

Carta de Servicios 2025

Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid

**Más de 120 años de
publicación****9.787 boletines
publicados****853 números de ISBN
para libros del
Ayuntamiento de
Madrid**

Datos 2024

Qué SERVICIOS te ofrecemos



- > La edición y publicación del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid.
- > Atención a las consultas de boletines anteriores a la edición electrónica, tanto presencialmente como telemáticamente.
- > Adjudicación y consulta de los números de ISBN a los libros editados por el Ayuntamiento de Madrid.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. **Publicamos el BOAM** en la web municipal **antes de las 8:00 horas**.
2. **Impartimos la formación** a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM en el plazo de 4 días hábiles desde la solicitud.
3. **Tramitamos las altas y bajas** de las personas usuarias de la **aplicación informática** de edición y publicación del BOAM en un plazo de 3 días hábiles desde la solicitud.
4. **Prestamos una formación adecuada** a las personas usuarias de la aplicación informática de edición y publicación del BOAM. Valoración: igual o superior a 8 para el 80 % de usuarios/-as.
5. **Atendemos todas las consultas** sobre anuncios publicados en boletines anteriores al formato electrónico o de 2007 en un plazo de 2 días hábiles.
6. **Prestamos un servicio de consultas de boletines anteriores al formato electrónico** de manera que el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con el servicio prestado. Valoración: igual o superior a 8 para el 80 % de usuarios/-as.
7. **Publicamos el BOAM en la web municipal**. Valoración del servicio: igual o superior a 7 para el 60% de las personas lectoras
8. **Concedemos el número de ISBN** a las publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid para su venta, en un plazo de un día hábil.
9. **Atendemos todas las consultas sobre ISBN** de publicaciones editadas por el Ayuntamiento de Madrid, en un plazo de un día hábil.
10. **Contestamos el 100% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es.
También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 914 800 010) desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).

