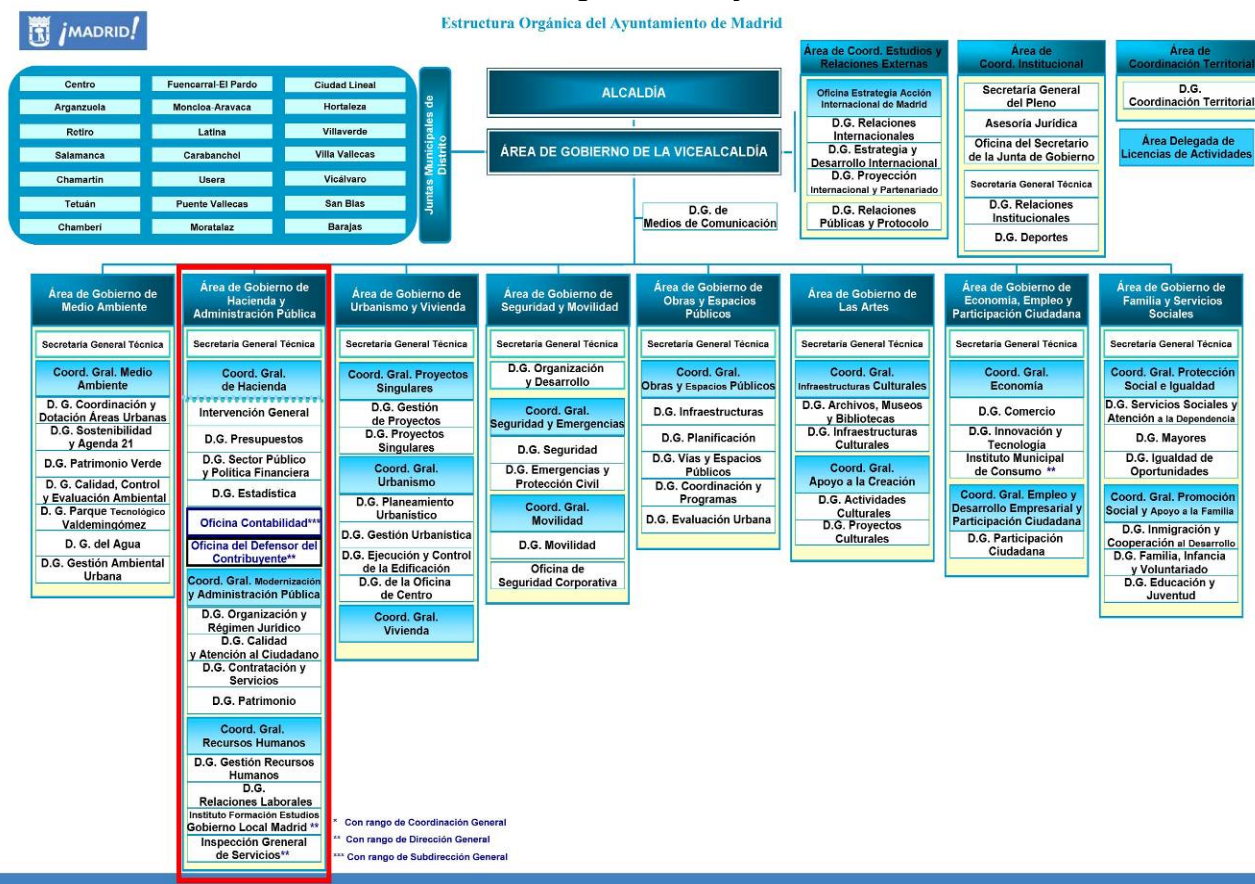
La Junta de Gobierno es el **órgano de colaboración** en la función de **dirección política** y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas establecidas por la ley. Su composición no podrá exceder de un tercio del número legal de miembros del Pleno. Sus miembros son elegidos libremente por el Alcalde de entre los Concejales y entre personas que no ostenten tal condición –éstos no pueden superar el tercio de los miembros de la Junta, excluido el Alcalde-, que es quien la preside.

3.2.2 Administración Municipal

La Administración Municipal se organiza en **tres niveles**:

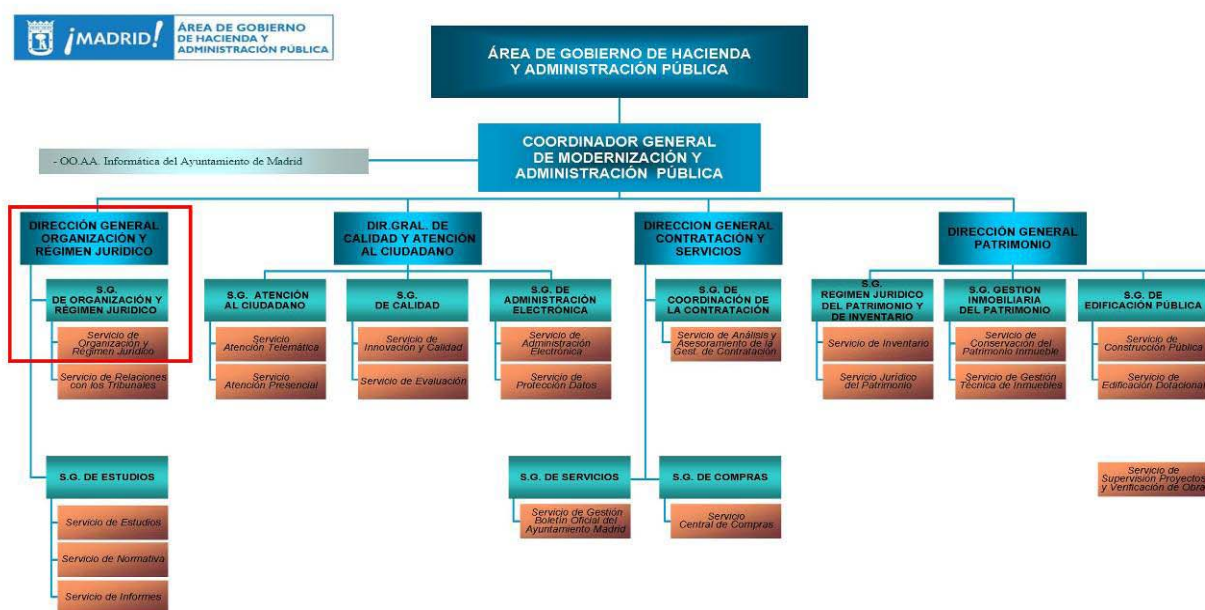
- El nivel **central** o general, constituido por las **nueve Áreas de Gobierno**, a las que se les atribuye, por delegación de la Junta de Gobierno o por delegación o desconcentración del Alcalde, la gestión municipal.
- El nivel **territorial**, constituido por todos y cada uno de los **21 Distritos**, los cuales constituyen divisiones territoriales del municipio de Madrid y están dotados de órganos de gestión desconcentrada para el impulso y desarrollo de la participación ciudadana en la gestión de los asuntos municipales y su mejora.
- El nivel **institucional**, constituido por los **organismos públicos**, dotados de personalidad jurídica diferenciada, especializados en la gestión de servicios públicos e integrados por **organismos autónomos y empresas públicas**.

Ilustración 1. Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid



FUENTES: Página web municipal (www.madrid.es)

Ilustración 2. Estructura orgánica del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública



FUENTES: Página web municipal (www.madrid.es)

3.3 OBJETIVOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La **calidad** y la evaluación de los servicios es **una de las líneas estratégicas** adoptadas por el Ayuntamiento de Madrid, en el ámbito de las medidas de modernización que supuso la llegada al gobierno municipal de los actuales dirigentes políticos a mediados del **año 2003**.

Acercar el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía y **mejorar los servicios** que se les presta es uno de los **compromisos** del Ayuntamiento de Madrid, tal y como señala el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, D. Juan Bravo Rivera.

Para dar **cumplimiento** a este compromiso, uno de los mecanismos que se han impulsado ha sido la **implantación de un sistema de Cartas de Servicios**, que se enmarca dentro de una línea estratégica de evaluación de la calidad de la gestión municipal, que se recoge en el **Plan de Calidad** del Ayuntamiento de Madrid de **2006**.

El **Sistema de Cartas de Servicios** es considerado por el Ayuntamiento de Madrid como un elemento **estratégico en su proceso continuo de mejora y modernización**, y es por este motivo por el que forma parte del Observatorio de la Ciudad, como uno de los componentes fundamentales que permiten a la Organización evaluar la calidad de la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios **facilitan la mejora de la calidad de los servicios municipales**: partiendo de la identificación de las necesidades de los ciudadanos, se establece un catálogo de los servicios que pretenden satisfacer dichas necesidades, analizando los recursos y procesos implicados, estableciendo compromisos de mejora, cuyo cumplimiento se medirá a través de indicadores, e incentivando, a través de los procesos de seguimiento y evaluación, a que las distintas unidades asuman compromisos cada vez más exigentes y ambiciosos en cuanto a la calidad con la que prestan los servicios.

Para el **desarrollo e implantación** del Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, se han llevado a cabo **diversas actuaciones**.

- **Aprobación** de la **normativa reguladora** de las Cartas de Servicios

El Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005, por el que se regulaba el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid se aprobó con el fin de que el proyecto cobrara fuerza en toda la Organización municipal.

El **Acuerdo** de la **Junta de Gobierno** de la Ciudad de Madrid de **25 de junio de 2009**, por el que se **regula el Sistema de Cartas de Servicios** en el Ayuntamiento de Madrid⁷, autoriza, en su disposición adicional primera, a la DGCAC, para el desarrollo de la Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, de manera que se garantice la homogeneidad de las mismas.

⁷ Este Acuerdo deroga el Decreto del Alcalde de 15 de noviembre de 2005, por el que se regulaba el Sistema de Cartas de Servicios.

- **Desarrollo** de la **Metodología** de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Elaboración e **implantación** de Cartas de Servicios.
- Seguimiento y **evaluación** de las Cartas de Servicios aprobadas.
- **Formación** y apoyo técnico a Grupos de Redacción y Gestión de Cartas de Servicios.
- **Sitio específico** para Cartas de Servicios en la **Web** del Ayuntamiento de Madrid.

3.4 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

3.4.1 Concepto y órganos competentes

La **responsabilidad patrimonial** de las Administraciones públicas, con independencia de quien haya sido el productor del daño, viene determinada por el **artículo 139.1** de la **LRJPAC** en el cual se reconoce a todos los particulares el **derecho a ser indemnizado** por la Administración Pública correspondiente, de toda **lesión** que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del **funcionamiento normal o anormal** de los servicios públicos.

La **responsabilidad patrimonial** se configura, tanto desde el punto de vista de la regulación jurídica, como de la importante construcción jurisprudencial llevada a cabo, por ser una responsabilidad **total, general, objetiva y directa**.

La **responsabilidad patrimonial** en el Municipio de Madrid está **distribuida** actualmente, desde el punto de vista del órgano competente para la resolución de las reclamaciones que se presentan, **entre el Área de Gobierno de Hacienda** y Administración Pública, el Área de Gobierno de **Obras** y Espacios Públicos y cada uno de los **organismos autónomos y empresas municipales**.

El **Departamento de Responsabilidad Patrimonial** es el **responsable** de la gestión de los expedientes en el **ámbito del Área de Gobierno de Hacienda** y Administración Pública, estando adscrito orgánicamente a la **Dirección General de Organización y Régimen Jurídico**, a través del Servicio de Organización y Régimen Jurídico.

El **Acuerdo** de 5 de junio de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la **organización y estructura** del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y se delegan competencias en su titular y en los titulares de sus órganos directivos, establece en su artículo 3.2 d) que corresponde al **titular** del Área de Gobierno de **Hacienda** y Administración Pública "**la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, salvo cuando dicha competencia corresponda a otra Área**", para en su artículo 13.1.1 e) añadir que corresponde a la **Dirección General de Organización y Régimen Jurídico** "**la propuesta de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios municipales de la competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública**".

3.4.2 Competencias del Departamento de Responsabilidad Patrimonial

La **competencia** se ejercerá por el Departamento de Responsabilidad Patrimonial sobre las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas como consecuencia de los **siguientes daños**:

1. Daños por **coste de avales** prestados para afianzar deudas con el Ayuntamiento de Madrid, cuando no se refieran a ingresos de naturaleza tributaria.
2. Daños por **procedimiento administrativo y anulación de actos** (anulación de resoluciones en vía administrativa o judicial, incluye precintos, clausuras, cambios de planeamiento, declaraciones de ruina, información errónea suministrada por los servicios municipales, gastos como consecuencia de gestiones administrativas, demora en resolver o inactividad administrativa).
3. Daños **al personal municipal** (incluye expedientes disciplinarios, mobbing, concursos, etc.).
4. Daños **médicos** (incluye actuaciones sanitarias municipales y Samur).
5. Daños por **obras en la vía pública y ejecución sustitutoria** (incluye daños a personas –caídas, lucro cesante en negocios, ruidos-, vehículos y edificios –también humedades e inundaciones- por obras realizadas en la vía pública o por obras realizadas por ejecución sustitutoria- sean o no en la vía pública- incluye las vallas relativas a tales obras). Se excluyen las obras de conservación, competencia del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos y las obras en la calle 30, competencia de Madrid Calle 30, S.A.
6. Daños por **actuaciones de la policía municipal** (incluidos daños ocasionados por los caballos).
7. Daños por **actuaciones de los bomberos**.
8. Daños por la **retirada de vehículos por la grúa municipal** (comprende los daños y perjuicios ocasionados por la indebida retirada de los vehículos por la grúa como consecuencia de la orden incorrecta de un policía municipal o agente de movilidad, pero no los daños ocasionados al vehículo durante su traslado al depósito o estancia en el mismo, que son tramitados por Madrid Movilidad S.A.).
9. Daños por **señalización de la vía pública** (incluye señalización defectuosa, mal funcionamiento de semáforos, pintura en señales, caídas y daños por choques con señales o vallas de señalización, caídas en pasos de peatones, caídas con señales de tráfico mal cortadas). No se incluyen los daños ocasionados por la señalización efectuada por Madrid Calle 30, S.A.
10. Daños **en instalaciones municipales** (incluye caídas en edificios municipales, daños y humedades causados por obras o incendios en edificios municipales, Almacén de Villa, caídas de cornisas, muros, puertas, etc. de edificios y propiedades municipales).
11. Daños por la concesión o denegación de **licencias**.
12. Daños por el **funcionamiento** de los **servicios de educación y asuntos sociales**.

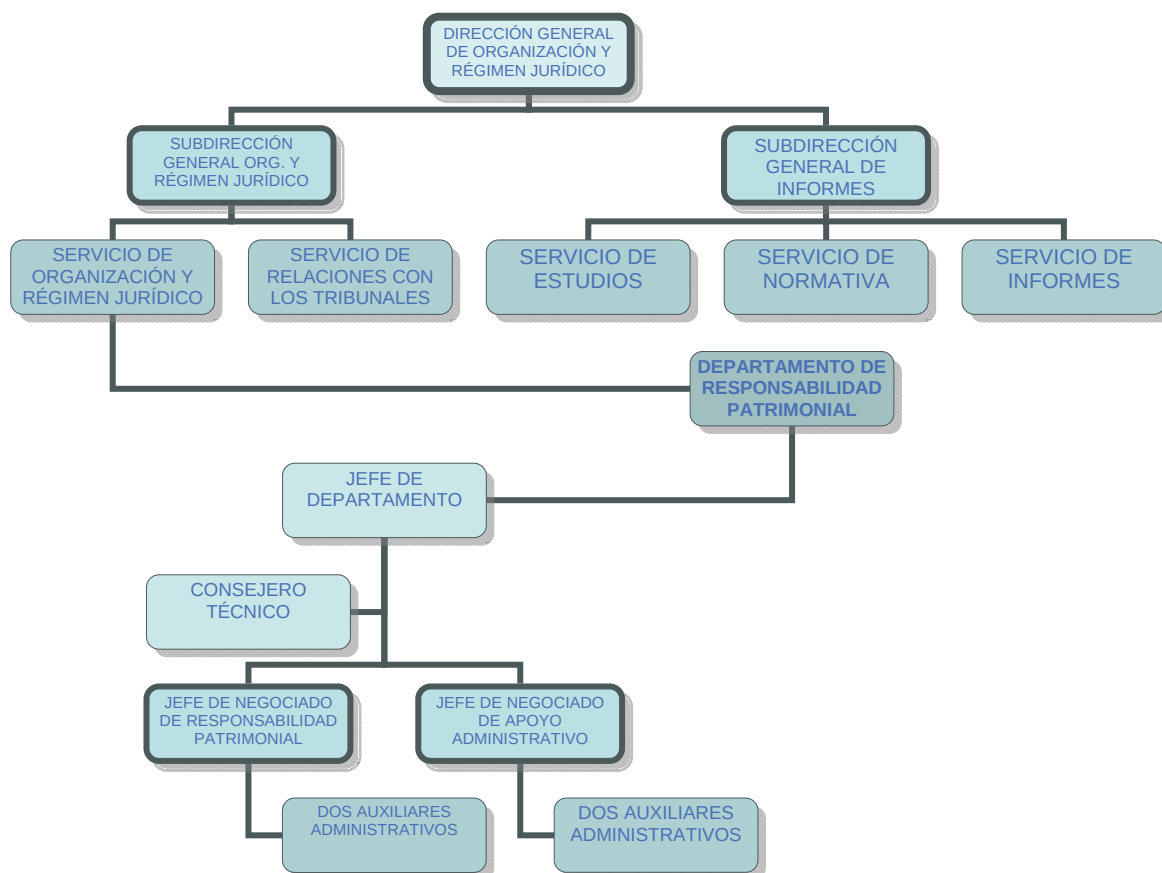
13. Daños por el **funcionamiento** de los **servicios** adscritos al **Área** de Gobierno de las **Artes** (daños en obras de arte, en exposiciones, etc.).
14. Daños por **contaminación acústica** y otras fuentes de ruido (incluye daños por ruidos o vibraciones de obras, locales, discotecas, etc.).
15. Daños **varios** (incluye cabalgatas, fuegos artificiales, fiestas en vía pública)

Las **reclamaciones** de responsabilidad patrimonial en relación con las **deficiencias en la conservación y mantenimiento** de las **vías públicas** y en materia **protección del medio ambiente**, serán **competencia del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos**, correspondiendo la gestión al Servicio de Relaciones Institucionales y Reclamaciones Patrimoniales.

Cada **organismo autónomo** y cada **empresa municipal** son **competentes** para resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial derivadas del ejercicio de sus respectivas competencias, relacionadas con las actividades de fomento, prestacionales o de gestión de servicios públicos que se les hayan atribuido.

3.4.3 Estructura orgánica

Ilustración 3. Estructura de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico



FUENTES: Elaboración propia.

El Departamento de Responsabilidad Patrimonial está adscrito al Servicio de Organización y Régimen Jurídico, siendo la composición la siguiente:

- Un Jefe de Servicio, nivel 29.
- Un Auxiliar Administrativo, nivel 18, con tareas de Secretaría y adscrito al Jefe de Servicio.
- Un Jefe de Departamento, nivel 28.
- Un Consejero Técnico, nivel 28.
- Un Administrativo Jefe de Negociado (Negociado de Responsabilidad Patrimonial), nivel 22.
- Dos Auxiliares Administrativos, nivel 16.
- Un Administrativo Jefe de Negociado (Negociado de Apoyo Administrativo), nivel 22.
- Dos Auxiliares Administrativos, nivel 16.

3.4.4 Reformas acometidas en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial

La **principal reforma** que se ha abordado en el **Departamento** de Responsabilidad Patrimonial tiene que ver con un proyecto de implantación de un sistema de **dirección por objetivos** puesto en práctica a **comienzos del año 2007**.

Los **objetivos estratégicos** que se marcaba este proyecto eran los siguientes:

- **Aumentar la eficacia** y el rendimiento del Departamento.
- **Disminuir el número de indemnizaciones** que el Ayuntamiento de Madrid debía pagar como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos.
- Introducir un **sistema integral de gestión e información** que posibilitara una mejora en la eficacia y en la eficiencia del funcionamiento del Departamento.
- Implantar una **cultura de calidad** en el Departamento.

3.4.5 Objetivos del Departamento de Responsabilidad Patrimonial

Los **objetivos** del Departamento de Responsabilidad Patrimonial aparecen **recogidos**, con carácter general, en el **programa presupuestario** del Presupuesto General del Ayuntamiento de Madrid gestionado por la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, como objetivos a cumplir en el ejercicio al que se refiere y que se resumen fundamentalmente en el número de expedientes a resolver en materia de responsabilidad patrimonial, mediante el establecimiento de tres indicadores referidos a expedientes iniciados, expedientes resueltos y recursos resueltos.

El **cumplimiento** de estos objetivos se asocia a la **realización de cinco actividades**:

1. **Iniciar los expedientes** de responsabilidad patrimonial motivados por las solicitudes formuladas como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos en materia de su competencia.
2. **Solicitar** a los servicios municipales afectados la emisión de los **informes** necesarios.
3. Mantener las **relaciones** necesarias con la **compañía aseguradora** adjudicataria del contrato de seguro de responsabilidad suscrito por el Ayuntamiento.
4. **Elaborar la propuesta de resolución** de los expedientes iniciados.
5. Elaborar la propuesta de **resolución de los recursos** de reposición que se interpongan contra las resoluciones dictadas.

3.5 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La **identificación del problema** de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial se ha **definido** desde dos perspectivas distintas. Por un lado desde el punto de vista subjetivo, con la **experiencia acumulada** a lo largo de los años y de otro, desde el punto de vista objetivo, a través de los **resultados estadísticos** obtenidos del sistema integral de gestión de expedientes **SIGSA**⁸, como una de las herramientas que formaban parte de la implantación de una dirección por objetivos y cuyo análisis mensual permite conocer la situación de cada uno de los expedientes administrativos que están en tramitación y los déficit que se producen en el desarrollo del proceso.

▪ ¿Cuál es el problema?

Una **gestión lenta en la tramitación** de los expedientes de responsabilidad patrimonial, que no permite cumplir en todos los casos los plazos legales de resolución y notificación de la reclamación.

▪ ¿Por qué se está produciendo?

Las **causas** fundamentales que originan el problema se pueden concretar en las siguientes:

- **Falta de información** detallada a los ciudadanos de cómo realizar este tipo de reclamaciones de responsabilidad patrimonial y la **documentación** que deben adjuntar a las mismas, lo que **hace necesario** que por el Departamento de Responsabilidad Patrimonial se requiera en todos los expedientes el aporte complementario de documentación (Fase de iniciación a instancia de parte y **requerimiento de subsanación** o mejora).
- La **emisión** de los **informes preceptivos** y determinantes por parte de los servicios municipales cuyo funcionamiento ha ocasionado el daño objeto de la reclamación de responsabilidad patrimonial, se **demora** por encima del plazo legal que es de tres meses y en muchos casos se hace necesario un nuevo

⁸ En el **anexo 5** y en la **ilustración 13** se recogen los datos estadísticos, del año 2007 a 2009 que han servido de base.

informe que complementa al anterior, ya que la primera respuesta no está fundamentada o es ambigua (Fase de instrucción, solicitud de informes).

- **Falta** de mecanismos de **implicación** de aquellos terceros que actúan por cuenta o autorizados por el Ayuntamiento y que intervienen en la producción del daño, ya sean **contratistas**, concesionarios o titulares de una autorización municipal como ocurre con los daños causados por obras privadas autorizadas mediante una licencia urbanística (Fase de instrucción, **trámite de audiencia**).
- La **notificación** a los interesados **en cualquier fase del procedimiento**, que se realiza a través del servicio de correos, en la modalidad de correo certificado con acuse de recibo, **requiere** para continuar con la tramitación de los expedientes, de la **recepción del acuse de recibo** que se demora una media de 30 días desde la entrega del sobre con el acto administrativo notificado.
- La **aseguradora** de la responsabilidad municipal **suele poner obstáculos** igualmente al reconocimiento de las **indemnizaciones solicitadas**, por lo que es frecuente la demora en el pago de las mismas.

▪ ¿Quién lo está causando?

La **visión tradicional de la Administración** frente a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, en donde se limita a considerar al **reclamante** como un **potencial adversario** que pretende obtener un beneficio económico a costa de la Administración y no como un ciudadano con un problema generado por el funcionamiento de los servicios públicos. El Ayuntamiento de Madrid no es ajeno a esta visión de las reclamaciones, si bien debe precisarse que esta perspectiva está más **arraigada** entre los distintos **servicios cuyo funcionamiento origina el daño** causante de la reclamación y que son los encargados de emitir los informes y no tanto en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial como encargado de tramitar las reclamaciones, ya que éste tiene una mayor distancia respecto de los hechos causantes de la reclamación.

La **visión de los ciudadanos** de que a través de una reclamación de responsabilidad patrimonial se puede **conseguir una indemnización** del Ayuntamiento de Madrid, lo que hace que en ocasiones se presenten **reclamaciones sin fundamento**, que obligan a poner en marcha la maquinaria administrativa mediante la iniciación de un expediente, que con posterioridad es resuelto por desistimiento⁹, como consecuencia de que no se da contestación por parte del reclamante al requerimiento de subsanación o mejora de la reclamación, para aportar aquellos documentos necesarios para continuar con la tramitación del expediente.

3.6 ANÁLISIS DAFO

Para finalizar se va a utilizar una **herramienta** como es el **ejercicio DAFO** (Debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades) que va a permitir ordenar de una forma sintética el conjunto de los datos que se han aportado hasta el momento e identificar y comparar, las fortalezas que el Departamento de Responsabilidad Patrimonial cree poseer frente a las

⁹ En la **ilustración 13** se recogen los datos relativos al número de desistimientos anuales que se efectúan.

debilidades por un lado, y las amenazas frente a las oportunidades que se presentan, por otro.

Tabla 1. Análisis DAFO del Departamento de Responsabilidad Patrimonial

OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
▪ Implementación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos ▪ Nueva cultura en relación con la calidad de los servicios que se prestan ▪ Estabilidad política en el Ayuntamiento de Madrid ▪ Modelo organizativo propio a partir de la Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid	2 1 1 1	▪ Situación económica actual que redunde en la prestación de algunos servicios y por tanto en la posibilidad de que las reclamaciones aumenten ▪ Desconfianza de los ciudadanos hacia el Ayuntamiento de Madrid ▪ Mayor conocimiento de los ciudadanos de sus derechos frente a los daños causados por el funcionamiento de los servicios municipales, que incrementa notablemente el número de reclamaciones formuladas ▪ La situación económica actual impide la cobertura de las plazas del personal administrativo vacantes ▪ Próximas elecciones locales en mayo de 2011	2 1 2 1 1
TOTAL PUNTUACIÓN	5	TOTAL PUNTUACIÓN	7
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
▪ Sistema de control de gestión de expedientes administrativos (SIGSA) implantado, permite la obtención de estadísticas mensuales del estado de las reclamaciones ▪ Posibilidad de conseguir resultados notables a corto plazo ▪ Personal joven, cualificado y motivado ▪ Espíritu de trabajo en equipo ▪ Equipamientos modernos ▪ Herramientas de trabajo bien definidas y documentadas ▪ Estabilidad en los puestos de trabajo ▪ Adaptación a los cambios ▪ Apoyo directivo y político a la implantación de mejoras en materia de calidad ▪ Puesta a disposición de los ciudadanos de distintos canales (atención presencial, telefónico e internet) para relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid	3 2 1 1 1 1 1 1 1 2	▪ Inexistencia de instrucciones normativas referidas a todos los actores internos en la reclamación de responsabilidad patrimonial ▪ Inexistencia de una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones claras de la documentación a presentar en función del daño reclamado. ▪ Inicio de la reclamación suponga una puesta en conocimiento del suceso al servicio responsable para dar una respuesta inmediata y evitar otros posibles daños ▪ Tardanza de las unidades implicadas en el proceso en la emisión de los informes preceptivos ▪ Mecanismos débiles de coordinación entre Servicios ▪ Nula relación con los contratistas causantes de los daños ▪ Mayor número de recursos judiciales debido a que se resuelve pasado el plazo legal ▪ Relaciones complicadas con la compañía aseguradora	2 3 1 2 2 1 1 1
TOTAL PUNTUACIÓN	14	TOTAL PUNTUACIÓN	13

FUENTES: Elaboración propia

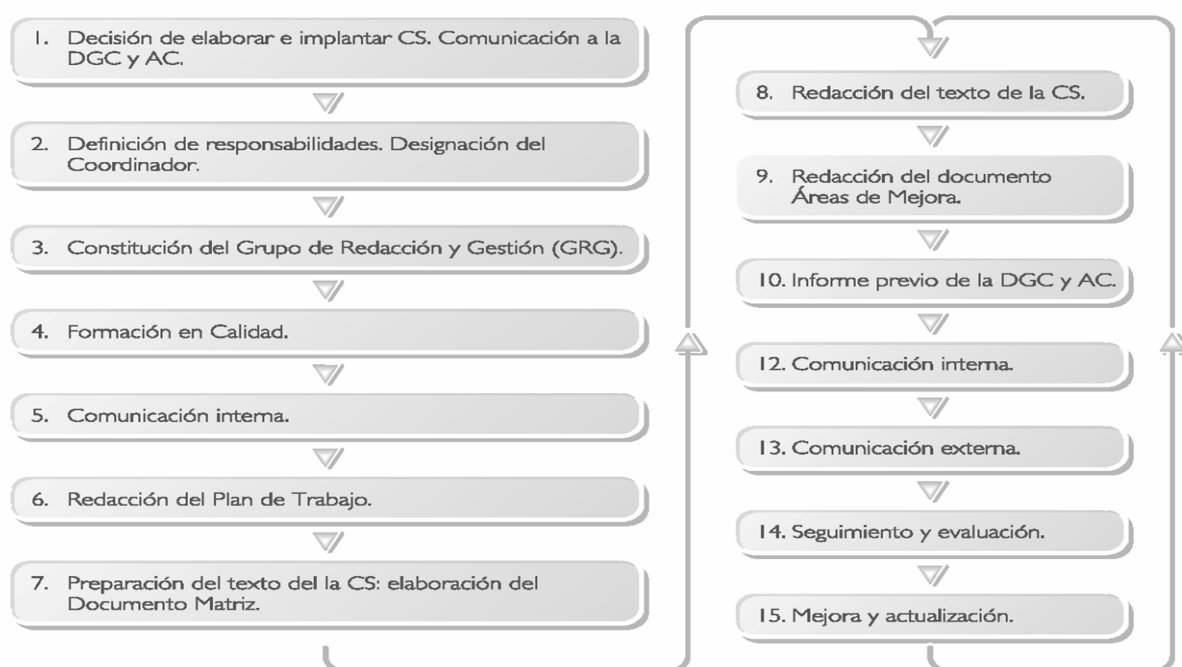
Con los **resultados obtenidos** en la identificación del problema, se considera que el **establecimiento** de una serie de compromisos plasmados en una **Carta de Servicios**, puede constituir un **avance significativo** por dos motivos:

1. La elaboración de una **Carta de Servicios** además de poner el **acento** en los **compromisos de calidad** que se contraen con la ciudadanía en la prestación de los servicios, desde el punto de vista interno, plantea la **exigencia** de una **mejora en la prestación del servicio**, incluida una estrecha coordinación entre las unidades municipales.
2. Sirve como **cierre final del proyecto de mejora** puesto en marcha a comienzos del **año 2007**, con el establecimiento de una dirección por objetivos y que preveía como un objetivo estratégico la implantación de una cultura de calidad en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, con la elaboración de una Carta de Servicios.

4 PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

La **elaboración** del borrador de la presente Carta de Servicios de Responsabilidad Patrimonial, se ha llevado a cabo a partir de la **Metodología** de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el **Ayuntamiento de Madrid** (segunda edición, 2007), que básicamente viene a ser un reflejo de la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios del año 2006 confeccionada por la Agencia de Evaluación y Calidad, adscrita al Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

Ilustración 4. Fases del proceso de elaboración de la Carta de Servicios



FUENTES: Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007)

El **cronograma** que planifica el **desarrollo de las actividades** recogidas en la ilustración anterior, se incluye como **anexo III**.

4.1 DECISIÓN DE ELABORAR E IMPLANTAR LA CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL. COMUNICACIÓN A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La **decisión** de la **elaboración** e implantación de la Carta de Servicios de Responsabilidad Patrimonial corresponde al órgano directivo competente, en el presente caso, al **Director General de Organización y Régimen Jurídico** (en adelante, Director General).

Esta **decisión** deberá fundamentarse, por una parte, en el nuevo modelo de **gestión de calidad** implantado por el Ayuntamiento de Madrid y en el cumplimiento de uno de los objetivos operativos recogidos en el Proyecto de Implantación de un Sistema de Dirección

por Objetivos del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, que preveía crear una Carta de Servicios dentro del **objetivo estratégico** de introducir una cultura de calidad.

La **importancia** de este **objetivo** operativo se marcaba en el Plan de Mejora como **alta**, con una prioridad máxima en cuanto a su implantación, estando prevista la misma entre febrero de 2009 y febrero de 2010 y con un coste cero.

Recogiendo el guante lanzado por ese Plan de Mejora, aunque **en ningún caso con coste cero**, como se pondrá de manifiesto más adelante cuando se analicen los recursos a utilizar en la elaboración de la Carta de Servicios, con fecha **28 de junio de 2010**, se presenta por parte del autor de este trabajo en el Área de formación local del INAP, como Proyecto de Mejora la elaboración de una **Carta de Servicios** de Responsabilidad Patrimonial en el Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

4.2 DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES. DESIGNACIÓN DEL COORDINADOR

Las **responsabilidades** que se asumen a lo largo del proceso de elaboración de la Carta de Servicios se **distribuyen** al **Coordinador** del Grupo de Redacción y Gestión (en adelante, Coordinador), al Grupo de Redacción y Gestión (en adelante, **GRG**), la **DGCAC** y por último, la **ciudadanía** afectada por los servicios a los que se refiere la Carta de Servicios.

Tabla 2. Definición de responsabilidades

	RESPONSABILIDADES
Coordinador del GRG	▪ Constituir el GRG de la Carta de Servicios, seleccionando, proponiendo y convocando a sus miembros. ▪ Asegurar la redacción de un plan de trabajo del GRG. ▪ Coordinar el proceso de elaboración de la Carta de Servicios. ▪ Gestionar y coordinar el proceso de elaboración, implantación, gestión y revisión de la Carta de Servicios, asegurando su actualización permanente. ▪ Comunicar al Director General los avances del proceso de elaboración y gestión de la Carta de Servicios.
GRG	▪ Redactar el plan de trabajo del GRG. ▪ Elaborar un Documento Matriz. ▪ Redactar el texto de la Carta de Servicios.
DGCAC	▪ Tener conocimiento de la decisión de implantar la Carta de Servicios. ▪ Proporcionar consultoría y apoyo técnico. ▪ Colaborar en los procesos de evaluación externa. ▪ Emitir el informe de conformidad, preceptivo y vinculante, previo a la aprobación de la Carta de Servicios.
Ciudadanía afectada por la Carta de Servicios	▪ Comunicar las expectativas que tienen respecto al servicio que presta el Departamento de Responsabilidad Patrimonial y valorar su eficacia. ▪ La presentación de sugerencias y reclamaciones en relación con el funcionamiento del servicio.

FUENTES: Elaboración propia. Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007)

4.3 CONSTITUCIÓN DEL GRUPO DE REDACCIÓN Y GESTIÓN

El **GRG**, en donde se integra también el Coordinador, quedó **constituido** con fecha **13 de julio de 2010**.

Tabla 3. Miembros del Grupo de Redacción y Gestión de la Carta de Servicios de Responsabilidad Patrimonial

MIEMBROS INTEGRANTES DEL GRG	PUESTO Y FUNCIONES
Luis Alfonso Mora Arrogante	Jefe de Servicio de Organización y Régimen Jurídico. Coordinador del GRG y que actuará como secretario, encargándose de la redacción del acta de cada una de las reuniones.
Ignacio Molina Florido	Subdirector General de Organización y Régimen Jurídico. Perfecto conocedor de la materia de responsabilidad patrimonial, ya que fue el encargado de poner en marcha en el año 2007 el sistema de dirección por objetivos.
María Prado Díaz Sobrino	Jefa del Departamento de Responsabilidad Patrimonial. Responsable de la unidad en cuyo ámbito se va a implantar la Carta de Servicios.
Margarita Gómez Crespo	Jefa del Negociado de Responsabilidad Patrimonial. Conocedora del conjunto del proceso que se desarrolla y en contacto directo con los interesados.
Mónica Alfageme Domínguez	Auxiliar Administrativo adscrita al Negociado de Apoyo Administrativo. Conocedora del proceso y en contacto directo con los interesados.
María Teresa Muñoz Gómez	Jefa de Proyectos del organismo autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid. Responsable del funcionamiento de SIGSA.
Ernesto Ignacio López Méndez	Coordinador de Proyectos del Departamento de Innovación de la DGCAC. Desempeñará funciones de consultoría y apoyo técnico.

FUENTES: Elaboración propia. Resultado del acuerdo alcanzado en la reunión del día 13 de julio de 2010

El GRG queda abierto a la incorporación posterior de otros integrantes como nuevos miembros y/o a la participación ocasional de otras personas en determinadas reuniones, como apoyo específico para las cuestiones que se estén tratando.

4.4 FORMACIÓN EN CALIDAD

Constituido el **GRG**, hay que llevar a cabo la necesaria **formación** de sus integrantes, mediante la realización de un curso formativo de **10 horas** de duración.

El **curso** ha sido impartido por Ernesto Ignacio López Méndez, integrante del GRG, los **días 16 y 19 de julio** de 2010, en horario de 9 a 14 horas, en una de las **aulas** que el edificio de la calle **Alcalá, número 45** tiene habilitadas a tal efecto en la planta -1. Se ha elegido este lugar, porque todos los miembros integrantes del GRG desarrollan su trabajo

en el citado edificio, por lo que resulta más cómodo y menos costoso que desplazarse a las instalaciones del Instituto de Formación, sito en la calle Almagro número 9.

El **currículo formativo del curso** ha estado integrado por las siguientes unidades temáticas:

- Las Cartas de Servicios como sistema de gestión de la calidad.
- Antecedentes de las Cartas de Servicio: en el mundo y en España.
- ¿Qué son las Cartas de Servicios y qué contenidos incluyen?
- El sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Metodología de las Cartas de Servicios.

4.5 COMUNICACIÓN INTERNA

Dada la **magnitud de servicios** que presta el Ayuntamiento de Madrid y la extensa organización administrativa con la que cuenta, por el Coordinador se acuerda que esta **comunicación interna** se va a efectuar de la siguiente manera.

El **Coordinador**, remitió el 17 de julio de 2010, una **nota interna** a las Secretarías Generales Técnicas que existen en cada una de las nueve **Áreas de Gobierno** en que está estructurado actualmente el Ayuntamiento de Madrid, y otra nota a cada uno de los Secretarios de los **21 Distritos**.

Los **objetivos** que se persiguen con esta **comunicación interna** se pueden concretar fundamentalmente en **recoger experiencias**, conocimiento, opiniones y **sugerencias** tanto del personal del Departamento como de los servicios implicados en las reclamaciones; asegurar la motivación y el compromiso en la implantación de la Carta de Servicios y por último, evitar malentendidos y rechazos.

4.6 REDACCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO

El contenido de este **Plan de Trabajo**, como la guía a seguir en el proceso de elaboración de la Carta de Servicios, se inicia con una propuesta elaborada por el Coordinador, que se somete a **discusión y votación** de todos los miembros del **GRG**, en la primera reunión que se celebra el día **20 de julio de 2010**.

Se ha fijado un **calendario de trabajo**¹⁰, estableciendo que la duración aproximada de las **reuniones** será de dos horas, en horario de 9 a 11 horas; la periodicidad **semanal**, con la excepción de la primera quincena del mes de agosto, en donde no se celebrarán reuniones; el día elegido es el **martes**, excepto festivos, en cuyo caso se trasladará al siguiente día hábil; ubicándose el lugar de celebración en el despacho de reuniones del Director General sito en la 4.^a planta del edificio de la calle Alcalá número 45.

¹⁰ El cronograma de actividades se recoge en el **anexo III**.

Como **normas de funcionamiento** del GRG se acuerda la necesidad de redactar un **acta** con lo acordado en cada una de las **reuniones** y su envío a los miembros por correo electrónico durante los días siguientes y siempre antes de la siguiente reunión.

Los documentos a partir de los cuales se redactará el texto de la Carta de Servicios, que componen el **Documento Matriz**, serán elaborados por el Coordinador y distribuidos entre los miembros del GRG por correo electrónico, antes de la siguiente reunión para su análisis y serán revisados y aprobados como versiones definitivas en el curso de las reuniones periódicas que se celebren.

4.7 PREPARACIÓN DEL TEXTO DE LA CARTA DE SERVICIOS: ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO MATRIZ

El **Documento Matriz** supone el **inicio**, desde el punto de vista del contenido, de la redacción de los **documentos** que posteriormente van a formar parte del **texto de la Carta** de Servicios.

Ilustración 5. Documentos que forman parte del contenido de la Carta de Servicios



FUENTES: Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007)

El contenido de los **documentos** referidos a la **introducción**, **los datos identificativos y fines (datos de carácter general)**, **la normativa**, **los derechos y responsabilidades de los ciudadanos**, **los mecanismos de participación ciudadana**, **las sugerencias y reclamaciones** y **los datos de carácter complementario** no se recoge en este momento del trabajo, sino que aparece **incluido** en el texto del **borrador de la Carta de Servicios** de Responsabilidad Patrimonial que se incorpora como **anexo I**, estableciéndose las fechas de su elaboración en el cronograma de actividades que se recoge en el anexo III.

Los **documentos** relativos a los **servicios prestados** y **los compromisos de calidad**, han requerido, dada su complejidad y novedad para el conjunto de los miembros del GRG, con excepción del miembro de la DGCAC, de un **proceso de mayor elaboración y discusión**.

4.7.1 Servicios: definición y análisis del proceso al que se refiere la Carta de Servicios

El **servicio** que se presta a los ciudadanos desde el **Departamento** de Responsabilidad Patrimonial, es el resultado de la **ejecución** de un conjunto de actividades coordinadas que constituyen un **proceso**.

La **calidad** del resultado ofrecido en el **servicio** y el logro de los estándares de calidad comprometidos, dependen en buena medida, de la apropiada coordinación de esas **actividades** en el conjunto del proceso de trabajo.

Para poder conocer la **situación actual** del servicio y de la secuencia de actividades que lo hacen posible, poder establecer los estándares de calidad y los compromisos y poder determinar en qué medida es factible alcanzarlos, será útil realizar una **definición** y un **análisis del proceso**.

Un **proceso** constituye una forma de organización y gestión del trabajo que la norma europea EN ISO 9000 define como un **conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados**.

4.7.1.1 Los componentes del proceso

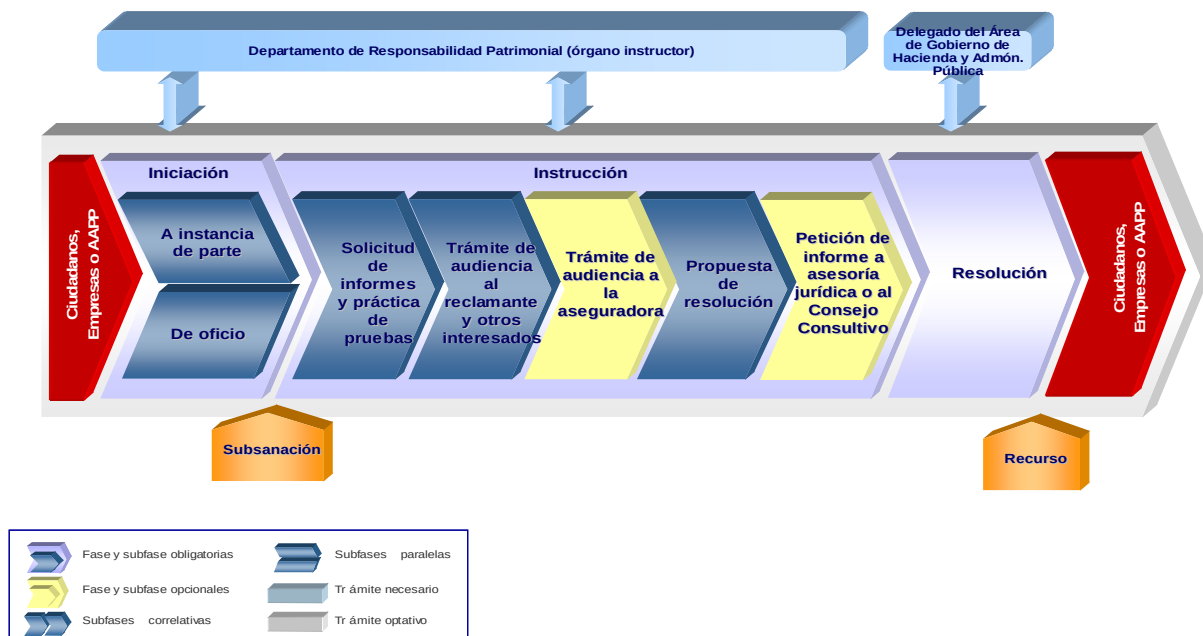
Para llevar a cabo el **análisis del proceso implicado** en la Carta de Servicios de responsabilidad patrimonial, se desarrolla una tarea descriptiva y de evaluación de los componentes del proceso, que **responde a las preguntas de qué hacemos; para qué; quiénes; cómo; con qué y cuánto tiempo invertimos**.

- a) **Lo que hacemos**, es decir, las **actividades** que realizamos en el curso **del proceso** para producir el resultado del mismo.
- b) **Para qué** lo hacemos, es decir, los **objetivos** del proceso, en términos de resultados deseados y alcanzados que son los propios del servicio que prestamos.
- c) **Quiénes** lo hacemos, es decir, los **recursos humanos**, las personas que ejecutan las actividades de los procesos, con su grado de implicación, motivación, competencia para realizarlas, grado de control sobre el curso del proceso, feedback que reciben de su ejecución, etc.
- d) **Cómo** lo hacemos, es decir, los **procedimientos** y normas a los que se atiene la realización de las actividades, el curso y la secuencia que éstas siguen.
- e) **Con qué** lo hacemos, es decir los **recursos materiales**, tecnológicos y financieros que utilizamos para realizar las actividades.
- f) Cuánto **tiempo** invertimos en la realización de las actividades desde el principio hasta el final y cuánto tiempo transcurre entre una actividad y otra actividad.

4.7.1.2 El proceso de responsabilidad patrimonial

El GRG ha decidido el grado de **detalle** con que se va a analizar y describir el proceso único de carácter operativo que se ve implicado en la tramitación y resolución de las reclamaciones de responsabilidad y ha procedido a describir las **actividades** que son imprescindibles para que el servicio se pueda prestar adecuadamente.

Ilustración 6. Diagrama del proceso de responsabilidad patrimonial



FUENTES: Elaboración propia

En el **anexo IV** se desarrolla de forma detallada mediante diagramas la **descripción del proceso que se recoge en la ilustración 6**.

La **regulación de la responsabilidad patrimonial**, además de su **reconocimiento constitucional** en el artículo 106.2, se encuentra regulada en el **Título X de la LRJPAC** y en el **Decreto 429/1993**, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial (en adelante RRP).

1º. Fase de inicio

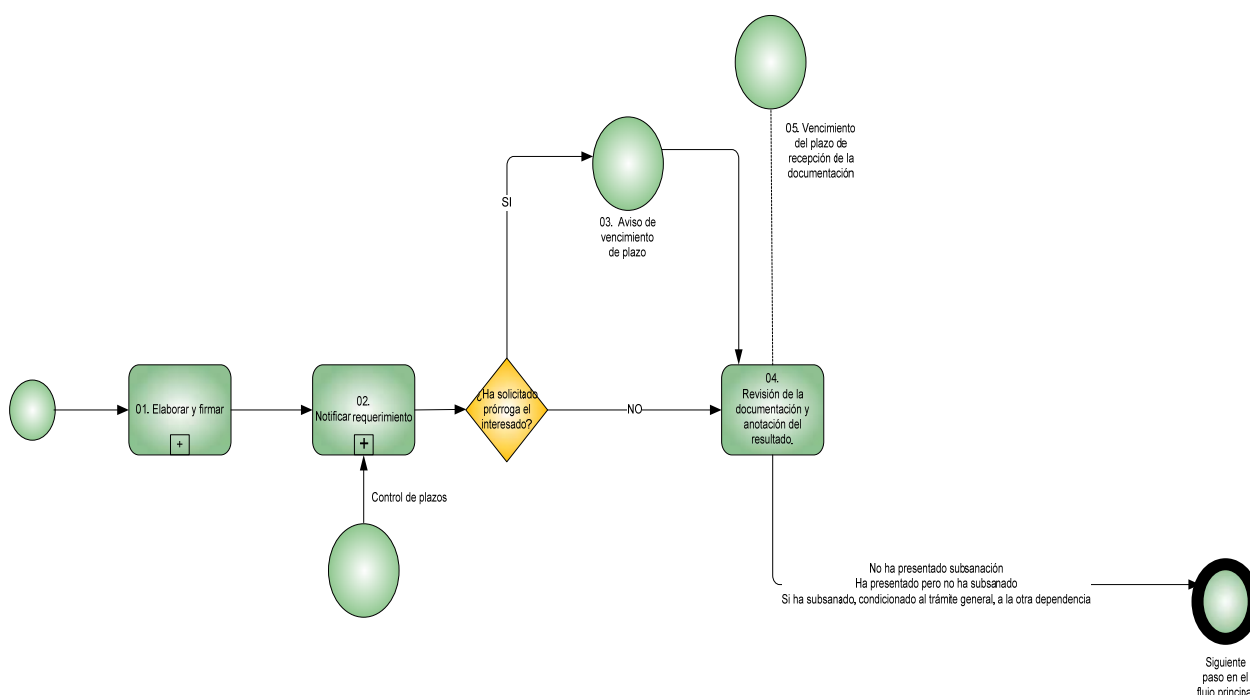
- **Inicio de la reclamación:** El procedimiento se puede iniciar **de oficio o a instancia de parte**. Tanto en uno como en otro caso ha de tenerse en cuenta necesariamente, si la acción está vigente, esto es, que no haya transcurrido **un año** a partir de que se haya **producido el hecho** o acto que motive la indemnización.

Cuando el procedimiento se inicia **a instancia de parte** (por reclamación del interesado), éste deberá elaborar la correspondiente **instancia** de acuerdo con lo previsto en el artículo 70 LRJPAC, debiendo especificar las lesiones producidas, la presunta relación de causalidad entre éstas y el funcionamiento del servicio público, la evaluación económica de la responsabilidad patrimonial, si fuera posible, y el momento en que la lesión efectiva se produjo, acompañando cuantas alegaciones, documentos e informaciones estime oportunos, proponiendo la prueba y los medios de que intente valerse.

Del inicio de expediente **se dará cuenta a la aseguradora municipal**, de acuerdo con los términos de la póliza de responsabilidad civil que tiene contratada el Ayuntamiento de Madrid.

- **Subsanación o mejora de la solicitud:** Si la instancia no reúne los requisitos previstos en el artículo 70 LRJPAC o los exigidos por la misma norma o el RRP, se **requerirá** al interesado para que, en un **plazo de diez días**, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos.

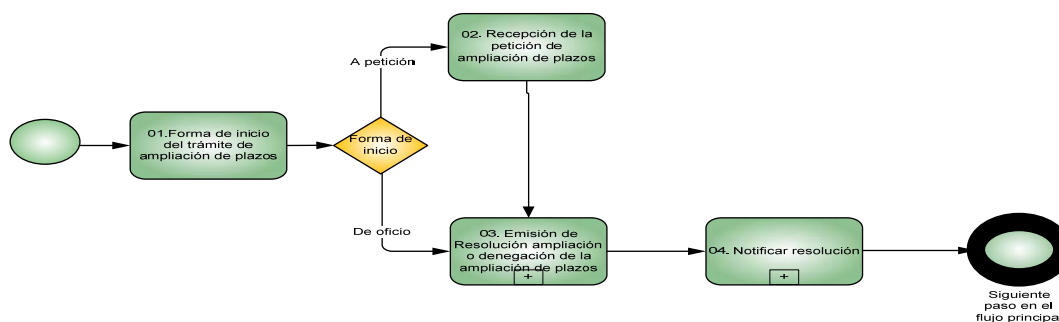
Ilustración 7. Diagrama de flujo del trámite de requerimiento de subsanación o mejora de la solicitud



FUENTES: Elaboración propia

- **Ampliación del plazo:** El **plazo de 10 días** para cumplimentar el requerimiento de subsanación o mejora, a iniciativa del órgano instructor o a petición del interesado, podrá ser **ampliado hasta cinco días**.

Ilustración 8. Diagrama de flujo del trámite de ampliación de plazos



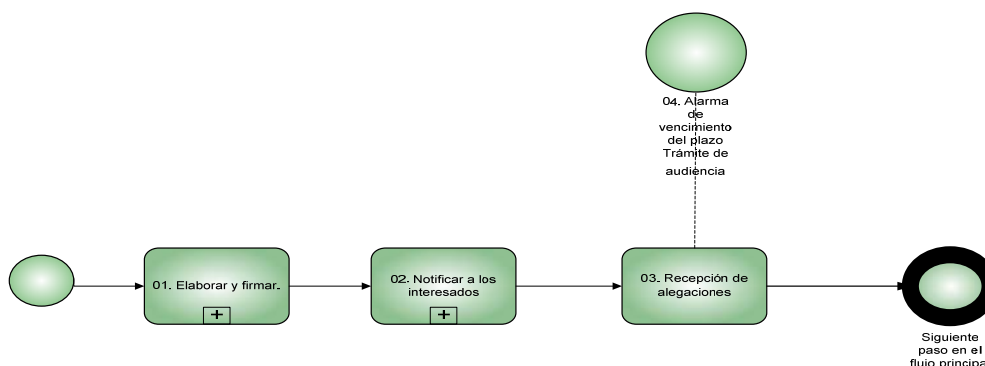
FUENTES: Elaboración propia

De admitirse la reclamación, el **procedimiento se impulsará de oficio** en todos sus trámites. El órgano instructor debe realizar los actos necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de todos los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución.

2º. Fase de instrucción

- **Prueba:** La prueba se practicará durante un **período ordinario de treinta días**, pudiendo el órgano instructor rechazar aquellas propuestas que resulten improcedentes o innecesarias e incluso decidir la apertura de un período extraordinario de prueba.
- **Solicitud de informes:** El órgano instructor podrá solicitar cuantos informes estime necesarios para resolver, siendo **preceptivo** y determinante el **informe del Servicio cuyo funcionamiento haya ocasionado la presunta lesión indemnizable**. El plazo para la emisión de este informe preceptivo será de tres meses, siendo para el resto de los informes de diez días.
- **Trámite de audiencia:** Instruido el expediente, e inmediatamente **antes de redactar la propuesta de resolución**, se dará audiencia a los interesados, por plazo no inferior a diez días ni inferior a quince.

Ilustración 9. Diagrama de flujo del trámite de audiencia



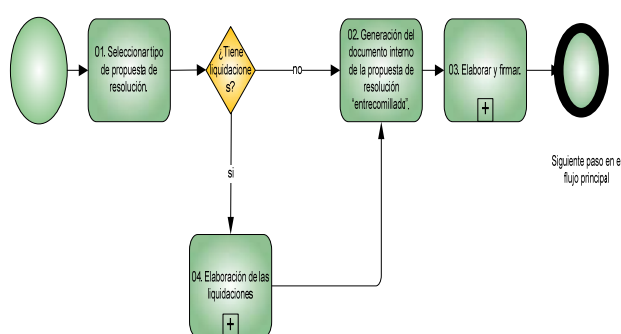
FUENTES: Elaboración propia

- **Envío al Consejo Consultivo:** Concluido el trámite de audiencia, en los expedientes cuyo **importe** sea indeterminado o de cuantía **igual o superior a 15.000 €**, se recabará el **dictamen** del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, que resulta **preceptivo, aunque no vinculante** y debe evacuarse en el plazo máximo de un mes.
- **Envío a Asesoría Jurídica Municipal:** Si la propuesta de resolución **estima la reclamación**, con independencia de su importe, deberá ser remitida, con carácter previo a su envío al Consejo Consultivo cuando proceda, a la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento para la emisión de informe, que se pronunciará sobre la viabilidad de la resolución adoptada.

3º. Fase de resolución:

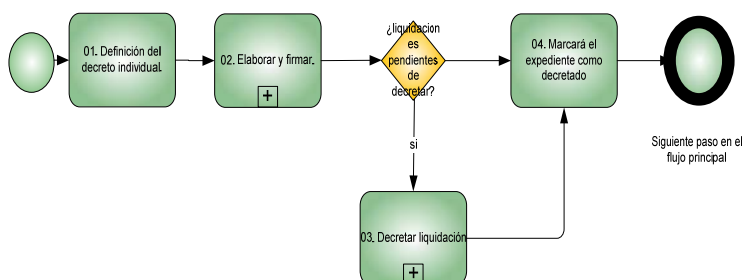
La **resolución** se pronunciará, necesariamente, sobre la existencia o no de relación de causalidad, la lesión producida, la valoración del daño causado, la cuantía de la indemnización y los criterios utilizados para su cálculo. Debe producirse en el **plazo de seis meses** y transcurrido dicho plazo, podrá entenderse desestimada la reclamación de responsabilidad patrimonial por resolución presunta.

Ilustración 10. Diagrama de flujo del trámite de propuesta de resolución, competencia del Director General de Organización y Régimen Jurídico



FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 11. Diagrama de flujo del trámite de resolución, adoptada mediante Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública

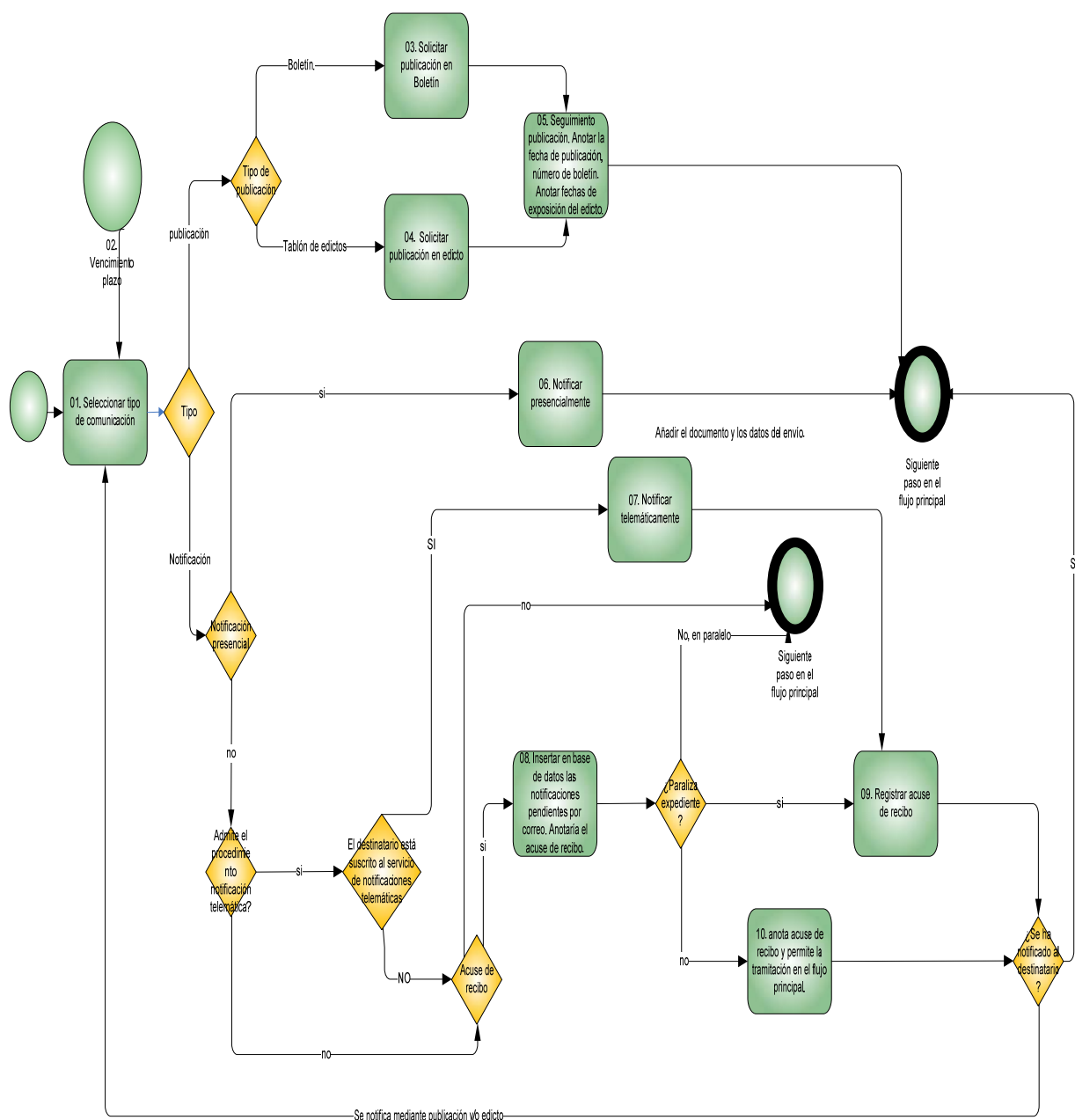


FUENTES: Elaboración propia

Tanto la **resolución** expresa como la presunta ponen **fin a la vía administrativa**, y contra la misma podrá interponerse recurso potestativo de reposición o acudir directamente a la vía contencioso-administrativa. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso de reposición será de un mes.

Además, a lo largo del procedimiento, hay distintos **actos** como el requerimiento de subsanación o mejora de la reclamación, el trámite de audiencia o la resolución que es necesario **notificar a los interesados** y dejar constancia expresa en el expediente administrativo de la entrega de la notificación, por lo que se utiliza el sistema de acuse de recibo de doble intento del servicio de correos y la publicación en los Boletines Oficiales, caso de ser necesario.

Ilustración 12. Diagrama de flujo del trámite de notificación

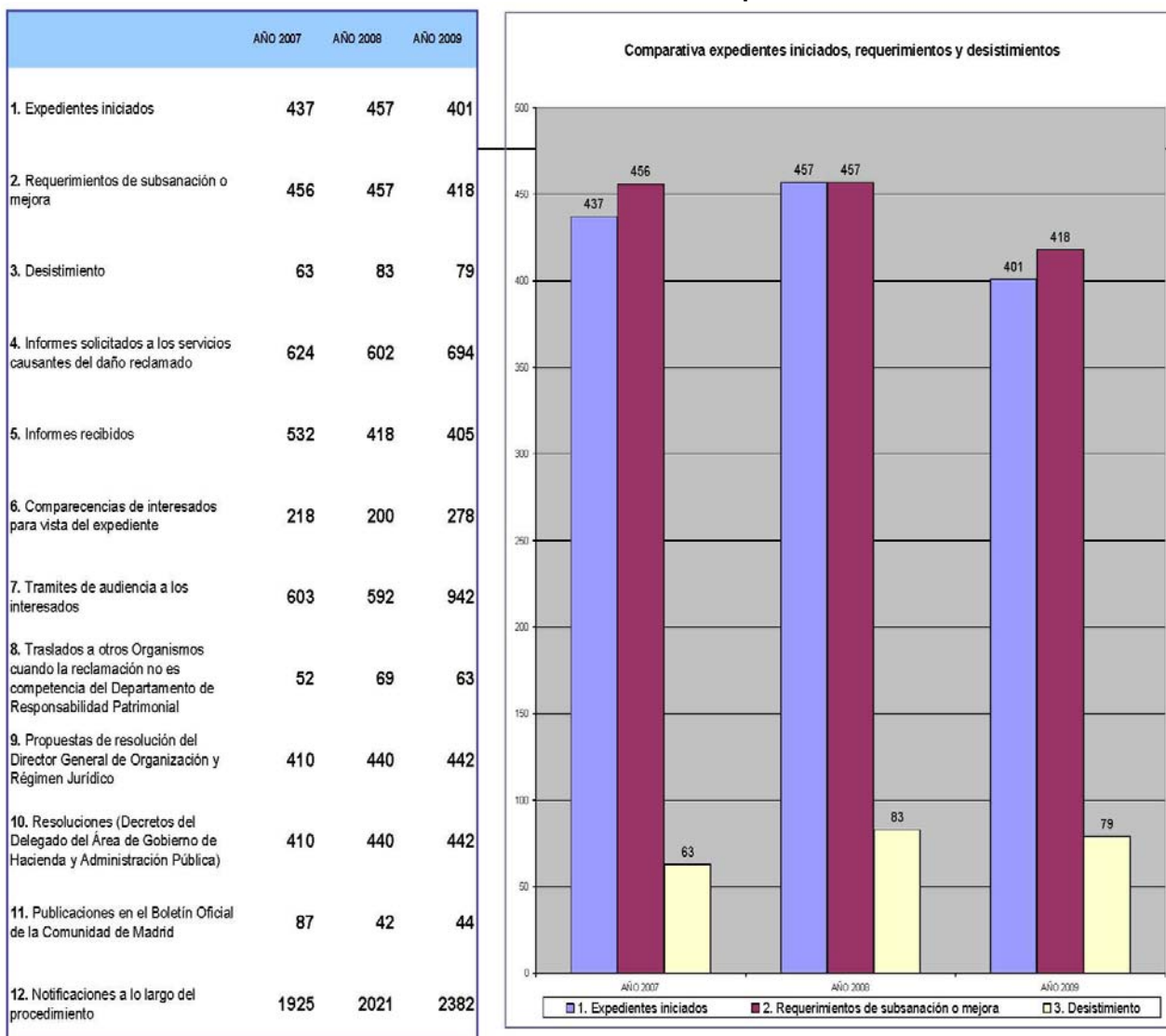


FUENTES: Elaboración propia.

Si se estima la reclamación de responsabilidad patrimonial, el pago de la indemnización se efectuará por la aseguradora municipal con cargo al **seguro de responsabilidad civil**¹¹ que tiene contratado el Ayuntamiento de Madrid con Zurich España, S.A., en caso de estar cubierto el riesgo por la póliza, o por el propio Ayuntamiento de Madrid, con cargo al crédito consignado en la partida presupuestaria 001-025-92.002-22604 “*Gastos jurídicos y contenciosos*” de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico.

¹¹ Con carácter general, están excluidos todos los daños producidos por actos normativos.

Ilustración 13. Resumen anual de actividades de las fases del proceso durante los años 2007 a 2009



FUENTES: Elaboración propia. Estadísticas obtenidas mensualmente de SIGSA desde 2007 a 2009.

4.7.1.3 Recursos humanos y materiales utilizados a lo largo del proceso de responsabilidad patrimonial

En cuanto a los **recursos humanos y materiales** que se despliegan en el **proceso**, a grandes rasgos, se concreta en las siguientes actuaciones.

Los **Auxiliares Administrativos** son los encargados de **registrar** la entrada de los documentos, incorporarlos a los expedientes en el caso de que ya existan o crear un alta de expediente a través de **SIGSA**.

La **Jefa del Departamento** es la encargada de llevar a cabo la **instrucción** de los expedientes con el apoyo de los Jefes de Negociado.

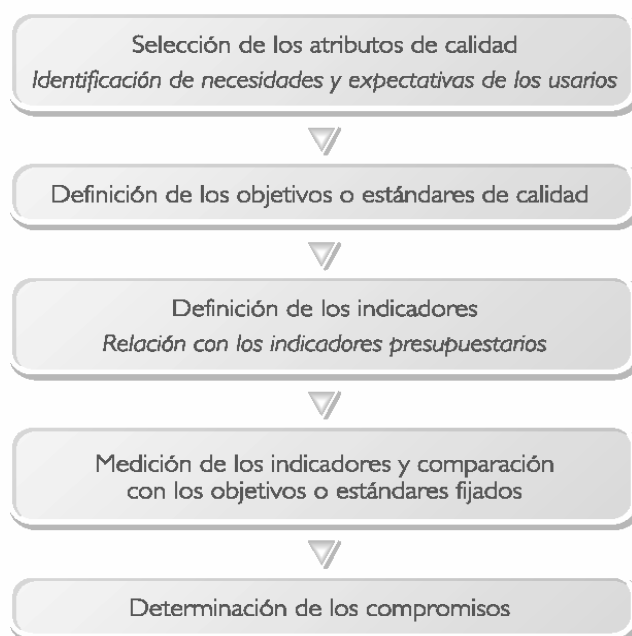
La Jefa del Departamento, junto con la Consejera Técnica elaboran las **propuestas de resolución** que se elevan al **Director General** y posterior **resolución** (Decreto) del **Delegado del Área de Gobierno** de Hacienda y Administración Pública, previa supervisión del Jefe de Servicio de Organización y Régimen Jurídico. Tienen a su disposición en la intranet municipal “ayre”, acceso a bases de datos jurídicas como westlaw, bosch on line, iustel y contrata.

Para llevar a cabo las **tareas encomendadas**, cada uno de los integrantes del Departamento de Responsabilidad Patrimonial **cuenta** con una mesa amplia con ala, un **ordenador personal** con las herramientas ofimáticas necesarias, acceso a Internet y correo electrónico corporativo y una impresora. Uno de los puestos, en concreto el de Secretaría cuenta además con un scanner. Existe una fotocopidora y una impresora a color, que se comparten con el resto de la Dirección General.

4.7.2 Identificación y definición de los compromisos de calidad

Una vez analizado el proceso, la **definición** de los **compromisos de calidad** en la prestación de los servicios y la **identificación** de los **estándares de calidad** con los que el Departamento de Responsabilidad Patrimonial se compromete a prestarlos y los **indicadores para su medición**, constituyen los **componentes centrales de la Carta de Servicios**.

Ilustración 14. Actividades para la determinación de los compromisos de calidad



FUENTES: Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007)

4.7.2.1 Identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios

Los **atributos de calidad** del servicio que presta el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, desde el punto de vista de las necesidades y expectativas de los

ciudadanos, son aquellas **características relevantes** que hacen que quien accede al servicio perciba su calidad.

El GRG se encarga de recoger toda la información existente sobre la **percepción del servicio** y sobre los niveles de calidad ofertados. Para ello se ha recurrido a las **vías menos costosas**, dejando a un lado la realización de encuestas o entrevistas con los reclamantes y utilizando las siguientes:

- **Conocimiento del personal del Departamento** de Responsabilidad Patrimonial en contacto directo con el reclamante y el resto de los interesados.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.**
- **Noticias en prensa** de los últimos dos años relativas al **funcionamiento de los servicios públicos** y las reclamaciones de responsabilidad patrimonial¹².

La **traslación de las conclusiones** a las que llega el GRG de la información analizada a dimensiones manejables a la hora de seleccionar los atributos de calidad que califican el servicio prestado, se lleva a cabo **tomando** como punto de partida el **Modelo Servqual** (Zeithalm, Parasuraman y Berry), que mide la **calidad percibida** de un servicio como la **diferencia entre la percepción y la expectativa**.

El modelo **Servqual**, aplicado a las circunstancias y características de los servicios públicos, consta de **cinco dimensiones de calidad**: elementos tangibles, personas, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

Tabla 4. Definición de las dimensiones de calidad del modelo Servqual

DIMENSIONES DE CALIDAD	Definición
Elementos tangibles	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación
Personas	Apariencia, conocimientos y trato del personal
Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad de proporcionar el servicio de una manera rápida y ágil y ayudar a la ciudadanía
Fiabilidad	Capacidad para prestar el servicio de forma comprometida y sin errores
Seguridad	Capacidad para inspirar credibilidad y confianza

FUENTES: Elaboración propia. Metodología de elaboración e implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007). Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2010)

La selección de los **factores de calidad** se efectúa por el GRG mediante una **tabla**, en donde en el **eje vertical** y como resultado del análisis del único proceso implicado, se recoge el conjunto de **actividades** que se desarrollan a lo largo del mismo, añadiendo un apartado inicial referido a la obtención de información por los potenciales reclamantes.

¹² La Dirección General de Organización y Régimen Jurídico tiene un archivo de documentos escaneados, de todas aquellas noticias que salen en prensa nacional y local, ya sea escrita o electrónica, en donde se hace referencia al funcionamiento de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Madrid.

En el **eje horizontal** de la tabla se recogen las cinco **dimensiones de calidad**, con el nivel de detalle necesario que se ha decidido para que se comprenda mejor su vinculación con las distintas fases del proceso.

La confección de la **tabla** supone el **cruce** de cada una de las **actividades** que se desarrollan en el proceso con las **dimensiones de calidad** que se han determinado, midiéndose el grado de relación existente entre ambas variables, mediante las expresiones de fuerte (F), mediana (M) o débil (D).

En todos aquellos **cruces** de variables en donde aparezca la **letra F**, esa dimensión de calidad se convertirá en **atributo de calidad** en la prestación del **servicio**.

Tabla 5. Matriz de determinación de los factores de calidad

CRUCE DE ACTIVIDADES DEL PROCESO Y DIMENSIONES DE CALIDAD DEL MODELO SERVQUAL

ACTIVIDADES DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación	Apariencia, conocimientos y trato del personal	Capacidad de respuesta	Prestación correcta y sin errores el servicio	Capacidad para inspirar credibilidad y confianza
Actividad 1. Obtención de información de cómo presentar una reclamación de responsabilidad patrimonial	M	D	F	F	D
Actividad 2. Presentación de la reclamación	D	M	F	M	D
Actividad 3. Requerimiento de subsanación y mejora de la solicitud	D	D	F	M	D
Actividad 4. Solicitud de información del estado de tramitación	D	M	F	F	F
Actividad 5. Solicitud de informes	D	D	M	D	D
Actividad 6. Práctica de pruebas	D	D	M	M	D
Actividad 7. Trámite de audiencia	M	M	F	F	M
Actividad 8. Propuesta de Resolución del expediente	D	D	F	F	D
Actividad 9. Resolución estimatoria con discrepancias en el importe	D	D	F	F	D

Actividad 10. Resolución recurso de reposición	D	D	F	F	M
Actividad 11. Notificaciones	D	D	F	F	D

FUENTES: Elaboración propia siguiendo el modelo recogido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2010). Código de relaciones, F: Fuerte; M: Mediana; D: Débil

4.7.2.2 Definición de los estándares de calidad

Los **estándares de calidad** en la Carta de Servicios hacen referencia al nivel de rendimiento que el Departamento de Responsabilidad Patrimonial quiere alcanzar en el ejercicio de sus actividades, teniendo en cuenta los **atributos de calidad** que se han seleccionado, constituyendo éstos una manera de **cuantificar el objetivo**.

La **definición de los estándares de calidad** son la **base** para poder determinar los **compromisos** que se asumirán con posterioridad en la Carta de Servicios, por lo que se acuerda que el instrumento para lograrlo sea la **confección de una tabla**, con dos columnas, en la primera se recogerán los atributos de calidad y en la segunda los niveles estándar de calidad fijados para cada uno de los atributos.

El contenido de esta **tabla 9, de estándares de calidad**, se adjunta como **anexo 2**, ya que constituye una fase intermedia y su **contenido** se recoge en la **tabla 6, cuadro de mando**, en donde se fijan los indicadores, los valores reales y las diferencias.

4.7.2.3 Definición, medición y comparación de los indicadores.

Un **indicador** es una magnitud cuantitativa asociada a un estándar de calidad y cuya medición, evolución y tendencia **permite evaluar** periódicamente el grado en que ese objetivo o estándar se está cumpliendo en la **prestación del servicio**.

El GRG, una vez **definidos los estándares de calidad**, debe precisar si el cumplimiento de los mismos se encuentra al alcance del Departamento de Responsabilidad Patrimonial o, si no es así, cuanto falta para poder alcanzarlo.

Se procede a confeccionar un **cuadro de mando**, como **herramienta elegida**, en donde se recogerán en cinco columnas los atributos de calidad identificados, los estándares fijados, los indicadores utilizados para su seguimiento, los valores reales con que se prestan en el momento de la elaboración de la Carta de Servicios y la diferencia entre esos valores reales y el estándar que se pretende conseguir.

La **medición** entre los **estándares** de calidad fijados y el **valor real** de rendimiento del Departamento de Responsabilidad Patrimonial en relación con los mismos, permitirá determinar en qué medida es factible que se alcance de una manera razonable ese estándar o si se rebasan las posibilidades de llegar a prestarlo en las condiciones actuales.

Tabla 6. Cuadro de mando en donde se establecen los indicadores, los valores reales y las diferencias

ATRIBUTO DE CALIDAD ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA 5	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR REAL	DIFERENCIA
Actividad 1. La Información facilitada para presentar una reclamación de responsabilidad patrimonial será fiable, completa y sin errores, evitando cursar nuevos requerimientos o peticiones de información complementaria.	▪ % de quejas presentadas por error en la información facilitada o por falta de disponibilidad de la instancia en proporción al total de quejas presentadas en materia de responsabilidad patrimonial. ▪ % de expedientes en los que se practica requerimiento de subsanación o mejora para completar la documentación sobre el total de expedientes iniciados. ▪ % de expedientes que se inician vía electrónica sobre el total de expedientes iniciados.	▪ Las oficinas de atención presencial al ciudadano, telefónica, la página web www.madrid.es y la sede electrónica dispensarán toda la información necesaria. ▪ Se facilitará en los distintos canales de atención al ciudadano una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones particulares de los documentos a aportar, reduciendo al 40% el número de requerimientos de subsanación o mejora. ▪ Disponibilidad en Internet de los formularios electrónicos con todas las funcionalidades necesarias para hacer efectivo el inicio del procedimiento y su envío a través de Internet, sin necesidad de acudir a una ventanilla presencial.	80%	20%
			0%	100%
			0%	100%
Actividad 2. El reclamante podrá elegir el medio de presentación de la reclamación de responsabilidad patrimonial, sin que ello suponga una demora en su tramitación.	▪ % de reclamaciones que llegan antes de 24 horas al Departamento de responsabilidad patrimonial del total presentadas por el sistema presencial no electrónico en las oficinas de atención al ciudadano. ▪ % de oficinas de atención al ciudadano que disponen de servicio de digitalización. ▪ Porcentaje de disponibilidad de los servicios y tiempos de inactividad. ▪ % de interrupciones de servicio programadas avisadas con más 24 horas de antelación.	▪ En las reclamaciones presentadas en las oficinas de atención al ciudadano enviarán la documentación al Departamento de Responsabilidad Patrimonial en un plazo máximo de 24 horas. ▪ En las oficinas de atención al ciudadano se habilitará un servicio de digitalización de documentos que permita su presentación electrónica. ▪ Se garantiza una disponibilidad operativa de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid 24x7 del 95%, salvo incidencias ajenas. ▪ Se informará con al menos 24 horas de antelación las interrupciones de servicio programadas en la sede electrónica.	70%	30%
			0%	100%
			0%	95%
			0%	100%
Actividad 2. Se simplificará la documentación a	▪ % de requerimientos de documentación por la falta de las declaraciones	▪ En las instancias se incluirán casillas de verificación que sustituirán a las declaraciones	0%	100%

ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR REAL	DIFERENCIA
ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA 5				
presentar por los reclamantes.	responsables sobre el total de requerimientos efectuados.	responsables solicitadas durante el inicio del procedimiento ¹³ . ▪ Se sustituirán las copias auténticas por copias simples, para así posibilitar su anexión de forma electrónica, sin perjuicio de que en un momento posterior se requiera por ser necesario comprobar su autenticidad.	0%	100%
Actividad 3. Cuando se tenga que requerir de subsanación o mejorar la solicitud, se facilitará al interesado un plazo suficiente para su cumplimentación.	▪ % de requerimientos de subsanación o mejora en donde se concede el plazo máximo ampliado de 15 días.	▪ En la totalidad de los requerimientos de subsanación o mejora de la solicitud se concederá el plazo máximo de 15 días, sin necesidad de que el reclamante solicite ampliación del mismo.	100%	0%
Actividad 4. En todo momento se facilitará al reclamante información del estado de tramitación del procedimiento y de la manera más inmediata posible.	▪ % de consultas telefónicas sobre el estado de tramitación de los expedientes que se resuelven en la primera llamada. ▪ % de consultas por correo electrónico sobre el estado de tramitación de los expedientes resueltas en el plazo de 72 horas. ▪ % de quejas presentadas por la imposibilidad de poder acceder al sistema de información electrónica del expediente.	▪ Las consultas telefónicas formuladas a los números 91 588 19 45 y 91 588 20 42, en relación con el estado de tramitación de los expedientes, serán resueltas en la primera llamada. ▪ Las consultas al correo electrónico dptoresponsabilidad@munimadrid.es formuladas en relación con el estado de tramitación de los expedientes serán resueltas en un plazo de 72 horas. ▪ El sistema de información electrónica tendrá capacidad para almacenar los documentos con el objeto de que los ciudadanos puedan consultarlos durante el proceso de tramitación del procedimiento y tengan la posibilidad de obtener copia con la constancia de su presentación ante el Registro electrónico.	95% 100% 0%	5% 0% 100%
Actividad 7. El trámite de audiencia se	▪ % de interesados que acuden a realizar el trámite de audiencia,	▪ Todos los interesados que acudan a realizar el trámite de audiencia serán atendidos en un plazo	100%	0%

¹³ Los reclamantes, junto con la instancia de reclamación de responsabilidad patrimonial deben de aportar dos declaraciones. La primera de ellas suscrita por el propio afectado, en la que manifieste expresamente que no ha sido indemnizado ni va a serlo por Compañía o Mutualidad de Seguros, ni por ninguna otra entidad pública o privada como consecuencia del daño sufrido; y la segunda referida a que si por los mismos hechos que se reclaman ante el Ayuntamiento se siguen otras reclamaciones civiles, penales o administrativas.

ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR REAL	DIFERENCIA
ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA 5				
adaptará a las necesidades del reclamante en cuanto a oportunidad de tiempo y lugar.	atendidos en un plazo máximo de 5 minutos.	máximo de 5 minutos, en horario de 9 a 14 horas y sin necesidad de cita previa.		
Actividad 8. El procedimiento se resolverá en el menor tiempo posible.	▪ % de expedientes de importe inferior a 15.000€ que se resuelven en un plazo máximo de 5 meses ▪ % de recursos contencioso-administrativo que se presentan frente al silencio administrativo sobre el total de recursos presentados.	▪ En los expedientes que se tramiten por el procedimiento ordinario, cuyo importe de reclamación sea inferior a 15.000 €, se dictará y notificará la resolución en el plazo máximo de 5 meses¹⁴. ▪ En los expedientes de importe igual o superior a 15.000 € se dictará y notificará la resolución en el plazo legal previsto de 6 meses.	90%	10%
			20%	80%
Actividad 9. Cuando surjan discrepancias entre el importe solicitado y la valoración municipal en relación con el importe de las reclamaciones estimatorias, se abonará el importe reconocido por el Ayuntamiento sin necesidad de que el reclamante renuncie al ejercicio de	▪ % de expedientes estimados con discrepancia en la indemnización en donde se hace entrega del dinero sin exigir la renuncia de acciones judiciales	▪ Cuando se estime la reclamación de responsabilidad patrimonial, con discrepancia de la indemnización reconocida por el Ayuntamiento de Madrid, ésta se abonará sin que el reclamante tenga que renunciar al ejercicio de acciones judiciales¹⁵.	100%	0%

¹⁴ Se establece el importe de 15.000 €, toda vez que los expedientes cuyo importe sea igual o superior a esta cantidad, será preceptivo solicitar dictamen del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.1 f) de la Ley 6/2007, de 21 de diciembre, Reguladora del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid. Los dictámenes serán emitidos en el plazo de treinta días hábiles desde la recepción del expediente por el Consejo Consultivo. Las solicitudes de dictamen se efectuarán por el Alcalde y se cursarán a través del Consejero competente en relaciones con la Administración local. En relación con el plazo máximo para resolver y notificar la resolución en este tipo de procedimientos ordinarios es de 6 meses de acuerdo con lo previsto en el artículo 142 LRJPAC y el artículo 13 RRP. Transcurrido el plazo sin resolución expresa, la reclamación de responsabilidad patrimonial podrá entenderse desestimada por resolución presunta.

¹⁵ El pago de una indemnización a los reclamantes, exige de éstos la firma de un documento en donde manifiestan su conformidad con el importe satisfecho y la renuncia al ejercicio de acciones judiciales futuras contra el Ayuntamiento por los mismos hechos.

ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR REAL	DIFERENCIA
ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA 5				
acciones judiciales.				
Actividad 10. Los recursos de reposición que se presenten se resolverán en el menor tiempo posible.	▪ % de recursos de reposición que se notifican en el plazo máximo de 20 días sobre el total de recursos resueltos.	▪ En los recursos de reposición, se dictará y notificará la resolución en un plazo máximo de 20 días¹⁶.	90%	10%
Actividad 11. Las notificaciones se practicarán con la mayor agilidad, rapidez y por el medio elegido por el interesado, de manera que se permita tener constancia de la recepción fehaciente por parte del reclamante.	▪ % de notificaciones que se efectúan por los agentes notificadores municipales, sobre el total de notificaciones no electrónicas. ▪ % de notificaciones que se efectúan vía electrónica.	▪ Las notificaciones no electrónicas se efectuarán a través de los agentes notificadores municipales¹⁷, en sustitución de los carteros del servicio de correos, de manera que se agilicen los trámites. ▪ Se habilitará en la página web www.madrid.es y en la sede electrónica la posibilidad de elegir, consentir y revocar las notificaciones electrónicas.	0% 0%	100% 100%

FUENTES: Elaboración propia siguiendo el modelo recogido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2010)

4.7.2.4 Selección de los compromisos.

La **última fase**, antes de redactar el borrador de la Carta de Servicios, llega con la comprobación del **grado de cumplimiento de los estándares de calidad** que se han propuesto y si los mismos se cumplen en el momento actual, son susceptibles de ser cumplidos a corto plazo o se considera imposible el alcanzarlos a corto plazo.

Se incorporan como **compromisos** a la Carta de Servicios aquellos recogidos en la **tabla 6** cuya diferencia con el valor real se encuentran en el rango de 0 a 10%.

También se recogen **dos compromisos**, que si bien en el momento actual la **diferencia se sitúa en el 100%**, la **implantación de dos acciones de mejora**, concluidas a la finalización de este trabajo, como son la elaboración de una **instancia normalizada de responsabilidad patrimonial** y la reestructuración de parte del personal de oficios como

¹⁶ El plazo máximo para resolver y notificar la resolución de los recursos de reposición es de 1 mes de acuerdo con lo previsto en el artículo 117 LRJPAC.

¹⁷ La figura de los agentes notificadores aparece prevista en el artículo 50 de la LCREM al establecer dicho artículo, que la práctica de las notificaciones de actos, acuerdos y resoluciones adoptadas por los distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid, podrá encomendarse a personal auxiliar municipal habilitado al efecto. Las notificaciones practicadas por este personal auxiliar municipal tienen como efecto la constancia fehaciente de su recepción o rechazo por el destinatario.

agentes notificadores, permite su inclusión en los compromisos que se asumen en la Carta de Servicios.

Tabla 7. Selección de los compromisos de la Carta de Servicios

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Actividad 3. Cuando se tenga que requerir de subsanación o mejorar la solicitud, se facilitará al interesado un plazo suficiente para su cumplimentación.	▪ % de requerimientos de subsanación o mejora en donde se concede el plazo máximo ampliado de 15 días.	▪ En la totalidad de los requerimientos de subsanación o mejora de la solicitud se concederá el plazo máximo de 15 días, sin necesidad de que el reclamante solicite ampliación del mismo.	100%
Actividad 4. En todo momento se facilitará al reclamante información del estado de tramitación del procedimiento y de la manera más inmediata posible.	▪ % de consultas telefónicas sobre el estado de tramitación de los expedientes que se resuelven en la primera llamada.	▪ Las consultas telefónicas formuladas a los números 91 588 19 45 y 91 588 20 42, en relación con el estado de tramitación de los expedientes, serán resueltas en la primera llamada.	100%
	▪ % de consultas por correo electrónico sobre el estado de tramitación de los expedientes resueltas en el plazo de 72 horas.	▪ Las consultas al correo electrónico dptoresponsabilidad@munimadrid.es formuladas en relación con el estado de tramitación de los expedientes serán resueltas en un plazo de 72 horas.	100%
Actividad 7. El trámite de audiencia se adaptará a las necesidades del reclamante en cuanto a oportunidad de tiempo y lugar.	▪ % de interesados que acuden a realizar el trámite de audiencia, atendidos en un plazo máximo de 5 minutos.	▪ Todos los interesados que acudan a realizar el trámite de audiencia serán atendidos en un plazo máximo de 5 minutos, en horario de 9 a 14 horas y sin necesidad de cita previa.	100%
Actividad 8. El procedimiento se resolverá en el menor tiempo posible.	▪ % de expedientes de importe inferior a 15.000€ que se resuelven en un plazo máximo de 5 meses	▪ En los expedientes que se tramiten por el procedimiento ordinario, cuyo importe de reclamación sea inferior a 15.000 €, se dictará y notificará la resolución en el plazo máximo de 5 meses.	100%
Actividad 9. Cuando surjan discrepancias entre el importe solicitado y la valoración municipal en relación con el importe de las reclamaciones estimatorias, se abonará el importe reconocido por el Ayuntamiento sin necesidad de que el reclamante renuncie al ejercicio de acciones judiciales.	▪ % de expedientes estimados con discrepancia en la indemnización en donde se hace entrega del dinero sin exigir la renuncia de acciones judiciales	▪ Cuando se estime la reclamación de responsabilidad patrimonial, con discrepancia de la indemnización reconocida por el Ayuntamiento de Madrid, ésta se abonará sin que el reclamante tenga que renunciar al ejercicio de acciones judiciales.	100%

COMPROMISOS ASUMIBLES INMEDIATAMENTE			
ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Actividad 10. Los recursos de reposición que se presenten se resolverán en el menor tiempo posible.	▪ % de recursos de reposición que se notifican en el plazo máximo de 20 días sobre el total de recursos resueltos.	▪ En los recursos de reposición, se dictará y notificará la resolución en un plazo máximo de 20 días.	100%

COMPROMISOS ASUMIBLES A CORTO PLAZO			
ATRIBUTO DE CALIDAD	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR EN LA CARTA
Actividad 1. La Información facilitada para presentar una reclamación de responsabilidad patrimonial será fiable, completa y sin errores, evitando cursar nuevos requerimientos o peticiones de información complementaria.	▪ % de expedientes en los que se practica requerimiento de subsanación o mejora para completar la documentación sobre el total de expedientes iniciados.	▪ Se facilitará en los distintos canales de atención al ciudadano una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones particulares de los documentos a aportar, reduciendo al 40% el número de requerimientos de subsanación o mejora.	40%
ACCION DE MEJORA	EJECUTADA	INCLUIR EN LA CARTA	
Elaboración de una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial	Plazo de ejecución comenzó el 20 de julio y ha concluido el 26 de noviembre de 2010	SI	
Actividad 11. Las notificaciones se practicarán con la mayor agilidad, rapidez y por el medio elegido por el interesado, de manera que se permita tener constancia de la recepción fehaciente por parte del reclamante.	▪ % de notificaciones que se efectúan por los agentes notificadores municipales, sobre el total de notificaciones no electrónicas.	▪ Las notificaciones no electrónicas se efectuarán a través de los agentes notificadores municipales, en sustitución de los carteros del servicio de correos, de manera que se agilicen los trámites.	100%
ACCION DE MEJORA	EJECUTADA	INCLUIR EN LA CARTA	
Reestructuración de parte del personal de oficios como agentes notificadores	Plazo de ejecución desde inicio del año 2010 y ha concluido con el Acuerdo de 22 de julio de 2010 de la Junta de Gobierno por el que se adoptan medidas para la adaptación de la jornada de trabajo	SI	

COMPROMISOS ASUMIBLES EN FUTURAS REVISIONES EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

ESTÁNDAR DE CALIDAD

- Disponibilidad en Internet de los formularios electrónicos con todas las funcionalidades necesarias para hacer efectivo el inicio del procedimiento y su envío a través de Internet, sin necesidad de acudir a una ventanilla presencial.
- En las oficinas de atención al ciudadano se habilitará un servicio de digitalización de documentos que permita su presentación electrónica.
- Se garantiza una disponibilidad operativa de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid 24x7 del 95%, salvo incidencias ajenas.
- Se informará con al menos 24 horas de antelación las interrupciones de servicio programadas en la sede electrónica.
- El sistema de información electrónica tendrá capacidad para almacenar los documentos con el objeto de que los ciudadanos puedan consultarlos durante el proceso de tramitación del procedimiento y tengan la posibilidad de obtener copia con la constancia de su presentación ante el Registro electrónico.
- Se habilitará en la página web www.madrid.es y en la sede electrónica la posibilidad de elegir, consentir y revocar las notificaciones electrónicas.

COMPROMISOS ASUMIBLES EN FUTURAS REVISIONES (OTROS)

ESTÁNDAR DE CALIDAD

- En los expedientes de importe igual o superior a 15.000 € se dictará y notificará la resolución en el plazo legal previsto de 6 meses.

FUENTES: Elaboración propia siguiendo el modelo recogido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2010)

4.8 DOCUMENTO DE ÁREAS DE MEJORA

El GRG ha elaborado un **documento** de carácter interno, que se recoge en el **anexo VIII** en donde se establecen una serie de **acciones de mejora**, para dar solución en algunos casos a corto plazo, a las debilidades que se pusieron de manifiesto en la elaboración del análisis DAFO y que se han ido corroborando en el proceso de elaboración de la Carta de Servicios, y en otros a medio plazo, para que puedan ser asumidas como compromisos en posteriores actualizaciones.

Cabe **destacar**, por su inclusión en los **compromisos** que se asumen en el borrador de la Carta de Servicios, la confección de una **instancia normalizada de responsabilidad patrimonial**¹⁸, en donde se sustituye la presentación de algunos documentos por unas casillas de verificación en donde los reclamantes deberán contestar si o no, y unas **instrucciones particulares** en el reverso de la instancia, en donde se señalan los documentos a presentar con cualquier reclamación y aquellos otros específicos en función del daño que se reclama.

También se incluirá como un **compromiso** de la Carta de Servicios, la acción de mejora realizada en relación con la **reestructuración** del personal de oficios del Ayuntamiento de Madrid para que realicen tareas de **agentes notificadores**, en los términos previstos en el artículo 50 LCREM y que permitirá utilizar **personal municipal para la notificación** de

¹⁸ El modelo de instancia se recoge en el **Anexo VII**

los actos, acuerdos y resoluciones adoptados por los órganos municipales, en sustitución del personal de correos.

4.9 REDACCIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

El **borrador del texto** de la Carta de Servicios **finalizado el 26 de noviembre de 2010**, se someterá a la validación del Director General, existiendo la posibilidad de darlo a conocer a los ciudadanos a través de las diversas vías de participación ciudadana que se articulan en el Ayuntamiento de Madrid, si bien esta validación externa no se configura como obligatoria.

La **redacción del texto final** de la Carta de Servicios tendrá lugar en el momento en que se produzca la decisión de implantación por parte del Director General. A partir de ese momento, se procederá al envío a la DGCAC para su informe de conformidad, siguiendo el resto de hitos procedimentales previstos en la Metodología que ha servido de guía para la elaboración de la Carta de Servicios y que son por este orden:

- Redacción del **texto definitivo** incorporando las correcciones del informe de la DGCAC, si las hubiera, siendo la fecha **prevista el 31 de marzo de 2010**.
- **Aprobación** de la Carta de Servicios por la **Junta de Gobierno** de la Ciudad de Madrid.
- **Comunicación interna**.
- Comunicación externa a través de su **publicación en el Boletín del Ayuntamiento** de Madrid (la fecha prevista es el **30 de mayo de 2011**), el portal web municipal www.madrid.es, la intranet municipal "ayre" y el resto de canales establecidos de atención al ciudadano; así como su difusión mediante trípticos informativos conforme a las directrices de imagen corporativa establecida por el Ayuntamiento de Madrid.
- El **Director General** se responsabilizará de **revisar** el cumplimiento de los **compromisos** incluidos en la Carta de Servicios, con el objeto de detectar posibles desviaciones de los mismos, procediendo a adoptar, en su caso, medidas correctoras o planes de mejora. **Anualmente** se elabora un **informe** en el que se analizará el grado de **cumplimiento de los compromisos** de calidad adquiridos y se indica, en su caso, su posible actualización o mejora. **Cada tres años**, se recoge en el informe correspondiente a esa anualidad la **opinión de los ciudadanos y su grado de satisfacción** con el servicio recibido, así como el impacto que dicho servicio tenga en la ciudadanía.
- Partiendo de los resultados obtenidos de la **evaluación y seguimiento** de la Carta de Servicios, **anualmente** se procederá a su revisión y, en su caso, actualización. Esta actualización se realizará como consecuencia de la superación de los estándares, de los compromisos adquiridos, de la variación en las expectativas de los ciudadanos, de cambios significativos en la organización, modificaciones normativas, mejoras tecnológicas y otras circunstancias de naturaleza análoga.

4.10 COSTES ASOCIADOS A LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La decisión de elaborar una Carta de Servicios lleva aparejados unos **costes**, que se distribuyen entre los **recursos humanos** del personal que forma parte del GRG, la **formación** recibida al inicio de las actividades, los gastos en **material de oficina** y la decisión final, caso de adoptarse, de la **difusión externa** mediante trípticos informativos.

4.10.1 Recursos humanos

El **coste de recursos humanos** se obtiene de la **suma** del tiempo dedicado a las **reuniones** a lo largo del proceso y por el tiempo dedicado al **estudio de la documentación** a lo largo de la semana, que se calcula en una media de cuatro horas semanales para cada uno de los miembros del GRG, con excepción del Coordinador, que se ha estimado en 6 horas semanales.

Tabla 8. Costes de personal en la elaboración de la Carta de Servicios

PUESTO DE TRABAJO	Coste € por hora	Horas reuniones	Horas estudio	Total horas	Total coste
Jefe de Servicio (Coordinador)	51,05	17	82	99	5.053,95
Subdirector General	56,79	17	68	85	4.827,15
Jefe de Departamento	46,92	17	68	85	3.988,20
Jefe de Negociado	32,16	17	68	85	2.648,60
Auxiliar Administrativo	19,38	17	68	85	1.647,30
Jefe de Proyectos	45	17	68	85	3.825,00
Coordinador de Proyectos	45	17	68	85	3.825,00
TOTAL		119	490	609	25.815,20

FUENTES: Elaboración propia. Calculado en función del sueldo, complemento destino, complemento específico y seguridad social a cargo del Ayuntamiento de Madrid en cómputo anual

4.10.2 Formación

La **formación** se ha llevado a cabo por Ernesto Ignacio López Méndez, miembro del GRG y ha tenido una duración total de **10 horas**, desarrolladas en dos sesiones. Al tratarse de un formador interno y haber tenido lugar en horario de trabajo, el importe por hora asciende a 57 euros¹⁹, por lo que la suma total son **570 euros**.

En relación con la **utilización del aula**, **no se dispone de datos** para poder calcular el coste, si bien los únicos gastos a computar serían los relativos al consumo de luz, ya que son instalaciones propias del edificio donde se ubica el Departamento de Responsabilidad

¹⁹ Decreto de 20 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se aprueba el baremo de remuneraciones por la colaboración en actividades desarrolladas por el Instituto de Formación y Estudios del Gobierno Local de Madrid.

Patrimonial y su uso se lleva a cabo sin la necesidad de ningún apoyo de personal de oficios de servicios internos.

4.10.3 Material de oficina

El **material de oficina** utilizado tiene que ver con el uso de papel, tinta de las impresoras, así como otros consumibles, excluyendo la utilización de los ordenadores, y que prudentemente se pueden calcular en **300 euros**.

4.10.4 Difusión externa

Una vez publicada la Carta de Servicios en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, se procederá a su **divulgación mediante trípticos** informativos, para lo cual se prevé una tirada inicial de 10.000 ejemplares.

El **gasto** de la confección de los trípticos, presupuestado en **12.000 euros**, se financiará con cargo al crédito consignado en la partida presupuestaria 001-025-92.002-22608 “*Actuaciones de patrocinio*” de la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico del año 2011.

El **gasto total** de elaboración de la Carta de Servicios de responsabilidad patrimonial asciende a **38.685,20 euros**.

5 BIBLIOGRAFÍA

Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2006).

Metodología de Elaboración e Implantación de las Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid (2007).

PARRADO DÍEZ, Salvador (2007). Guía para la elaboración de Planes de Mejora en las Administraciones Públicas.

Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid (2007).

VARIOS AUTORES (2010). Material de ponencias entregado en el IX Curso Superior de Dirección Pública Local. INAP.

VARIOS AUTORES (2010). Planes de Mejora del Banco de Prácticas de la página web del INAP.

ANEXO I



iMADRID!

**ÁREA DE GOBIERNO
DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	56
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL.....	56
3. NORMATIVA	57
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	59
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	61
6. SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	61
7. SERVICIO PRESTADO	62
8. COMPROMISOS DE CALIDAD	63
9. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO	65

CARTA DE SERVICIOS DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

1 INTRODUCCIÓN

La Constitución Española establece en su artículo 106.2 que *“los particulares, en los términos establecidos por la ley, tendrán derecho a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en los casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos”*

La Dirección General de Organización y Régimen Jurídico a través del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, y con apoyo del Servicio de Organización y Régimen Jurídico, presta el servicio de tramitación y resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de aquellos daños causados por los servicios municipales de la competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Responsabilidad Patrimonial, la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico pretende:

- Hacer visibles a los ciudadanos el servicio que se presta desde el Departamento de Responsabilidad Patrimonial.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos de prestación de dicho servicio de acuerdo a unos estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con ese servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.
- Mejorar la calidad del servicio prestado, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de los ciudadanos.
- Potenciar la transparencia en la prestación del servicio.
- Reafirmar su compromiso constante con la calidad del servicio prestado y con la mejora continua como un elemento clave de su cultura organizativa.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.
- Promover la participación ciudadana.

2 DATOS DE CARÁCTER GENERAL

Órgano superior

Corresponde al titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3.2 d) del Acuerdo de 5 de junio de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y

estructura del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y se delegan competencias en su titular y en los titulares de sus órganos directivos *“la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos, salvo cuando dicha competencia corresponda a otra Área”*.

Esta resolución del titular del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública adoptará la forma de Decreto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 39 del Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid de 31 de mayo de 2004.

Órgano directivo

El órgano directivo responsable de la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial es la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico de la Coordinación General de Modernización y Administración Pública, que se ubica en el Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.

Según el citado Acuerdo de 5 de junio de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, corresponde, en virtud de su artículo 13.1.1 e) a la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico *“la propuesta de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento normal o anormal de los servicios municipales de la competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública”*.

Unidad prestadora del servicio

La competencia en materia de gestión de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de aquellos servicios municipales de la competencia del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública corresponde al Departamento de Responsabilidad Patrimonial, perteneciente a la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico, colaborando en dicha gestión el Servicio de Organización y Régimen Jurídico, también perteneciente a la Dirección General.

3 NORMATIVA

La regulación de la responsabilidad patrimonial, además de su reconocimiento constitucional en el artículo 106.2, se encuentra regulada en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Normativa general

- Artículo 106.2 de la Constitución Española.
- Artículo 103 de la Constitución Española.

Leyes Orgánicas

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

Leyes, Reales Decretos y Decretos

- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en el Administración General del Estado.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.
- Ley 87/2001, de 13 julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Decreto de 26 de abril de 1957, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Expropiación Forzosa.
- Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicio de las Corporaciones Locales.
- Ley de 16 de diciembre de 1954, de Expropiación Forzosa.

Normativa municipal general

- Decreto de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública por el que se crean la Sede Electrónica y el Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de 25 de junio de 2009, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid y su normativa de desarrollo.
- Reglamento Orgánico de los Distritos de la Ciudad de Madrid, de 23 de diciembre de 2004.

- Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004.

Normativa municipal estructura y competencias

- Acuerdo de 5 de junio de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se establece la organización y estructura del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública y se delegan competencias en su titular y en los titulares de sus órganos directivos.
- Acuerdo de 18 de junio de 2007 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de Delegación de Competencias Específicas en los Órganos Superiores y Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.
- Decreto del Alcalde de 18 de junio de 2007, por el que se establece el número, denominación y competencias de las áreas en las que se estructura la Administración municipal.
- Decreto del Alcalde de 18 de junio de 2007, de Delegación de Competencias en los Titulares de los Órganos Superiores y de los Órganos Directivos de las Áreas de Gobierno y de los Distritos.
- Decreto del Alcalde de 18 de junio de 2007, de Delegación y Desconcentración de Competencias en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Normativa específica

- Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial.

4 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Derechos de la ciudadanía y usuarios

La Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recoge el derecho a:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar (artículo 35 g).
- Ser tratados con respeto y deferencia.
- Recibir la información o gestión solicitada.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio.

- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Exigir responsabilidades a la Administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- En las gestiones municipales, no presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la Administración que gestiona el asunto.

Por su parte, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, recoge el derecho a:

- Relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992 (art. 6.1).
- Elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas (art. 6.2,a).
- El derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas (art. 6.2,c).
- La calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos (art. 6.2,j).
- Obtener información a través de medios electrónicos sobre los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio, así como los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las mismas, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas (art. 6.3).
- La garantía de acceso a todos los ciudadanos, por parte de las Administraciones Públicas, a los diferentes canales o medios habilitados para la prestación de los servicios electrónicos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada.

Además, la normativa de protección de datos reconoce a la ciudadanía los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales.

Responsabilidades de la ciudadanía y usuarios

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal que le atiende.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones cuando acudan al Departamento.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible los documentos e instancias dirigidos al Departamento.
- Formular sus quejas y sugerencias de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los ciudadanos y usuarios del Departamento de Responsabilidad Patrimonial tienen a su disposición los órganos y canales de participación normalizados, establecidos por el Ayuntamiento de Madrid en cumplimiento de su Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, entre los que destacan:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- Propositiones en los Plenos de los Distritos y en el Pleno del Ayuntamiento.
- El Consejo Director de la Ciudad, los Consejos Sectoriales y los Consejos Territoriales.
- Las peticiones, iniciativas, audiencias públicas y consultas.
- Los foros temáticos, paneles ciudadanos y sondeos de opinión.

Además, se realizarán anualmente encuestas de satisfacción a los usuarios del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, a fin de conocer su opinión y grado de satisfacción con los servicios recibidos.

6 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Madrid pone a disposición de los ciudadanos un Sistema de Sugerencias y Reclamaciones a través del cual los ciudadanos 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 y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos.

Las sugerencias y reclamaciones relativas al servicio prestado por el Departamento de Responsabilidad Patrimonial se podrán presentar a través de:

- www.madrid.es/contactar.
- El Teléfono 010 Línea Madrid.
- Las Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- Correo postal dirigido a la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico. Calle Alcalá número 45, 4.ª planta 28014 – Madrid.
- Fax dirigido a la Dirección General de Organización y Régimen Jurídico. Número de fax: 91 480 23 22.

La Dirección General de Organización y Régimen Jurídico contestará de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, procurando que se lleve a cabo dentro de los quince días hábiles siguientes a la recepción de la sugerencia o reclamación. Dicho plazo de

contestación no podrá ser superior, en ningún caso, a tres meses, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid.

7 SERVICIO PRESTADO

Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, además de perseguir una reparación de los daños causados como consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos municipales que se prestan a los ciudadanos, sirven para poner de manifiesto las deficiencias que se producen en la prestación de los servicios, lo que permitirá al Ayuntamiento de Madrid adoptar las medidas oportunas para la subsanación de las mismas.

Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial no forman parte del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, por lo que la presentación a través de este Sistema, no constituye el cauce adecuado para su iniciación, que tendrá lugar mediante la presentación de una instancia general o normalizada de responsabilidad patrimonial, a disposición de los ciudadanos en los distintos canales de información del Ayuntamiento de Madrid.

El Departamento de Responsabilidad Patrimonial lleva a cabo la tramitación y resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, de acuerdo con el procedimiento previsto en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, en relación con las reclamaciones de responsabilidad patrimonial que se presentan por los siguientes daños:

- Por coste de avales prestados para afianzar deudas con el Ayuntamiento de Madrid, cuando no se refieran a ingresos de naturaleza tributaria.
- Daños por procedimiento administrativo y anulación de actos (anulación de resoluciones en vía administrativa o judicial, incluye precintos, clausuras, cambios de planeamiento, declaraciones de ruina, información errónea suministrada por los servicios municipales, gastos como consecuencia de gestiones administrativas, demora en resolver o inactividad administrativa).
- Daños al personal municipal (incluye expedientes disciplinarios, moobing, concursos, etc.).
- Daños médicos (incluye actuaciones sanitarias municipales y Samur).
- Daños por obras en la vía pública y ejecución sustitutoria (incluye daños a personas –caídas, lucro cesante en negocios, ruidos-, vehículos y edificios –también humedades e inundaciones- por obras realizadas en la vía pública o por obras realizadas por ejecución sustitutoria- sean o no en la vía pública- incluye las vallas relativas a tales obras). Se excluyen las obras de conservación, competencia del Área de Gobierno de Obras y Espacios Públicos y las obras en la calle 30, competencia de Madrid Calle 30, S.A.

- Daños por actuaciones de la policía municipal (incluidos daños ocasionados por los caballos).
- Daños por actuaciones de los bomberos.
- Daños por la retirada de vehículos por la grúa municipal (comprende los daños y perjuicios ocasionados por la indebida retirada de los vehículos por la grúa como consecuencia de la orden incorrecta de un policía municipal o agente de movilidad, pero no los daños ocasionados al vehículo durante su traslado al depósito o estancia en el mismo, que son tramitados por Madrid Movilidad S.A.).
- Daños por señalización de la vía pública (incluye señalización defectuosa, mal funcionamiento de semáforos, pintura en señales, caídas y daños por choques con señales o vallas de señalización, caídas en pasos de peatones, caídas con señales de tráfico mal cortadas). No se incluyen los daños ocasionados por la señalización efectuada por Madrid Calle 30, S.A.
- Daños en instalaciones municipales (incluye caídas en edificios municipales, daños y humedades causados por obras o incendios en edificios municipales, Almacén de Villa, caídas de cornisas, muros, puertas, etc. de edificios y propiedades municipales).
- Daños por la concesión o denegación de licencias.
- Daños por el funcionamiento de los servicios de educación y asuntos sociales.
- Daños por el funcionamiento de los servicios adscritos al Área de Gobierno de las Artes (daños en obras de arte, en exposiciones, etc.).
- Daños por contaminación acústica y otras fuentes de ruido (incluye daños por ruidos o vibraciones de obras, locales, discotecas, etc.).
- Daños varios (incluye cabalgatas, fuegos artificiales, fiestas en vía pública).

8 COMPROMISOS DE CALIDAD

El Departamento de Responsabilidad Patrimonial se compromete a:

1. Se facilitará en los distintos canales de atención al ciudadano una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones particulares de los documentos a aportar, reduciendo al 40% el número de requerimientos de subsanación o mejora.

Indicador asociado:

Porcentaje de expedientes en los que se practica requerimiento de subsanación o mejora para completar la documentación sobre el total de expedientes iniciados.

2. En la totalidad de los requerimientos de subsanación o mejora de la solicitud se concederá el plazo máximo de 15 días, sin necesidad de que el reclamante solicite ampliación del mismo.

Indicador asociado:

Porcentaje de requerimientos de subsanación o mejora en donde se concede el plazo máximo ampliado de 15 días.

3. Las consultas telefónicas formuladas a los números 91 588 19 45 y 91 588 20 42, en relación con el estado de tramitación de los expedientes, serán resueltas en la primera llamada.

Indicador asociado:

Porcentaje de consultas telefónicas sobre el estado de tramitación de los expedientes que se resuelven en la primera llamada.

4. Las consultas al correo electrónico dptoresponsabilidad@munimadrid.es en relación con el estado de tramitación de los expedientes serán resueltas en un plazo de 72 horas.

Indicador asociado:

Porcentaje de consultas por correo electrónico sobre el estado de tramitación de los expedientes resueltas en el plazo de 72 horas.

5. Todos los interesados que acudan a realizar el trámite de audiencia serán atendidos en un plazo máximo de 5 minutos, en horario de 9 a 14 horas y sin necesidad de cita previa.

Indicador asociado:

Porcentaje de interesados que acuden a realizar el trámite de audiencia que son atendidos en un plazo máximo de 5 minutos.

6. En los expedientes que se tramiten por el procedimiento ordinario, cuyo importe de reclamación sea inferior a 15.000 €, se dictará y notificará la resolución en el plazo máximo de 5 meses.

Indicador asociado:

Porcentaje de expedientes de importe inferior a 15.000 € que se resuelven en un plazo máximo de 5 meses.

7. Cuando se estime la reclamación de responsabilidad patrimonial, con discrepancia en la indemnización reconocida por el Ayuntamiento de Madrid, ésta se abonará sin que el reclamante tenga que renunciar al ejercicio de acciones judiciales.

Indicador asociado:

Porcentaje de expedientes estimados con discrepancia en la indemnización en donde se hace entrega del dinero sin exigir la renuncia de acciones judiciales.

8. En los recursos de reposición, se dictará y notificará la resolución en un plazo máximo de 20 días.

Indicador asociado:

Porcentaje de recursos de reposición que se notifican en el plazo máximo de 20 días sobre el total de recursos resueltos.

9. Las notificaciones no electrónicas se efectuarán a través de los agentes notificadores municipales, en sustitución de los carteros del servicio de correos, de manera que se agilicen los trámites.

Indicador asociado:

Porcentaje de notificaciones que se efectúan por los agentes notificadores municipales, sobre el total de notificaciones no electrónicas.

9 DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

Prestación del servicio

El servicio se presta en la calle Alcalá, número 45, 4.ª planta, en horario de 9 a 14 horas de lunes a viernes, excepto festivos.

Otros canales de atención ciudadana Línea Madrid

Teléfono de atención 010 Línea Madrid (91 529 82 10 desde fuera del Municipio de Madrid).

Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid.

Órgano directivo responsable de la Carta de Servicios

Dirección General de Organización y Régimen Jurídico.

C/ Alcalá, número 45, 4.ª planta.

28014 Madrid.

Tfno.: 91 588 09 94/95. Fax.: 91 480 23 22

E-mail: dgorgregjuridico@munimadrid.es

Medios de transporte:

Metro: Línea 2. Banco de España.

Autobuses: 1, 2, 5, 9, 10, 14, 15, 20, 27, 34, 37, 45, 46, 51, 52, 53, 74, 146, 150, 202.

ANEXO II

TABLA DE ESTÁNDARES DE CALIDAD

Tabla 9. Estándares de calidad en función de las actividades del proceso de la tabla 5

ATRIBUTO DE CALIDAD ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA NÚMERO 5	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Actividad 1. La Información facilitada para presentar una reclamación de responsabilidad patrimonial será fiable, completa y sin errores, evitando cursar nuevos requerimientos o peticiones de información complementaria.	- Las oficinas de atención presencial al ciudadano, telefónica, la página web www.madrid.es y la sede electrónica dispensarán toda la información necesaria. - Se facilitará en los distintos canales de atención al ciudadano una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial con instrucciones particulares de los documentos a aportar, reduciendo al 40% el número de requerimientos de subsanación o mejora. - Disponibilidad en Internet de los formularios electrónicos con todas las funcionalidades necesarias para hacer efectivo el inicio del procedimiento y su envío a través de Internet, sin necesidad de acudir a una ventanilla presencial.
Actividad 2. El reclamante podrá elegir el medio de presentación de la reclamación de responsabilidad patrimonial, sin que ello suponga una demora en su tramitación.	- En las reclamaciones presentadas en las oficinas de atención al ciudadano enviarán la documentación al Departamento de Responsabilidad Patrimonial en un plazo máximo de 24 horas. - En las oficinas de atención al ciudadano se habilitará un servicio de digitalización de documentos que permita su presentación electrónica. - Se garantiza una disponibilidad operativa de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid 24x7 del 95%, salvo incidencias ajenas. - Se informará con al menos 24 horas de antelación las interrupciones de servicio programadas en la sede electrónica.
Actividad 2. Se simplificará la documentación a presentar por los reclamantes.	- En las instancias se incluirán casillas de verificación que sustituirán a las declaraciones responsables solicitadas durante el inicio del procedimiento²⁰. - Se sustituirán las copias auténticas por copias simples, para así posibilitar su anexión de forma electrónica, sin perjuicio de que en un momento posterior se requiera por ser necesario comprobar su autenticidad.
Actividad 3. Cuando se tenga que requerir de subsanación o mejorar la solicitud, se facilitará al interesado un plazo suficiente para su cumplimentación.	En la totalidad de los requerimientos de subsanación o mejora de la solicitud se concederá el plazo máximo de 15 días, sin necesidad de que el reclamante solicite ampliación del mismo.

²⁰ Los reclamantes, junto con la instancia de reclamación de responsabilidad patrimonial deben de aportar dos declaraciones. La primera de ellas suscrita por el propio afectado, en la que manifieste expresamente que no ha sido indemnizado ni va a serlo por Compañía o Mutualidad de Seguros, ni por ninguna otra entidad pública o privada como consecuencia del daño sufrido; y la segunda referida a que si por los mismos hechos que se reclaman ante el Ayuntamiento se siguen otras reclamaciones civiles, penales o administrativas.

ATRIBUTO DE CALIDAD ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA NÚMERO 5	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Actividad 4. En todo momento se facilitará al reclamante información del estado de tramitación del procedimiento y de la manera más inmediata posible.	- Las consultas telefónicas formuladas a los números 91 588 19 45 y 91 588 20 42, en relación con el estado de tramitación de los expedientes, serán resueltas en la primera llamada. - Las consultas al correo electrónico dptoresponsabilidad@munimadrid.es formuladas en relación con el estado de tramitación de los expedientes serán resueltas en un plazo de 72 horas. - El sistema de información electrónica tendrá capacidad para almacenar los documentos con el objeto de que los ciudadanos puedan consultarlos durante el proceso de tramitación del procedimiento y tengan la posibilidad de obtener copia con la constancia de su presentación ante el Registro electrónico.
Actividad 7. El trámite de audiencia se adaptará a las necesidades del reclamante en cuanto a oportunidad de tiempo y lugar.	Todos los interesados que acudan a realizar el trámite de audiencia serán atendidos en un plazo máximo de 5 minutos, en horario de 9 a 14 horas y sin necesidad de cita previa.
Actividad 8. El procedimiento se resolverá en el menor tiempo posible.	- En los expedientes que se tramiten por el procedimiento ordinario, cuyo importe de reclamación sea inferior a 15.000 €, se dictará y notificará la resolución en el plazo máximo de 5 meses²¹. - En los expedientes de importe igual o superior a 15.000 € se dictará y notificará la resolución en el plazo legal previsto de 6 meses.
Actividad 9. Cuando surjan discrepancias entre el importe solicitado y la valoración municipal en relación con el importe de las reclamaciones estimatorias, se abonará el importe reconocido por el Ayuntamiento sin necesidad de que el reclamante renuncie al ejercicio de acciones judiciales.	Cuando se estime la reclamación de responsabilidad patrimonial, con discrepancia de la indemnización reconocida por el Ayuntamiento de Madrid, ésta se abonará sin que el reclamante tenga que renunciar al ejercicio de acciones judiciales²².
Actividad 10. Los recursos de reposición que se presenten se resolverán en el menor tiempo posible.	En los recursos de reposición, se dictará y notificará la resolución en un plazo máximo de 20 días²³.

²¹ Se establece el importe de 15.000 €, toda vez que los expedientes cuyo importe sea igual o superior a esta cantidad, será preceptivo solicitar dictamen del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, en virtud de lo dispuesto en el artículo 13.1 f) de la Ley 6/2007, de 21 de diciembre, Reguladora del Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid. Los dictámenes serán emitidos en el plazo de treinta días hábiles desde la recepción del expediente por el Consejo Consultivo. Las solicitudes de dictamen se efectuarán por el Alcalde y se cursarán a través del Consejero competente en relaciones con la Administración local. En relación con el plazo máximo para resolver y notificar la resolución en este tipo de procedimientos ordinarios es de 6 meses de acuerdo con lo previsto en el artículo 142 LRJPAC y el artículo 13 RRP. Transcurrido el plazo sin resolución expresa, la reclamación de responsabilidad patrimonial podrá entenderse desestimada por resolución presunta.

²² El pago de una indemnización a los reclamantes, exige de éstos la firma de un documento en donde manifiestan su conformidad con el importe satisfecho y la renuncia al ejercicio de acciones judiciales futuras contra el Ayuntamiento por los mismos hechos.

²³ El plazo máximo para resolver y notificar la resolución de los recursos de reposición es de 1 mes de acuerdo con lo previsto en el artículo 117 LRJPAC.

ATRIBUTO DE CALIDAD ACTIVIDADES EN EL PROCESO OBTENIDAS DE LA TABLA NÚMERO 5	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Actividad 11. Las notificaciones se practicarán con la mayor agilidad, rapidez y por el medio elegido por el interesado, de manera que se permita tener constancia de la recepción fehaciente por parte del reclamante.	▪ Las notificaciones no electrónicas se efectuarán a través de los agentes notificadores municipales²⁴, en sustitución de los carteros del servicio de correos, de manera que se agilicen los trámites. ▪ Se habilitará en la página web www.madrid.es y en la sede electrónica la posibilidad de elegir, consentir y revocar las notificaciones electrónicas.

FUENTES: Elaboración propia siguiendo el modelo recogido en la Guía para el desarrollo de Cartas de Servicios de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (2010)

²⁴ La figura de los agentes notificadores aparece prevista en el artículo 50 de la LCREM al establecer dicho artículo, que la práctica de las notificaciones de actos, acuerdos y resoluciones adoptadas por los distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid, podrá encomendarse a personal auxiliar municipal habilitado al efecto. Las notificaciones practicadas por este personal auxiliar municipal tienen como efecto la constancia fehaciente de su recepción o rechazo por el destinatario.

ANEXO III

CRONOGRAMA

Tabla 10. Cronograma de actividades para la elaboración de la Carta de Servicios

ACTIVIDADES PREVIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
1. Comunicación a la DGCAC de la decisión del órgano directivo competente de elaborar CS	Director General		
2. Taller preparatorio	Ernesto Ignacio López Méndez	16/07/2010	19/07/2010
3. Constitución del GRG	Director General	13/07/2010	
4. Comunicación interna de la Decisión de elaborar la CS	Director General y Coordinador	19/07/2010	
ACTIVIDADES DE ELABORACIÓN CARTA DE SERVICIOS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
5. Redacción del Plan de Trabajo	Coordinador y Grupo de Redacción y Gestión	20/07/2010	
6. Redacción del Doc. 1: Introducción	Grupo de Redacción y Gestión	20/07/2010	27/07/2010
7. Redacción del Doc. 2: Datos carácter general	Grupo de Redacción y Gestión	20/07/2010	27/07/2010
8. Redacción del Doc. 3: Normativa	Grupo de Redacción y Gestión	20/07/2010	27/07/2010
9. Redacción del Doc. 4: Derechos y responsabilidades	Grupo de Redacción y Gestión	27/07/2010	17/08/2010
10. Redacción del Doc. 5: Mecanismos y modalidades de participación	Grupo de Redacción y Gestión	27/07/2010	17/08/2010
11. Redacción del Doc. 6: Sistema de Sugerencias y Reclamaciones	Grupo de Redacción y Gestión	27/07/2010	17/08/2010
12. Redacción del Doc. 7: Servicios Prestados (Catálogo de Servicios)	Grupo de Redacción y Gestión	24/08/2010	24/08/2010
13. Comunicación del Catálogo de servicios	Director General y Coordinador	24/08/2010	24/08/2010
14. Redacción del Doc. 7.1: Definición y análisis de los procesos	Grupo de Redacción y Gestión	24/08/2010	31/08/2010
15. Redacción del Doc. 8: Compromisos de calidad	Grupo de Redacción y Gestión	07/09/2010	26/10/2010
16. Redacción del Doc. 8.1: Determinación de atributos y estándares de calidad	Grupo de Redacción y Gestión	07/09/2010	26/10/2010
17. Redacción del Doc. 8: Definición de los Indicadores	Grupo de Redacción y Gestión	07/09/2010	26/10/2010
18. Redacción del Doc. 9: Datos carácter complementario	Grupo de Redacción y Gestión	27/07/2010	17/08/2010
19. Redacción del Documento de Áreas de mejora	Grupo de Redacción y Gestión	20/07/2010	26/11/2010
20. Redacción del borrador del texto de la CS	Grupo de Redacción y Gestión	09/11/2010	26/11/2010
21. Comunicación y Validación interna del borrador	Grupo de Redacción y Gestión		
22. Redacción del texto final	Coordinador		
23. Comunicación del Texto final de la Carta y del Documento de Áreas de Mejora	Grupo de Redacción y Gestión		
ACTIVIDADES POSTERIORES	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
24. Envío de la CS a la DGC para informe de conformidad	Director General		
25. Remisión de informe de la DGC	Evaluar	7 días	7 días
26. Redacción del Texto definitivo incorporando correcciones informe	Grupo de Redacción y Gestión		31/03/2011
27. Aprobación de CS por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid	Junta de Gobierno		
28. Comunicación y Difusión de la Carta	Director General y Coordinador		
29. Publicación en el BOAM	Director General		30/05/2011
30. Publicación en Munimadrid y Ayre	Director General		
31. Difusión en otros soportes (CD, trípticos,...)	Director General		

FUENTES: Elaboración propia

ANEXO IV

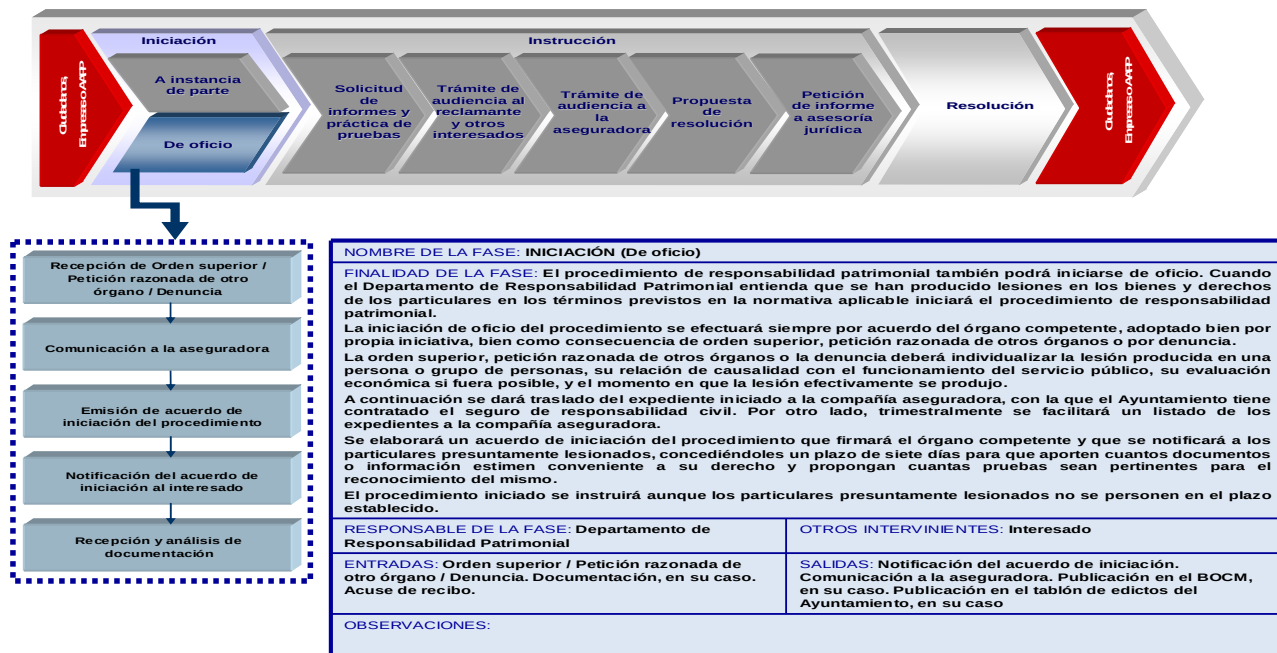
DIAGRAMAS DE DESARROLLO DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Ilustración 15. Diagrama de la fase de iniciación a instancia de parte



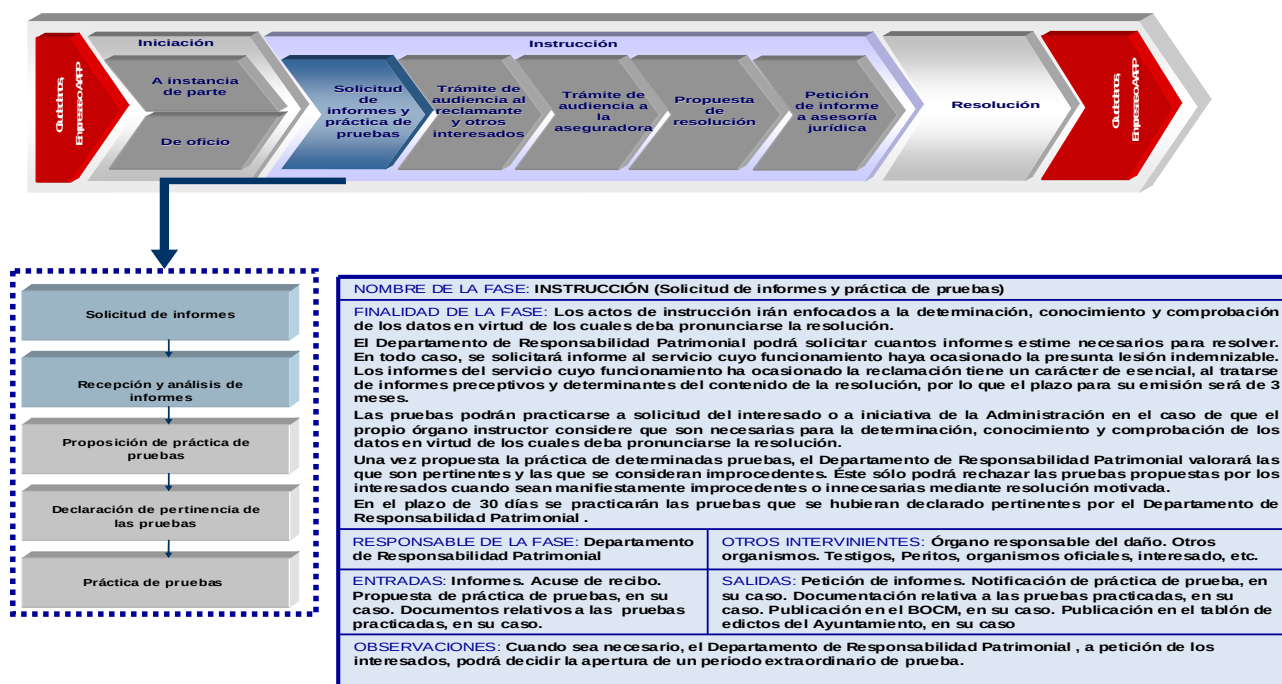
FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 16. Diagrama de la fase de iniciación de oficio



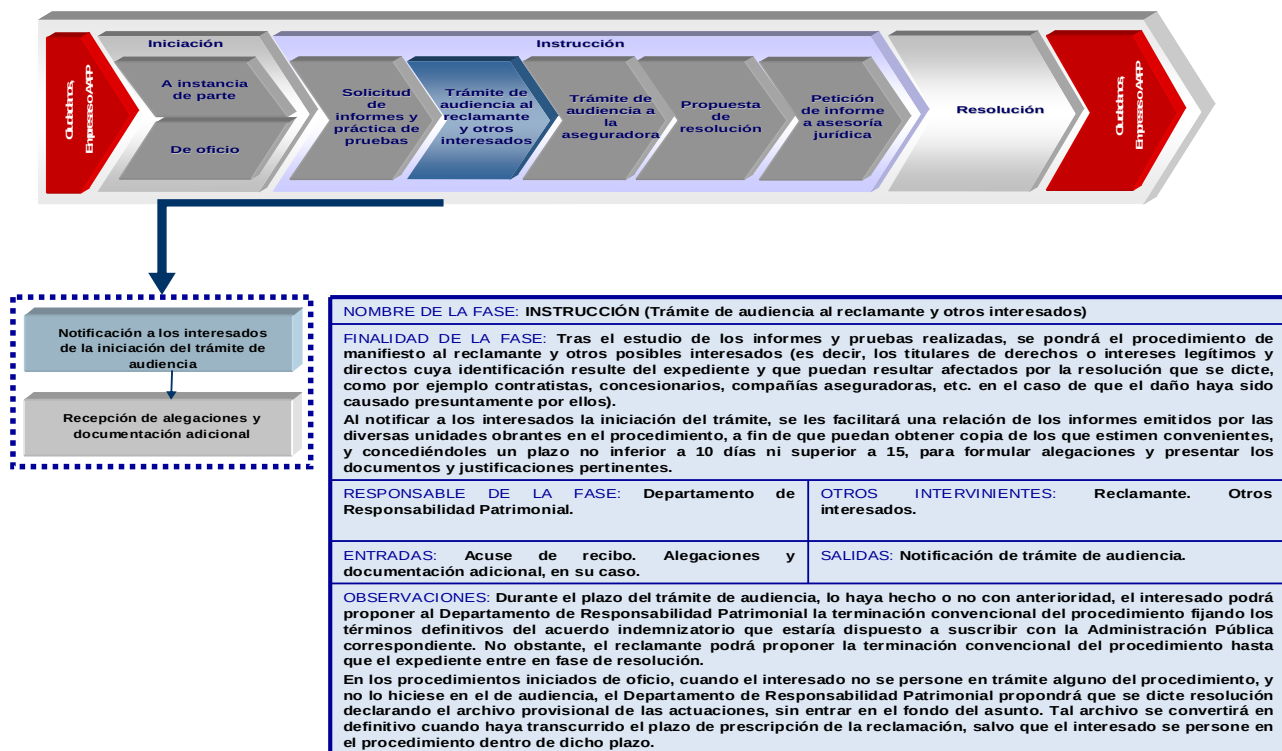
FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 17. Diagrama de la fase de instrucción (solicitud de informes y práctica de pruebas)



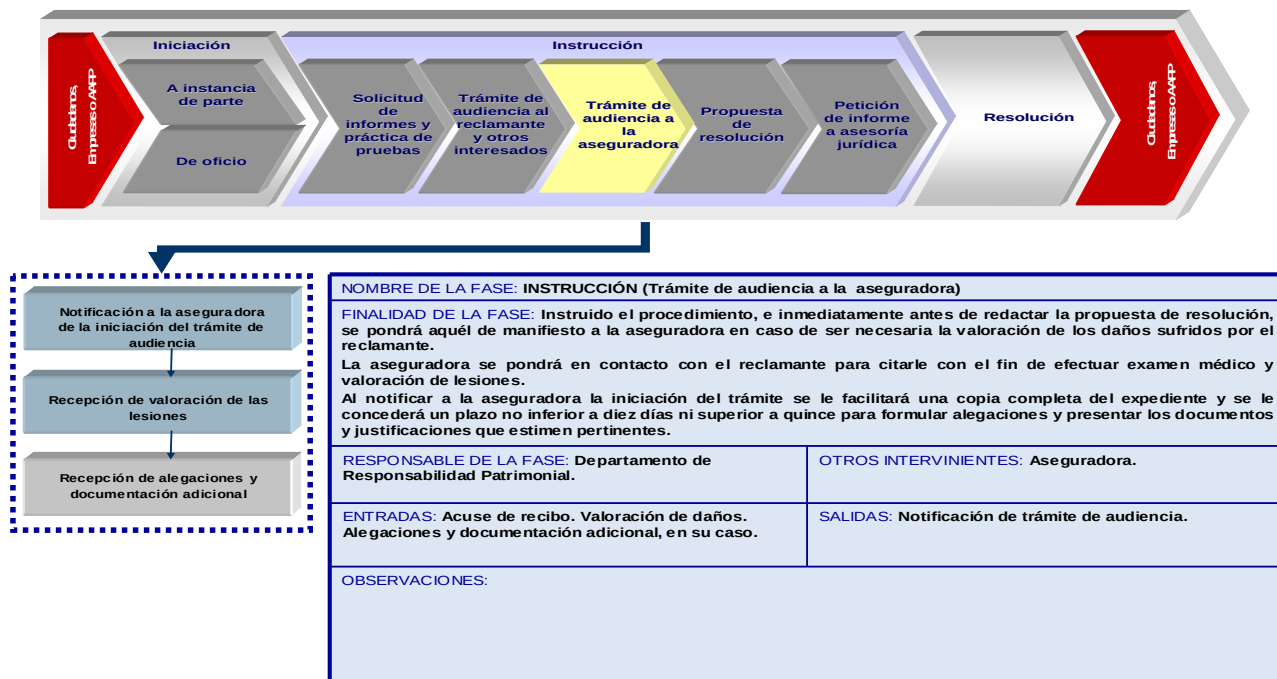
FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 18. Diagrama de la fase de instrucción (trámite de audiencia al reclamante y a otros interesados)



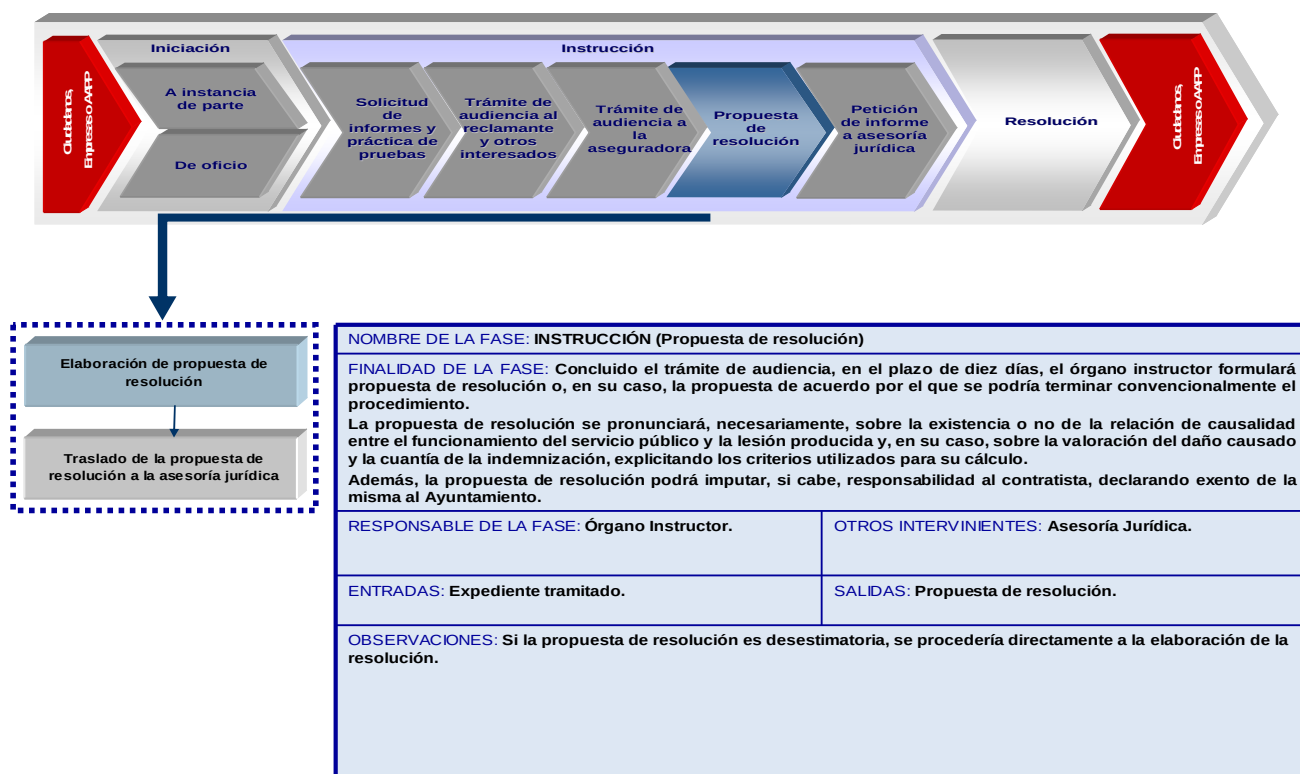
FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 19. Diagrama de la fase de instrucción (trámite de audiencia a la aseguradora municipal)



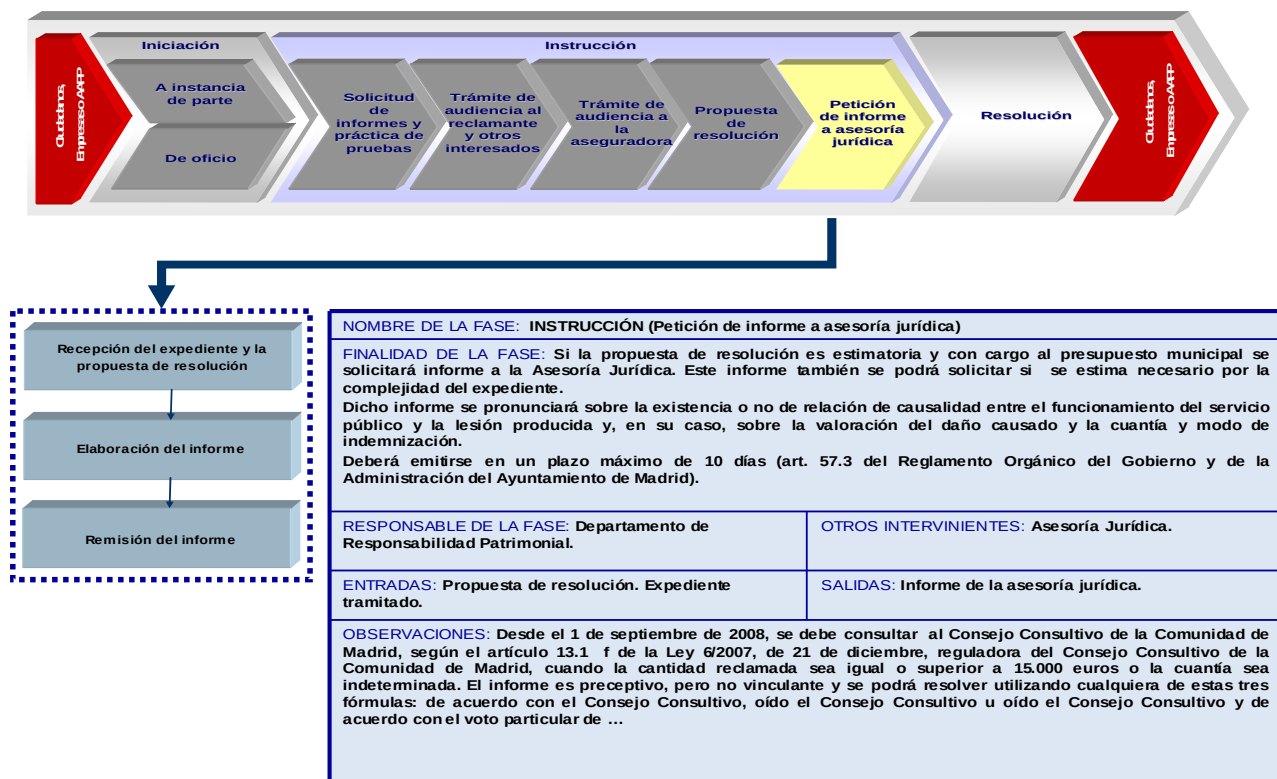
FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 20. Diagrama de la fase de instrucción (elaboración de la propuesta de resolución)



FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 21. Diagrama de la fase de instrucción (petición de informe a Asesoría Jurídica y al Consejo Consultivo de la Comunidad de Madrid, si procede)



FUENTES: Elaboración propia

Ilustración 22. Diagrama de la fase de resolución (aprobación del Decreto por el Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública)



FUENTES: Elaboración propia

ANEXO V

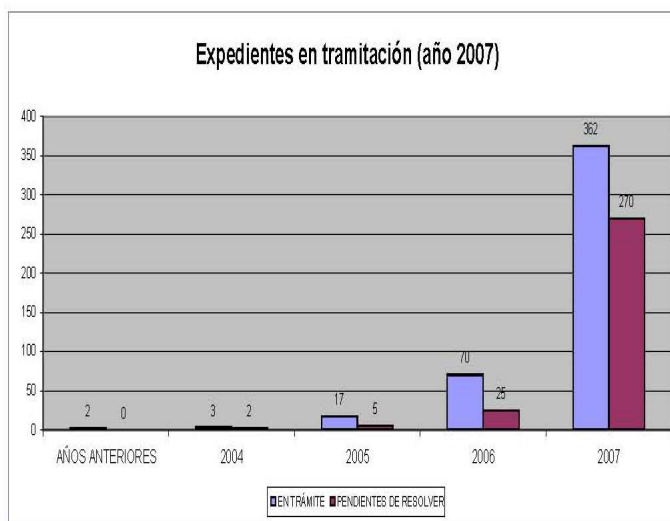
VOLUMEN DE TRÁMITES REALIZADOS EN LAS DISTINTAS FASES DEL PROCESO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL (AÑOS 2007-2009)

GLOSARIO DE TÉRMINOS EN RELACIÓN CON EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

1. **Alta de expediente:** Queda en este estado inmediatamente después de que el sistema de gestión de expedientes (SIGSA) asigne un número de expediente, tras hacer el trámite de alta.
2. **Requerida documentación:** Queda en este estado cuando se formula un requerimiento de subsanación o mejora de la documentación.
3. **Solicitado informe:** Queda en este estado cuando se solicita un informe a cualquier dependencia municipal o no municipal (exceptuando la Asesoría Jurídica).
4. **Recibido informe:** Queda en este estado cuando se recibe un informe solicitado a cualquier dependencia municipal o no municipal (exceptuando la Asesoría Jurídica), o cuando el expediente estaba anteriormente en estado trasladado y es devuelto por la empresa, Organismo u Administración a la que se remitió.
5. **Trámite de audiencia:** Queda en este estado cuando se concede trámite de audiencia al reclamante, a un contratista, a un tercero o cualquier otro interesado.
6. **Trámite de audiencia aseguradora municipal:** Queda en este estado cuando se concede trámite de audiencia a la aseguradora municipal para que valore los daños recogidos en la reclamación presentada.
7. **Enviado a informe de Asesoría Jurídica:** Queda en este estado cuando por el Director General se realiza una propuesta de estimación y el expediente se remite posteriormente a informe de Asesoría Jurídica.
8. **Pendiente propuesta de resolución:** Queda en este estado cuando el expediente se pasa a la Jefe de Departamento para elaborar la propuesta de resolución que firma el Director General.
9. **Formulada propuesta de resolución:** Queda en este estado cuando se elabora la propuesta de resolución que se pasa a la firma del Director General.
10. **Pendiente estudio aseguradora municipal:** Queda en este estado cuando en un expediente remitido a la aseguradora para su pago, ésta ha manifestado su disconformidad.
11. **Dictamen Consejo Consultivo:** Queda en este estado cuando la propuesta de resolución firmada por el Director General se remite, junto con el resto del expediente, para Dictamen del Consejo Consultivo, por ser el importe indeterminado o igual o superior a 15.000 €.
12. **Recurrido vía penal:** Queda en este estado cuando en cualquier fase del procedimiento se comunica la existencia de un proceso penal que determina la paralización del procedimiento administrativo.
13. **Decretado:** Queda en este estado cuando se graba en SIGSA el Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública.
14. **Notificado Decreto:** Queda en este estado cuando llega el acuse de recibo de la notificación al reclamante del Decreto por el que se resuelve la reclamación de responsabilidad patrimonial.
15. **Trasladado:** Queda en este estado cuando un expediente no es competencia del Departamento de Responsabilidad Patrimonial o del Ayuntamiento de Madrid, y se remite a la dependencia competente para su tramitación.
16. **Pendiente pago:** Queda en este estado cuando se trata de Decretos de estimación que se pasan a Intervención para pagar al reclamante. También queda en este estado cuando el contratista, su compañía aseguradora o un tercero manifiesten que van a hacerse cargo de la indemnización y se les requiera a fin de que acrediten que han procedido a pagar al reclamante.
17. **Pendiente pago aseguradora municipal:** Queda en este estado cuando un expediente se remite a la aseguradora para que pague la indemnización, por estar cubierto el daño en la póliza.
18. **Recurrido reposición:** Queda en este estado cuando se presenta un recurso de reposición.
19. **Audiencia recurso:** Queda en este estado cuando, presentado un recurso de reposición contra una resolución, es necesario conceder un trámite de audiencia al resto de interesados en el expediente conforme al art. 112 LRJPAC (por ejemplo, cuando recurre un contratista el decreto de imputación de responsabilidad, hay que dar este trámite de audiencia al reclamante).
20. **Propuesta recurso:** Queda en este estado cuando se formula la propuesta de resolución del recurso de reposición.
21. **Decretado recurso:** Queda en este estado cuando se recibe el Decreto por el que se resuelve el recurso de reposición presentado y se graban sus datos mediante el trámite de grabación individual de Decreto.
22. **Notificado recurso:** Queda en este estado cuando llega el acuse de recibo de la notificación del Decreto por el que se resuelve el recurso de reposición.
23. **Propuesta de archivo:** Queda en este estado cuando se elabora la propuesta de archivo del expediente que se pasa a la firma del Director General.
24. **Recurrido vía contenciosa:** Queda en este estado cuando se remite el expediente al Tribunal correspondiente y se practican los emplazamientos.
25. **Ejecución de sentencia:** Queda en este estado cuando el expediente se envía al Servicio de Relaciones con los Tribunales para la ejecución de una sentencia estimatoria o desestimatoria.
26. **Ejecución por seguro:** Queda en este estado cuando un expediente se remite a la aseguradora municipal para que pague una indemnización en ejecución de una sentencia que condena al Ayuntamiento, por estar el riesgo cubierto en la póliza.

Ilustración 23. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2007

EXPEDIENTES	EN TRÁMITE (1-22)	PENDIENTES DE RESOLVER (1-11)
AÑOS ANTERIORES	2	0
2004	3	2
2005	17	5
2006	70	25
2007	362	270
TOTAL	454	302

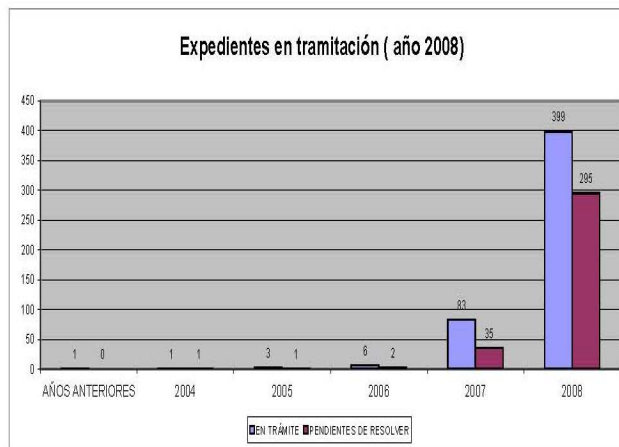


ESTADO DE TRAMITACIÓN EL ÚLTIMO DÍA DEL MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Alta	2	7	6	5	3	13	2	3	2	4	6	2
2. Requerida documentación	51	57	68	74	73	57	67	62	52	44	38	48
3. Solicitado informe	84	82	99	99	98	124	118	106	98	109	109	103
4. Recibido informe	6	7	1	5	18	11	7	5	17	7	3	10
5. Trámite de audiencia	30	29	30	37	45	45	60	57	56	47	55	47
6. Trámite audiencia aseguradora municipal	2	1	5	5	4	4	8	5	4	3	3	3
7. Enviado a informe de Asesoría Jurídica	1	2	0	0	0	2	2	2	3	1	1	1
8. Pendiente propuesta resolución	27	6	6	6	16	10	27	59	64	70	63	61
9. Formulada propuesta resolución	12	9	13	16	8	14	8	32	16	23	17	26
10. Pendiente estudio aseguradora municipal	8	3	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0
11. Recurrido vía penal	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
TOTAL EXPEDIENTES PENDIENTES DE RESOLVER (1-11)	226	206	234	249	267	282	301	333	314	310	296	302
12. Decretado	83	76	39	37	34	30	41	12	40	38	47	25
13. Notificado Decreto	33	63	93	89	80	77	43	59	55	49	60	83
14. Traslado	10	13	10	14	17	13	16	22	22	13	20	17
15. Pendiente de pago	3	4	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
16. Pendiente pago aseguradora municipal	4	6	7	11	8	8	8	8	8	7	6	7
17. Recurrido reposición	2	0	1	5	1	2	2	3	0	1	0	3
18. Audiencia recurso	2	3	4	5	5	4	3	2	2	2	4	2
19. Propuesta recurso	1	3	1	1	1	0	0	1	2	1	0	0
20. Decretado recurso	3	5	3	4	0	4	6	2	3	2	2	1
21. Notificado Recurso	4	7	10	12	9	6	7	9	10	6	6	6
22. Propuesta de archivo	8	9	12	0	30	24	23	3	3	6	8	8
TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS EN TRÁMITE (12-22)	153	189	181	178	185	168	150	122	146	125	153	152
TOTAL EXPEDIENTES EN TRÁMITE (1-22)	379	395	415	427	452	450	451	455	460	435	449	454
23. Recurrido vía contenciosa	113	116	111	107	103	101	97	99	99	98	92	92
24. Ejecución de sentencia	6	7	7	6	8	6	6	5	7	4	5	6
25. Ejecución por seguro	2	3	3	5	4	4	6	7	3	8	10	10
TOTAL EXPEDIENTES VÍA JUDICIAL (23-25)	121	126	121	118	115	111	109	111	109	110	107	108

FUENTES: Elaboración propia. Estadísticas obtenidas mensualmente de SIGSA en el año 2007

Ilustración 24. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2008

EXPEDIENTES	EN TRÁMITE (1-23)	PENDIENTES DE RESOLVER (1-12)
AÑOS ANTERIORES	1	0
2004	1	1
2005	3	1
2006	6	2
2007	83	35
2008	399	295
TOTAL	493	334

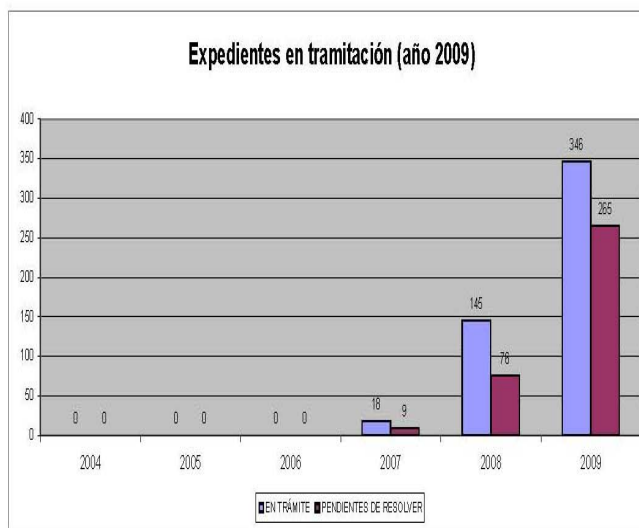


ESTADO DE TRAMITACIÓN EL ÚLTIMO DÍA DEL MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Alta	3	6	11	1	8	2	14	12	10	18	4	3
2. Requerida documentación	83	70	63	57	47	88	89	90	83	78	83	78
3. Solicitado informe	95	95	92	87	91	96	71	94	90	109	140	121
4. Recibido informe	9	7	14	5	4	19	23	9	15	33	4	3
5. Trámite de audiencia	40	49	37	54	53	34	40	40	36	24	38	75
6. Trámite audiencia aseguradora municipal	2	3	4	2	1	4	5	4	4	4	1	1
7. Enviado a informe de Asesoría Jurídica	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	2	2
8. Pendiente propuesta resolución	54	38	28	33	38	34	26	36	27	23	9	10
9. Formulada propuesta resolución	23	18	28	20	17	35	12	10	13	21	38	24
10. Pendiente estudio aseguradora municipal	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
11. Dictamen Consejo Consultivo	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10	17	14
12. Recurrido vía penal	1	0	1	2	3	5	4	5	5	4	4	4
TOTAL EXPEDIENTES PENDIENTES DE RESOLVER (1-12)	292	287	280	262	265	298	295	302	291	326	341	334
13. Decretado	44	37	41	44	46	28	50	34	41	30	21	22
14. Notificado Decreto	83	84	88	111	96	93	75	82	78	83	71	72
15. Traslado	17	24	20	24	23	14	18	18	20	22	18	22
16. Pendiente de pago	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1
17. Pendiente pago aseguradora municipal	10	11	8	8	9	9	8	7	6	3	2	5
18. Recurrido reposición	0	3	2	2	5	5	0	2	2	4	0	2
19. Audiencia recurso	3	3	2	5	4	4	8	9	6	2	5	3
20. Propuesta recurso	3	0	3	1	1	3	1	0	5	5	3	8
21. Decretado recurso	2	3	2	4	4	5	7	6	5	8	9	6
22. Notificado Recurso	6	3	4	7	6	5	8	7	8	8	6	9
23. Propuesta de archivo	8	17	7	7	22	19	21	2	1	35	3	8
TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS EN TRÁMITE (13-23)	176	186	178	214	217	187	196	169	174	202	139	159
TOTAL EXPEDIENTES EN TRÁMITE (1-23)	468	473	458	476	482	485	491	471	465	528	480	493
24. Recurrido vía contenciosa	94	98	97	83	88	95	98	103	105	111	115	114
25. Ejecución de sentencia	7	7	9	7	8	8	7	7	6	5	5	5
26. Ejecución por seguro	11	0	9	11	13	12	6	6	5	4	5	7
TOTAL EXPEDIENTES VÍA JUDICIAL (24-26)	112	105	115	111	109	115	111	116	116	120	125	126

FUENTES: Elaboración propia. Estadísticas obtenidas mensualmente de SIGSA año 2008

Ilustración 25. Detalle de los trámites realizados mensualmente en los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial en el año 2009

EXPEDIENTES	EN TRÁMITE (1-23)	PENDIENTES DE RESOLVER (1-12)
2004	0	0
2005	0	0
2006	0	0
2007	18	9
2008	145	78
2009	346	265
TOTAL	509	350



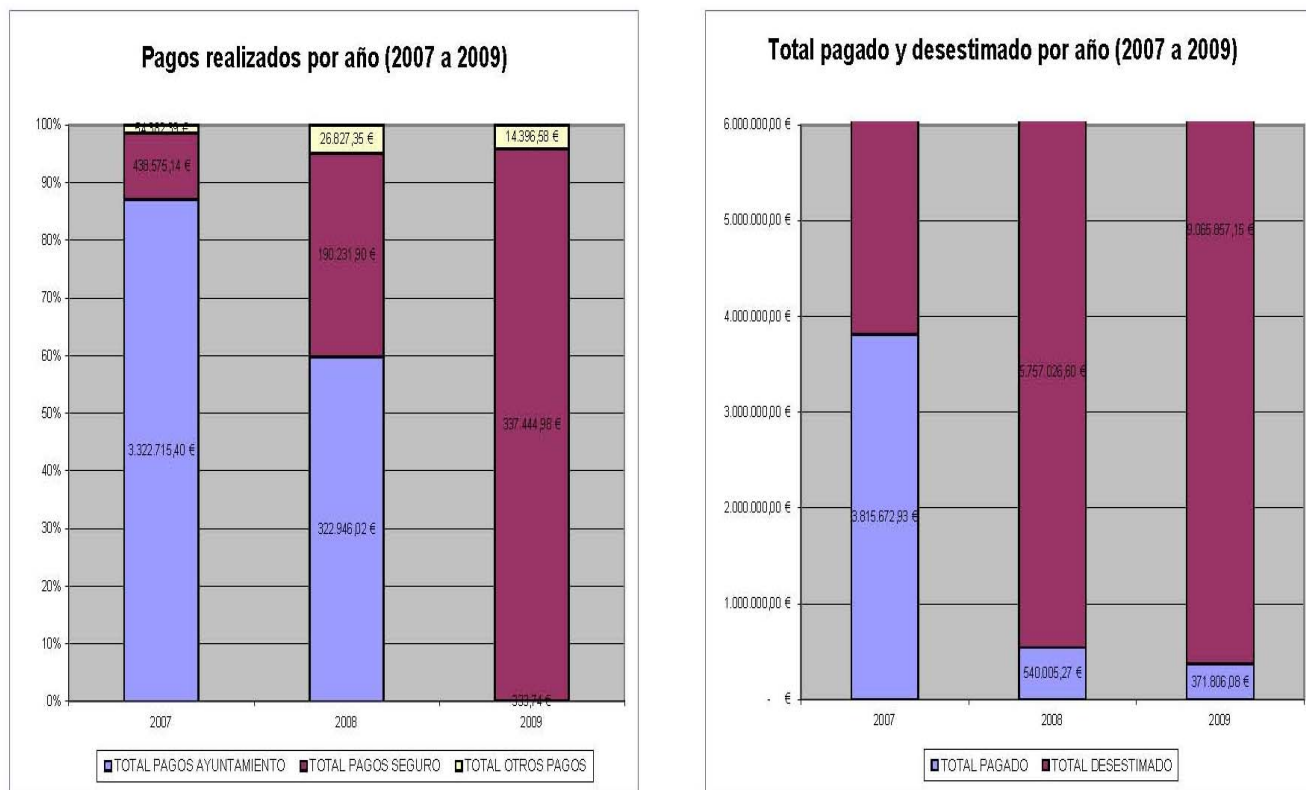
ESTADO DE TRAMITACIÓN EL ÚLTIMO DÍA DEL MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Alta de expediente	1	11	5	6	15	18	12	12	13	4	18	10
2. Requisición documentación	46	54	47	39	34	68	71	78	76	80	72	62
3. Solicitado informe	110	106	115	131	100	88	112	97	110	123	136	130
4. Recibido informe	21	19	11	8	30	35	7	29	30	28	46	32
5. Trámite de audiencia	74	86	92	80	89	80	67	59	61	80	45	54
6. Trámite audiencia aseguradora municipal	3	3	2	4	4	2	2	1	1	4	2	0
7. Envío a informe de Asesoría Jurídica	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	0
8. Pendiente propuesta resolución	10	13	12	27	26	34	29	44	38	30	24	17
9. Formulada propuesta resolución	30	23	30	37	29	34	54	41	51	35	32	38
10. Pendiente estudio aseguradora municipal	1	0	2	1	1	3	3	3	1	0	0	1
11. Dictamen Consejo Consultivo	11	8	10	7	11	11	14	12	4	1	5	5
12. Recurrido vía penal	5	6	5	4	3	4	4	4	5	4	3	3
TOTAL EXPEDIENTES PENDIENTES DE RESOLVER (1-12)	314	331	333	346	343	368	375	381	391	370	384	350
13. Decretado	24	17	24	26	38	51	29	37	41	49	30	45
14. Notificado Decreto	91	68	74	75	66	53	57	50	55	52	66	64
15. Traslado	19	19	19	19	19	24	24	13	17	14	20	21
16. Pendiente de pago	1	1	2	3	2	2	2	2	2	0	2	1
17. Pendiente pago aseguradora municipal	4	6	5	6	1	0	0	0	1	2	1	1
18. Recurrido reposición	1	0	3	1	3	1	1	1	2	5	7	3
19. Audiencia recurso	0	6	5	3	2	3	3	3	1	1	0	0
20. Propuesta recurso	5	2	2	5	3	2	6	2	2	10	4	3
21. Decretado recurso	11	9	8	9	10	5	6	5	3	5	15	15
22. Notificado Recurso	8	5	5	3	4	4	4	3	7	6	5	5
23. Propuesta de archivo	6	33	1	2	7	4	2	17	4	2	5	1
TOTAL EXPEDIENTES RESUELTOS EN TRÁMITE (13-23)	170	166	148	152	155	149	134	133	135	146	155	159
TOTAL EXPEDIENTES EN TRÁMITE (1-23)	484	497	481	497	498	507	509	514	526	516	539	509
24. Recurrido vía contenciosa	117	116	117	118	128	148	152	149	154	163	161	154
25. Ejecución de sentencia	7	4	5	5	4	2	2	2	2	2	0	0
26. Ejecución por seguro	4	5	7	5	5	5	5	5	5	4	3	3
TOTAL EXPEDIENTES VÍA JUDICIAL (24-26)	128	125	129	128	137	155	159	156	161	169	164	157

FUENTES: Elaboración propia. Estadísticas obtenidas mensualmente de SIGSA 2009

ANEXO VI

PAGOS REALIZADOS AÑOS 2007-2009 Y CUANTÍA DESESTIMADA

Ilustración 26. Pagos realizados en los años 2007 a 2009 por la aseguradora municipal y por el Ayuntamiento de Madrid por estimación de la reclamación o por sentencia judicial firme. Incluye cantidad desestimada anualmente



	2007	2008	2009
PAGOS REALIZADOS (en euros)			
Pagado por Ayuntamiento por estimación de la reclamación y no cobertura de la póliza suscrita con la aseguradora municipal	6.635,90 €	2.797,24 €	19.630,78 €
Pagado por Ayuntamiento en ejecución de sentencia	3.316.079,50 €	320.148,78 €	333,74 €
TOTAL PAGOS AYUNTAMIENTO	3.322.715,40 €	322.946,02 €	19.964,52 €
Pagado por la aseguradora municipal por estimación de la reclamación y cobertura en la póliza	92.454,96 €	143.805,62 €	190.250,73 €
Pagado por la aseguradora municipal en ejecución de sentencia y cobertura en la póliza	346.120,18 €	46.426,28 €	147.194,25 €
TOTAL PAGOS SEGURO	438.575,14 €	190.231,90 €	337.444,98 €
Pagado por contratistas municipales	53.794,03 €	24.835,63 €	14.036,58 €
Pagado por terceros (Juntas de Compensación en el ejercicio de sus funciones de urbanización)	588,36 €	1.991,72 €	360,00 €
TOTAL PAGOS CONTRATISTAS Y TERCEROS	54.382,39 €	26.827,35 €	14.396,58 €
TOTAL PAGADO	3.815.672,93 €	540.005,27 €	371.806,08 €
TOTAL DESESTIMADO	92.087.117,41 €	5.757.026,60 €	9.065.857,15 €

FUENTES: Elaboración propia. Estadísticas obtenidas mensualmente de SIGSA en los años 2007 a 2009 y de las sentencias recibidas en el Departamento de Responsabilidad Patrimonial

ANEXO VII

INSTANCIA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL



INSTANCIA DE
RESPONSABILIDAD
PATRIMONIAL

Espacio reservado para la etiqueta
con los datos del Registro

1. DATOS DEL INTERESADO

DNI, NIF, NIE, CIF: _____ Nombre o razón social _____
Primer apellido _____ Segundo apellido _____
Tipo vía _____ Domicilio: _____ Nº. _____ Portal _____ Esc.: _____
Planta _____ Puerta _____ C.P.: _____ Municipio _____ Provincia _____
Teléfono(s) _____ / _____ Correo electrónico _____

2. DATOS DEL/DE LA REPRESENTANTE

DNI, NIF, NIE, CIF: _____ Nombre o razón social _____
Primer apellido _____ Segundo apellido _____
Tipo vía _____ Domicilio: _____ Nº. _____ Portal _____ Esc.: _____
Planta _____ Puerta _____ C.P.: _____ Municipio _____ Provincia _____
Teléfono(s) _____ / _____ Correo electrónico _____

3. DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

DNI, NIF, NIE, CIF: _____ Nombre o razón social _____
Primer apellido _____ Segundo apellido _____
Tipo vía _____ Domicilio: _____ Nº. _____ Portal _____ Esc.: _____
Planta _____ Puerta _____ C.P.: _____ Municipio _____ Provincia _____
Teléfono(s) _____ / _____ ☐ SI ☐ NO Correo electrónico* _____

*Marque la opción que desee para recibir la notificación

4. DATOS DE VERIFICACIÓN

☐ SI ☐ NO ¿Ha sido indemnizado o va a serlo por compañía o mutualidad de seguros o por otra entidad pública o privada como consecuencia de los hechos objeto de reclamación? *Indique las cantidades recibidas _____

☐ SI ☐ NO ¿Se siguen otras reclamaciones civiles, penales o administrativas por los mismos hechos?*

☐ SI ☐ NO En caso de no cuantificar la indemnización solicitada, señale si el importe de la misma es inferior a 15.000€

*En caso de que la contestación sea afirmativa deberá acompañarse copia de los documentos acreditativos

5. EXPONE

6. SOLICITA

7. DOCUMENTACIÓN QUE APORTA

En _____, a _____ de _____ de 20__

Firma:

Excmo. Sr. Alcalde de Madrid

Los datos control y gestión documental entre las distintas dependencias identificativos recogidos en la instancia de responsabilidad patrimonial serán incorporados y tratados en el fichero "Registro de entrada y salida" cuya finalidad es el municipales. Los datos podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano con dirección en la calle Alcalá 45, 28014 Madrid, ante el que la persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la referida Ley Orgánica 15/1999.

INSTANCIA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

Instrucciones para cumplimentar el impreso

REQUISITOS GENERALES

El impreso puede ser rellenado a mano (con mayúsculas tipo imprenta) o electrónicamente a través de la página web www.madrid.es.

Una vez cumplimentado, preséntelo firmado en los registros de los Distritos, en los restantes registros del Ayuntamiento de Madrid, en los registros de la Administración General del Estado, en los de las Comunidades Autónomas, y , mediante las demás formas previstas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

Puede informarse llamando al teléfono 010 Líneamadrid (91 529 82 10 si lo hace desde fuera de la ciudad de Madrid)

REQUISITOS PARTICULARES

Documentación que necesariamente tiene que aportarse junto con la instancia²⁵

1. Descripción detallada de los hechos.
2. Justificantes que acrediten la realidad y certeza del accidente sobrevenido y su relación con la obra o servicio público (En caso de intervención de personal perteneciente a servicios municipales, basta con indicar dicha intervención sin necesidad de aportar los correspondientes informes, los cuales se solicitarán directamente a través del Departamento de Responsabilidad Patrimonial).
3. Declaración suscrita por el afectado en la que se manifieste expresamente, que no ha sido indemnizado (ni va a serlo) por Compañía o Mutualidad de Seguros, ni por ninguna otra entidad pública o privada como consecuencia del daño sufrido o, en su caso, indicación de las cantidades recibidas.
4. Indicación acerca de si por estos mismos hechos se siguen otras reclamaciones civiles, penales o administrativas (en su caso, remitir copias).
5. Para los casos en que actúe por medio de representante, aportar justificación de la representación con que se actúa.
6. Indicación detallada del lugar de los hechos, aportando croquis, en su caso.
7. Descripción de los daños, aportando partes de baja y alta médicas, en su caso.
8. Evaluación económica de la indemnización solicitada, aportando presupuesto o factura, en su caso²⁶.
9. Indicación de los restantes medios de prueba que se proponen.

Documentación adicional a aportar en función de los daños reclamados

Daños por coste de avales

1. Fecha en que se solicitó la devolución del aval bancario, adjuntando copia del escrito.
2. Copia de la Sentencia o de la resolución administrativa que declara el derecho a la devolución del aval bancario.
3. Evaluación económica de las cantidades reclamadas, aportando justificantes acreditativos que cuantifiquen los gastos de mantenimiento del aval bancario así como los intereses originados por el mismo, indicando la fecha a partir de la que se debe contabilizar estos últimos.

Daños en vehículos

1. Fotocopia simple del permiso de circulación del vehículo perjudicado, para determinar y justificar su propiedad.
2. Fotocopia simple de la póliza del seguro que amparaba la circulación del vehículo y fotocopia simple del recibo de pago de la prima de la anualidad correspondiente al momento del siniestro.
3. Fotocopia simple de la tarjeta de inspección técnica de vehículos en vigor en la fecha del suceso.
4. Fotocopia simple del permiso de conducir en vigor de quien conducía el vehículo en el momento del siniestro.
5. Copia de las diligencias o atestado instruido por la Guardia Civil de Tráfico, u otra Fuerza Pública, en caso de existir.
6. Indicación del Juzgado en que se hicieron entrega de las diligencias. Si es que existen, remisión de copia de las actuaciones judiciales seguidas por este asunto. Si hubiese recaído sentencia o auto que puso fin al proceso judicial, indicar la fecha de su notificación.

Daños en viviendas

1. Fotocopia simple de la póliza del seguro que tenga suscrita la finca y fotocopia simple del recibo de pago de la prima de la anualidad correspondiente al momento del siniestro
2. Copia de informe pericial, en caso de existir.

En reclamaciones formuladas por Compañías de Seguros de vehículos o viviendas, éstas deberán aportar además:

1. Nombre, apellidos y fotocopia del D.N.I. del firmante de los escritos y acreditación de su capacidad de formular reclamaciones en nombre de la Compañía de Seguros que formula la reclamación.
2. Indicar si la Compañía de Seguros reclama:
 - en representación de su asegurado, o
 - por subrogación en los derechos del asegurado, o
 - en virtud de otro título (en tal caso, especificar).
3. Autorización expresa de su asegurado, facultando a esa Compañía para formular la reclamación en su nombre. A estos efectos, se requiere autorización expresa, no siendo suficientes las cláusulas generales de representación o defensa jurídica contenidas en la Póliza del Seguro (en reclamaciones por representación).
4. Cláusulas de la Póliza del Seguro o disposiciones legales que autoricen a esa Entidad para resarcirse y subrogarse en cuanto a los daños objeto de la reclamación (en reclamaciones por subrogación).
5. Presupuesto o Factura en el que consten las cantidades abonadas por esa Entidad, expresando separadamente los diferentes conceptos abonados (en reclamaciones por subrogación).
6. Copia del informe pericial, en caso de existir.

²⁵ Los documentos recogidos en los apartados 3 y 4 no será necesario aportarlos si en la instancia se ha marcado la casilla de verificación correspondiente a NO

²⁶ Si la cuantía es indeterminada, deberá marcarse la casilla de verificación de la instancia indicando si está sería inferior a 15.000 €.

ANEXO VIII

DOCUMENTO DE ÁREAS DE MEJORA

DOCUMENTO DE ÁREAS DE MEJORA

De los estándares de calidad definidos en la elaboración de la Carta de Servicios por el GRG, hay que distinguir tres tipos de supuestos:

- Aquellos que se están cumpliendo en la actualidad y que pueden incluirse como compromisos, ya que la diferencia con el valor real está en la horquilla de 0 a 10%.
- Aquellos que no se cumplen en la actualidad, pero que se considera que es posible su implantación a corto plazo, mediante la adopción de las medidas de mejora oportunas, aún a pesar de que la diferencia con el valor real sea del 100%.
- Aquellos que se ha considerado que es muy difícil o imposible alcanzarlos a corto plazo, para los cuales se dispondrán las medidas de mejora necesarias para que puedan ser incluidos en sucesivas actualizaciones de la Carta de Servicios.

1 Medidas de mejora realizadas a corto plazo

1.1 Área de mejora: facilitar la información para presentar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial

1.1.1 Acción de mejora: Elaboración de una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial

El Coordinador del GRG ha trabajado, desde el comienzo de la elaboración de la Carta de Servicios, en la confección de una instancia normalizada de responsabilidad patrimonial. Esta acción de mejora se considera muy importante por su influencia directa sobre el proceso y porque además es susceptible de implantarse al tiempo de la aprobación definitiva de la Carta de Servicios, por lo que ha sido incluida en los compromisos.

Las estadísticas que se obtienen del sistema integral de gestión de expedientes administrativos (SIGSA), demuestran que prácticamente sobre el 100% de los expedientes iniciados es necesario efectuar un requerimiento de subsanación o mejora de la documentación, ya que la misma es presentada incompleta, siendo ésta, una de las causas que concurren para que la resolución no sea dictada y notificada en plazo.

La complejidad del proceso de responsabilidad patrimonial, no tanto por el procedimiento que se sigue, sino por los elementos objetivos que entran en juego, hacen necesario la presentación por parte del reclamante de la documentación necesaria para acreditar lo expresado en la instancia.

Estos elementos objetivos hacen referencia a tres aspectos fundamentales: la relación de causalidad (relación causa-efecto entre la conducta administrativa y el daño que se alega); la antijuridicidad del daño (es decir, que el perjuicio causado al particular, en sus bienes, derechos o intereses legítimos, excede lo que normalmente se consideran cargas u obligaciones generales o de aquellos sacrificios exigidos por la normal convivencia o por la naturaleza misma de los servicios que se reciben del Ayuntamiento de Madrid) y por último, el hecho de que el daño alegado ha de ser efectivo, evaluable económicamente e individualizado.

La instancia normalizada de responsabilidad patrimonial, que se incluye en el anexo VII, también ha servido para actualizar la información que se facilita por parte del Ayuntamiento de Madrid a través de los diversos canales de atención al ciudadano, mediante la comunicación, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, de los documentos que se exigen junto con la instancia.

1.2 Área de mejora: lograr una mayor rapidez en la notificación de los actos y resoluciones administrativas.

1.2.1 Acción de mejora: reestructuración del personal de oficios del Ayuntamiento de Madrid para que realicen labores de agentes notificadores.

La figura de los agentes notificadores aparece prevista expresamente en el artículo 50 LCREM, al establecer que la práctica de las notificaciones de actos, acuerdos y resoluciones adoptados por los distintos órganos del Ayuntamiento de Madrid, podrá encomendarse a personal auxiliar municipal habilitado al efecto, teniendo como efecto las notificaciones practicadas por este personal, la constancia fehaciente de su recepción o rechazo por el destinatario.

Ha sido a partir del inicio del año 2010 cuando se han empezado a adoptar las medidas oportunas, desde la Coordinación General de Recursos Humanos del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, para llevar a cabo la reestructuración del personal de oficios al servicio del Ayuntamiento de Madrid y habilitar, de esta manera, la posibilidad de que realicen las funciones de agentes notificadores.

La culminación de este proceso de reestructuración ha sido el Acuerdo de 22 de julio de 2010, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se fija la hora de cierre de las dependencias administrativas y se adoptan medidas para la adaptación de la jornada de trabajo, lo que en la práctica ha supuesto que el personal de oficios que prestaba sus servicios en las dependencias municipales en turno de tarde, en horario de 15 a 22 horas, haya pasado al turno de mañana, bien en horario de 8 a 15 horas o de 10 a 17 horas.

Este cambio de turno de trabajo, ha supuesto la duplicidad de personas para llevar a cabo las mismas tareas y de ahí, que se haya ofrecido la posibilidad, en principio voluntaria, de pasar a desempeñar las funciones inherentes a los agentes notificadores, consistentes en las tareas tradicionales llevadas a cabo hasta ahora por el personal del servicio de correos, lo que supondrá igualmente un importante ahorro económico para las arcas municipales, máxime en los tiempos actuales, al efectuar las notificaciones con personal propio del Ayuntamiento de Madrid.

2 Medidas de mejora a realizar a medio y largo plazo

2.1 Área de mejora: Utilizar medios electrónicos por parte de los ciudadanos para relacionarse con el Ayuntamiento de Madrid

2.1.1 Acción de mejora: Implantación de la administración electrónica en materia de responsabilidad patrimonial

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (en adelante LAECSP), reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y garantiza que los derechos que establece respecto a la utilización de los medios electrónicos podrán ser ejercidos por los ciudadanos en relación con la totalidad de los procedimientos y actuaciones competencia de las Entidades que integran la Administración Local a partir del 31 de diciembre de 2009, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

El Ayuntamiento de Madrid recientemente ha creado, mediante Decreto de 1 de septiembre de 2010 del Delegado del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, la Sede Electrónica y el Registro Electrónico, especificando los trámites admisibles a través del Registro Electrónico y concretando, que el sistema de notificaciones electrónicas, entrará en funcionamiento a medida que se desarrollen las aplicaciones y funcionalidades técnicas necesarias para garantizar la totalidad de los efectos jurídicos del mismo.

La posibilidad a medio plazo de que los expedientes de responsabilidad patrimonial puedan iniciarse, tramitarse y resolverse de forma electrónica, supondría una agilización en la tramitación de los expedientes administrativos.

Esta posibilidad requiere de una actuación de mayor envergadura por parte del Ayuntamiento de Madrid, que escape a las previsiones que se pueden hacer en este trabajo, más con las dificultades económicas que se atraviesan en estos momentos, pero cuya implantación afectaría de manera directa a que el cumplimiento de los siguientes estándares de calidad, señalados en la Carta de Servicios, pudieran convertirse en compromisos a añadir en sucesivas renovaciones.

- Disponibilidad en Internet de los formularios electrónicos con todas las funcionalidades necesarias para hacer efectivo el inicio del procedimiento y su envío a través de Internet, sin necesidad de acudir a una ventanilla presencial.
- En las oficinas de atención al ciudadano se habilitará un servicio de digitalización de documentos que permita su presentación electrónica.
- Se garantiza una disponibilidad operativa de la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid 24x7 del 95%, salvo incidencias ajenas.
- Se informará con al menos 24 horas de antelación las interrupciones de servicio programadas en la sede electrónica.
- Se sustituirán las copias auténticas por copias simples, en la medida de lo posible, para así posibilitar su anexión de forma electrónica, sin perjuicio de que en un momento posterior se requiera por ser necesario comprobar su autenticidad.
- El sistema de información electrónica tendrá capacidad para almacenar los documentos con el objeto de que los ciudadanos puedan consultarlos durante el proceso de tramitación del procedimiento y tengan la posibilidad de obtener copia con la constancia de su presentación ante el Registro electrónico.

- Se habilitará en la página web www.madrid.es y en la sede electrónica la posibilidad de elegir, consentir y revocar las notificaciones electrónicas.

3 Áreas de mejora en la vertiente interna

Se han iniciado acciones de mejora en la vertiente interna, que una vez implementadas, redundarán en beneficio de las actividades que se realizan de cara al ciudadano.

- La solicitud de informes de los servicios causantes del daño, cuyo plazo de emisión es de tres meses, al tener un carácter preceptivo, hay numerosas ocasiones en que incluso se rebasa ese plazo, por lo que se han puesto en marcha las medidas necesarias para que las Secretarías Generales Técnicas existentes en cada una de las Área de Gobierno actúen como interlocutores con el Departamento de Responsabilidad Patrimonial, para garantizar la emisión en plazo de los informes de los servicios dependientes de cada Área.

Si el informe solicitado no es remitido en el plazo de un mes, por el Departamento de Responsabilidad Patrimonial se reiterará la emisión del mismo a la Secretaría General Técnica, para que ésta adopte las medidas precisas para recabarlo.

La explotación de los datos estadísticos de SIGSA, en donde quedan grabados los datos relativos a las fechas de petición y recepción de informes, permitirá elaborar un listado trimestral que se remitirá a las Secretarías Generales Técnicas, en donde figurará el plazo máximo, mínimo y medio de emisión de informes por los servicios que forman parte de su Área de Gobierno.

- La mejora de las relaciones con la compañía aseguradora, mediante la creación de una Comisión paritaria de seguimiento de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, integrada por representantes del Departamento de Responsabilidad Patrimonial, de Zurich España, S.A. y de Willis, S.A., ésta última como correduría de seguros, que se reunirá con carácter trimestral para analizar las reclamaciones que el Ayuntamiento pretenda que pague el seguro y las objeciones que pudieran plantearse por parte de la aseguradora.
- La imputación de responsabilidad a los contratistas municipales, cuando los causantes de los daños haya sido una empresa contratista del Ayuntamiento, en la ejecución del contrato, para lo cual debe ser citada en el procedimiento administrativo, junto con la aseguradora de la empresa contratista, a través del correspondiente trámite de audiencia, para que manifieste su versión de los hechos y su allanamiento u oposición a la pretensión del reclamante.
- Hacer partícipe al resto de la organización municipal tanto de las reclamaciones presentadas como de su resolución, mediante la remisión inmediata de las reclamaciones, con independencia de la posterior solicitud de informe que proceda, al órgano responsable del funcionamiento del servicio. Con ello se pretende que, en aquellos casos en los que sea posible, se produzca una rápida reacción municipal que elimine los motivos causantes de la reclamación, corrija las deficiencias advertidas en el funcionamiento del servicio y evite así que otros ciudadanos puedan presentar reclamaciones por los mismos hechos.

La resolución adoptada en cada procedimiento, sea favorable o desfavorable al Ayuntamiento de Madrid, así como las sentencias judiciales que pudieran recaer, serán remitidas por el Departamento de Responsabilidad Patrimonial al servicio cuyo funcionamiento haya causado la reclamación, para su conocimiento y adopción de las medidas que resulten necesarias para evitar futuras reclamaciones por los mismos hechos.

Esta acción permitirá mejorar la coordinación entre los distintos servicios del Ayuntamiento de Madrid y el Departamento de Responsabilidad Patrimonial.