



MADRID

vicealcaldía

CERTIFICACIÓN CARTAS DE SERVICIOS 2021



Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Dirección General de Transparencia y Calidad

ÍNDICE

1.- Informe de auditoría del Sistema de Gestión de Cartas de Servicios	2
2.- Informes de auditoría inicial de Certificación de nuevas Cartas de Servicios	
2.1. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Residencia Internado de San Ildefonso	11
2.2. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios	17
3.- Informes de auditoría de Renovación de Certificaciones de las Cartas de Servicios	
3.1. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero (SATE)	29
3.2. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención e Información Turística	35
3.3. Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	46
3.4. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Habitabilidad y Vivienda	52
3.5. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	58
3.6. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Visitas guiadas accesibles	74
3.7. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa	80
3.8. Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Samur Social	86
3.9. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas	92
3.10. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Competiciones Deportivas	103
3.11. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad	109
3.12. Informe de auditoría de Carta de Servicios de Información Estadística	119
3.13. Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid	126
3.14. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Salud Laboral	133
3.15. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Juventud	140
3.16. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades	149
3.17. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Red de Bibliotecas Públicas Municipales	155
3.18. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Educación y Sensibilización Ambiental	166
3.19. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Calidad del Aire	176
3.20. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Arbolado Urbano	182
3.21. Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Gestión del Agua	188

Informe de auditoría del Sistema de Gestión de Cartas de Servicios

Expediente de Certificación 60/2021/1782/002



ICDQ support(s) the Sustainable Development Goals

■

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	Ayuntamiento de Madrid		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIOS		
		Dirección	
Para			
Servicio prestado en			

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por el Ayuntamiento de Madrid para la gestión de la calidad del servicio. Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma 93200 de Cartas de Servicios, concretamente 2 auditoria iniciales, 21 auditorias de renovación		

Fechas de la auditoria:	Las auditorias se han realizado desde el días 18 de octubre que se ha se realizó la primera auditoria, hasta el día 3 de noviembre que se ha realizado la ultima		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	Se han realizado clientes misteriosos en las siguientes cartas: Carta de Servicio de Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid Carta de Servicio de Juventud Carta de Servicio de Atención e Información Turística Carta de Servicio de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) Carta de Servicio de los Servicios Funerarios y Cementerios Carta de Servicio de Clases y Escuelas Deportivas Carta de Servicio de Medicina Deportiva y Psicomotricidad Carta de Servicio de Servicio de Red de Bibliotecas Municipales Carta de Servicio de Servicio de Educación y Sensibilización Ambiental		
Actividad realizada:	Se indica en cada una de las cartas	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor Jefe / Fecha / Firma	Ángel Vela / 11.11.2021	ICDQ	
Auditor:	María del Mar Martín	ICDQ	
Auditor:	Paqui Ledesma	ICDQ	
Auditor:	Daniel Valle	ICDQ	
Auditor:	Néstor Daniel Milovich	ICDQ	

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre / Firma / Fecha	José Ignacio Becerril Polo 11.11.2021	Jefe de Servicio de Calidad



TABLA DE CARTAS INICIALES, RENOVACION, SEGUIMIENTO Y EXTRAORDINARIAS

	UNIDAD GESTORA	CARTA DE SERVICIOS
SG Cartas	Dirección General de Transparencia y Calidad	Sistema de Gestión de Cartas de Servicios
RENOVACIÓN	1.- Dirección de Turismo, Madrid Destino Cultura y Negocio, S.A.	Atención al Turista Extranjero
	2.- Dirección de Turismo, Madrid Destino Cultura y Negocio, S.A.	Atención e Información Turística
	3.- Organismo Autónomo Madrid Salud	Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo
	4.- Organismo Autónomo Madrid Salud	Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda
	5.- Instituto Municipal de Consumo	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
	6.- Dirección de Turismo, Madrid Destino Cultura y Negocio, S.A.	Visitas Guiadas Accesibles
	7.- Dirección General de Policía Municipal	Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa
	8.- Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.	SAMUR Social
	9.- Dirección General de Deporte	Clases y Escuelas Deportivas
	10.- Dirección General de Deporte	Competiciones Deportivas
	11.- Dirección General de Deporte	Medicina Deportiva y Psicomotricidad
	12.- Oficina de Servicio de Estadística Municipal	Información Estadística
	13.- Dirección General de Contratación y Servicios	Padrón Municipal de habitantes de la Ciudad de Madrid
	14.- Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón	Salud laboral
	15.- Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud	Juventud
	16.- Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades	Agencia de Actividades
	17.- Dirección General de bibliotecas, archivos y museos	Red de Bibliotecas Públicas Municipales
	18.- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.	Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental
	19.- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.	Calidad del Aire
	20.- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	Arbolado Urbano
	21.- Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	Gestión del Agua
INICIAL	1.- Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	Residencia Internado San Ildefonso
	2.- Gerencia de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A	Servicios Funerarios y Cementerios
EXTRAORDINARIA		
SEGUIMIENTO		
CLIENTE MISTERIOSO	1.- Gerencia de la Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A	Servicios Funerarios y Cementerios
	2.- Dirección General de Turismo de Madrid Destino	Atención e Información Turística
	3.- Instituto Municipal de Consumo	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
	4.- Dirección General de Deporte	Clases y Escuelas Deportivas
	5.- Dirección General de Deporte	Medicina Deportiva
	6.- Dirección General de Contratación y Servicios	Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid
	7.- Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud	Servicio de la Juventud
	8.- Dirección General de bibliotecas, archivos y museos	Red de Bibliotecas
	9.- Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.	Educación y Sensibilización Ambiental

2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Estructura y Contenido:

El desarrollo de las Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid se realiza en base al Acuerdo de 25 de junio de 2009 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid cuya Disposición Adicional Primera autoriza a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

Metodología de Cartas de Servicios publicado en la página WEB y todas las cartas se hacen en base a este documento.

Se dispone de un mapa de Cartas de Servicios de septiembre de 2019 con el mapa de cartas identificando aquellas aprobadas, previstas, o en elaboración. Así mismo se dispone de 3 tipos de Cartas de Servicios, interna, mixtas y externas.

Todas las cartas son aprobadas en junta de gobierno. La dirección correspondiente es quién solicita, una vez finalizada, su aprobación, y siendo ésta quien la manda a junta de gobierno previa la aprobación de la dirección de transparencia.

Las Cartas de Servicios disponen de un Grupo de Redacción y Gestión para su elaboración, estando formado por un equipo multidisciplinar que forma parte de las diferentes áreas y quienes definirán los procesos y marcarán los compromisos adquiridos.

Las expectativas de los usuarios se extraen de diferentes acciones, como la creación de grupos focales con voluntarios, encuestas.

Las cartas, antes de someterse al proceso de certificación, son puestas a prueba durante un año, de forma que pueda comprobar que los compromisos adquiridos son adecuados.

Se ha desarrollado un documento interno denominado Metodología de Cartas de Servicios del ayuntamiento de Madrid de 2018, en el que se especifica la estructura y el contenido mínimo que tienen que recoger todas las Cartas de Servicios, este contenido se basa en los siguientes puntos:

1. Presentación
2. servicios prestados
3. Compromisos de calidad
4. Derechos y responsabilidades
5. Participación ciudadana
6. Gestiones y trámites
7. Datos de carácter general
8. Normativa

Las expectativas de los usuarios se extraen de diferentes acciones, como la creación de grupos focales con voluntarios, encuestas de satisfacción etc...

Las cartas, antes de someterse al proceso de certificación, son puestas a prueba durante un año, de forma que pueda comprobar que los compromisos adquiridos son adecuados.

Las medidas de compensación se identifican en las Cartas de Servicios, pero dada la condición pública de los servicios prestado, en muy pocas ocasiones se puede generar un compromiso de compensación y subsanación, salvo en aquellos casos en los que se gestionen entradas como por ejemplo los servicios de clases y escuelas deportivas.

Como norma general (servicios del ayuntamiento), se identifican en el punto 2 donde se identifican los mecanismos para realizar sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones.

En todas las cartas se incluyen los mecanismos dispuestos para la participación de los usuarios.

Por todo lo anterior se puede concluir que todas las Cartas de Servicios cumplen con los requisitos de estructura y contenido especificado en la norma de referencia UNE 93.200.

Metodología de desarrollo de las Cartas de Servicios:

En el Acuerdo de 25 de junio de 2009, de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se regula el Sistema de Cartas de Servicios en el Ayuntamiento de Madrid, quedando el encuadre normativo de las Cartas de Servicios.

Se ha desarrollado un documento Metodología de Cartas de Servicios del ayuntamiento de Madrid de 2021, donde se incluye paso a paso todo el proceso, desde el seguimiento de todas las áreas del Ayuntamiento susceptibles de disponer de una carta de servicio, hasta la aprobación final y posterior seguimiento de las mismas, pasando por las fases de creación de un grupo de trabajo, flujo de información, contenido y estructura que deberá de llevar cada carta, partiendo de la definición de los procesos, con indicadores para la medición de los compromisos y la creación.

Las Cartas de Servicios disponen de un Grupo de Redacción y Gestión para su elaboración, estando formado por un equipo multidisciplinar que forma parte de las diferentes áreas y quienes definirán los procesos y marcarán los compromisos adquiridos.

Todas las cartas son aprobadas en junta de gobierno. La dirección correspondiente es quién solicita, una vez finalizada, su aprobación, y siendo ésta quien la manda a junta de gobierno previa la aprobación de la dirección de transparencia.

El Sistema de Gestión de Cartas de Servicios implantado en el Ayuntamiento está basado en el asesoramiento, seguimiento y evaluación continua por parte de la Dirección General de Transparencia y Calidad, realizando las evaluaciones anuales de todas las Cartas de forma que Todos los años, en el primer trimestre, se inicia la evaluación de las cartas, antes del 31 de marzo, y como fecha límite antes de 30 junio.

Comunicación y difusión

Se dispone de varios medios de difusión tanto internamente como externamente.

La difusión interna la realizan las propias unidades mediante correo electrónico, físicamente y folletos divulgativos.

Desde el servicio de calidad se publica en Madrid.es, en Ayre y en el portal de transparencia.

Está publicado en internet, tanto el texto íntegro como el divulgativo, incluyendo una descripción de los servicios, compromisos y resultados

En la actualidad se está trabajando en la mejora de la aplicación de la evolución gestión municipal.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

Proceso de seguimiento y reevaluación de compromisos e indicadores de las Cartas de Servicios.

Proceso de comunicación de las cartas de Servicios

ÁREAS DE MEJORA

Aunque se evidencia el uso de herramientas de participación y análisis de las expectativas de los usuarios, sería beneficioso seguir potenciando estas herramientas, con el fin de disponer más datos para asegurarse en las revisiones de las cartas que los compromisos de calidad siguen estando alineados con las expectativas de los usuarios.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Sin incidencias.

RESULTADO GLOBAL

A continuación se muestra una tabla resumen con las No conformidades y Observaciones detectadas

CARTA DE SERVICIOS	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
Sistema de Gestión de Cartas de Servicios	0	0
Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	0	0
Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	0	3
Atención al Turista Extranjero	0	0
Atención e Información Turística	0	1
Visitas Guiadas Accesibles	0	1
Servicios Funerarios y Cementerios	1	2
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	0	1
Información Estadística	0	1
Padrón de habitantes de la Ciudad de Madrid	0	1
Salud laboral	0	2
Servicios de la Juventud	0	1
Agencia de Actividades	0	0
Red de Bibliotecas	0	0
Educación y Sensibilización Ambiental	0	2
Calidad del Aire	0	0
Arbolado Urbano	0	0
Gestión del Agua	0	0
SAMUR Social	0	0
Clases y Escuelas Deportivas	0	1
Competiciones Deportivas	0	1
Medicina Deportiva	0	1
Atención al Menor de la Policía Municipal de Madrid	0	0
Residencia Internado San Ildefonso	0	0
TOTAL	1	18

3. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
José Ignacio Becerril Polo	Ayuntamiento de Madrid CALIDAD	Jefe de Servicio de Calidad	X	X	X
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid CALIDAD	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Ayuntamiento de Madrid CALIDAD	Jefe de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayuntamiento de Madrid CALIDAD	Coordinador de Proyectos	X	X	X
Blanca López Cambra	Ayuntamiento de Madrid CALIDAD	Coordinador de Proyectos	X	X	X

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(a)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^a Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Residencia Internado de San Ildefonso



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	681 28 92 94 – 630 57 13 93	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de la Residencia Internado de San Ildefonso (RISI)	
		Dirección
Para	Residencia Internado de San Ildefonso	
Servicio prestado por:	Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social	PS Chopera, 41, 28045 - Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	28.10.2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	-----
Actividad realizada:	Inicial
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 19.12.2019

Fecha de certificación: ---

Fecha de última evaluación: 29.03.2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Rosario Rodríguez Saavedra
	Directora de la RISI

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y trámites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios del Residencia San Ildefonso, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social, Dirección General de Familias Infancia, Educación y Juventud, en la Residencia Internado San Ildefonso son 11 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicios de la Residencia Internado de San Ildefonso En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1: Ofrecemos en la vida cotidiana un entorno en el que las niñas, niños y adolescentes se sientan seguros y desarrollen confianza (El dato se obtiene de las encuestas a usuarios y familias).
- Compromiso 2: Garantizamos un horario de atención a las familias continuado. (El dato se obtiene de encuestas de las familias).
- Compromiso 4: Utilizamos un lenguaje claro y comprensible adaptado a la edad y nivel de comprensión. El dato se obtiene de encuestas a los usuarios y familias).
- Compromiso 7: Mantenemos una comunicación abierta con la familia (El dato se obtiene de las memorias de los educadores.)
- Compromiso 9: Mantenemos las instalaciones de la Residencia limpias y ordenadas. (El dato se obtiene de encuestas a los usuarios y familias)

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

Implicación del grupo de redacción de la carta en el proceso de auditoría.
Haber realizado las encuestas a pesar de la situación de Pandemia del COVID.
Análisis de los datos de las encuestas y la puesta en marcha de acciones de mejora.

ÁREAS DE MEJORA

La redacción de algún indicador que no queda claro lo que se quiere medir

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Lucia Monte Jato	Dirección General Familias Infancia, Educación y Juventud.	Jefa del Departamento de Asuntos Jurídicos y Personal en Centros Docentes.	X	X	X
Manuel López Fuchet Ballesteros	Secretaría General Técnica de Familias Igualdad y Bienestar Social	Consejero Técnico	X	X	X
Mar Muñoz	Dirección General Familias Infancia, Educación y Juventud.	Educadora RISI	X	X	X
Rosario Rodríguez Saavedra	Dirección General Familias Infancia, Educación y Juventud.	Directora de la RISI	X	X	X
Ángel Vela	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

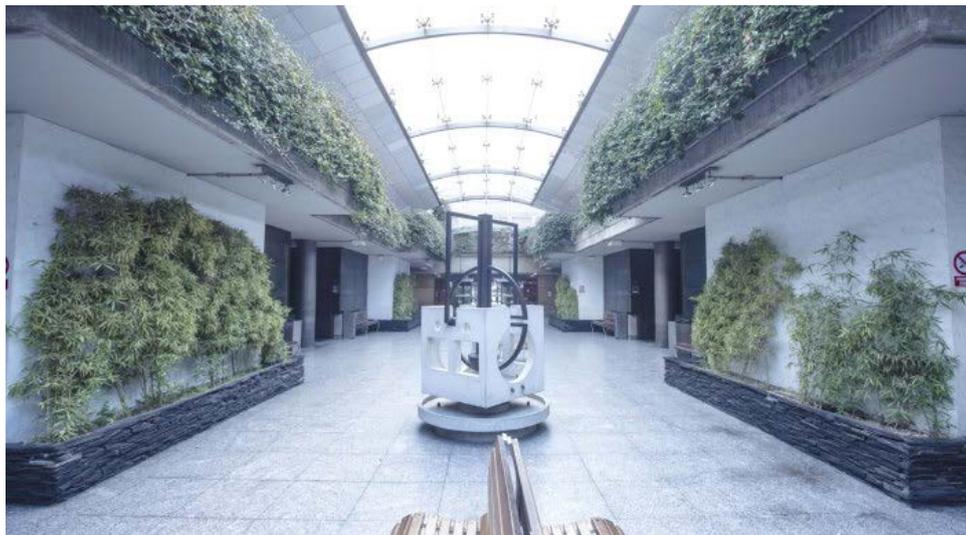
6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(b)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^b Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de los Servicios Funerarios y Cementerios



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	Delia Dominguez Alvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.	
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email	dominguezamd@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Funerarios y Cementerios	
		Dirección
Para:	Servicios Funerarios y Cementerios	
Servicio prestado en:	Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.	C/ Salvador de Madariaga, 11. 28027, Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	03/11/2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	05/10/2021		
Actividad realizada:	Auditoria inicial	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 11 de abril de 2019

Fecha de evaluación: 31 de marzo de 2021

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Carlos Sanza de la Rica	Secretario General de SFM

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO							COMPROMISO
DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
05/10/2021	11:29	915108100 NO	No ha habido respuesta		Dejado sonar el teléfono hasta que se ha cortado. No disponible		
DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
05/10/2021	11:31	915108100 SI	Inmediato	No hay locución. Responde una agente. Saludo: "Servicios funerarios, buenos días".	Se pregunta sobre el coste de un entierro y en ese momento no hay ningún agente disponible. Toman los datos para llamar más tarde cuando haya uno disponible.	Buenos días. Llamaba para ver si me podrían informar de cuánto puede ser el coste de un entierro.	Pero el fallecimiento ¿ocurriría aquí en Madrid?
						Bueno pues no se. Quisiera saber el coste porque estoy valorando hacerme un seguro. Bueno yo vivo en Madrid.	Vale, pues un momento a ver si hay alguien que le pueda informar. No se retire espere un momento. Espera (1:52 minutos). Perdono, tengo a los compañeros ahora ocupados. Si quiere darme un teléfono y le llamarían a lo largo de la mañana.
						Le doy mi teléfono y mi nombre.	Le paso el teléfono a los compañeros y a lo largo de la mañana se ponen en contacto con usted. ¿De acuerdo?
						De acuerdo, muchas gracias.	A usted, adiós.
DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
05/10/2021	12:21	Devuelven la llamada	NA	No hay locución. Saludo de una agente indicando que devuelve la llamada para indicarme el presupuesto.	Se pregunta sobre el coste de un entierro para valorar el coste para un seguro de decesos. La agente me informa del coste de un entierro de forma general para valorar el coste para un seguro de decesos, dado que hay muchas	Deseo conocer el coste que puede tener un entierro para contratar una póliza de decesos.	Saludo. Se presenta. Me pregunta que si lo que deseo es incineración o inhumación, nicho o sepultura, etc. Me indica que me informa de un servicio integral que es lo que suelen ofrecer las compañías de seguros para hacerme una idea de lo que es y valorar las opciones.
						Quisiera que me dijera lo que supone la opción de incineración.	Sí, ¿quedándose usted las cenizas?
						Indico que no lo tenía pensado	Ya, pero es que sino no le puedo dar el presupuesto.

				variables, pero que son las que se quieren conocer para conformar un entierro disponiendo de la información de la casuística.	Sí, quedándomelas yo.	Vale. El servicio integral para incinerar le saldría unos 3.350, sería el recoger al fallecido, llevarlo al tanatorio, el velatorio, el féretro, la estancia en el tanatorio, la tramitación en el registro y sanidad, la incineración, la urna en la que se les entregan las cenizas, dos coches de acompañamiento para los familiares, y una corona. El de entierro el más económico es el de enterrar en un nicho por 10 años. El nicho solo son 2700 €, perdón 2077 €.
					¿La sepultura?	La sepultura cuesta ocho mil y pico para 4 cuerpos. Con el entierro en el nicho por 10 años serían unos 4750, y en sepultura a los 2500 tiene que sumarle los ocho mil y pico de la sepultura.
					3350, me había dicho, ¿no?	No, los 3350 € eran para la incineración. Para enterrar en el nicho temporal serían unos 4100, no, no, espere, espere que se lo estoy dando mal, estoy mirando dónde no es. Serían unos 4550 el entierro en nicho por 10 años.
					Vale	Y la sepultura, espere un momento que no tengo el total. Tendría que sumarle a 2500 el precio de la sepultura que son lo que le he dicho de 8665,65.
					Ahí sería 2500 cada vez que fallece uno.	Exacto, lo que pase es que luego cuando ya tiene usted la sepultura adquirida, el entierro, cuando va a enterrar a otra persona es mucho menor. Sería, según la inhumación en sepultura sería unos 3700 todo el servicio con el entierro en la sepultura que usted tiene. Es que si usted tiene la unidad de enterramiento siempre va a ser más barato enterrar que incinerar. Si no lo tiene lo más barato es incinerar.
					Ya claro, si me quedo yo con las cenizas y las depositas en un enterramiento o en un columbario.	También disponemos de un espacio concreto para el esparcimiento de las cenizas. ¿Vale?
					Vale, perfecto así ya me hago una idea para lo del seguro	Hable usted con las compañías porque además hay compañías que le hacen el seguro específicamente para incinerar o para enterrar en una unidad que ya tenga o en una que adquiere. Le varía el precio, porque si se lo hace usted para incinerar y luego quiere enterrar no le cubren el enterramiento. Se lo digo para que lo tenga en cuenta

						<p>A pues muchas gracias porque no tengo ni idea, así lo tengo en cuenta, para saber las coberturas ...</p>	<p>Es que hay compañías que lo hacen así de específico, hay otras que no, que tienen un capital y puede cubrir tanto la incineración como el entierro, pero siempre las compañías se lo cubren en un nicho por 10 años, a no ser que usted haga una póliza especial que incluya la sepultura que le cobran los ocho mil y pico euros.</p>
						<p>Eso de los 10 años siempre es así o se puede ampliar ese plazo</p>	<p>A ver, en principio es por 10 años, luego usted lo puede ampliar en lo que quiera, incluso si usted tiene por 10 años en el seguro y en el momento en que fallezca decide enterrar en una de 75 años, lo que hace usted es abonar la diferencia y el seguro le paga la parte proporcional de los 10 años.</p>
						<p>Vale, perfecto. Muchas gracias, muy amable</p>	<p>Nada, a usted, ¡hasta luego!</p>

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
06/10/2021	16:39	915 108 103 SI	Inmediato	<p>No hay locución. Responde una agente. Saludo: "Servicios funerarios, buenas tardes".</p>	<p>Se pregunta sobre el coste de un entierro en nicho y la persona que recibe la llamada indica que cuando haya un agente disponible llamará.</p>	<p>Pregunta sobre cuánto puede ser el coste de un entierro en nicho</p>	<p>¿Disponen ustedes de la unidad de enterramiento o sería para adquirir el nicho?</p>
						<p>No, sería para adquirirlo</p>	<p>¿Ha ocurrido ya el fallecimiento?</p>
						<p>No, pero es para una persona muy mayor y queremos estar informados.</p>	<p>¿Qué cementerio sería el que les interesaría a ustedes?</p>
						<p>Ella vive por la zona de Chamartín</p>	<p>¿Sería a lo mejor el cementerio de La Almudena?</p>
						<p>Sí, yo creo que sí.</p>	<p>Un segundito, no se retire por favor. Disculpeme es que no tengo compañeros disponibles en este momento. Es tan amable de dejarme su nombre y un teléfono y en cuanto haya un compañero disponible le llama y le da un presupuesto y toda la información.</p>
						<p>Le doy mi teléfono y mi nombre.</p>	<p>En cuanto tenga un compañero disponible le llaman y le dan toda la información.</p>
						<p>Muchas gracias.</p>	<p>Muchas gracias. Buena tarde.</p>

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
06/10/2021	18:28	Devuelven la llamada	Inmediato	Saludo de un agente indicando que devuelve la llamada para indicarme el presupuesto.	Planteamiento: Conocer el coste de un entierro en nicho en el cementerio de La Almudena. El agente informa muy bien del coste de un entierro en nicho en La Almudena e indica la posibilidad de sepultura.		Se presenta el agente indicando que es de los Servicios funerarios de Madrid. Ha llamado para solicitar una información, ¿verdad? Puede tener un fallecimiento y quiere una información
						Sí, eso es. Quería saber cuanto sería el coste del entierro.	¿El fallecimiento va a producirse en Madrid capital?
						Sí	Nosotros somos la empresa municipal que tenemos el tanatorio de la M-30 y el tanatorio Sur y gestionamos los cementerios que hay en Madrid municipales, tanto el de La Almudena como el de Sur más todos los municipales. Además de los dos crematorios que hay en Madrid capital uno está en La Almudena y otro está en el Sur. No se que tendrían pensado si es un entierro, si es una incineración,
						Sería un entierro en nicho.	Los nichos, el precio en La Almudena, en el cementerio Sur, dónde sería.
						En La Almudena	Vale. Los nichos en La Almudena son nichos históricos, son nichos especiales que son más caros que en el cementerio Sur o en los municipales. Pero yo le puedo enviar el precio Los nichos en La Almudena son a 75 años, en el cementerio Sur, por ejemplo, los hay a 10 años, a 30 años o a 75 años. Si quisieran en La Almudena, a lo mejor por la diferencia de precio, pues podía ser hasta una sepultura, que son para 4 cuerpos, el nicho sólo es para uno. (Da información de como habría que proceder si en 5 años se quisiera enterrar a alguien más en el nicho). Lo mismo le compensa una sepultura por un poco más.
						Qué precio es el nicho y la sepultura.	¿La diferencia? Pues un momento que ahora se lo digo. El nicho histórico en La Almudena serían 5237 y es para un cuerpo. Y la sepultura 8666. El nicho por 75 años en el Sur serían 4083. Hay como 1100 € de diferencia. Bueno dependiendo de lo que sea le envío un presupuesto. ¿Ustedes querrían velar en el tanatorio?
A ver la idea sería, cuando ocurra el deceso, recoger el cuerpo.	Nosotros nos encargáramos de todo. No sé si está en el hospital o está en el domicilio o en una residencia.						

						<p>Nosotros iríamos al domicilio, la recogeríamos, la trasladaríamos, la llevaríamos al tanatorio de la M-30, allí estaría en una sala 24 horas, que es lo que dispone la ley de sanidad desde la hora que ha fallecido hasta que la podamos enterrar tienen que pasar 24 h. En ese tiempo estarían en el tanatorio de la M-30 en una sala. Nosotros nos encargariamos de llevarla allí y de hacer todos los trámites, tanto en el registro civil como en sanidad y los trámites con el cementerio.</p> <p>Luego si quisieran adquirir un nicho como una sepultura se les entregaría un título de propiedad a nombre de la persona que dijeran, el solicitante, por ejemplo. La opción de La Almudena son 5 años y en otros cementerios hay nichos por 10 años.</p> <p>A los 10 años les llamarán para preguntarles que quieren hacer con los restos, o sacar o ampliar el tiempo. Si amplian les sería más caro que si lo cogen desde el principio por 75 años.</p> <p>El presupuesto dependería del féretro que eligieran.</p>
					Está en domicilio, pero a saber	<p>Luego si quisieran adquirir un nicho como una sepultura se les entregaría un título de propiedad a nombre de la persona que dijeran, el solicitante, por ejemplo. La opción de La Almudena son 5 años y en otros cementerios hay nichos por 10 años.</p> <p>A los 10 años les llamarán para preguntarles que quieren hacer con los restos, o sacar o ampliar el tiempo. Si amplian les sería más caro que si lo cogen desde el principio por 75 años.</p> <p>El presupuesto dependería del féretro que eligieran.</p>
					Un féretro medio	Pues eso serían los trámites que tendríamos que hacer
					Una cosa hay alguna diferencia con los féretros ecológicos.	El féretro ecológico es cuando se va a incinerar. Sanidad exige que el féretro sea ecológico. La diferencia es que los acabados de pintura y barniz son al agua, pero por lo demás son iguales. Cambia el color que el de uno ecológico es de color mate, pero para inhumar también pueden escoger el ecológico sin ningún problema. El precio va a ser el mismo. El no ecológico la pintura tiene brillo.
					Pues uno medio. Incluye la grabación de la lápida	No, cada familia elige al marmolista porque hay diferencia de precios entre unos y otros. La gente busca por internet o si conoce a alguien. Nosotros ponemos la lápida provisional y luego el marmolista pone la suya. Pero esa gestión con el cementerio la haríamos nosotros.
					Vale pue perfecto.	Yo le puedo enviar el presupuesto por correo o por whatsapp.
					Presupuesto con nicho histórico en la Almudena.	Muy bien pues se lo envío.
					Muchas gracias	Adiós muchas gracias.

Resumen del cliente misterioso															
Nº de llamadas	Nº llamada no atendidas	Nº de llamadas atendidas	Nº de llamadas que la información es suficiente	Nº de llamadas que la información no es suficiente	Duración de la llamada										
3	1	2	2	0	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 70%;">Llamada 1</td> <td style="width: 30%;">0 min</td> </tr> <tr> <td>Llamada 2</td> <td>3:31 min</td> </tr> <tr> <td>Respuesta a Llamada 2</td> <td>7:41 min</td> </tr> <tr> <td>Llamada 3</td> <td>2:10 min</td> </tr> <tr> <td>Respuesta a Llamada 3</td> <td>10:18 min</td> </tr> </table>	Llamada 1	0 min	Llamada 2	3:31 min	Respuesta a Llamada 2	7:41 min	Llamada 3	2:10 min	Respuesta a Llamada 3	10:18 min
Llamada 1	0 min														
Llamada 2	3:31 min														
Respuesta a Llamada 2	7:41 min														
Llamada 3	2:10 min														
Respuesta a Llamada 3	10:18 min														
Para el tiempo de respuesta en todos los casos se ha considera cuando el operador comienza la gestión de la llamada y se han tenido en cuenta los tiempos de búsquedas de información por parte del operador.															

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 1 – 05/10/2021, 11:29 – NO RESPONDIDA	
Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido del personal que lo ha atendido	NA
Valoración dada a la información recibida, calidad, claridad y comprensibilidad	NA
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 2 – 05/10/2021, 11:31	
Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido del personal que lo ha atendido Correcto.	NA
Valoración dada a la información recibida, calidad, claridad y comprensibilidad. Para la información que puede facilitar la persona de recepción que atiende es clara y correcta.	NA
LUGAR/CARTA/ FECHA – Respuesta a Llamada 2 – 05/10/2021, 12:21	
Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido del personal que lo ha atendido. Buena – Muy buena Correcto y amable.	NA
Valoración dada a la información recibida, calidad, claridad y comprensibilidad. Buena información, aunque en algunos momentos es un poco confusa que posteriormente se va aclarando. Finalmente se dispone de una información que es válida para tener una idea general del coste que puedan tener varias opciones para el enterramiento.	NA
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 3 – 05/10/2021, 16:39	
Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido del personal que lo ha atendido Muy amable y cordial.	NA
Valoración dada a la información recibida, calidad, claridad y comprensibilidad Para la información que puede facilitar la persona de recepción que atiende es clara y correcta.	NA
LUGAR/CARTA/ FECHA – Respuesta a Llamada 3 – 05/10/2021, 18:28	
Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido del personal que lo ha atendido Muy Correcto y amable.	NA
Valoración dada a la información recibida, calidad, claridad y comprensibilidad Da muy buena información, concreta respecto a lo que se le pregunta. Explica las opciones con claridad y muy comprensible. Envía el presupuesto nada más acabar la conversación.	NA

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Servicios Funerarios
 - o Atención inicial
 - o Recogida
 - o Tanatorio
 - o Traslado al destino final
 - o Otros servicios
- Incineración/cremación
- Enterramiento/inhumación
- Otras actividades de cementerios
- Atención a la ciudadanía

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los Servicios Funerarios y Cementerios, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de los Servicios Funerarios y Cementerios se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: madrid.es, en Ayuntamiento>Calidad y Evaluación>Modelos de Calidad y Excelencia>Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", dónde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de los Servicios Funerarios y Cementerios de 2020, aunque esta carta de servicios todavía no está certificada.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por los Servicios Funerarios y Cementerios para 2020 fueron 10 compromisos y 20 indicadores.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

En general, se evidencia un seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual, aunque alguno de los indicadores no ha podido seguirse o cumplirse como consecuencia de la pandemia y la posición en la que durante 2020 han tenido los Servicios Funerarios, teniendo que dejar de realizar algunas de las actividades que habitualmente se realizaban, como, por ejemplo, "Ofrecer a la familia y allegados una atención personalizada e integral y un trato personal y cercano". No obstante, se ha podido comprobar que a lo largo de 2021 se está haciendo el esfuerzo y poniendo los medios para volver a poder dar estos servicios y apoyos a las familias.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de los Servicios Funerarios y Cementerios.

En esta auditoría inicial se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y 2021 hasta la fecha de la auditoría, así como el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 1: Los servicios funerarios acordados se prestarán por profesionales con vocación de servicio que ofrecerán a la familia y allegados una atención personalizada e integral y un trato personal y cercano. El 85% de las personas usuarias encuestadas valorarán el servicio recibido con una puntuación igual o superior a 8, en una escala de 0 a 10. Durante la estancia en el tanatorio realizaremos una visita personalizada en el 90% de los servicios.
 - o Se obtiene por encuestas telefónica con una participación del entorno del 70%. Se comprueba el aplicativo en el que se cargan los datos de las encuestas, se hace mediante la metodología NPS. Se comprueban los datos de 2021. Se procesan los datos en un Excel para identificar a los que han puntuado 8 o por encima. En el momento de la auditoría se está en un 92,01%. Como aspecto positivo a destacar es que se ha incrementado el valor estándar de 80% a 85%.
 - o Respecto al Indicador 1.2. Porcentaje de servicios en los que se realiza una visita personalizada. No se está haciendo medición debido a la limitación de aforos y accesos como consecuencia del COVID. Se ha abierto una observación en este informe.
- Compromiso 3: Las instalaciones necesarias para la prestación de los servicios funerarios cumplirán con unas condiciones adecuadas de tamaño, comodidad, limpieza, señalización, etc. El porcentaje de personas usuarias encuestadas que manifiesten su insatisfacción en la valoración de nuestras instalaciones no superará el 1%. Se comprueban los datos enero-octubre 2021, con la herramienta NPS y Excel de control y a fecha de la auditoría está en 0,48%..

El grado de cumplimiento de 2020 para los indicadores establecidos se sitúa en un 53,3%, arrojando un valor global de cumplimiento de compromisos de la mitad de los establecidos para 2020. En este año esta CS no estaba certificada.

Para 2021, se han establecido 10 compromisos con 19 indicadores. A la vista de los resultados del año precedente, algunos muy sesgados como consecuencia de la pandemia y ser una actividad que ha tenido que variar las prioridades para dar el servicio requerido, se han reformulado algunos de los indicadores planificados en 2020.

Como consecuencia se ha evaluado la evolución de estos indicadores, estando en el momento de realización de la auditoría, en una evolución positiva puesto que de los 19 indicadores se comprueba que hay 3 de ellos que no evolucionan favorablemente, pero los otros 16 están por encima del valor estándar o en desarrollo favorable.

Respecto a los que no se han podido cumplir total o parcialmente se ha justificado debidamente como consecuencia de la situación de pandemia.

Los valores estándar de algunos indicadores se han incrementado.

Se considera que los compromisos, recogidos en la carta de servicios de 2021, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Elevado grado de implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita, aunque se ha identificado una OBSERVACIÓN.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Compromiso con la mejora continua que se demuestra en el incremento de valores estándar en algunos indicadores.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- Se recomienda analizar cómo valorar el indicador 2.1., respecto al tiempo indicado de 45 minutos, para imputar como desviación cuando el plazo no es el indicado como referencia como consecuencia de petición expresa de la familia del fallecido.
- Se recomienda analizar, según la situación real como puede ser la situación de pandemia, para plantear el valor estándar en los indicadores 2.2. y 2.3.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Delia Dominguez Alvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización. DG de transparencia y Calidad	X	X	X
Carlos Sanza de la Rica	SFM	Secretario General	X	X	X
Rafael Mendoza Reyes	SFM	Director de Operaciones	X	X	X
Javier Ruiz Santiago	SFM	Director Comercial	X	X	X
Loreto Palomares Sanavia	SFM	Adjunta a Dirección Comercial	X	X	X
Mª Teresa Garcia Balan	SFM	Responsable de Calidad	X	X	X
Elena Garrido Marín	SFM	Responsable de Crematorios y Cementerios	X	X	X
José Antonio Gómez García	SFM	Responsable de Servicios	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (c)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
1	4.1.6	<p>Se evidencia que hay compromisos que no están adecuadamente formulados en relación con el servicio al que están vinculados. Hallazgos:</p> <p>a) El compromiso 7 no está correctamente definido pues están mezclados distintos tipos de servicios, y no se ha tomado acción correctiva, pues no se está cumpliendo.</p> <p>b) El compromiso 8, indicador 8.1.</p>		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	<p>En el listado de normativa se incluye alguna norma que ha sido derogada.</p> <p>Ley de 8 de junio de 1957 sobre el Registro Civil. Disposición derogada, con efectos de 30 de abril de 2021, una vez quede extinguido el régimen transitorio, por la disposición derogatoria.1 de la Ley 20/2011, de 21 de julio. (Esta Ley fue aprobada después de la aprobación de la CS)</p>	
2	<p>El indicador 1.2. "Porcentaje de servicios en los que se realiza una visita personalizada" no se está midiendo ya que se sabe que no se va a cumplir. Hallazgo: Falta de seguimiento de este indicador debido a las restricciones por COVID y las limitaciones de aforo que se han mantenido en 2021.</p>	

^c Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero (SATE)



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.	
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email	dominguezamd@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Atención al Turista Extranjero		
		Dirección	
Para:	Atención al Turista Extranjero - SATE		
Servicio prestado en:	Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S. A.	C/ Leganitos, 19. 28013 Madrid	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	26/10/2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	NA		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha de última certificación: 15 de enero de 2019
 Fecha de última evaluación: 24 de marzo de 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Mª Luisa Fernández Gago
	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Apoyo y colaboración en la realización de trámites policiales:
- Apoyo y colaboración en la realización de trámites no policiales.
- Atención e información no presencial.
- Apoyo a instituciones oficiales de otras ciudades y países para la creación de Servicios de Atención al Turista Extranjero en esas localidades

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad de Atención al Turista Extranjero, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Atención al Turista Extranjero se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio en la presentación.
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", donde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de Atención al Turista Extranjero.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Atención al Turista Extranjero para 2020 fueron 5 compromisos y 9 indicadores.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de Atención al Turista Extranjero.

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 1: Prestamos el Servicio del SATE en español, inglés y en un tercer idioma.
 - Es el 100%. Prestado por Madrid Destino. Está en el pliego de condiciones la cláusula que se debe cumplir esta condición en los informadores.
- Compromiso 3: Prestamos un servicio de calidad valorando aspectos como el apoyo y la ayuda recibida, la información turística y general proporcionada, el tiempo de espera para ser atendido y la utilidad del servicio. El objetivo es que la valoración media será igual o superior a 8 en una escala de 0 a 10.
 - Tiene 3 indicadores. Estando todos los valores por encima de 9 e incluso uno llega a una valoración de 10. Comprobado en los informes de control emitidos.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos adquiridos.

Para 2021 se han definido 5 compromisos y 9 indicadores, que son los mismos que para 2020.

Los valores estándar de referencia para todos los indicadores se han mantenido.

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas que se han comprobado.
- Equipo humano de trato muy amable, muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- La formación específica que se imparte a los trabajadores del SATE para controlar situaciones difíciles por la que pasa un turista extranjero que ha sufrido algún percance.
- Servicio muy bien valorado y de gran interés por la ayuda que prestan en ayuda a entenderse a los afectados en una situación complicada.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

- Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.
 Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Mª Luisa Fernández Gago	Ayuntamiento de Madrid	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.	X	X	X
Iván González	Ayuntamiento de Madrid	Director del Departamento de Atención al Visitante	X	X	X
Virginia Naranjo	Ayuntamiento de Madrid	Administrativo	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (d)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^d Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención e Información Turística



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Atención e Información Turística	
		Dirección
Para:	Atención e Información Turística - SAIT	
Servicio prestado en:	Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S. A.	Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	26/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	27/09/2021 // 29/09/2021 // 30/09/2021 // 04/10/2021
Actividad realizada:	Renovación
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 26/04/2007
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 18/03/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/2

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Mª Luisa Fernández Gago
	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO								COMPROMISO	
DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA		
27/09/2021	20:00	Chat web	11 seg.	Saludo: Le atiende el asistente virtual de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, ¿en qué puedo ayudarle?	Una vez hecho el saludo. Se hace la primera pregunta, con un tiempo de respuesta de 1'44''	¿Qué puedo hacer en Madrid el próximo fin de semana?	Le recomendamos que eche un vistazo a nuestra página web esmadrid.com. Aquí encontrará multitud de información sobre qué hacer en la ciudad, además de datos útiles como horarios a museos o precios. Para este sábado está prevista la celebración de los Sábados de El Rastro. https://www.esmadrid.com/agenda/sabados-rastro-plaza-general-vara-rey El domingo se puede visitar el Mercado Municipal de Productores de Planetario. https://www.esmadrid.com/agenda/mercado-municipal-productores-planetario-districto-arganzuela Estos son eventos que no ocurren todos los fines de semana, solamente una vez al mes.		6 7 8 13
						Me gustaría saber información sobre la noche de los libros	Aquí le facilitamos la web que la Comunidad de Madrid ha habilitado para el evento. https://www.madrid.org/lanochedeloslibros/2021/index.html ¿Podemos ayudarle en algo más?		
						¿Habrán librerías abiertas la noche del viernes? no consigo encontrar información en la web	En el apartado Librerías aparecen los eventos que harán las mismas y la hora, aunque no especifica la hora de finalización. Le recomendamos contactar con la librería en cuestión para saber más información sobre su programación en el evento. Si lo necesita, podríamos facilitarle el contacto. ¿De qué librería necesita el contacto?		
						¿Cuál hay más cerca de la zona de gran vía?	La Central de Callao - Calle Postigo de San Martín 8, 28013 Madrid, España Tel: 00 34 917 909 922		
						muchas gracias	¡De nada! ¿Podemos ayudarle en algo más?		
						¿Una pregunta más, me recomiendan coger el bus turístico?	Actualmente sólo está operativo el servicio de la compañía The Yellow Bus, que consiste en un tour panorámico sin paradas por los puntos más emblemáticos de la ciudad. ¿Es su primera vez en Madrid?		
						He estado antes, pero nunca he hecho el recorrido turístico en bus	Puede ser una opción interesante entonces. Aquí le facilitamos el enlace al servicio. https://www.theyellowtours.com/tour/the-yellow-bus/		

						Nada más muchas gracias	Si le apetece hacer una visita guiada más alejada de lo habitual, le recomendamos que eche un vistazo a nuestro programa de visitas guiadas. https://www.esmadrid.com/programa-visitas-guiadas-originales-madrid Son unas 2 horas de duración, tienen un coste de 3€ y hay un total de 25 rutas distintas. De nada. ¿Podemos ayudarle en algo más? Muchas gracias a usted por utilizar nuestro servicio, quedamos a su disposición para más información que pueda necesitar. Un saludo
--	--	--	--	--	--	-------------------------	--

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
29/09/21	18:30	91 578 78 10 SI	Inmediata	Sin locución. Atención inmediata con un agente. Saludo y presentación del agente: Información turística de Madrid, le atiende XXXX, en que puedo ayudarle	Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas	Hola buenas, llamaba para pregunta por actividades en Madrid este fin de semana. Pregunta sobre la noche de los libros este viernes y ampliar información sobre la indicada en la web.	Si, eso es, es una noche destinada a promover el libro en la ciudad y para ellos entidades y librerías realizan eventos para que la gente vaya a los espacios y conozca autores, o presentaciones de libros o lo que proponga cada una de ellas
						¿Cuáles son las librerías abiertas o están abiertas todas?	En la página web en el apartado ciudad y luego en librerías vienen todas las librerías que van a estar en funcionamiento en varios distritos de la ciudad
						¿Hasta qué hora estarán abiertas las librerías más o menos?	Depende de la librería, porque veo que hay librerías que tienen eventos a las 5, otras a las 8:30, otras a las 9, entonces lo suyo sería ver lo que más le interesa de ellas y ponerse en contacto con la librera en cuestión para ver cuál es su horario. Yo supongo que estarán en funcionamiento hasta la media noche.
						Muchas gracias. Otra cosa más, para hacer por Madrid, ¿algún evento que haya o algo por el estilo?	Nos da información sobre el rastro con la extensión extra y los espacios que concurren de cultura, gastronomía, música, entretenimiento. También informa sobre el Mercadillo de las Ranas, que es del barrio de las letras, los teatros que ya han vuelto a tener presencia en la ciudad (indica varios teatros), el auditorio nacional ha retomado su actividad
						Pregunta sobre los musicales, si ya hay alguno en funcionamiento	Informa que ya han retomado su actividad el Rey León, Ghost y próximamente el de Tina Turner va a estar disponible desde el viernes día 1, etc. ¿Alguna otra pregunta?
						No muchas gracias, buenas tardes	

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
30/09/21	13:30	91 578 78 10 SI	Inmediata	Sin locución. Atención inmediata con un agente. Saludo del agente: - Información turística de Madrid, buenas tardes, en que le puedo ayudar (No se presenta el agente)	Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas	Solicitamos información sobre qué hacer en Madrid el puente del día 12 sobre todo museos, pero no los típicos como el Prado, el Thyssen	Vale lo que pasa es que justo el día 12 muchos serán gratuitos, pero tendrán el horario reducido
						Estaré todo el fin de semana, del 9 al 13	Vale, pues a lo mejor le interesa visitar la casa museo de Lope de Vega, o le interesa el museo de América, el museo arqueológico. No se si conoce nuestra agenda cultural, lo digo porque ahí tenemos todos los museos de Madrid con los horarios, precios, días gratis... y también aparece la agenda del mes con todo lo que hay. Eso lo puede ver entrando en esmadrid.com o sino cuando venga aquí se lo podemos dar en físico. También puede echar un vistazo al museo geo minero, el de historia de Madrid, el mudéjar, tiene aquí el listado de todos e incluso las exposiciones del mes, si quiere ver teatro, los musicales que se estrenan este mes que empieza.
						Si ahora le iba a preguntar si había algún espectáculo o alguna cosa interesante ese fin de semana	Pues justo el día 1 empiezan musicales desde el de Grease, Tina Turner. También en octubre ¿qué más había...? a ver... porque justo no tenemos el programa de octubre aún. Tiene la semana de la arquitectura hasta el día 10. Obras de teatro en el Fernán Gómez. A partir de mañana (día 1) ya le podre decir más cosas o lo podrá ver en la página. Si quiere venir a nuestras oficinas puede venir a esta que es la de Plaza Mayor que es la más grande, pero también tiene la de en frente del Prado o en el Bernabéu o en Atocha y estamos abiertos todos los días, también el día 12, y le podemos facilitar información, planos o folletos.
						Vale pues muchas gracias, que tenga buen día.	Hasta luego buen día

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
04/10/21	18:36	Chat web		¡Estamos Online! Por favor escriba su mensaje o comentario y le conectaremos a uno de nuestros operadores enseguida	Se hace la pregunta, con un tiempo de respuesta de 4 minutos`	¡Hola! Voy a pasar el próximo fin de semana en Madrid y me gustaría saber si podéis resolverme ciertas dudas	Buenas tardes, le atiende el asistente virtual de la Oficina de Turismo del Ayuntamiento de Madrid, ¿en qué puedo ayudarle?
						Buenas tardes, voy a estar en Madrid el próximo fin de semana y quisiera saber qué horarios tienen el museo Sorolla y el Museo Lázaro Galdiano	Todos los informadores disponibles están ocupados en este momento. Su solicitud no pudo ser atendida. Le pedimos disculpas por las molestias causadas. Por favor, inténtelo más tarde. Deje un mensaje. ¡Gracias! No es atendida la petición

Resumen del cliente misterioso

Nº de llamadas	Nº llamada no atendidas	Nº de llamadas atendidas	Nº de llamadas que la información es suficiente	Nº de llamadas que la información no es suficiente	Duración de la llamada	
2 llamadas 2 chat	0 llamadas 1 chat	2 llamadas 1 chat	2 llamadas 1 chat	0 llamadas 1 chat	Chat 1	10 minutos
					Llamada 1	4:41 min
					Llamada 2	3:46 min
					Chat 2	4 min

Para el tiempo de respuesta en todos los casos se ha considera cuando el operador comienza la gestión de la llamada y se han tenido en cuenta los tiempos de búsquedas de información por parte del operador.

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA – Chat 1 – 27/09/2021 – 20:00	
Indicador 6.1. Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística. Buena información de eventos que esporádicos o puntuales que se realizan en Madrid.	06
Indicador 7.1. Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido. Interlocutor amable y correcto.	07
Indicador 8.1. Valoración dada a la información recibida. Buena información respecto a las cuestiones sobre las que se le ha preguntado. Ha ofrecido ampliar la información y ha indicado dónde de la página web se puede disponer de información detallada. Ha ofrecido información específica de una librería concreta.	08
Indicador 13.1. Valoración dada al servicio de las Oficinas de Turismo. Esta valoración está basada en la atención e información dada a través del chat de esmadrid.com. El servicio dado se considera que ha sido bueno.	13
LUGAR/CARTA/ FECHA – Chat 2 – 04/10/2021 – 18:36 No ha sido atendida la petición	
Indicador 6.1. Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística.	06
Indicador 7.1. Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido.	07
Indicador 8.1. Valoración dada a la información recibida.	08
Indicador 13.1. Valoración dada al servicio de las Oficinas de Turismo.	13

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 1 – 29/09/2021 – 18:30	
Indicador 6.1. Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística. Información correcta sobre un evento concreto como La noche de los libros. Ofrece información general de eventos y espectáculos a los que asistir.	06
Indicador 7.1. Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido. Interlocutor correcto.	07
Indicador 8.1. Valoración dada a la información recibida. Correcta información respecto a las cuestiones sobre las que se le ha preguntado.	08
Indicador 13.1. Valoración dada al servicio de las Oficinas de Turismo. Esta valoración está basada en la atención e información dada a través del chat de esmadrid.com. El servicio dado se considera que ha sido correcto.	13
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 2 – 30/09/2021 – 13:30	
Indicador 6.1. Eventos y campañas a los que damos cobertura informativa turística. Buena información de Museos que no son los típicos, como la Casa de Lope de Vega, el museo de América, ofreciendo alternativas diferentes.	06
Indicador 7.1. Valoración dada a la amabilidad y el trato recibido. Interlocutor muy amable y correcto.	07
Indicador 8.1. Valoración dada a la información recibida. Muy Buena información respecto a las cuestiones sobre las que se le ha preguntado. Ha ofrecido ampliar la información y ha indicado dónde de la página web se puede disponer de información detallada y "ha invitado" a ir a la oficina física para dar información física. Ha ofrecido información de interés antes de que se la solicitaran. Ofrece alternativas diferentes como "La semana de la arquitectura". Indica que no puede dar más información por no disponer de la agenda de octubre. En la despedida invita a ir a las oficinas que además allí se dispone de folletos.	08
Indicador 13.1. Valoración dada al servicio de las Oficinas de Turismo. Esta valoración está basada en la atención e información dada a través del chat de esmadrid.com. El servicio dado se considera que ha sido muy bueno.	13

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Servicio de Atención Presencial.
- Servicio de Atención No Presencial
- Servicio de Autoconsulta
- Servicio de reserva y venta de entradas de atractivos turísticos
- Servicio Tienda de Souvenirs

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad de Atención e Información Turística, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Atención e Información Turística se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio en la presentación.
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", donde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de Atención e Información Turística.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Atención e Información Turística para 2020 fueron 16 compromisos y 19 indicadores.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de Atención e Información Turística.

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 3: Todas las Oficinas de Turismo permanentes abren todos los días del año.
 - Dato de Excel en el que se lleva el registro de días de apertura. Por COVID solo se abrieron 277 días. Este compromiso no ha podido ser cumplido debido a la Pandemia del COVID19, las oficinas de información turística estuvieron cerradas desde el 14 de marzo, abril, mayo y hasta el 12 de junio. Desde junio 2020 y lo que va de 2021 se han abierto todos los días.
- Compromiso 13: Prestamos en nuestras Oficinas de Turismo un servicio global de calidad, buscando la mayor satisfacción de los usuarios/as. El objetivo es que la valoración otorgada al servicio será de al menos de 8, en una escala de 0 a 10.
 - Se ha obtenido un valor de 9,64. Se realizan informes mensuales de seguimiento. Comprobados informes.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 14 de los 16 compromisos adquiridos. Los que no se han podido cumplir han sido 2, en los que se ha justificado debidamente la imposibilidad de cumplimiento como consecuencia del COVID que ha obligado a cerrar las oficinas de turismo durante casi tres meses, y que no había algunos eventos o atracciones turísticas en la ciudad de Madrid.

Para 2021 se han definido 16 compromisos y 20 indicadores, un indicador más que para 2020. Se ha añadido en el compromiso 6 el indicador 6.2. "Porcentaje de eventos que nos solicitan cobertura informativa turística y a los que se da cobertura".

Los valores estándar de referencia para todos los indicadores se han mantenido.

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas.
- Equipo humano de trato muy amable, muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Experiencia de cliente misterioso muy positiva, de forma general, excepto en un chat que no fue atendido. Muy buena información y con disponibilidad para ampliar la información y ofrecer opciones y atractivos no considerados por el interlocutor. Agentes muy preparados y con elevado grado de conocimientos de los aspectos sobre los que se les ha preguntado.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- Se anima a considerar la posibilidad de establecer una forma de medir la satisfacción del usuario que se dirige a obtener información de turismo utilizando el chat.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Mª Luisa Fernández Gago	Ayuntamiento de Madrid	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.	X	X	X
Iván González	Ayuntamiento de Madrid	Director del Departamento de Atención al Visitante	X	X	X
Virginia Naranjo	Ayuntamiento de Madrid	Administrativo	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (e)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	<p>En la web de Madrid Destino https://www.madrid-destino.com/turismo/atencion-informacion-turistica, los datos que se indican son los de 2019. Hallazgos: En la dirección web referenciada se indica:</p> <p>a) "Los servicios de atención al visitante atendieron a más de 2 millones de personas durante el año 2019, cifra que en 2020 se vio considerablemente reducida....", no indicando el dato de 2020 (547.894)</p> <p>b) "valoración total de 9,57", siendo en 2020 de 9,64.</p>	

^e Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	
		Dirección
Para:	Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	
Servicio prestado en:	Madrid Salud. Salud Ambiental	C/ Montesa, 22. Edificio B 28006 Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	25/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	-----
Actividad realizada:	Renovación
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 24 de noviembre de 2016

Fecha de certificación: 4 de diciembre 2018

Fecha de última evaluación: 31 de marzo 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Mercedes Montenegro Peña
	Jefa de Sección del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información y recepción
- Detección precoz y evaluación de problemas de memoria y otras alteraciones cognitivas
- Intervención social
- Intervención de memoria y cognitiva
- Seguimiento y revisiones periódicas
- Educación para la salud
- Formación de profesionales e investigación
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en: www.madrid.es, en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", donde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo para 2020 fueron 10 compromisos y 21 indicadores para 2020.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo.

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado, así como, su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 1: Prestamos un servicio de calidad; al menos el 85% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con el servicio recibido.
 - Evaluación a través de encuestas. Se lleva el control en un Excel. Se ha obtenido un 100%.
- Compromiso 2: Contamos con unas instalaciones que reúnen unas condiciones ambientales adecuadas al servicio que se presta (limpieza, mobiliario, temperatura); al menos el 85% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas.
 - Evaluación a través de encuestas. Se lleva el control en un Excel. Del primer indicador se llegó al 99,4% y del segundo al 95%. (Comprobado en el Excel de control de las respuestas de las encuestas).
- Compromiso 3: Informamos en la recepción sobre las actividades del Centro; al menos el 85% de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con la atención recibida.
 - Evaluación a través de encuestas. Se lleva el control en un Excel. Del primer indicador se llegó al 99,4% y del segundo al 92,1%. (Comprobado en el Excel de control de las respuestas de las encuestas).
- Compromiso 4: El equipo profesional sanitario proporciona un trato adecuado y utiliza un lenguaje comprensible; al menos el 85 % de las personas usuarias y sus familiares están satisfechas con la atención recibida.
 - Evaluación a través de encuestas. Se lleva el control en un Excel. Del primer indicador se llegó al 100% y del segundo al 97,5%. (Comprobado en el Excel de control de las respuestas de las encuestas).

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 6 de los 10 compromisos adquiridos. Los que no se han podido cumplir total o parcialmente han sido 4, en los que se ha justificado debidamente la imposibilidad de cumplimiento como consecuencia del COVID y, teniendo en cuenta, el público objetivo al que está orientado este servicio considerado vulnerable. En alguno de los compromisos también ha influido la regulación correspondiente a la limitación de aforo.

Para 2021 se han se han definido 10 compromisos y 21 indicadores, los mismos que para 2020. Los valores estándar de referencia para 10 de los indicadores se han incrementado, dados los buenos resultados obtenidos en dichos indicadores pese a la pandemia y el compromiso demostrado por los profesionales con la calidad del centro. Se valora muy positivamente.

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada y con elevado grado de exigencia.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Elevado grado de implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita, aunque se haya identificado una observación.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Los valores estándar de referencia para 10 de los indicadores se han incrementado, dados los buenos resultados obtenidos y el compromiso con la calidad del centro.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- Se recomienda mejorar el proceso de registro y archivo de evidencias de las reclamaciones y sugerencias para que se pueda acceder con facilidad y trazar el proceso seguido para la resolución correspondiente.
- Se recomienda hacer un análisis más concreto en la recepción de sugerencias para diferenciar lo que es una sugerencia real de una petición de información que forma parte de la prestación del servicio que da el CPDC.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Comentario 1: Aunque durante la auditoría se detectó que el seguimiento de Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no se realizaba con una herramienta de control muy eficaz, durante el transcurso de la auditoría se ha dispuesto de un Excel, que se ha podido evidenciar, que mejorará su seguimiento.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Mercedes Montenegro Peña	Ayuntamiento de Madrid	Jefa de Sección del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	X	X	X
Ana Isabel Reinoso García	Ayuntamiento de Madrid	Técnico Superior Psicología	X	X	X
Rosana Moreno Pérez	Ayuntamiento de Madrid	Adjunta Sección del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo	X	X	X
Gema Blasco Novalbos	Ayuntamiento de Madrid	Jefa de la Unidad Técnica de Calidad, Adjunta al Dpto. Evaluación y Calidad	X	X	X
Yolanda Quintana Moreno	Ayuntamiento de Madrid	Adjunta Sección Calidad – Dpto de Excelencia y Calidad	X	X	X
César F. Sánchez Díaz	Ayuntamiento de Madrid	Auxiliar Administrativo - CPDC	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (*)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Se detecta que en el cuadro resumen del "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", que es de acceso público desde la web del portal de transparencia, en el apartado correspondiente a la CS del Centro de Prevención del Deterioro Cognitivo, no indica que ha habido un indicador (el 7.2.) que no ha sido evaluado, por lo que da lugar a error al efectuar el cálculo del % de grado de consecución. Hallazgo: en función de la fórmula indicada el cálculo sería 14/20 = 70%. Se comprueba que es debido a que hay 1 indicador no evaluado y por tanto habría que restarlo en el denominador y por tanto sería 14/19 que sí da el valor de 73,68%.	
2	Se comprueba que, en el certificado de AENOR, la dirección indicada para la prestación del servicio es incorrecta. Hallazgo: El certificado indica que el servicio prestado por CPDC se desarrolla en la C/Montalbán 16 y la dirección en la que se encuentra el CPDC y desarrolla sus actividades es C/Montesa 22 Edificio B.	
3	En la relación de normativa (punto 7 de la CS) se hace referencia al "Acuerdo de 29 de octubre de 2015 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid de organización y competencias del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias" y en la relación de normativa del Ayuntamiento de Madrid se identifica como derogado. Se evidencia que en proceso está correcto, pero no se ha trasladado a la CS.	

^f Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Habitabilidad y Vivienda



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.	
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email	dominguezamd@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Habitabilidad y Vivienda	
		Dirección
Para:	Habitabilidad y Salubridad de la Vivienda	
Servicio prestado en:	Madrid Salud. Salud Ambiental	Av. del Mediterráneo nº 62 (28007 Madrid)

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	25/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	----
Actividad realizada:	Renovación
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 07 de julio de 2011
 Fecha de certificación: 15 de enero 2019
 Fecha de última evaluación: 07 de abril de 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Emiliano Rodríguez Lozano
	Jefe Unidad Técnica Entorno Urbano y Vivienda

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Análisis y valoración de las condiciones higiénico-sanitarias y de habitabilidad de las viviendas.
- Intervención ante posibles situaciones de riesgo para la salud pública derivadas de la insalubridad de bienes inmuebles y entorno urbano
- Información y asesoramiento sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados
- Tramitación de sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad de Entorno Urbano y Vivienda , son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Habitabilidad y Vivienda se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /calidad y Evaluación /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", dónde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de Habitabilidad y Vivienda.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por en la Unidad Técnica de Entorno Urbano y Vivienda para 2020 fueron 6 compromisos y 11 indicadores para 2020. En la evaluación realizada el 07 de abril de 2021, se indica que uno de los compromisos fue eliminado, el de las encuestas, que se ha determinado que no aportaba valor.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de Habitabilidad y Vivienda.

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 1: Iniciamos la apertura del expediente correspondiente y realizamos la visita de inspección en el plazo máximo de 15 días naturales desde la recepción de la solicitud en el 95% de los casos.
 - Dato de Excel en el que se lleva el conteo de días desde que se abre el expediente hasta la primera inspección. Valor obtenido 97,18%. Para 2021 se mantiene el 95%.
- Compromiso 2: Emitimos los informes de habitabilidad en el plazo máximo en 20 días naturales desde la recepción de la solicitud en el 90% de los casos, y tramitamos el 80% de dichos informes en un plazo máximo de 10 días naturales.
 - Este compromiso fue modificado Emitimos los informes de habitabilidad en el plazo máximo de 20 días naturales desde la recepción de la solicitud en el 90% de los casos, y **tramitamos el 70% de dichos informes en un plazo máximo de 10 días naturales**. Motivo La suspensión de actividad por el COVID. Del primer indicador se llegó al 90,55% y del segundo al 70,54%. (Comprobado en el Excel de cuadro de gestión).

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos excepto el 2.2., debido al periodo de inactividad por el Estado de Alarma y falta recursos durante el año. Esta desviación ha sido debidamente justificada.

Para 2021 se han definido 5 compromisos y 10 indicadores, los mismos que para 2020, habiendo eliminado el relativo a las encuestas. Los valores estándar de referencia para cada indicador se mantienen excepto para el compromiso 2, indicador 2.2. Porcentaje de informes de habitabilidad tramitados en el plazo máximo de 10 días naturales, que se rebaja del 80 al 70%.

Se está trabajando en la redefinición de los compromisos de la carta de servicios para 2022 para la adaptación al cambio, dado que se han producido modificaciones normativas en relación con Habitabilidad, ya que desde junio de 2021 se deja de prestar el servicio. Ya no se emiten informes de habitabilidad porque han dejado de ser preceptivos. El proceso de "Habitabilidad" será sustituido por el proceso "Valoración de las condiciones higiénicas sanitarias de las viviendas con incidencia en la salud".

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Estado de avance de la CS para el próximo periodo 2022, de la que se dispone de borrador de los procesos que se van y se están modificando en 2021.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- Respecto a los indicadores del Compromiso 2, se recomienda indicar que es el mismo concepto de "informe" el que se mide en el indicador 2.1. que en el 2.2., pues en el 2.1. se indica "informes emitidos" y en el 2.2. "informes tramitados" y puede dar lugar a confusión.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Comentario 1: En la CS publicada en la web correspondiente a 2021 se comprueba que en la relación de Normativa se incluye el Decreto 72/2015, de 7 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, y que actualmente está derogado por el Decreto 73/2019, de 27 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid. Está identificado para la nueva CS para 2022 y en el borrador se ha eliminado y actualizado el listado de normativa.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Emiliano Rodríguez Lozano	Ayuntamiento de Madrid	Jefe Unidad Técnica Entorno Urbano y Vivienda	X	X	X
Consuelo de Garrastazu Díaz	Ayuntamiento de Madrid	Jefa Departamento Salud Ambiental	X	X	X
Hortensia Rayón López	Ayuntamiento de Madrid	Jefa Adjunta Departamento Salud Ambiental	X	X	X
Julia M ^a Moya Llorente	Ayuntamiento de Madrid	Jefa de Sección de Programas e Inspección	X	X	X
Gema Blasco Novalbos	Ayuntamiento de Madrid	Jefa de la Unidad Técnica de Calidad, Adjunta al Dpto. Evaluación y Calidad	X	X	X
Yolanda Quintana Moreno	Ayuntamiento de Madrid	Adjunta Sección Calidad	X	X	X
M ^a del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO 1	SEGUIMIENTO 2	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (9)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

⁹ Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.	
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email	dominguezamd@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	
		Dirección
Para:	Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)	
Servicio prestado en:	Instituto Municipal de Consumo Distritos	Príncipe de Vergara, 140. 28002 – MADRID

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	27/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	02/10/2021; 04/10/2021; 05/10/2021; 07/10/2021; 28/10/2021;
Actividad realizada:	Renovación
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 5 de junio de 2008.

Fecha de certificación: 15 de enero de 2019.

Fecha de última evaluación: 18 de marzo de 2021.

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Eduardo Acevedo González
	Jefe del Servicio de Información al Consumidor

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO								COMPROMISO
DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA	
02/10/2021	13:51	915298210 SI	5 minutos	<p>Bienvenida al servicio 010, servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid</p> <p>Informan de que la llamada puede ser grabada.</p> <p>Si desea más información sobre la protección de datos pulse 1. En caso contrario espere a ser atendido. Todos nuestros agentes están ocupados. El tiempo estimado de espera es de 4 minutos permanezca en línea para ser atendido. Idem, tiempo estimado de espera 3 minutos. Idem 2 minutos. Idem 1 minuto.</p>	<p>Informan del tiempo de espera que son 5 minutos y es atendida la llamada en ese tiempo. La persona que atiende la llamada se presenta.</p>	<p>Pregunta sobre trámites para la venta de un piso que se va a heredar. ¿Hay que registrar antes de la venta a nombre de los herederos?</p>	<p>No responde a la pregunta. Indica que a efectos del Ayuntamiento de Madrid lo que hay que hacer es pagar la plusvalía en lo que compete al Ayto de Madrid. Indicando que desde que fallece el titular hay 6 meses para hacer efectivo este pago</p>	1 2
						<p>¿Cómo se determina el importe de la plusvalía municipal?</p>	<p>La persona que atiende indica que va a ver si tiene información de que valores se tienen en cuenta y busca. Espera dado que indica que está intentando consultarlo. Indica que no localiza información en concreto para el cálculo. Se tendrían en cuenta % de transmisión, valor del suelo entre otros,</p>	
						<p>¿Dónde podrían darme esta información?</p>	<p>Le tendríamos que dar cita con el departamento de plusvalías. Allí le podrían dar información o generar el documento de autoliquidación.</p>	
						<p>El trámite de la plusvalía es independiente de cómo progresa el de tema de testamentaria.</p>	<p>La plusvalía es un trámite que hay que hacer si ó sí, independientemente de cómo progresa la testamentaria. En la web en la lupa si pincha en "Plusvalía mortis causa" se puede generar el documento de autoliquidación y ahí puede ver cuáles son los conceptos que se tienen en cuenta para el cálculo.</p>	
						<p>Para proceder a la venta, hay que poner a disposición de los compradores información como escritura o nota del registro.</p>	<p>Ahí ya no interviene el Ayto de Madrid y ahí no se decirle la documentación que va a necesitar.</p>	
						<p>Una pregunta, es el tema de la certificación energética. Creo que hace falta para la venta.</p>	<p>Voy a comprobar si en la página del Ayuntamiento tenemos algo. Espera. Disculpe la espera. No tenemos ninguna información sobre la certificación energética, puede consultar en el 012 de la Comunidad de Madrid por si depende de ahí. Si dependiera del Estado tiene que llamar al 060.</p>	
						<p>No sé si en la oficina de información al consumidor puedan tener algún modelo de contrato o me pueden dar información sobre señales y cómo funcionar con ese tema....</p>	<p>Voy a ver si en la OMIC tramitan ese tema. Un momento. Sí, en la OMIC entre los temas que trata está la compraventa de bienes incluido la de vivienda. Le podríamos dar una cita para que le asesoraran.</p>	

						Tendría que ser por cita previa, ¿no?	Sí, sería una cita previa. Actualmente las citas con la OMIC son citas telefónicas, le llamarían por teléfono.
						Vale. Para pedir la cita ¿me tengo que poner en contacto con ustedes?	Eso es, o a través de la web del ayuntamiento de Madrid también puede solicitar una cita.
						Gracias	Gracias a usted, buenos días.

DÍA	Hora	ATIENDEN Llamada	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
04/10/2021	21:21	Chat https://sede.madrid.es/sites/v/index.jsp?vgnextoid=6f3bef82e1bed010VgnVCM100000b205a0aRCRD&vgnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM10000171f5a0aRCD&target=enLinea	1:30 minutos	Bienvenido al Chat Online de Línea Madrid, estamos buscando a la persona más apropiada para contactar con usted. Hola, mi nombre es PENELOPE ¿Cómo puedo ayudarle?	Tarda como 1 minuto en encontrar un agente que pueda atender en línea. Luego el chat transcurre sin muchas esperas.	¿Desea alguna consulta?	¿Desea alguna consulta?
						Buenas noches. Quería ver si me podían dar información respecto a temas de formación a las personas consumidoras para ser consideradas en el programa de formación del Instituto Municipal de Consumo	Pueden facilitarle la información en el correo aeformacion@madrid.es
						¿Sabe sobre qué temas es esa formación?	No disponemos de la información. (transcurren 20 seg) Puede consultarlo también mediante instancia general, https://bit.ly/2sQj216
						¿Hay alguna web en la que se pueda consultar?	No disponemos de información sobre las formaciones que consulta.
						Vale. Muchas gracias y buenas noches.	Le informamos que con el sistema cl@ve puede acceder a los trámites electrónicos relacionados con el Padrón del Ayuntamiento de Madrid. Más información en clave.gob.es . Si es tan amable, le agradeceríamos que rellenase una breve encuesta sobre el servicio. https://client.ealicia.com/appSurvey/default.aspx?ENC=h3S6Uk7JVEZF4iV61WBS2O=&pid=Gracias por haber utilizado este canal. Pase buena tarde

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
05/10/21	8:53	915298210 SI	5 minutos	<p>Bienvenida al servicio 010, servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid</p> <p>Informan de que la llamada puede ser grabada.</p> <p>Si desea más información sobre la protección de datos pulse 1. En caso contrario espere a ser atendido. Cita previa pulse 2. Incidencias en la vía pública y recogida de muebles pulse 3. Para cualquier otra gestión espere para ser atendido. Le atenderemos en unos momentos. Todos nuestros agentes continúan ocupados. El tiempo estimado de espera es de 5 minutos permanezca en línea para ser atendido. Idem, 4 minutos. Idem, 3 minutos. Idem 2 minutos. Idem 1 minuto.</p>	<p>Informan del tiempo de espera que son 5 minutos y es atendida la llamada en ese tiempo. La persona que atiende la llamada se presenta.</p>	<p>Pregunta sobre que impuestos tengo que liquidar en la venta de un piso.</p>	<p>Por parte del Ayuntamiento sería el impuesto de la plusvalía y en la CAM, tendría que llamar al 012, para que le informen sobre el impuesto de sucesiones. El del Ayuntamiento puede hacerlo presencialmente con cita previa en el dpto de plusvalía en cualquier oficina del contribuyente o desde la web del Ayuntamiento puede generar esa autoliquidación para realizar el pago en las entidades bancarias autorizadas.</p>
						<p>¿Cómo se calcula la plusvalía?</p>	<p>Consulta información en la web e indica que depende de varios factores como el valor catastral del suelo, (titubea). Indica que hay como un formulario en la web del Ayuntamiento que hay que ir rellenando con los datos de la vivienda que va pidiendo y con ello se genera el importe de forma automática.</p>
						<p>Se calcula en función del precio al que lo venda, ¿no?</p>	<p>También por el precio por el que lo adquirió, el de venta y otros muchos factores.</p>
						<p>Es que nunca he vendido un piso y estoy un poco perdida.</p>	<p>Si lo puede generar usted desde la página web, si no hay un departamento de plusvalía que ahí le explican todo y pueden ir generando la autoliquidación.</p>
						<p>Al vender un piso, se necesita un certificado de calificación energética, ¿no?</p>	<p>Un momento. Busca en la información a la que tiene acceso. Disculpe por la espera. Si, es uno de los certificados que le solicitan para la compraventa de un piso.</p>
						<p>Dónde puedo pedir este certificado</p>	<p>Se lo puede descargar desde la página web de la CAM. Si quiere le puedo enviar un enlace a su correo electrónico dónde le viene explicado cómo puede solicitar ese certificado y dándole al enlace le lleva directamente a la página de la web.</p>
						<p>Le doy mi correo electrónico.</p>	<p>Me indica que me envía el enlace.</p>
						<p>Me llega el correo al final de la conversación. Lo abro y me lleva a la web del Ayto de Madrid "Certificado de eficiencia energética" y aquí está el enlace que lleva a la página de la CAM.</p>	
						<p>¿Hay algún otro certificado que deba tener?</p>	<p>A ver, ..., otro documento que le van a pedir es el pago del IBI y eso en general. No nos sale el listado de todos los documentos que se piden.</p>
						<p>Supongo que otros gastos normales de la casa que será para cuando se hace efectiva la venta.</p>	<p>Si seguramente.</p>
<p>Muchas gracias, muy amable.</p>	<p>Muchas gracias que tenga buen día.</p>						

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
07/10/21	9:46 9:56	915298210 NO No ha sido atendida ninguna de las dos llamadas	52 segundos / cada llamada	<p>Bienvenida al servicio 010, servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid</p> <p>Informan de que la llamada puede ser grabada por motivos de seguridad.</p> <p>Si desea información sobre nuestra política de protección de datos pulse 1. Cita previa pulse 2. Incidencias en la vía pública y recogida de muebles pulse 3. Para cualquier otra gestión espere para ser atendido. En este momento no podemos atenderle. Le recordamos que nuestro horario de atención es 24 horas, todos los días del año. Le informamos que con el sistema clave puede acceder a los trámites electrónicos del Ayuntamiento de Madrid. Más información en clave.gob.es. Muchas gracias.</p>			

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
07/10/21	17:46	915298210 SI	5 minutos	<p>Bienvenida al servicio 010, servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid</p> <p>Informan de que la llamada puede ser grabada.</p> <p>Si desea más información sobre nuestra política de protección de datos pulse 1. Cita previa pulse 2. Para cualquier otra gestión espere para ser atendido. Le atenderemos en unos momentos. Todos nuestros agentes continúan ocupados. El tiempo estimado de espera es de 4 minutos permanezca en</p>	<p>Informan del tiempo de espera que son 4 minutos y es atendida la llamada en ese tiempo. La persona que atiende la llamada se presenta.</p>	<p>Buenas tardes (se presenta). ¿En qué puedo ayudarle?</p> <p>Hola buenas tardes. Llamaba para ver si me pueden informar sobre el tema de planes de pensiones.</p> <p>Ah, ¿a un centro de Seguridad Social?</p> <p>Yo vivo en Chamartín.</p> <p>Vale</p> <p>Y esto me ha dicho que es en Seguridad Social</p> <p>Yo preguntaba por planes de pensiones como producto bancario para ir haciendo un ahorro ...</p> <p>Vale</p>	<p>Tendría que llamar directamente a un centro de Seguridad Social para que le pudieran informar.</p> <p>Sí, yo si quiere le facilito el número de teléfono de alguno de ellos. ¿En qué distrito vive usted?</p> <p>Chamartín no tenemos ninguno, en concreto. Le puedo facilitar uno que hay en zona centro.</p> <p>Le indico el teléfono de información es el 901166565</p> <p>Seguridad Social claro, es que el Ayuntamiento no tramita lo que son pensiones ni planes de jubilación. Esto tiene que ser directamente con Seguridad Social.</p> <p>Eso tendría que contactar con algún banco directamente que le pueda ofrecer algún plan de pensiones que tengan ellos o alguna entidad financiera.</p> <p>Nosotros es que de información privada de entidades privadas no disponemos.</p>

				línea para ser atendido. Idem, 3 minutos. Idem 2 minutos. Idem 1 minuto.		Ya, no era tanto privado como saber cómo funcionaban, si desgravaba y cosas de este tipo	Si quiere conocer si desgrava y demás tiene que ser con Hacienda directamente, 060 sería el teléfono.
						Vale, de acuerdo, muchas gracias.	A usted por la llamada, buenas tardes.

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
07/10/21	19:04	915298210 SI	4 minutos	<p>Bienvenida al servicio 010, servicio gratuito del Ayuntamiento de Madrid Informan de que la llamada puede ser grabada. Si desea información sobre nuestra política de protección de datos pulse 1. Cita previa pulse 2. Para cualquier otra gestión espere para ser atendido. Le atenderemos en unos momentos. Todos nuestros agentes continúan ocupados. El tiempo estimado de espera es de 4 minutos permanezca en línea para ser atendido. Idem, 3 minutos. Idem 2 minutos. Idem 1 minuto.</p>	<p>Informan del tiempo de espera que son 4 minutos y es atendida la llamada en ese tiempo. La persona que atiende la llamada se presenta.</p>		Buenas tardes (se presenta). ¿En qué puedo ayudarle?
						<p>Buenas, quería hacer una consulta para saber que derechos tengo a la hora de presentar una reclamación porque he tenido un problema con un ordenador portátil. Se rompió una pieza que sujeta la pantalla que se rompió sola abriendo el portátil y no era porque le hubiera dado un golpe. Cuando lo llevé a arreglar a la compañía me dijeron que no estaba en garantía porque era de un golpe y me querían cobrar casi lo que costaba el PC.</p>	<p>Le habían dado la típica garantía de 2 años, pero según ellos al haberle dado un golpe usted no tiene derecho a garantía. Lo primero que le diría es que si firmó un contrato de venta o cualquier documento de compraventa, que lo inspeccione bien, eso lo primero. Nosotros desde aquí le podemos dar una ayuda un poco parcial. A ver le cuento, El Ayuntamiento de Madrid cuenta, para este tipo de problemas con asesores de consumo. Lo que le voy a decir le va a gustar la idea. Nosotros desde aquí lo que hacemos es dar citas telefónicas con estos asesores de consumo. Le llaman por teléfono, le cuenta el caso y le dan el mejor consejo posible. A ver, también, le digo una cosa, le de la asesoría que le de, tiene derecho a poner una reclamación de consumo, como imaginará que le cuento cómo funciona. Si pone una reclamación de consumo a través del Ayuntamiento, el Ayuntamiento, para que me entienda, actúa de mediador entre ambas partes primero, intentando llegar a algún tipo de acuerdo. Es como funcionan las reclamaciones de consumo, pero primero le interesaría que le buscáramos esa cita telefónica. Es una llamada telefónica y ya le digo, normalmente vienen bien estos asesores. Por su parte, mire bien si tiene el documento de compraventa si hay ahí una cláusula que diga eso que le han dicho.</p>
						<p>Primero voy a revisar todos los documentos y luego volveré a llamar.</p>	<p>Si, si, no se preocupe. También puede coger la cita por internet en la página web del Ayuntamiento.</p>
						<p>Vale</p>	<p>Le den el consejo que sea ¿Tiene firma electrónica? Es que si quiere puede poner la reclamación por internet en la misma página.</p>
						<p>Bueno pues muchas gracias</p>	<p>A usted que tenga buena tarde.</p>

DÍA	Hora	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
28/10/2021	09:09	Solicitud cita previa el día por la web 27/10/21. Se recibe llamada puntual	NA	NA	La persona que llama se presenta.		Buenos días (se presenta). ¿En qué puedo ayudarle?
						Resumen de la cuestión planteada: Se plantea como realizar una reclamación en un taller en el que se ha llevado el coche a revisión anual. Se ha tenido que cambiar piezas por valor de 2000€. El coche entró en taller a mediados de julio '21 y se recogió el 31 de agosto. A los pocos días hay que volverlo a llevar y se dictamina que una de las piezas cambiadas tenía un problema de fábrica. En resumen, en 3 meses se ha dispuesto del coche durante 10 días. La 2ª vez dan un coche de sustitución por petición no porque lo ofreciera el taller.	¿El último arreglo se lo han cobrado?
						No, no nos lo han cobrado. Estamos a la expectativa a ver cómo responde el coche. La cuestión es que ha habido que estar llamando todas las semanas para saber cómo iba el arreglo del coche, pero del taller no llamaban. Decían que a ver si estaba para el viernes, pero en el último momento detectaban que tenía un problema, así que otra semana.	¿Usted ha puesto hoja de reclamación en el establecimiento?
						Pues creo que sí, no estoy segura. Mandó un email a Hyundai, que le contestaron amablemente "que cuánto lo sentían"	Ya, bueno pues esa hoja de reclamaciones que ustedes han puesto la tienen que presentar en consumo. Nos la tienen que remitir por email. Yo le voy a dar la dirección.
						¿La hoja de reclamaciones?	Si, si la han puesto. Si no la han puesto, ponen una reclamación directamente a través de nosotros.

					<p>A vale, es que no lo se. Se que hizo la reclamación por email a la casa, pero no se si ha sido por la vía de solicitar hoja de reclamación o mandando un email de reclamación</p>	<p>Bueno, si no ha hecho la hoja de reclamaciones, ustedes se meten en Google y ponen "formulario de reclamación de consumo del Ayuntamiento de Madrid". Ese formulario lo cumplimenta, lo imprime, lo firman y lo escanean. Y lo mandan por email a la dirección que le voy a dar: omiccentral@madrid.es. Ya ahí se tramita la reclamación.</p>
					<p>Ahí, ¿qué vía sigue?</p>	<p>Pues se recepciona su reclamación, se da traslado al taller. El taller formula las alegaciones que estime oportunas o no porque esto es una vía de mediación, aquí no hay capacidad ni para obligar ni para imponer nada por parte del Ayuntamiento. Y si no llegan a un acuerdo entre sus pretensiones y lo que dice el taller, el Ayuntamiento les contestará diciéndoles las vías de continuación que tienen. Si está adherido a algún sistema arbitral pues que pueden presentar reclamaciones ante el sistema arbitral y si no les queda expedita la vía ordinaria que es juzgado de lo civil en su caso.</p>
					<p>Sería la vía que tiene este tipo de actuación, ¿no?</p>	<p>Claro</p>
					<p>Vale, si tengo la hoja de reclamación, lo que adjunto entonces es ...</p>	<p>Es esa hoja escaneada.</p>
					<p>Y si no, el formulario. ¿Los emails que ha escrito mi marido, esos no?</p>	<p>Al formulario le adjunta usted la documentación acreditativa de su reclamación.</p>
					<p>Ah, incluida la respuesta que hemos tenido por parte de la casa</p>	<p>Sí, ahí lo va a ver que tiene una casilla para poner la documentación que adjunta. La factura también de las reparaciones.</p>

						Claro ahí si que pone el plazo de garantía de las reparaciones. Pero es que ha sido que cada vez que había un problema, como muy perdidos en el taller de no saber qué le pasaba al coche. Nos habían dicho que cómo era una pieza que perdía un poco de aceite pues que comprometía un poco la seguridad. Creemos que está solucionado del todo, pero bueno ante la ignorancia como tampoco somos conocedores de sistemas mecánicos	Ya, es que eso sólo lo pueden saber con un perito o con otro mecánico que se lo verifique. Más allá de eso son suposiciones que ni usted ni yo sabemos resolver.
						Claro. Vale, perfecto pues muchas gracias	A usted, que tenga un buen día.

Resumen del cliente misterioso

Nº de llamadas	Nº llamada no atendidas	Nº de llamadas atendidas	Nº de llamadas que la información es suficiente	Nº de llamadas que la información no es suficiente	Duración de la llamada	
7 llamadas 1 chat	2	5	4	1 y en un chat	Llamada 1	13 min
					Chat 1	5 minutos
					Llamada 2	11 minutos
					Llamada 3	52 seg
					Llamada 4	52 seg
					Llamada 5	7:34 minutos
					Llamada 6	7:51 minutos
Llamada 7	9:09 minutos					

Para el tiempo de respuesta en todos los casos se ha considera cuando el operador comienza la gestión de la llamada y se han tenido en cuenta los tiempos de búsquedas de información por parte del operador.

Cliente misterioso vía llamada telefónica para información general de diferentes aspectos, se ha llamado al teléfono que indica la web en Consultas de consumo al teléfono: 915298210.

Consulta en el chat, basada en la opción que ofrece la web de Consultas de Consumo.

Cita previa concertada mediante el enlace en la web de Consulta de Consumo

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 1 – 02/10/2021, 13:51	
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. Medio Grado de satisfacción: Medio – bajo Preparación del personal: Medio. No informa desde el principio que en la web de la OMIC hay un apartado concreto de Vivienda en el que se da una información resumida pero bastante concreta y útil para los temas de venta de vivienda con los trámites que hay que realizar y documentos que se deben o conviene tener para la venta de un piso. Informa de la existencia de este apartado tras insistir en preguntas como respecto a si existe algún modelo de contrato. Quizá la agente que informa no conoce las posibles informaciones que contiene la web de la OMIC.	01
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. Amabilidad y cortesía: Trato correcto. Claridad y comprensibilidad de la información recibida: Clara pero escasa. En realidad, solo aportan información de la tramitación de ámbito municipal. De cara al ayuntamiento de Madrid, solo informa que hay que pagar la plusvalía, dentro de un plazo de los 6 meses tras el fallecimiento.	02
LUGAR/CARTA/ FECHA – Chat 1 – 04/10/2021, 21:21	
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. Grado de satisfacción: Bajo Preparación del personal: Bajo en el concepto sobre el que se ha solicitado la información que no la conoce..	01
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. Amabilidad y cortesía: Correcto. Claridad y comprensibilidad de la información recibida: Mala. Insiste en que no tiene información al respecto de los cursos de formación y en la despedida indica los trámites de cómo puedo acceder al Padrón, que es un tema del que no se ha realizado ninguna pregunta.	02
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 2 – 05/10/2021, 08:53	
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. Grado de satisfacción: Bueno - Alto Preparación del personal: Medio. Aunque da buena información y bastante concreta, en ningún momento indica que en la web de la OMIC hay un apartado concreto de Vivienda en el que se da una información resumida pero bastante concreta y útil para los temas de venta de vivienda con los trámites que hay que realizar y documentos que se deben o conviene tener para la venta de un piso. Quizá la agente que informa no conoce las posibles informaciones que contiene la web de la OMIC.	01
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. Amabilidad y cortesía: Muy amable, cortés y atenta. Claridad y comprensibilidad de la información recibida: Clara y comprensible. Informa correctamente sobre las cuestiones planteadas. Se compromete a enviar un email con el enlace para la obtención del certificado energético y lo recibo al acabar la conversación y con la información adecuada.	02
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 3 y 4 – 07/10/2021, 09:45 y 09:56 – NO HAN SIDO ATENDIDAS	
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. Grado de satisfacción: Preparación del personal:	01
<ul style="list-style-type: none"> Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. Amabilidad y cortesía: Claridad y comprensibilidad de la información recibida:	02

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 5 – 07/10/2021, 17:46	
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. • Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. <p>Grado de satisfacción: Bajo</p> <p>Preparación del personal: En el tema que se le pregunta de planes de pensiones es bajo. Ofrece una información que no se corresponde con la pregunta porque no lo ha relacionado con que era sobre un producto bancario. Tampoco ha preguntado sobre qué aspectos me quería informar. En ningún momento indica que en la web de la OMIC hay un apartado concreto de planes de pensiones en el que se da una información resumida pero bastante concreta y útil para saber qué es un plan de pensiones. Quizá la agente que informa no conoce las posibles informaciones que contiene la web de la OMIC.</p>	01
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. • Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. <p>Amabilidad y cortesía: Muy amable, cortés y atento.</p> <p>Claridad y comprensibilidad de la información recibida: Se expresa de forma clara y comprensible.</p>	02
LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 7 – 28/10/2021, 09:19	
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas con la información y orientación recibidas. • Indicador 1.2. Valoración de la preparación del personal para realizar su trabajo. <p>Grado de satisfacción: Alto</p> <p>Preparación del personal: Alto. Informa bien de cómo tramitar la reclamación.</p>	01
<ul style="list-style-type: none"> • Indicador 2.1. Valoración de la amabilidad y cortesía del personal que lo ha atendido. • Indicador 2.2. Valoración de la claridad y comprensibilidad de la información recibida. <p>Amabilidad y cortesía: Correcta.</p> <p>Claridad y comprensibilidad de la información recibida: Se expresa de forma muy clara y comprensible. Informa correctamente sobre la cuestión planteada de cómo gestionar una reclamación.</p>	02

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información y orientación.
- Tramitación de reclamaciones y denuncias
- Apoyo en las acciones formativas y educativas de las personas consumidoras
- Distribución al empresariado de hojas del sistema unificado de reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", donde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) para 2020 fueron 8 compromisos y 18 indicadores.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 1 Atendemos a las personas consumidoras con personal debidamente cualificado en materia de consumo, suministrando información correcta y actualizada e informando del contenido y trámites de sus consultas, reclamaciones o denuncias. El objetivo es que al menos el 80% de las personas usuarias estén satisfechas con la información recibida, y que la valoración de la preparación del personal sea como mínimo de 8 en una escala de 0 a 10.
 - Se obtiene por encuestas trimestrales. Las realiza una empresa externa que se pone en contacto con una muestra de persona externa atendidas. Se comprueba el informe de 2020. Se hace en todas las oficinas de la OMIC. Los valores obtenidos superan al estándar establecido.
- Compromiso 6: Mediamos en los conflictos entre las personas consumidoras y el empresariado propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para las personas consumidoras al menos un 40% de los casos. Al resto de las personas consumidoras se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución.
 - Controlado mediante SIGSA. Indicador 6.1. Porcentaje de mediaciones positivas para la persona consumidora en las que la OMIC municipal ha realizado labores de mediación, se ha obtenido un valor 59,30%, que supera al estándar.
 - Indicador 6.2. Porcentaje de reclamaciones sin resultado positivo informadas de posibles vías para su resolución. En 2020: se ha obtenido un 99,30%, considerando que es debido a errores puntuales en la gestión.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 6 de los 8 compromisos adquiridos. Los que no se han podido cumplir total o parcialmente han sido 2, en los que se ha justificado debidamente como consecuencia del teletrabajo y problemas del funcionamiento de la aplicación SIGSA y del Registro electrónico.

Para 2021 se han definido 9 compromisos y 20 indicadores. Se ha definido un nuevo compromiso que en la CS de 2021 es el correspondiente al nº 4.

Los valores estándar de referencia para cada indicador se mantienen.

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Elevado grado de implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- Se recomienda revisar el valor estándar del indicador 5.2., puesto que el valor de 100% no se puede asegurar que se cumple al poder existir errores de no cierre de expedientes en la aplicación u otras circunstancias, aunque el expediente esté cerrado, pero que con las herramientas y medios de los que se dispone no se puede afirmar ese cumplimiento y podría ser el dar en el valor estándar una horquilla.
- Se recomienda realizar un seguimiento del indicador 7.2. Actualizaciones realizadas en la página web, en relación con el valor estándar por si hubiera que plantear poner un valor más alto.
- Se recomienda revisar el compromiso 8 dado que en la actualidad se puede descargar por internet esta documentación.
- Se recomienda analizar los datos para realizar consultas que se indican en la web para la opción de chat o teléfono, pues para obtener una información general y no muy específica el ciudadano puede interpretar que la opción de teléfono es la que se indica en "Trámite" – "Teléfono" que dirige al 010. En la opción "Chat" al estar abierto en la web de Consulta de la OMIC se puede dar la misma situación.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Comentario 1. En la realización de cliente misterioso para realizar consultas de información general y no muy específica al entrar en la opción de consultas de la web de consumo, además de cita previa (para información más detallada), da la opción de teléfono y dicho teléfono dirige a 010 de información general, no dirige a un teléfono propio de alguna OMIC. Esto da lugar a que el ciudadano que quiere hacer una consulta generalista interprete que en el teléfono referenciado se le puede informar, como así se ha comprobado en las diferentes llamadas como cliente misterioso, y obteniendo información y, en alguno de los casos bastante buena y sólida, en algún otro queda corta. Ocurre lo mismo con el chat. Se indica como mejora que se realice un análisis para analizar si se puede aclarar de forma más concreta el tipo de información que se puede esperar al llamar a dicho teléfono y en el chat.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Eduardo Acevedo González	Ayuntamiento de Madrid	Jefe del Servicio de Información al Consumidor	X	X	X
Carlos Serrano Vázquez	Ayuntamiento de Madrid	Adjunto al Departamento de la OMIC	X	X	X
Mª Rosario García Bengoechea	Ayuntamiento de Madrid	Consejera Técnica del Servicio de Inspección de Consumo. Instituto Municipal de Consumo	X	X	X
Nuria Cordero Casado	Ayuntamiento de Madrid	Jefa de la Unidad de Gestión del Departamento de la OMIC Instituto Municipal de Consumo	X	X	X
Olga Muzas Cuesta	Ayuntamiento de Madrid	Jefa Unidad de Información de la OMIC	X	X	X
Paloma Vicent	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de la OMIC	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(h)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	El certificado de AENOR colgado en la web del portal de transparencia de la CS de la OMIC no es el correspondiente a esta actividad. El que está colgado es de la Agencia de Actividades.	

^h Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Visitas guiadas accesibles



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	María Delia Domínguez Álvarez	Cargo	Jefe de Departamento de Organización.	
	Teléfono	91 480 23 29 – 607 77 30 12	email	dominguezamd@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Visitas Guiadas Accesibles		
		Dirección	
Para:	Visitas Guiadas Accesibles		
Servicio prestado en:	Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio S. A.	Plaza Mayor, 27 (28012 Madrid)	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	26/10/2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	NA		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 22 de octubre de 2009
 Fecha de última certificación: 15 de enero de 2019
 Fecha de última evaluación: 22 de marzo de 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ
		1/4

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Mª Luisa Fernández Gago
	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Visitas Guiadas Accesibles:

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de la unidad de Visitas Guiadas Accesibles, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Visitas Guiadas Accesibles se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio en la presentación.
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación sobre los derechos y obligaciones, en un apartado específico de derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos, con los indicadores que miden dichos compromisos.
- Los mecanismos de comunicación comunes a todas las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar gestionar y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.
- Seguimiento y evaluación: Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: www.madrid.es, en Ayuntamiento > Calidad y Evaluación > Modelos de Calidad y Excelencia > Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente. Comprobado en la web que está disponible "Informe 2020 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid", dónde se recogen el resumen del resultado de los indicadores de la CS de Visitas Guiadas Accesibles.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Visitas Guiadas Accesibles para 2020 fueron 10 compromisos y 13 indicadores.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de Visitas Guiadas Accesibles.

En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos en 2020 y el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

- Compromiso 3: Ofrecemos al menos una visita mensual con intérprete en lengua de signos española.
 - Tanto en 2020 como en 2021 se están haciendo 2 visitas mensuales con intérprete en lengua de signos española. Se comprueba en el folleto en el que se indica el día en el que va a haber un guía y el intérprete de lengua de signos. Se valora positivamente que se realicen más visitas con estos requisitos que las indicadas en el compromiso.
- Compromiso 5: La valoración otorgada al recorrido por las personas que han realizado la visita será de al menos 8, en una escala de 0 a 10.
 - Se hace mediante encuesta de satisfacción a los usuarios que se hace mediante un QR desde el COVID. Valor medio ha sido 9. Se comprueba la herramienta Excel utilizada para la recogida y evaluación de los datos.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos adquiridos, excepto el 2.1., debido al período de inactividad por el Estado de Alarma y posteriormente por la limitación en los aforos por la misma razón. Esta desviación ha sido debidamente justificada

Para 2021 se han definido 10 compromisos y 13 indicadores, que son los mismos que para 2020.

Los valores estándar de referencia para todos los indicadores se han mantenido excepto para el indicador 2.2., que cuando se ha establecido estaba condicionado por las limitaciones de aforo.

Se considera que los compromisos, recogidos en esta carta de servicios, toman en cuenta las necesidades y expectativas de la población, son adecuados y pertinentes al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid en éste área. El servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación de las personas que constituyen el equipo.
- Normativa bien descrita.
- Buen control de los indicadores de los compromisos a través de distintas herramientas que se han comprobado.
- Equipo humano de trato muy amable, muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

- La formación específica que se imparte a los trabajadores del SATE para controlar situaciones difíciles por la que pasa un turista extranjero que ha sufrido algún percance.
- Servicio muy bien valorado y de gran interés por la ayuda que prestan en ayuda a entenderse a los afectados en una situación complicada.
- El valor estándar está en realizar 1 visita al mes con intérprete en lengua de signos española y, en 2020, se han ofrecido 2 visitas al mes con intérprete en lengua de signos española. También en 2021.

ÁREAS DE MEJORA

- Se recomienda que en el resumen de los indicadores que se indican en la web en el portal de transparencia que se haga referencia al año al que corresponden los indicadores.
- El estándar establecido para 2021 se ha fijado en 9 participantes por ruta, lo que haría un máximo de 36 plazas a la semana, sin embargo, el número de participantes a la semana se ha establecido en 28 aunque se ha referenciado como un valor mínimo. Como se ha establecido como mínimo hay un margen entre 28 y 36, aunque la interpretación de ese valor estándar puede ser confuso. Se recomienda revisar o aclarar el valor estándar propuesto.
- Se recomienda que, si se consolida la situación de poder ofertar 2 visitas al mes con intérprete en lengua de signos española, revisar al alza el estándar y pasarlo de 1 a 2.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Comentario 1: En 2020 se ha realizado la evaluación de las encuestas tanto de visitas accesibles como de visitas originales de forma conjunta, en 2021 ya se ha realizado la separación. Comprobados los Excel en los que se lleva el control de las encuestas

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Delia Domínguez Álvarez	Ayuntamiento de Madrid	Jefe de Departamento de Organización.	X	X	X
Mª Luisa Fernández Gago	Ayuntamiento de Madrid	Responsable de los Servicios de Calidad, Accesibilidad y Sostenibilidad. Empresa Municipal Madrid Destino.	X	X	X
Virginia Naranjo	Ayuntamiento de Madrid	Administrativo	X	X	X
Mª del Mar Martín Muñoz	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (1)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Puntualmente se detecta que hay un error en la web de transparencia de la CS de Visitas Guiadas Accesibles que indica rutas guiadas en 2019 y sería 2020	

ⁱ Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Atención de la Policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	91 580 38 10 - 681 28 92 94	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Atención de la policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa		
		Dirección	
Para:	Red de Comisarias de la Policía Municipal		
Servicio prestado en:	Dirección General de Policía Municipal	Avenida Principal, 6 28011; Madrid	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	21.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	-----		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 28.09.2016
 Fecha de certificación: 12.04.2018
 Fecha de última evaluación: 30.03.2021

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ	1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Javier Fernández Ruiz	Comisario Adjunto a Comisaría Principal Secretaría General

2. INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS

Adecuación de estructura y contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones referidas.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La Carta de Servicios de Atención de la policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, Dirección General de Policía Municipal son 12 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la Carta de Servicios de Atención de la policía Municipal a la Mujer, Menor, Mayor y Sociedad Diversa. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1: Se comprometen a apoyar y dar protección a las víctimas de violencia de género (El dato se obtiene de la aplicación VIOGEN).
- Compromiso 2: Se comprometen al seguimiento de todos los casos de violencia doméstica. (El dato se obtiene de una aplicación de PMM).
- Compromiso 5: Se comprometen al seguimiento de todos los casos de riesgo para menores. (El dato se obtiene de una aplicación de PMM).
- Compromiso 7: Para mejorar la protección y la convivencia de las personas mayores de 65 años. (El dato se obtiene de un Excel de seguimiento)
- Compromiso 10: Damos a conocer los servicios prestados por la Unidad de Gestión a la Diversidad al tejido asociativo (El dato se obtiene del seguimiento de las peticiones y de la planificación de los actos)

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

COMENTARIOS/INCIDENCIAS
<p>Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías. Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.</p>

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Javier Fernández Ruiz	Policía Municipal	Comisario Adjunto a Comisaría Principal Secretaría General	X	X	X
Diego Lozano Feliu	Policía Municipal	Jefe de Sección de Calidad y Transparencia	X	X	X
Marta Fernández Ulloa	Policía Municipal	Jefa de Unidad de Apoyo y Protección a la Mujer, Menor y Mayor			X
Ángel Vela	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (j)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^j Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Samur Social



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	91 580 38 10 - 681 28 92 94	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios del Samur Social	
		Dirección
Para	Samur Social	
Servicio prestado en:	Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social.	PS Chopera, 41, 28045 - Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.	
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios	

Fechas de la auditoria:	25.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	-----		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 15.03.2012
 Fecha de certificación: 15.01.2019
 Fecha de última evaluación: 23.03.2021

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ	1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Dario Pérez Madera	Jefe Departamento Samur Social

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio del Samur Social, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por el Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social son 9 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio del Samur Social. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso1: Se comprometen la atención de las necesidades básicas de alojamiento y manutención (El dato se obtiene de la aplicación donde se recogen los incidentes y su clasificación).
- Compromiso 2: Se comprometen con la atención de las emergencias que requieren intervención en el lugar de los hechos (El dato se obtiene de una aplicación que geolocaliza todas las unidades de intervención).
- Compromiso 3: Garantizamos la atención y cobertura de las necesidades básicas, con una valoración superior a 7,5 (Se obtiene el dato de encuestas).
- Compromiso 6: Garantizamos que las personas usuarias estén satisfechas con la atención telefónica y presencial recibida, (Se obtiene el dato de encuestas).

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

- Si bien se dispone de los datos de los indicadores del compromiso 2 y 7, que van en relación a atención en un tiempo establecido, sería recomendable poner en valor el esfuerzo realizado por la organización para atender el 100 % de las solicitudes, bien se de incidentes o de llamadas telefónicas.
- Sería recomendable analizar el número de llamadas perdidas.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

- Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.
 Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
María Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Darío Pérez Madera	DG de Servicios Sociales y Emergencia Sanitaria	Jefe de Departamento Samur Social	X	X	X
María del Mar López Jiménez	DG de Servicios Sociales y Emergencia Sanitaria	Jefa de Sección de la Unidad de Información y Atención Permanente de Emergencias Sociales	X	X	X
Ángel Vela	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS** a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2022

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(k)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^k Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	681 28 92 94 – 630 57 13 93	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas		
.		Dirección	
Para	Red de Centros Deportivos Municipales (CDM)		
Servicio prestado por:	Dirección General de Deporte		Calle San Bernardo 68 28015 - Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	27.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	14.10.2021, 15.10.2021, 16.10.2021		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 26.10.2006
 Fecha de certificación: 15.01.2019
 Fecha de última evaluación: 03.06.2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Javier Rodríguez Fernández
	Consejero Técnico de la DG de Deporte

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
<p>Día 14.10.2021</p> <p>Se realiza una consulta por medio de la pagina web: https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Listado-de-Centros-Deportivos-Municipales/?vgnextfmt=default&vgnextoid=cedc463ce6b74210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=7911f073808fe410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&page=1</p> <p>y se consigue una relación de los centros municipales, según a web hay 73 centros y aporta la siguiente información, por ejemplo</p> <div data-bbox="124 705 778 1601" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Listado de Centros Deportivos Municipales ← Volver</p> <p>Los Centros Deportivos Municipales son los equipamientos en los que se desarrolla el programa deportivo de la Dirección General de Deportes y de los Distritos, y la utilización de las actividades, servicios y unidades deportivas están sujetas a las tarifas públicas correspondientes. Su gestión es responsabilidad de las Juntas Municipales de Distrito.</p> <p>Total: 73 Mostrados: 26-50 < 1 2 3 ></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> Ver listado Mapa </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE CATORCE OLIVAS 1, 28054 MADRID 915 883 623 </div> <div style="margin-bottom: 10px; background-color: #f9f9f9; padding: 5px;"> <p>Centro Deportivo Municipal Francos Rodriguez</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE NUMANCIA 11, 28039 MADRID 914 599 871 Instalación no accesible para personas con movilidad reducida </div> <div> <p>Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro</p> <ul style="list-style-type: none"> CALLE ELVIRA 36, 28028 MADRID 915 881 369 </div> </div> <p>El objetivo de la consulta es conocer los centros deportivos del Ayuntamiento de Madrid. Por medio de esta consulta, se puede acceder haciendo doble clic a la página web de todos los centros donde se dispone de toda la información del centro, por ejemplo: Datos de contacto:</p>	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
<p>Centro Deportivo Municipal San Blas</p>  <p>Instalación accesible para personas con movilidad reducida</p> <p>Datos de localización y contacto</p> <p>Dirección CALLE ARCOS DE JALON, 59 28037 MADRID</p> <p>Barrio / Distrito HELLIN / SAN BLAS-CANILLEJAS</p> <p>Teléfono 913 209 818</p> <p>Correo idsanblas@madrid.es</p> <p>Horario de taquilla del centro</p> <p>Horario</p> <p>Horario de uso de las instalaciones deportivas: Para saber el horario de apertura de las distintas instalaciones del centro deportivo, les rogamos lo consulten con el propio centro.</p> <p>Horario de taquilla</p> <ul style="list-style-type: none"> De lunes a viernes, de 9 a 20,30 horas. Sábados, domingos y festivos, de 9 a 14 horas. <p>Cierre completo del Centro</p> <ul style="list-style-type: none"> Los días 24, 25 y 31 de diciembre, 1 de enero y 1 de mayo. <p>Servicios</p> <p>Clases y escuelas deportivas</p> <ul style="list-style-type: none"> Pre-Infantiles (0 a 3 años) (3 a 5 años): matronatación, natación. Infantiles (6 a 14 años, según modalidades): baloncesto, fútbol sala, gimnasia artística, gimnasia rítmica, karate, lucha, natación y tenis. Jóvenes y personas adultas (15 a 20 años, según modalidades): gimnasia rítmica, lucha, natación, pádel y tenis. Adultos (21 a 64 años): acondicionamiento físico deportivo y combinada, (acondicionamiento/natación), gimnasia suave, musculación, natación, tenis. Mayores de 65 años: actividad física, natación. Actividades para personas con discapacidad física: natación (infantil y juvenil). <p>Equipamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> Superficie total de las instalaciones: 46.041 metros cuadrados. Unidades deportivas al aire libre: piscinas (1 vaso de nado 50 metros y 1 vaso recreativo 50 metros y 1 vaso infantil), 4 pistas polideportivas (3 con tenis), 4 pistas de pádel y 3 tenis de mesa. Unidades deportivas cubiertas: 3 pabellones polideportivos, piscina (1 vaso de 25 metros y vaso de enseñanza), sala multiusos, sala artes marciales y sala de musculación. Oficina de promoción deportiva: responsable de la coordinación de Juegos Deportivos Municipales, Torneos y Circuitos Municipales, Copas de Primavera. Además, ofrece información sobre las escuelas de promoción deportiva. Ayuda técnica para la accesibilidad: 1 ascensor y 1 grúa de piscina. Columna de rescate cardiaco. <p>Como llegar al centro con un pequeño mapa</p> <p>También se indican si hay intendencias, por ejemplo:</p> <p>Centro Deportivo Municipal Pueblo Nuevo ← Volver</p> <div data-bbox="129 1823 628 1921" style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px;"> <p>Aviso a usuarios/as Se informa que el centro deportivo permanecerá cerrado hasta nuevo aviso por obras de mejora.</p> </div> <p>En visita la centro se ha verificado que el centro está cerrado por obras y que en el tablón de anuncios de la puesta se indica que desde el 01.09.2021, el centro permanecerá cerrado hasta nuevo aviso, para que los usuarios que se personan en el centro tengan información.</p> <p>Si se llama por teléfono, el teléfono no lo atiende nadie, suena hasta que salta la locución de la compañía indicando que el teléfono no está disponible, sin más información.</p>	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO									COMPROMISO
DÍA	HORA	CENTRO	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA	
15.10.2021	18:12	Centro Deportivo Municipal San Blas	NO		No hay locución	Melodía de espera. No responde nadie. Finalizo la llamada a las 18:16. Sin respuesta			
15.10.2021	18:17	Centro Deportivo Municipal Moratalaz	NO		No hay locución	Melodía de espera. No responde nadie. Finalizo la llamada a las 18:21. Sin respuesta			
15.10.2021	18:23	Centro Deportivo Municipal Hortaleza	NO		No hay locución	Señal de llamada, no responde nadie, cuando termina la señal de llamada. Locución de la compañía "el teléfono no está disponible. 18:24			
15.10.2021	18:26	Centro Deportivo Municipal La Almodena	NO		No hay locución	Señal de llamada, no responde nadie, cuando termina la señal de llamada. Locución de la compañía "el teléfono no está disponible. 18:27			
Vista a las instalaciones									
DÍA	HORA	CENTRO	ATIENDEN PERSONAL TAQUILLA		PREGUNTA	RESPUESTA			
15.10.2021	19:25	Centro Deportivo Municipal La Almodena	SI		¿Cómo poder acceder a las clases dirigidas de natación?	<p>Para acceder a las clases dirigidas es necesario hacer una prueba de nivel, que hay viernes ya a esta horas no se puede hacer, pero que se puede hacer el lunes 18.10.2021.</p> <p>Me indica posibles horas para hacer la prueba de nivel empezando el lunes 18.10.2021 a partir de las 18:00, pero me indica que el martes 19.10.2021, hay posibilidad de hacer la prueba desde las 15:00.</p> <p>Intenta que dejemos cerrada una hora, pero yo le indico que no es para mi y que necesito ver la disponibilidad de la persona que tiene que hacer la prueba.</p> <p>Me indica que es necesario hacer cita previa, para coordinar la prueba con los profesores y que llamado por teléfono se puede solicitar la prueba.</p> <p>Con el resultado de la prueba, el profesor indica un nivel y con ese nivel se ve si hay plazas libres, en los días y horarios.</p> <p>Trato muy amable por parte de la Srta de taquilla, repite las cosas si no las has entendido a la primera.</p> <p style="text-align: center;">Buena comunicación.</p>			
DÍA	HORA	CENTRO	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA	
16.10.2021	11:02	Centro Deportivo Municipal San Blas	NO		No hay locución	Melodía de espera. No responde nadie. Finalizo la llamada a las 11:07. Sin respuesta			

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO							COMPROMISO
16.10.2021	11:07	Centro Deportivo Municipal Moratalaz	NO		No hay locución	Melodía de espera. No responde nadie. Finalizo la llamada a las 11:11. Sin respuesta	
16.10.2021	11:17	Centro Deportivo Municipal Hortaleza	SI	30 seg	No hay locución	Para acceder a clases de Pádel	Me indica que es necesario hacer una prueba de nivel, que en función del nivel se puede acceder a las pisas todos los días si el nivel es 1 ó 2 reservando por medio de la aplicación. En el caso de tener un nivel 0 hay que acceder a clases dirigidas y para estas no hay plazas disponibles en estos momentos, que hay que apuntarse a lista de espera. Le digo que mi nivel es 0, pero que responde que aun así hay que hacer la prueba de nivel, para que el profesor me entregue el papel del nivel. Pregunto si hay plaza para nivel 0 y me indica que no y que la lista de espera es amplia. Pregunto que una no habiendo plazas puedo hacer la prueba de nivel y me indica que sí, que todos los viernes a las 18:00 se puede hacer la prueba de nivel y que no es necesario cita previa. Trato amable y agradable de la Srta que atiende la llamada
16.10.2021	11:29	Centro Deportivo Municipal Marqués de Samaranch	NO		No hay locución	Señal de llamada, no responde nadie, cuando termina la señal de llamada. Locución de la compañía *el teléfono no está disponible. 18:30	
DÍA	HORA	CENTRO	ATIENDEN PERSONAL TAQUILLA	PREGUNTA	RESPUESTA		
16.10.2021	12:20	Centro Deportivo Municipal San Blas	SI	¿Cómo poder acceder a las clases dirigidas de Gimnasia rítmica y/o deportiva?	La gimnasia Rítmica no se están impartiendo las clases porque el gimnasio está en obras, lo que no se indica ni en la web ni en las instalaciones. Para estas clases te derivan a un centro deportivo de Vicalvaro Para acceder a las clases dirigidas de gimnasia deportiva es necesario hacer una prueba de nivel, que hay viernes.		

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO					COMPROMISO	
					<p>Me indica que para hacer la prueba de nivel los viernes a las 19:00 y que no es necesario pedir cita previa. Con el resultado de la prueba, el profesor indica un nivel y con ese nivel se ve si hay plazas libres, en los días y horarios. En estos momentos no se sabe donde dan las clase ya que si el tiempo lo permite las hacen en exteriores y si no lo permite el tiempo tiene que determinar donde dar las clases, ya que la instalación donde habitualmente se dan estas clases esta en obras. Trato muy amable por parte de la Srta de taquilla, repite las cosas si no las has entendido a la primera. Buena comunicación.</p>	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO					COMPROMISO
De las 9 llamadas telefónicas realizadas a varios centros solo se ha recibido respuesta en dos de los casos					

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Clases y Escuelas Deportivas, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Área delegada de Deportes, Dirección General de Deporte, Servicios de Clases y Escuelas Deportivas son 14 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicios de Clases y Escuelas Deportivas. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1: Adaptar la oferta de clases y escuelas deportivas a la demanda y las expectativas de los distintos grupos de edad (El dato se obtiene de la aplicación CRONOS y encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID).
- Compromiso 2: Ofertamos actividades deportivas para personas con discapacidad. (El dato se obtiene de una aplicación de CRONOS).
- Compromiso 5: Disponemos de material deportivo en el estado adecuado y en cantidad suficiente (El dato se obtiene de encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID).
- Compromiso 7: Adecuamos la duración de las sesiones de las clases y escuelas a la actividad, grupo de edad y nivel. (El dato se obtiene de encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID)
- Compromiso 10: Desarrollamos Escuelas Municipales de Promoción Deportiva en centros escolares, en horario extraescolar. (El dato se obtiene de encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID)

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

Sería recomendable mejorar la comunicación de las responsabilidades en la obtención y análisis de los datos que justifican el cumplimiento o no de los compromisos (indicadores).

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Si bien en la temporada 21-22 ya se ha comenzado la preparación y realización de las encuestas en la temporada 20-21 no se han realizado, por lo que los indicadores que se basan en la opinión de los usuarios no se han podido valorar. Por ejemplo Indicador 13.2. Porcentaje de mujeres que se muestren muy satisfechas con las jornadas o talleres de autoprotección. Indicador 10.2. Valoración de las Escuelas Municipales de Promoción Deportiva. Indicador 9.2. Valoración de las clases y escuelas deportivas.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
M ^a Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Javier Rodríguez Fernández	DG de Deporte	Consejero Técnico	X	X	X
María del Mar La Orden Del Olmo	DG de Deporte	Jefa de Sección de Calidad	X	X	X
Daniel Solana Crespo	DG de Deporte	Preparador Físico			X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (1)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar																																				
1	<p>Puntualmente se ha detectado que en el Indicador 1.1. Plazas ofertadas en las clases y escuelas deportivas por grupos de edad. No se han publicado los datos del ejercicio 2020</p> <p><u>Valores comparación interanual</u></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: small;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor Compromiso</td> <td>120</td> <td>150.000</td> <td>150.000</td> <td>150.000</td> <td>150.000</td> <td>170.000</td> <td>185.000</td> <td>200.000</td> <td>190.000</td> <td>190.000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor Madrid</td> <td>122.301</td> <td>119.735</td> <td>147.379</td> <td>149.983</td> <td>162.674</td> <td>167.061</td> <td>183.107</td> <td>204.764</td> <td>192.653</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Valor Compromiso	120	150.000	150.000	150.000	150.000	170.000	185.000	200.000	190.000	190.000		Valor Madrid	122.301	119.735	147.379	149.983	162.674	167.061	183.107	204.764	192.653			
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021																											
Valor Compromiso	120	150.000	150.000	150.000	150.000	170.000	185.000	200.000	190.000	190.000																												
Valor Madrid	122.301	119.735	147.379	149.983	162.674	167.061	183.107	204.764	192.653																													

¹ Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Competiciones Deportivas



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	681 28 92 94 – 630 57 13 93	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Competiciones Deportivas		
		Dirección	
Para:	Red de Centros Deportivos Municipales (CDM)		
Servicio prestado por:	Dirección General de Deporte	Calle San Bernardo 68 28015 - Madrid	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados i. Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	27.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	-----		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 20.07.2006
 Fecha de certificación: 15.01.2019
 Fecha de última evaluación: 03.06.2021

EQUIPO AUDITOR:		Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ	1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO		Cargo
Nombre:	Javier Rodríguez Fernández	Consejero Técnico de la DG de Deporte

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Competiciones Deportivas, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Área delegada de Deportes, Dirección General de Deporte, Servicios de Competiciones Deportivas son 7 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicios de Competiciones Deportivas. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1: Convocamos cada temporada, al menos, las competiciones deportivas de: Juegos Deportivos Municipales y Torneos Municipales. (El dato se obtiene de la Memoria Anual).
- Compromiso 4: Seleccionamos las instalaciones más adecuadas para la celebración de las competiciones deportivas, dando preferencia a las de naturaleza pública. (El dato se obtiene de la Memoria Anual y de encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID).
- Compromiso 6: Convocamos las competiciones deportivas municipales en cada uno de los 21 distritos, desde la Oficina de Promoción Deportiva (El dato se obtiene de la Memoria Anual, hay un recurso en todas las juntas municipales para esta labor y de encuestas que en la temporada 20 -21 no se han podido realizar por la pandemia del COVID).

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

Sería recomendable mejorar la comunicación de las responsabilidades en la obtención y análisis de los datos que justifican el cumplimiento o no de los compromisos (indicadores).

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Si bien en la temporada 21-22 ya se ha comenzado la preparación y realización de las encuestas en la temporada 20-21 no se han realizado, por lo que los indicadores que se basan en la opinión de los usuarios no se han podido valorar. Por ejemplo Indicador 1.4. Porcentaje de participantes que manifiestan su intención de permanecer en sucesivas ediciones. Indicador 2.4. Valoración del proceso de inscripción. Indicador 3.3. Valoración de la inscripción a través de la web municipal.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
M ^a Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Javier Rodríguez Fernández	DG de Deporte	Consejero Técnico	X	X	X
María del Mar La Orden Del Olmo	DG de Deporte	Jefa de Sección de Calidad	X	X	X
Daniel Solana Crespo	DG de Deporte	Preparador Físico			X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(m)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Puntualmente se ha detectado algún valor publicado que no coincide con los datos de origen, por ejemplo Indicador 1.2. Disciplinas deportivas convocadas. Se han publicado 28 y el valor que se obtiene es de 26	

^m Obs Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID			
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID			
Persona de contacto Responsable del SIG	Nombre	María Asunción Paloma Mucientes Rufo	Cargo	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad
	Teléfono	681 28 92 94 – 630 57 13 93	email	mucientesrma@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad		
		Dirección	
Para:	Red de Centros Deportivos Municipales (CDM) con medicina deportiva		
Servicio prestado por:	Dirección General de Deporte	Calle San Bernardo 68 28015 - Madrid	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	28.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	04.10.2021 / 05.10.2021 / 06.10.2021 / 08.10.2021 /		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 20.07.2006
 Fecha de certificación: 15.01.2019
 Fecha de última evaluación: 30.06.2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	Ángel Vela	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Javier Rodríguez Fernández
	Consejero Técnico de la DG de Deporte

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
<p>Día 04.10.2021</p> <p>Se realiza una consulta por medio de la pagina web: https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Listado-de-Centros-Deportivos-Municipales/?vgnextfmt=default&vgnextoid=cedc463ce6b74210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=7911f073808fe410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&page=1</p> <p>y se consigue una relación de los centros municipales, según a web hay 73 centros y aporta la siguiente información, por ejemplo</p> <div data-bbox="124 703 778 1601" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p>Listado de Centros Deportivos Municipales ← Volver</p> <p>Los Centros Deportivos Municipales son los equipamientos en los que se desarrolla el programa deportivo de la Dirección General de Deportes y de los Distritos, y la utilización de las actividades, servicios y unidades deportivas están sujetas a las tarifas públicas correspondientes. Su gestión es responsabilidad de las Juntas Municipales de Distrito.</p> <p>Total: 73 Mostrados: 26-50 ◀ 1 2 3 ▶</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-bottom: 10px;"> Ver listado Mapa </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>Centro Deportivo Municipal Francisco Fernández Ochoa</p> <ul style="list-style-type: none"> 📍 CALLE CATORCE OLIVAS 1, 28054 MADRID 📞 915 883 623 ♿ </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>Centro Deportivo Municipal Francos Rodriguez</p> <ul style="list-style-type: none"> 📍 CALLE NUMANCIA 11, 28039 MADRID 📞 914 599 871 Instalación no accesible para personas con movilidad reducida </div> <div> <p>Centro Deportivo Municipal Fuente del Berro</p> <ul style="list-style-type: none"> 📍 CALLE ELVIRA 36, 28028 MADRID 📞 915 881 369 ♿ </div> </div> <p>El objetivo de la consulta es conocer en que centros deportivos se prestan servicios de medicina deportiva, tras varias consultas por medio del buscador del navegador no consigo una web donde obtener esta información, es decir, una relación de centros en las que se vea de forma fácil los servicios que se ofrecen en cada centro.</p> <p>Día 05.10.2021</p> <p>Accedo de nuevo al listado de Centros Municipales y hago doble clic sobre el nombre del centro deportivo y me redirige a la web del centro, donde si se presenta de forma muy clara, Dirección, teléfono, correo electrónico, horario, como llegar, servicios,... por ejemplo</p>	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
<p>Centro Deportivo Municipal Aluche ← Volver</p>  <p> Instalación accesible para personas con movilidad reducida</p> <p> Datos de localización y contacto</p> <p>Dirección AVENIDA DE LAS AGUILAS, 14 28044 MADRID</p> <p>Barrio / Distrito LAS AGUILAS / LATINA Ver mapa</p> <p>Teléfono 917 062 868</p> <p>Correo idmaluche@madrid.es</p> <p>Añadir a mi libreta de direcciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Horario + Cómo llegar + Servicios + Más información + <p>Pero para identificar los centros que tienen servicios de medicina deportiva, tengo que acceder a la web de cada uno de los centros 73.</p> <p>Hago una llamada al 010, a las 21.30, me atiende la Srt. Raquel Carballo, le hago la pregunta y ella me va contando una relación de centros donde se prestan servicios de Medicina Deportiva, le pregunto si tengo la opción de encontrar esa información por medio de una web y me indica que no, que ella lo está haciendo por medio de un filtro, pero que yo no tengo acceso. Muy amable y con un buen trato.</p> <p>Día 06.10.2021</p> <p>Accedo a la web de Carta de Servicios de Medicina Deportiva y Psicomotricidad, donde no encuentro en la información general la relación de centros donde se presta servicio de Medicina Deportiva.</p> <p>Consulto la documentación asociada</p> <ul style="list-style-type: none"> • CS de Medicina Deportiva y Psicomotricidad-folleto/cartel, encuentro los servicios que se ofrecen, los compromisos, pero no la relación de centros donde se presta el servicio de medicina deportiva. • CS de Medicina Deportiva y Psicomotricidad-folleto plegado, encuentro los servicios que se ofrecen, los compromisos, pero no la relación de centros donde se presta el servicio de medicina deportiva. • CS de Medicina Deportiva y Psicomotricidad-texto integro, en su página 6 me encuentro 	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
---------------------------------------	------------

Centros con Medicina Deportiva y Psicomotricidad – Servicios

Centro Deportivo	R.M. Reconocimientos Médicos	Fisioterapia	Escuela de Espalda	Acondicionamiento Cardiovascular	Psicomotricidad Infantil
Centro Integrado de Arganzuela		✓	✓		
Barajas					
Pradillo	✓	✓		✓	
Chamartín			✓		
Concepción	✓			✓	
Almudena		✓	✓		
Vicente del Bosque	✓			✓	
La Masó		✓	✓		
Aluche	✓			✓	
José María Cagigal	✓	✓		✓	✓
Moratalaz	✓				✓
Daoiz y Velarde	✓	✓	✓	✓	✓
Gimnasio Moscardó	✓	✓		✓	
Palomeras	✓			✓	✓
Pepu Hernández		✓			
San Blas					✓
San Cristóbal					✓
Plata y Castañar	✓	✓	✓	✓	
Raúl González					
El Espinillo					✓
Margot Moles					✓
Cerro Almodóvar					✓
	10	9	6	9	9

Pero es en el único sitio donde he sido capaz de encontrar esta información

DÍA	HORA	CENTRO	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA
08.10.2021	18:53	LAS AGUILAS / LATINA	NO		No hay locución	Música de espera. No responde nadie. Finalizo la llamada a las 18:58 sin respuesta		
08.10.2021	19:03	NUEVA ESPAÑA / CHAMARTIN	NO		Locución pulsa: 3 fisio. Espera recepcionistas.	Pulso 3 para contactar con el servicio de FISIO. 1,5 min aproximadamente estando en espera, suena una nueva locución todos los recepcionista ocupados, pulsa 1 esperar 2 te llaman ellos. Finalizo llamada a los 5 minutos de contactar sin respuesta		
08.10.2021	19:09	CONCEPCION / CIUDAD LINEAL	NO		No hay locución	A las 19:11 locución de la operador que el teléfono está ocupado o no disponible y envió		

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO							COMPROMISO										
						de SMS. No responden											
08.10.2021	19:13	PACIFICO / RETIRO	SI	30 segundos	No hay locución	A las 19:14 Atiende una Srta., identifica el centro, no se identifica ella.	Pregunto sobre fisioterapia, Me indica que hay dos fisios, uno de maña y otro de tarde, me indica los horarios y me dice que este lunes al menos el de tarde no está por la fiesta del marte. Me indica los horarios, que hay que hablar con ellos y que tiene que ser presencial porque no tienen teléfono. Amable Finaliza la llamada 19:15										
08.10.2021	19:24	PUEBLO NUEVO / CIUDAD LINEAL	SI	30 segundos	No hay locución	A las 19:24 Atiende una Srta., identifica el centro, no se identifica ella.	Pregunto sobre fisioterapia, Me indica que hay una fisioterapeuta y me indica posibles horarios para lunes y miércoles. Me informa de las tasa 28€/sesión. Muy Amable. Finaliza la llamada 19:27										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Nº de llamadas</th> <th style="width: 15%;">Nº de llamadas NO atendidas</th> <th style="width: 15%;">Nº de llamadas atendidas</th> <th style="width: 15%;">Nº de llamadas con información NO suficiente</th> <th style="width: 15%;">Nº de llamadas con información suficiente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>							Nº de llamadas	Nº de llamadas NO atendidas	Nº de llamadas atendidas	Nº de llamadas con información NO suficiente	Nº de llamadas con información suficiente	5	3	2		2	
Nº de llamadas	Nº de llamadas NO atendidas	Nº de llamadas atendidas	Nº de llamadas con información NO suficiente	Nº de llamadas con información suficiente													
5	3	2		2													

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO		COMPROMISO
1.	Es difícil identificar dentro de la relación de CDM, los que tienen medicina deportiva, desde la web, hay que ir centro por centro viendo los servicio.	
2.	En el 010, no han sido capaces de indicarme de forma clara los centros que tiene medicina deportiva, si bien es cierto que se han acercado mucho.	
3.	Es difícil el acceso vía telefónica a los CDM que tienen medicina deportiva.	
4.	Criterio dispar para la cita previa en unos centros son los propios fisio – medico los que se ocupan en otros te dan cita previa desde taquilla.	

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información.
- Transparencia / Participación Ciudadana.
- Información Urbanística.
- Registro.
- Cita Previa.
- Información personalizada, gestiones y trámites municipales.
- Tramitación y respuesta de las sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicios, es adecuada al objetivo de la carta de servicios. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicios de Medicina Deportiva, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicios
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Los mecanismos de comunicación comunes a todos las áreas y departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicios sobre las medidas de subsanación.

Medidas de subsanación: quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es, en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios. Estos resultados son evaluados anualmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por Área delegada de Deportes, Dirección General de Deporte, Servicios de Competiciones Deportivas son 8 en total.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicios de Competiciones Deportivas. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen algunos ejemplos:

- Compromiso 1: En los CDM que cuenten con servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad disponemos al efecto de espacios adecuados para su prestación. (Los datos se obtiene de las encuestas a los usuarios).
- Compromiso 4: El acceso a los servicios de Medicina Deportiva se realiza previa petición de cita, telefónica o presencial, en cualesquiera de los CDM que cuentan con dichos servicios. (Los datos se obtiene de las encuestas a los usuarios).
- Compromiso 6: Prestamos unos servicios de Medicina Deportiva y/o Psicomotricidad de calidad. (Los datos se obtiene de las encuestas a los usuarios).

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicios, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

- Carta muy bien descrita.
- Implicación del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

Sería recomendable mejorar la comunicación de las responsabilidades en la obtención y análisis de los datos que justifican el cumplimiento o no de los compromisos (indicadores).

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Si bien en la temporada 21-22 ya se ha comenzado la preparación y realización de las encuestas en la temporada 20-21 no se han realizado, por lo que los indicadores que se basan en la opinión de los usuarios no se han podido valorar. Por ejemplo Indicador 1.3. Porcentaje de personas usuarias que valoran los espacios destinados a Medicina Deportiva. Indicador 2.3. Porcentaje de personas usuarias que valoran la existencia de desfibriladores. Indicador 4.1. Porcentaje de personas usuarias que valoran el tiempo de espera desde que se solicita el servicio de Medicina Deportiva hasta que se presta.

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

5. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Mª Asunción Paloma Mucientes Rufo	SG Calidad y Evaluación	Jefa de Departamento de Modelos de Calidad	X	X	X
Javier Rodríguez Fernández	DG de Deporte	Consejero Técnico	X	X	X
Gustavo Sandoval Romo	DG de Deporte	Médico	X	X	X
María del Mar La Orden Del Olmo	DG de Deporte	Jefa de Sección de Calidad	X	X	X
Daniel Solana Crespo	DG de Deporte	Preparador Físico			X
Ángel Vela Comino	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	RENOVACIÓN
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ⁽ⁿ⁾

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Si bien se dispone de una base de datos donde están todos los CDM identificados, en algunos casos no se sabe cuántos centros se han tenido en cuenta para la realización de los indicador	

ⁿ Obs. Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de Carta de Servicios de Información Estadística



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección:	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Rubén Bermejo Apellaniz	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	91 588 38 1 0/ 669 03 38 95	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	
	Actividad	Dirección
Para:	Información Estadística	
Servicio Prestado en:	Oficina de Servicio de Estadística Municipal	C/ Augusto Figueroa nº 36 – 1ª planta (c/v C/ Barquillo nº 17) (28004 Madrid)

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	18/10/21
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	---
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 26/12/2008
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 29/03/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	NESTOR DANIEL MILOVICH RASTELLINI	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Paloma Arnedo Conde
	Adjunto Departamento, Sección de Elaboración y Difusión de Estadísticas

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información estadística
- Difusión estadística en Internet
- Difusión de información a través del portal municipal de "Datos abiertos"
- Banco de datos estadísticos
- Publicaciones estadísticas
- Elaboración de estadísticas a medida, según las necesidades de la persona solicitante
- Asesoramiento estadístico a distintos servicios municipales sobre diseño, metodología y difusión de estadísticas
- Mantenimiento de un censo de locales de actividad económica
- Entrega del cartel del código identificativo a los locales de actividad económica
- Apoyo al ejercicio del derecho al voto y a la celebración de los procesos electorales
- Información
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Si bien se realizan formalmente, no se observan en la CS los mecanismos de comunicación interna a los departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que esta cumple con requisitos de la norma UNE 93200

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

No se observa en la CS Mecanismos de Comunicación Interna, aunque estos se realizan formalmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS INFORMACIÓN ESTADÍSTICA son 7 en total.

La definición de estos compromisos son adecuados al servicio ofrecido e incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de INFORMACIÓN ESTADÍSTICA. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen sus resultados:

La CS INFORMACIÓN ESTADÍSTICA que se desempeña desde el área responsable, se observa la adecuación sobre los compromisos definidos, se detallan resultados de la Auditoría.

Compromiso 1: Se observa el CUMPLIMIENTO de sus Indicadores. Debido a la dependencia de agentes externos se observa difícil realizar mejoras al respecto del Compromiso 1.

Compromiso 2: Se observa el CUMPLIMIENTO de sus Indicadores Se sugiere para el Indicador 2.3, que la informa recibida en el área esté clasificada según las necesidades del consumidor

Compromiso 3: Se cumple a pesar de no ser posible valorar la eficacia de los Indicadores, por depender de solicitudes externas.

Compromisos 4, 5, 6 y 7: Se observa el CUMPLIMIENTO del Compromiso y de sus Indicadores

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS INFORMACIÓN ESTADÍSTICA que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Mejorar a nivel general de CS la metodología de información a ciudadanos sobre los diferentes Servicios ofrecidos por el Ayto. (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M2. Disponer en las diferentes oficinas del Ayto. información de Direcciones y Teléfonos donde contactar sobre cualquier otro servicio ofrecido al Ayto. y no que este se derive a consultar al 010 (servicio que en parte es subcontratado y puede desconocer la información). (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M3. Debido al crecimiento de usuarios valorar la factibilidad de ampliar su capacidad en Recursos Humanos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
M ^a Paloma Arnedo Conde	Ayto. Madrid	Adjunto Departamento, Sección de Elaboración y Difusión de Estadísticas	X	X	X
M ^a Yolanda Montalvillo Ongil	Ayto. Madrid	Adjunta Sección, Negociado de Elaboración y Difusión de Estadísticas	X	X	X
M ^a Elena Fajardo Portera	Ayto. Madrid	Jefe Unidad Técnica de Estudios, Sección de Información geográfica, censo y locales	X	X	X
Néstor Daniel Milovich Rastellin	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (º)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Verificar el certificado de AENOR colgado en la web del portal de transparencia de la CS de Información Estadística. El que figura si bien es el correspondiente a la actividad de Información Estadística, interpreto que hay un error en el Título ya que el nombre que figura del Certificado (Dirección General de Economía y Sector Público) debería ser "Información Estadística" y además interpreto equivocada la dirección indicada, debiendo ser esta C/ "Augusto Figueroa nº 36 – 1ª planta (c/v C/ Barquillo nº 17) (28004 Madrid)"	

º Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios del Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección:	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Rubén Bermejo Apellaniz	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	91 588 38 10 / 669 03 38 95	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO PADRÓN DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE MADRID	
	Actividad	Dirección
Para	Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid	
Servicio Prestado en:	Subdirección General de Estadística. Servicio de Padrón de Habitantes y Distritos	C/ Augusto Figueroa, 36. 1ª Planta (28004 Madrid)

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	18/10/21		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	20/09/2021 y 21/09/2021		
Actividad realizada:	Renovación	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 26 / 12 / 2008
 Fecha de certificación: 15 / 01 / 2019
 Fecha de última evaluación: 05 / 04 / 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	NESTOR DANIEL MILOVICH RASTELLINI	ICDQ
		1/2

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Félix González Díaz
	Jefe de Servicio de Padrón de Habitantes

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO								COMPROMISO
DÍA	HORA	ATIENDEN Llamada	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA	
20/09/21	13:30	Modo On Line	Inmediata		RECLAMACION	FALTA DE APARCAMEINTOS	DIERON UN PLAZO DE 2 MESES	C2 C3 C5 C7
20/09/21	19:15	Modo On Line	Inmediata		SUGERENCIA	DISPONER DE APARCAMIENTOS PARA EDIFICIOS SIN GARAGES	DIERON UN PLAZO DE 2 MESES	
20/09/21	20:00	Modo On Line	Inmediata		CERTIFICADO PADRON	SOLICITUD CERT PADRÓN	COMUNICADO 24/09/21 INDICANDO LA FALTA DE DOCUMENTACIÓN	
20/09/21	20:10	Modo On Line	Inmediata		CITA PREVIA	SOLICITUD CERT PADRÓN	SE DIO CITA PARA EL 21/09/21 A LAS 8:50	
21/09/21	8:50	Presencial	5 Minutos		SE HIZO PRESENCIA EN DISTRITO SALAMANCA CON BUENA ATENCIA	SOLICITUD CERT PADRÓN	SE DIO RESPUESTA CORRECTA Y PROFESIONAL, OFRECIENDOSE ALGÚN OTRO SERVICIO	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO		COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA		
<p>A. EL acceso a través de la página web es correcto para solicitar a través de los enlaces Cita Previa para certificados de Empadronamiento, para realizar las Sugerencias y Reclamaciones correspondientes.</p> <p>B. Se Solicitó Certificado de Empadronamiento de forma on line indicando datos solicitados y DNI, el día 24/09/21 se recibe un comunicado del Ayuntamiento que por no disponer de datos del solicitante, ni DNI no se procede a enviar el certificado de Empadronamiento.</p> <p>C. Se realizó una Cita Previa para solicitar Certificado de Empadronamiento. La Cita previa se realizó el día 20/09/21 y fue otorgada para el día 21 a las 8:50 hs, la atención del personal en oficinas del Distrito de Salamanca fue amable, profesional, rápido y eficaz. Solo debo de destacar que al consultar al personal de recepción sobre las oficinas que me podrían asesorar sobre los servicios de JUVENTUD, NO me han sabido responder, derivándome al 010. Llamado el 010, y realizada la misma consulta, si bien me resolvieron la duda, me explicaron como acceder al portal de servicios de JUVENTUD, aunque he tenido que esperar previamente más de 5 minutos.</p> <p>D. En los plazos de los Compromisos asumidos en la Carta de Servicio, en el Compromiso 14, sobre Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones, se establece que las respuestas nunca superaran los 30 días naturales como máximo. Habiendo efectuado una reclamación y posteriormente una sugerencia de forma online, la respuesta dada por el Ayuntamiento, fue que el máximo tiempo de respuesta es de 2 meses, y que intentarán responder en 15 días. En este último caso no hay correlación entre la respuesta y lo que dice la carta de Servicios.</p>		C2 C3 C5 C7

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Gestión de la inscripción de la ciudadanía en el Padrón Municipal de habitantes.
- Emisión de justificantes de empadronamiento y certificados de la situación actual e histórica.
- Cesión de datos del Padrón Municipal de Habitantes a otras Administraciones Públicas por exigencia legal o previa autorización de la persona interesada, y acceso por las diferentes instancias municipales para gestión de trámites administrativos.
- Gestión de las solicitudes de cambio de domicilio del permiso de circulación del vehículo y del registro de conductores en colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico. Ejercicio del derecho al voto y la celebración de los procesos electorales.
- Información
- Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio del Padrón, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Si bien se realizan formalmente, no se observan en la CS los mecanismos de comunicación interna a los departamentos del Ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

El Texto Íntegro de pdf, si bien te lleva a la CS de Padrón Municipal de Habitantes, el enlace que aparece en internet dice en su rótulo "CS Parques y Jardines".

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que esta cumple con requisitos de la norma UNE 93200

Revisada las normativas aplicadas en la CS de PADRON MUNICIPAL DE HABITANTES, se observa la actualización de estas

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

No se observa en la CS Mecanismos de Comunicación Interna, aunque estos se realizan formalmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE son 7 en total.

La definición de estos compromisos son adecuados al servicio ofrecido e incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD DE MADRID. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen sus resultados.

La CS PADRÓN MUNICIPAL DE HABITANTES DE LA CIUDAD que se desempeña desde el área responsable, se observa la adecuación sobre los compromisos definidos, se detallan resultados de la Auditoría:

Compromiso 1 y 4: Se observa el cumplimiento del Compromiso y sus Indicadores

Compromiso 2: Debido a el número de agentes que intervienen en la información se observa la dificultad de lograr un cumplimiento del 100% en menos de 10 días.

Compromiso 3: Inicialmente se emitían Volantes hasta el mes de febrero, pasando a partir de este mes de forma electrónico.

El Indicador 3.1 fue modificado. Como mejora se incluiría en sistema línea de Certificados con relación de Movimientos (lo que afectará a un mayor volumen de información)

Como Acción de Mejora se incorporaran un modelo modelos de Certificados para el 2022

Compromisos 5, y 6: No han sido posible valorar por no haber habido elecciones.

Compromiso 7: NO fue posible CUMPLIR con Indicadores I7.2 e I7.3 debido a la situación de Pandemia COVID y a la falta de Recursos Humanos.

Se suprimió el Indicador 7.4 (Tiempo medio de contestación por el Servicio de Padrón de habitantes), el motivo fue por no considerarse significativo de cara al Servicio por tener múltiples condicionantes difíciles de controlar. Para el 2021 se observa una mejora de los Indicadores del I7.1, I7.2, I7.3., que no es posible objetivar debido a que los resultados se obtienen a finalizar el año 2021. La Acción de Mejora fue recuperar mayor Capacidad de Recursos Humanos para dar una respuesta eficaz a Reclamaciones y Sugerencias y en la categorización por materia de las Reclamaciones y Sugerencias.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS Padrón de Habitantes y el Servicio que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Mejorar a nivel general de CS la metodología de información al ciudadano sobre los diferentes Servicios ofrecidos por el Ayto. (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M2. Disponer en las diferentes oficinas del Ayto. información de Direcciones y Teléfonos donde contactar sobre cualquier otro servicio ofrecido al Ayto. y no que este se derive a consultar al 010 (servicio que en parte es subcontratado y puede desconocer la información). (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M3. Debido al crecimiento de usuarios valorar la factibilidad de ampliar su capacidad en recursos Humanos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
Félix González Díaz	Ayto. Madrid	Jefe de Servicio de Padrón de Habitantes	X	X	X
José Francisco Alcázar Santos	Ayto. Madrid	Adjunto Departamento, Sección de Trámites Administrativos	X	X	X
Néstor Daniel Milovich Rastellin	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (P)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	<p>Verificar el certificado de AENOR colgado en la web del portal de transparencia de la CS de Padrón de Habitantes de la Ciudad de Madrid. El que figura si bien es el correspondiente a la actividad de Padrón de Habitantes, interpreto que hay un error en el Título ya que el nombre que figura del Certificado (Dirección General de Economía y Sector Público) debería ser "Padrón de Habitantes" y además interpreto equivocada la dirección indicada, debiendo ser esta:</p> <p>Subdirección General de Estadística. Servicio de Padrón de Habitantes. C/ "Augusto Figueroa nº 36 – 1ª planta (28004 Madrid)"</p>	

^P Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Salud Laboral



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección:	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Rubén Bermejo Apellaniz	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	91 588 38 10 / 669 03 38 95	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO SALUD LABORAL	
	Actividad	Dirección
Para	Madrid Salud. Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales	Avda. del Mediterráneo 62. 28007 Madrid
Servicio Prestado en:	Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón	C/ Dehesa de la Villa 1
	Centro de Especialidades Montesa	C/ Montesa, 22

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	19/10/21
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	---
Actividad realizada:	Renovación
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 19 /05 / 2011
 Fecha de certificación: 15 / 01 / 2019
 Fecha de última evaluación: 26 / 03 / 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	NESTOR DANIEL MILOVICH RASTELLINI	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Rosa Cuenca Álvarez
	Subdirectora General de Prevención de Riesgos Laborales

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Exámenes de salud laboral
- Exámenes de salud extraordinarios
- Exámenes de salud ginecológica
- Reconocimientos médicos a las personas aspirantes a determinados puestos municipales mediante oposición
- Otros servicios
 - Informes de síntesis de la historia clínica laboral.
 - Asesoramiento en materia de salud laboral a personas responsables de las distintas unidades.
 - Asesoramiento a los tribunales municipales de oposición por turno de minusvalía en relación con personas con discapacidad.
 - Asesoramiento en la valoración del grado de enfermedad del familiar del personal municipal para la concesión de los permisos retribuidos.
 - Reconocimiento de aptitud psicofísica según lo regulado en el procedimiento de prolongación de la permanencia en el servicio activo.
- Información, sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de SALUD LABORAL , se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Si bien se realizan formalmente, no se observan en la CS los mecanismos de comunicación interna a los departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que esta cumple con requisitos de la norma UNE 93200

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

No se observa en la CS Mecanismos de Comunicación Interna, aunque estos se realizan formalmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS SALUD LABORAL son 12 en total.

La definición de estos compromisos son adecuados al servicio ofrecido e incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de SALUD LABORAL. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen sus resultados.

La CS SALUD LABORAL que se desempeña desde el área responsable, se observa la adecuación sobre los compromisos definidos, se detallan resultados de la Auditoría:

Compromisos 1, 2, 8, 9 y 10: Se observa cumplimiento de Compromisos y de sus Indicadores asociados.

Compromisos 3, 4, 5, 6 y 7: No se han podido cumplir con los Compromisos e Indicadores asociados debido a la situación de Confinamiento motivado por la Pandemia COVID. A pesar de ello se observa que sus valores históricos son Altos y cumplen con lo esperado.

Compromiso 11: Se observa CUMPLIMIENTO de sus Indicadores. La ausencia de reclamaciones y la presencia exclusiva de felicitación está motivada al esfuerzo en el trabajo, en la profesionalidad de los técnicos responsables de la gestión.

Compromiso 12: No se observan datos. Se sugiere la valoración del grado de eficacia del Compromiso e Indicadores relacionados para la valoración de eficacia de gestión debido a los resultados obtenidos y al histórico.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de sus empleados, son adecuados al servicio definido por el Ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS SALUD LABORAL que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Mejorar a nivel general de CS la metodología de información a los ciudadanos sobre los diferentes Servicios ofrecidos por el Ayto. (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M2. Disponer en las diferentes oficinas del Ayto. información de Direcciones y Teléfonos donde contactar sobre cualquier otro servicio ofrecido al Ayto. y no que este se derive a consultar al 010 (servicio que en parte es subcontratado y puede desconocer la información). (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M3. Debido al crecimiento de usuarios valorar la factibilidad de ampliar su capacidad en recursos Humanos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
Rosa Cuenca Álvarez	Ayto. Madrid	Subdirectora General de Prevención de Riesgos Laborales	X	X	X
Francisco José Sobrino Serrano	Ayto. Madrid	Jefe de Departamento de Salud Laboral	X	X	X
Ana Mª Rodríguez Serrano	Ayto. Madrid	Enfermera de Trabajo, División de Especialidades	X	X	X
Ignacio Bordel Nieto	Ayto. Madrid	Jefe de Unidad de Vigilancia de la Salud	X	X	X
Gema Blasco Novalbos	Ayto. Madrid	Adjunto Departamento Unidad Técnica de Calidad	X	X	X
Yolanda Paloma Quintana Moreno	Ayto. Madrid	Adjunto Sección Unidad Técnica de Calidad	X	X	X
Néstor Daniel Milovich Rastellin	ICDQ	Auditor	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de AccioeCs o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ⁽⁹⁾

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	Se debe revisar el Punto 5 CS, debido a que está orientado a Participación Ciudadana y NO al usuario al que va dirigida esta CS que es el Personal del Ayuntamiento de Madrid.	
2	<p>Verificar el certificado de AENOR colgado en la web del portal de transparencia de la CS de Salud Laboral. El que figura si bien es el correspondiente a la actividad de Salud Laboral, interpreto que hay un error en el Título ya que el nombre que figura del Certificado (Madrid Salud) debería ser "Salud Laboral" y además interpreto que es incompleta la dirección indicada donde se presta el servicio, debiendo ser esta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Madrid Salud. Avda. del Mediterráneo 62 • Centro de Prevención de Riesgos Laborales Fabiola de Mora y Aragón. C/ Dehesa de la Villa 1 (final C/ Francos Rodríguez). 28040 Madrid • Centro de Especialidades Montesa. C/ Montesa, 22 (28006 Madrid) 	

⁹ Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Juventud



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección:	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Rubén Bermejo Apellaniz	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	91 588 38 10 / 669 03 38 95	email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO JUVENTUD	
	Actividad	Dirección
Para:	Juventud	
Servicio Prestado en:	Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid	Paseo de la Chopera, 41, planta baja (28045 Madrid)
	Oficina de Asesoría Jurídica Juvenil. Centro Juvenil Chamberí	C/ Raimundo Fernández Villaverde nº 2

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	21/10/21
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	22/09/2021 y 27/09/2021
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 22 / 05 / 2011
 Fecha de certificación: 04 / 12 / 2018
 Fecha de última evaluación: 04 / 03 / 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	NESTOR DANIEL MILOVICH RASTELLINI	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	María Garabandal Martín de León
	Jefa de Departamento de Juventud

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO								COMPROMISO
DÍA	HORA	ATIENDEN LLAMADA	TIEMPO DE RESPUESTA	LOCUCIÓN	DESARROLLO	PREGUNTA	RESPUESTA	
22/09/21	11:00	CENTRO JUVENIL CHAMBERÍ Telefónica	Inmediata	Consulta sobre Servicios Ofrecidos	Se estableció una conversación sobre los Servicios ofrecidos a la Juventud por el centro.	Consulta sobre Servicios Ofrecidos	Activo. actividades de teatro, baile, pintura, etc - la persona que me atendió me remitió a el enlace centrosjuvenilesmadrid.com "correctamente"	C1 C3 C4
22/09/21	12:00	CENTRO JUVENIL TETUAN PUNTO JOVEN Telefónica	Inmediata	Consulta sobre Servicios Ofrecidos	Se estableció una conversación sobre los Servicios ofrecidos a la Juventud por el centro.	Consulta sobre Servicios Ofrecidos	Activo. se ofrecen servicios de baile, defensa personal, juegos de mesa; me remite a instagram y twitter para más información	
22/09/21	13:00	On Line - web	Inmediata	ND	Se estableció una comunicación a través de la web solicitado información sobre Certamen de jóvenes creadores de Madrid.	Se solicitó información sobre le Certamen de jóvenes creadores de Madrid.	No hubo respuesta	
22/09/21	13:00	On Line - web	Inmediata	ND	Se estableció una comunicación a través de la web solicitando Asesoramiento Jurídico	Se solicitó Asesoramiento Jurídico,	El Portal ofreció como fecha el martes 6/10/21 a las 9:30 hs	
22/09/21	13:00	On Line - web	Inmediata	ND	Cita Previa	informarse de Empleo y Bolsa de Trabajo	El Portal ofreció esta para el lunes 11/10/21 (Ref. AZTET/32495652	
22/09/21	13:00	On Line - web	Inmediata	ND	Consulta al 010	Informarse de Servicios de la Juventud	NO me han podido ofrecer información diciendo el contestador que me llamarían (la llamada está aún a la espera)	

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO		COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA		
<p>A.EL acceso a través de la página web o el portal web del Ayuntamiento de Madrid. Dentro del portal de la Juventud, es posible navegar por toda la información que se ofrece. Se permite de forma electrónica o a través de solicitar Cita Previa para informarse de los Servicios, como realizar Cita Previa, y las Sugerencias y Reclamaciones correspondientes.</p> <p>B. A continuación se indican los Centros que han participado en el MISTERY y los resultados sobre servicios obtenidos: <u>Centro Juvenil Chamberí</u> (activo. actividades de teatro, baile, pintura, etc - la persona que me atendió me remitió a el enlace centrosjuvenilesmadrid.com "correctamente") <u>Centro Juvenil Tetuán Punto Joven</u> (activo. se ofrecen servicios de baile, defensa personal, juegos de mesa; me remite a instagram y twitter para más información) <u>On Line – Web</u> (activo) Se recibió adecuadamente información solicitada</p>		C3 C1 C4

<p>C. Se solicitó información sobre le Certamen de jóvenes creadores de Madrid.</p> <p>D. Se solicitó Asesoramiento Jurídico, ofreciendo el Portal como fecha el martes 6/10/21 a las 9:30 hs</p> <p>Observaciones: También se gestionó la siguiente información con objeto de observar el acceso al canal de información del consumidor:</p> <p>A. Asimismo se ha intentado analizar los servicios que son ofrecido por las Dirección y Teléfono que figuran en el Porta del Ayuntamiento y en la Carta de Servicio de JUVENTUD (columna izquierda). Este análisis fue realizado debido a que en las oficinas de Distrito Salamanca se consulto presencialmente si me podían informar donde era posible conocer los servicios ofrecidos a la juventud. En este distrito no me supieron responder, sólo me orientaron a que llamara al 010. Llamado el 010, ante la misma consulta, esta me orienta a seguir una ruta, que investigue en la columna de la izquierda del Portal del AY Madrid Carta de Servicio Juventud, donde se identifican las Direcciones y Teléfonos. Procedo a realizarlo y localizo Direcciones y Teléfonos de Centros que se ofrecían servicios para la Juventud. El resultado fue que mucho de ellos eran clubes deportivos y colegios dentro de la Comunidad de Madrid, lo que llevó a no poder obtener la información buscada.</p> <p>B. Se solicitó Cita Previa para informarse de Empleo y Bolsa de Trabajo, ofreciendo esta para el lunes 11/09/21 (Ref. AZTET/32495652. Resultado del Servicio obtenido Satisfactorio</p> <p>C. Se llamó al 010 para Informarme de Servicios de la Juventud, NO me han podido ofrecer información diciendo el contestador que me llamarían (la llamada está aún a la espera)</p>	
<p>En general se pudo observar que el servicio ofrecido en la Carta de Servicios JUVENTUD es Satisfactorio y Eficiente, si bien sugiero revisar para estar más claro para el consumidor, el acceso a la información como disponer en todos los Distritos de Teléfonos y Direcciones donde se ofrecen servicios de la Juventud.</p>	

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

La finalidad de estos servicios es facilitar a la juventud un marco de referencia y de apoyo y para ello se pone a su disposición:

- la Red Municipal de Información Juvenil,
- la Red de los Centros Juveniles,
- el Programa de Europa Joven Madrid,
- el programa de prevención e intervención Quedat.com,
- el Certamen de Jóvenes Creadores y Festivales de Artes Escénicas
- los Programas Educativos y de Apoyo al Empleo y
- las subvenciones a las asociaciones juveniles.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de Juventud, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Si bien se realizan formalmente, no se observan en la CS los mecanismos de comunicación interna a los departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que esta cumple con requisitos de la norma UNE 93200

Revisada las normativas aplicadas en la CS de JUVENTUD, se observa la actualización de estas

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

No se observa en la CS Mecanismos de Comunicación Interna, aunque estos se realizan formalmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS de JUVENTUD son 10 en total.

La definición de estos compromisos son adecuados al servicio ofrecido e incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de JUVENTUD. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen sus resultados.

La CS JUVENTUD que se desempeña desde el área responsable, se observa la adecuación sobre los compromisos definidos, se detallan resultados de la Auditoría:

Compromisos 1,2,3,4, 5, 9 y 10: Se observa el cumplimiento de los Compromisos y sus Indicadores asociados.

Compromiso 6: Se observa que NO ha sido posible CUMPLIR con los Indicadores debido a la situación de Pandemia COVID y Confinamiento sufrido obligatoriamente durante el 2020.

Compromiso 7: No es posible valorar este compromiso hasta que se normalice la situación de pandemia COVID.

Compromiso 8: Valoración Satisfactoria del Indicador I8.3, independientemente de no poder cumplir con lo esperado en los Indicadores I8.1, y el I8.2. Sobre los valores esperados después de la reformulación del indicador se puede considerar Cumplido, esperando los resultado finales del 2021, donde se valorar si el valor esperado es el adecuado.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS JUVENTUD y el Servicio que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

- M1.** Se sugiere valorar la ampliación sobre la capacidad en materia de Recursos Humanos para este servicio.
- M2.** Mejorar a nivel general de CS la metodología de información al ciudadano sobre los diferentes Servicios ofrecidos por el Ayto. (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)
- M3.** Disponer en las diferentes oficinas del Ayto. información de Direcciones y Teléfonos donde contactar sobre cualquier otro servicio ofrecido al Ayto. y no que este se derive a consultar al 010 (servicio que en parte es subcontratado y puede desconocer la información). (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

- Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.
- Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas a ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
María Garabandal Martín de León	Ayto. Madrid	Jefa de Departamento de Juventud	X	X	X
José María Merino Merino	Ayto. Madrid	Jefe de Sección de Programas y Recursos Juveniles	X	X	X
Néstor Daniel Milovich Rastellini	ICDQ	Auditor	X	X	

5. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (1)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	<p>.Verificar el certificado de AENOR colgado en la web del portal de transparencia de la CS de Juventud. El que figura si bien es el correspondiente a la actividad de Juventud, interpreto que hay un error en el Título ya que el nombre que figura del Certificado (Dirección General de Educación y Juventud) debería ser "Juventud" y además interpreto equivocada la dirección indicada, debiendo ser esta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Juventud del Ayuntamiento de Madrid. Paseo de la Chopera, 41, planta baja (28045 Madrid) <p>Asesoría Jurídica Juvenil. Centro Juvenil Chamberi. C/ Raimundo Fernandez Villaverde nº 2</p>	

¹ Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Rubén Bermejo Apellaniz	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	91 588 38 10 / 669 03 38 95	email
			bermejoar@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO AGENCIA DE ACTIVIDADES	
	Actividad	Dirección
Para	Agencia de Actividades	
Servicio Prestado en:	Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Agencia de Actividades	C/ Bustamante nº 16, planta baja 28045. Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	19/10/21
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 26 / 04 / 2012
 Fecha de certificación: 15 / 01 / 2019
 Fecha de última evaluación: 17 / 03 / 2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	NESTOR DANIEL MILOVICH RASTELLINI	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Amaya Casado Echarren
	Secretaría General Técnica de la Agencia de Actividades

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Gestión de los procedimientos relativos a la apertura y modificación de actividades económicas con o sin obras en la Ciudad de Madrid
- Verificación y comprobación de la conformidad con el ordenamiento jurídico de las actuaciones incluidas en el ámbito de aplicación de la Ordenanza mediante la inspección y disciplina urbanística, aplicando las sanciones que procedan
- Atención personalizada y especializada
- Gestión de la colaboración público-privada con las entidades colaboradoras urbanísticas y las relaciones con otras administraciones y organismos públicos para la firma de acuerdos y convenios
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio. Los datos de comunicación, tanto interna y externa es adecuada, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de la Agencia de Actividades, se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y obligaciones
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Si bien se realizan formalmente, no se observan en la CS los mecanismos de comunicación interna a los departamentos del ayuntamiento de Madrid
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que esta cumple con requisitos de la norma UNE 93200

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

No se observa en la CS Mecanismos de Comunicación Interna, aunque estos se realizan formalmente.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS AGENCIA DE ACTIVIDADES son 8 en total.

La definición de estos compromisos son adecuados al servicio ofrecido e incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual.

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de AGENCIA DE ACTIVIDADES. En este seguimiento se incluye el compromiso adquirido y el resultado, así como el compromiso del 2021, a continuación, se describen sus resultados:

La CS AGENCIA DE ACTIVIDADES que se desempeña desde el área responsable, se observa la adecuación sobre los compromisos definidos, se detallan resultados de la Auditoría:

Compromisos 1, 2, 3, 4,5: se observan un cumplimiento satisfactorio de sus indicadores para el 2020.

Compromiso 6: se observa un cumplimiento diverso en sus Indicadores.

16.1.- Es un Indicador que depende de requerimiento de ciudadanos, se valora el histórico en valores similares, y la tendencia en crecimiento para 2021, que refleja la calidad de la información de la información ofrecida.

16.2.- SE observa los resultados presentados y se valora el cumplimiento del Indicador satisfactoriamente.

16.3.- SE observa los resultados presentados. Se sugiere valorar el cambio en la descripción del Indicador.

16.4 e 16.5. - Se valora la información ofrecida. Se sugiere analizar la factibilidad de algún sistema que ayude a mejorar los resultados ofrecidos por el indicador.

Compromiso 7: No hay datos disponibles que permitan valorarlo, debido a la pandemia de COVID, debido a que está relacionado a la presencia física del ciudadano en oficinas. Actualmente desde marzo de 2020 el servicio se realiza de Cita Previa

Compromiso 8: Se observa un comportamiento diverso en sus indicadores:

18.1.- Se valora la información y se observa que la Pandemia de COVID en 2020 generó por la caída de la actividad una caída del Indicador y la distribución de recursos por parte de la Agencia en otra actividad prioritaria. Se observa datos del 2021 que permiten valorar que la reducción está debida a la calidad del servicio por parte de la Agencia.

18.2.- Se cumple con lo esperado y la progresión para el 2021 es de 97,97.

18.3.- Se observa valores Altos del Indicador si bien no se cumple es alto, lo que puede corroborar con los datos del 2021 que son del 100%

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el Ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS AGENCIA DE ACTIVIDADES y el Servicio que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Normativa muy bien descrita.
- Descripción de la comunicación externa.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Mejorar a nivel general de CS la metodología de información al ciudadano sobre los diferentes Servicios ofrecidos por el Ayto. (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M2. Disponer en las diferentes oficinas del Ayto. información de Direcciones y Teléfonos donde contactar sobre cualquier otro servicio ofrecido al Ayto. y no que este se derive a consultar al 010 (servicio que en parte es subcontratado y puede desconocer la información). (NO afecta a servicio de esta CS sino corresponde al desconocimiento por parte del ciudadano de los servicios ofrecidos por el Ayto.)

M3. Debido al crecimiento de usuarios valorar la factibilidad de ampliar su capacidad en Recursos Humanos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Rubén Bermejo Apellaniz	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
Amaya Casado Echarren	Ayto. Madrid	Secretaria General Técnica de la Agencia de Actividades	X	SI	X
Millán Sánchez de Pablo	Ayto. Madrid	Jefe de Servicio de Recursos Humanos y Atención al Ciudadano	X	SI	X
Luis Muñoz Peláez	Ayto. Madrid	Jefe de la Unidad de SyR, Calidad y Carta de Servicios	X	X	X
Néstor Daniel Milovich Rastellini	ICDQ	Auditor	X	X	

5. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DOCUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de AccioeCs o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(s)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^s Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Red de Bibliotecas Públicas Municipales



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Blanca López Cambra	Cargo	Coordinador de Proyectos
	Teléfono	915884772 / 696450296	Email

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO DE RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS		
		Dirección	
Para:	Toda la Red de Bibliotecas, Bibliómetro, etc		
Servicio prestado en:	Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos	C/ Conde Duque, 9 - 11	
	Departamento de Bibliotecas Públicas	C/ Príncipe de Vergara, 140 Bis (28002 Madrid)	

Criterios de la auditoría	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoría	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoría:	25/10/2021		
Fechas de la auditoría cliente misterioso:	23/09/21, 24/09/21 y 30/09/21 01/10/2021		
Actividad realizada:	RENOVACIÓN	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 16/04/2009
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 22/03/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	PAQUI LEDESMA GALLARDO	ICDQ
		1/2

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Clara María Tascón Gárate
	Jefa de Servicio de Bibliotecas Públicas – Coordinadora CS.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO	COMPROMISO
---------------------------------------	------------

LUGAR/CARTA/ FECHA

1º Contacto, Llamada Biblioteca Aluche

Día: 23/09/2021

Hora: 12:00 h

Tiempo de respuesta: Inmediata

Locución inicial: Sin locución. Atención inmediata con persona ¿bibliotecaria? Saludo y presentación: *"Biblioteca pública del Distrito Aluche, le atiende XXXX, ¿en qué puedo ayudarle?"*

Desarrollo: Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Sigue vigente el horario de verano?	No, desde hace unos días ya abrimos hasta las 21, en horario normal. Sólo de lunes a viernes.
¿Entonces no abris los fines de semana?	Esta biblioteca no, pero si accede a la Web de Red de Bibliotecas, se informará de las que tienen apertura sábados y domingos. Por esta zona, tiene la biblioteca pública Ángel González, que sí abre los sábados y domingos.
¿Para acceder en transporte público, que es lo más recomendado?	Lo más accesible, aunque luego hay que andar un poco, es Metro Laguna, Casa de Campo y Aluche.
Veo en la WEB que disponen de bucle de inducción magnético, para personas sordas, porque mi hijo tiene problemas auditivos. ¿Es así?	Espere un momento que lo consulto.... (pregunta a un compañero). Tenemos disponibilidad para uso en el mostrador. En horario de tarde suele haber una persona que a través de lengua de signos sí le podría ayudar / acompañar en otras salas donde él estuviese.
Muchas gracias	De nada, si necesitas cualquier información, a través de la WEB puede consultarlo o volvernos a llamar sin problema.

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 1 – 23.09.2021 – 12:00

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	02
Indicación de la disposición de accesibilidad e información más detallada que en la WEB. Indicador 4.1. Valoración al trato recibido.	04
Interlocutor amable y correcto , y preocupado por dar la información correcta . Indicador 13.1. Valoración a la página WEB y Redes Sociales	13
En la WEB, aparece disposición del bucle de inducción magnético, pero no detalla bien la información facilitada por la persona de la biblioteca. En el informe de accesibilidad a la biblioteca, que está colgado en la WEB aparece que no se dispone del dispositivo para personas con problemas auditivos.	

2º Contacto. Visita Biblioteca Aluche (c/ Camarena, 10) (Barrio Aluche /Distrito Latina).



Día: 01.10.2021

Hora: 13:50 h

Desarrollo: una vez entramos en la biblioteca me dirijo al mostrador.

PREGUNTA	RESPUESTA
Buenos días, ¿cierran ahora?	No, el horario es ininterrumpido hasta las 21. Lo que sí, que en este hueco del mediodía (como suele haber menos gente), se aprovecha para desinfectar, pero no se cierran salas.
Perfecto, gracias. Entonces, ¿puede acceder para ponerme a estudiar?	Sí, sin problemas.
Después de mi visita, me acerco nuevamente al mostrador ¿para solicitar el carné de la biblioteca, como hay que hacer?	Pues se lo podemos hacer aquí, o lo puede tramitar por la WEB, con un cuestionario muy sencillo. Es bastante fácil.
Ah, genial. Que ahora ya se me ha hecho tarde y no puedo pararme. Luego lo miro. Muchas gracias.	De nada. A ti por venir.
DURANTE LA VISITA	
1.- Se evidencian que hay suficientes puntos de lectura para los usuarios (contabilizados unos 130 – tal y como indica la información en WEB). 2.- Indicación correcta de las medidas COVID19 (uso de mascarilla obligatorio y gel recomendado). 3.- Correcto estado de las salas infantil y juvenil. Así como la zona de consulta y lectura. 4.- Bucle de inducción magnético, sólo en mostrador, pero no veo indicación de posibilidad de persona en lengua de signos por las tardes. 5.- Accesibilidad para PMR correcta. 6.- Buen volumen de prensa y revistas (a priori actualizadas). 7.- Se evidencian puntos de navegación por Internet y zona WIFI.	

BIBLIOTECA ALUCHE/RED BIBLIOTECA/ FECHA – Visita 1 – 01.10.2021 – 13:50 a 14:47

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	02
Acceso correcto para PMR.	
Indicador 3.1. Porcentaje bibliotecas con más de 70 puestos de lectura Se contabilizan los 130 puestos indicados en la WEB	03
Indicador 4.1. Valoración al trato recibido. Interlocutor amable y correcto.	04
Indicador 5.1. Valoración con estado de ordenación del fondo de las bibliotecas Ordenación correcta de todas las salas. Así como evidente estado de limpieza (aprovechan para “desinfectar” a medio día).	05
Indicador 7.1. Publicaciones periódicas. Indicador 7.2. ejemplares de prensa diaria disponibles a la apertura Buen volumen de publicaciones periódicas. Aunque no era horario de apertura, se pudo evidenciar, al menos 4 títulos de prensa diaria.	07
Indicador 8.1 Valoración al procedimiento de realización de los carnés Excelente información del proceso para la tramitación del carné.	08

3º Contacto, Llamada Biblioteca Pública Municipal Ángel González (Latina)

Día: 24/09/2021

Hora: 16:10 h

Tiempo de respuesta: Inmediata

Locución inicial: Sin locución. Atención inmediata con persona ¿bibliotecaria? Saludo y presentación: “Biblioteca pública municipal Ángel González, buenas tardes”. **(en este caso no se presentó la persona).**

Desarrollo: Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Sigue vigente el horario de verano?	Pues hasta el día 15 hemos tenido este horario. Ahora mismo ya estamos hasta las 21h de lunes a viernes. Y los sábados hasta las 18 y los domingos hasta las 14.
¿Entonces abris los fines de semana?	Sí, realmente abrimos hasta las 17:50 los sábados y las 13:50 los domingos. Para que nos dé tiempo a cerrar a la hora.
¿Para acceder en transporte público, que es lo más recomendado?	Pues lo más cercano es Metro Campamento. Y sé que hay varias líneas de autobuses, pero no sabría indicarle cuáles son...

Seguramente, tendría la necesidad de consultar a través de internet mientras que estoy en la biblioteca, porque es para hacer un trabajo...	No hay problema, tiene unos 34 puestos de Internet para libre uso. Según la hora, pueden estar más o menos disponibles, pero nunca ha habido problemas.
He visto en la WEB, que se puede solicitar la Sala Polivalente para uso público relacionado con la lectura.	Sí, así es. Es totalmente gratuita. Debe rellenar la solicitud y lo tiene que aprobar la Biblioteca si no, no podría hacer uso de la sala.
Es que formo parte de un grupo de lectura, y nos cuesta mucho encontrar lugares donde reunirnos. En verano, lo solemos hacer en algún parque, pero cuando llega el mal tiempo, es casi imposible... y me interesaría.	Pues puede hacerlo aquí mismo, o bien por tramitación en línea (similar a cómo se hace la gestión del carné de la biblioteca). Tanto de una forma como de otra, tiene que presentarlo, y luego será la propia biblioteca quien le dará el OK o NO OK, para su solicitud.
Genial, muchas gracias. Lo compartiré con mis compañeros del grupo ya lo vemos para más adelante.	Perfecto, ¿alguna cosa más?
No nada. Muchas gracias.	De nada, si necesitas cualquier información, a través de la WEB puede consultarlo o volvernos a llamar sin problema.

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 2 – 24.09.2021 – 16:10h

Indicador 1.2. Media horas de apertura de todas las bibliotecas de la Red Indicador 1.2. Valoración con el tiempo y horario	01
Gran oferta horaria.	
Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	02
Indicación de la disposición de accesibilidad.	
Indicador 4.1. Valoración al trato recibido.	04
Interlocutor amable y correcto.	
Indicador 12.2 Valoración a actividades de animación lectora.	12
Facilidad de información y uso de la sala polivalente.	
Indicador 14.1. Valoración de los usuarios del servicio de navegación de Internet y conexión WIFI.	14
Información correcta de la disponibilidad de terminales para internet.	

4º Contacto. Visita Biblioteca Ángel González (c/ Granja de Torrehermosa, 1) (barrio Aluche / distrito Latina).



Día: 01.10.2021

Hora: 15:15 h

Desarrollo: una vez entramos en la biblioteca me dirijo al mostrador.

PREGUNTA	RESPUESTA
Buenas tardes, ¿hasta qué hora está abierta la biblioteca?	Hola, hoy por la tarde hasta las 21.
He visto por la WEB, que se puede tramitar el carné de la biblioteca online.	Sí, es muy sencillo. Puede acceder a nuestra WEB o a través de la Red Pública de bibliotecas. Es a través de un formulario que luego se envía una vez terminado. Si lo prefieres puedes hacerlo aquí, es rápido y se hace en el momento.
Bueno, de momento voy a entrar que tengo que hacer unas consultas en internet para un trabajo. Hay puestos de internet disponibles.	Sí, hay alrededor de 30. No creo que tengas problemas de disponibilidad.
Gracias	De nada. Cualquier cosa que necesites, estamos aquí. Si puedes usar el gel hidroalcohólico cuando vayas a usar los puestos de internet o consultes algún libro...

DURANTE LA VISITA

- 1.- Se evidencian que hay suficientes puntos de lectura para los usuarios (no se pueden contabilizar todos, pero sí se evidencian bastantes más que en la de Aluche, por ejemplo).
- 2.- Indicación correcta de las medidas COVID19 (uso de mascarilla obligatorio y gel recomendado).
- 3.- Correcto estado de las salas infantil y juvenil. Así como la zona de consulta y lectura.
- 4.- Bucle de inducción magnético se indica sólo en mostrado, tal y como aparece en el informe de accesibilidad.
- 5.- Accesibilidad para PMR correcta.
- 6.- Buen volumen de prensa y revistas (a priori actualizadas).
- 7.- Se evidencian puntos de navegación por Internet y zona WIFI.

BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ/RED BIBLIOTECAS/ FECHA – Visita 2 – 01.10.2021 – 15:15 a 16:30

Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	02
Acceso correcto para PMR. Indicador 3.1. Porcentaje bibliotecas con más de 70 puestos de lectura	03
Se contabilizan multitud de puestos de lectura (no se pueden todos), pero sí pueden ser los indicados en la WEB.	
Indicador 4.1. Valoración al trato recibido.	04
Interlocutor amable y correcto, con información muy completa en todo lo preguntado.	
Indicador 5.1. Valoración con estado de ordenación del fondo de las bibliotecas	05
Ordenación correcta de todas las salas. Así como evidente estado de limpieza (aprovechan para "desinfectar" a medio día).	
Indicador 7.1. Publicaciones periódicas. Indicador 7.2. ejemplares de prensa diaria disponibles a la apertura	07
Buen volumen de publicaciones periódicas. Aunque no era horario de apertura, se pudo evidenciar, al menos 4 títulos de prensa diaria.	

5º Contacto, Llamada Biblioteca Pública Eugenio Trias. Casa de Fieras de El Retiro (Retiro)

Día: 30/09/2021

Hora: 10 h

Tiempo de respuesta: sin respuesta.

2ª llamada: 10:10

Tiempo de respuesta: inmediato

Locución inicial: Sin locución. Atención inmediata con persona ¿bibliotecaria? Saludo y presentación: "*Biblioteca pública municipal Eugenio Trias*". (en este caso no se presentó la persona).

Desarrollo: Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas.

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Sigue vigente el horario de verano?	Pues no, estamos ininterrumpidos de lunes a viernes hasta las 21.
Me gustaría acercarme el sábado a mediodía, ¿es posible?	Sí, el sábado abrimos hasta casi las 18. El domingo es cuando sólo abrimos hasta mediodía.
¿Para acceder en transporte público, que es lo más recomendado?	Estamos en la zona de El Retiro, según de donde venga, es una zona bonita para venir andando. Pero si no, pues el metro Ibiza coge cerca. Y de autobuses, también hay varios, no sabría decirle, pero seguramente el Circular de la EMT pase cerca.
Seguramente, tendría la necesidad de consultar a través de internet mientras que estoy en la biblioteca, porque es para hacer un trabajo...	Pues tiene disponibles alrededor de 39 o 40 puestos de internet. Creo que no tendrá problemas.
La sala infantil y juvenil ¿también están abiertas en ese horario? Seguramente tenga que llevarme a las niñas.	Sí, tienen disponibilidad para consulta de libros. Si son muy pequeñas, lo suyo es que estén acompañadas, pero no hay problema.
Y respecto a estas edades, ¿tenéis alguna actividad de fomento de lectura de este tipo? (infantil, juvenil, etc...)	Pues para mediados de octubre, se celebra el día de las Escritoras, y se hará una jornada con escritoras de literatura infantil y juvenil. Puedo consultarlo en la WEB.
Ah, perfecto. Muchas gracias.	Perfecto, ¿alguna cosa más?
No nada. Muchas gracias.	De nada, si necesitas cualquier información, a través de la WEB puede consultarlo o volvernos a llamar sin problema.

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 2 – 30.09.2021 – 10h	
Indicador 1.2. Media horas de apertura de todas las bibliotecas de la Red Indicador 1.2. Valoración con el tiempo y horario	01
Gran oferta horaria.	
Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas.	02
Indicación de la disposición de accesibilidad.	
Indicador 4.1. Valoración al trato recibido.	04
Interlocutor amable y correcto.	
Indicador 12.2 Valoración a actividades de animación lectora.	12
Información clara sobre las actividades próximas de animación lectora.	
Indicador 14.1. Valoración de los usuarios del servicio de navegación de Internet y conexión WIFI.	14
Información correcta de la disponibilidad de terminales para internet.	

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Todas las Bibliotecas son de acceso libre y gratuito.

Se prestan los siguientes servicios:

- Préstamo y consulta en sala:
 - Préstamo individual.
 - Préstamo institucional.
 - Préstamo Intercentros.
 - Servicio de reservas.
 - Consulta y lectura.
- Orientación e información:
 - Información general y orientación bibliográfica.
 - Información sobre la Colección Madrid.
 - Servicio de acceso al Catálogo en línea.
- Internet:
 - Acceso a Internet.
 - Red conexión WIFI.
- Actividades formativas y de animación a la lectura:
 - Formación de usuarios de bibliotecas.
 - Actividades culturales y de animación a la lectura.
- Difusión y comunicación:
 - Página WEB de Bibliotecas Públicas Municipales.
 - Suscripción a boletines de información.
 - Interacción en redes sociales.
- Extensión bibliotecaria:
 - Bibliometro y Bibliored.
- Otros servicios:
 - Programa de accesibilidad en bibliotecas.
 - Espacios adaptados a diferentes grupos de edad.
 - Espacio de hemeroteca.
 - Disponibilidad de espacios para actividades socioculturales.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de las gestiones y tramites, son correctos y adecuados. La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:
- Presentación.

- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Participación ciudadana.
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación, y también para el seguimiento y evaluación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que este cumple con requisitos de la norma UNE 93200. El apartado de Sugerecias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS son 16 en total, con los indicadores suficientes y adecuados para su seguimiento y medición. La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual. (según los diferentes informes).

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos, el resultado obtenido y su adecuación. Por ejemplo:

Compromiso 2: Disponemos de **instalaciones adecuadas**, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias debe alcanzar una puntuación media como mínimo de 7, en una escala del 0 al 10. Además, la satisfacción global de la ciudadanía de Madrid es como mínimo de un 6 en una escala de 0 a 10.

- Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de las instalaciones de la Red de Bibliotecas. **Se obtiene de las encuestas de satisfacción. Resultado 7'8 de resultado.**
- Indicador 2.2. Valoración global de la ciudadanía de Madrid de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas. **Resultado de 7'60% de la encuesta anual que se hace desde el Ayuntamiento de Madrid "encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid".**

Compromiso 6: Mantenemos la **colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos** anualmente en al menos 30.000 ejemplares en toda la Red de Bibliotecas de forma que la **colección bibliográfica** cuente con al menos 1.400.000 ejemplares.

- Indicador 6.1. Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas. **Resultado 73.798. Obtenido de la Super plantilla, reportes semestrales. Hay bibliotecas en negativo, por expurgos que se hacen periódicos, para actualizar y mejorar la calidad del fondo.**
- Indicador 6.2. Fondos bibliográficos existentes en toda la Red. **Resultado 1.633.011. Suma del fondo de cada una de las bibliotecas.** El número mínimo es establecido en base al mínimo de espacio de las más pequeñas.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 13 de los 16 compromisos adquiridos. Los que no se han podido cumplir, son los que se han visto directa o indirectamente afectados por la situación de crisis sanitarias de la COVID19, ya que supuso el cierre de las instalaciones durante casi tres meses, así como la limitación de aforo. Por tanto, se han tenido que cumplir estas medidas implementadas desde las Administraciones Públicas. Se evidencian que se toman acciones encaminadas a mejorar los niveles de cumplimiento de esos indicadores fuera de rango.

Para 2021, se han mantenido los mismos 16 compromisos, medibles y con seguimiento a través de los indicadores establecidos.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, o que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Se favoreció el uso de la Cita Previa, facilitada por la cita transversal del Ayto.
- Excelente Mapa de Procesos.
- Diferentes herramientas para controlar la Gestión de Calidad.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Se está estableciendo un Plan Estratégico vinculado a la CS.
- A pesar del incumplimiento de algunos indicadores, son los directamente vinculados al Confinamiento y posterior Pandemia que dificultó los accesos y la normalidad de aforos. Además, se han tenido controlados y establecen mejoras o acciones preventivas para nuevos ciclos.
- Experiencia de cliente misterioso muy positiva, de forma general, tanto en la parte presencial como la realiza en remoto. Muy buena información y con disponibilidad para ampliar la información y ofrecer opciones y atractivos no considerados por el interlocutor. Agentes muy preparados y con elevado grado de conocimientos de los aspectos sobre los que se les ha preguntado.

ÁREAS DE MEJORA

- M1. Estudiar la posibilidad de ajustar los estándares establecidos para cada indicador, tomando de referencia los datos promediados de años anteriores.
M2. En cuanto al nº de encuestas de satisfacción, estudiar el ajustar el nº mínimo de encuestas según los usuarios de cada biblioteca.
M3. Debido al crecimiento de usuarios y gestión en general, valorar la factibilidad de ampliar su capacidad en Recursos Humanos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

- Nota 1:** En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.
Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas por ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Blanca López Cambra	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyectos	X	X	X
Clara Tascón	Ayto. Madrid	Jefa de Servicio de Bibliotecas Públicas. Coordinadora CS	X	X	X
Leticia de Antonio de la Vega	Ayto. Madrid	Jefa Dpto. Bibliotecas Públicas	X	X	X
María Nieves Lobera Glize	Ayto. Madrid	Técnico auxiliar de biblioteca	X	X	X
Natalia García Navas	Ayto. Madrid	Directora de biblioteca.	X	X	X
Mª José González Vázquez	Ayto. Madrid	Directora de biblioteca	X	X	X
Paqui Ledesma Gallardo	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (†)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

† Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Educación y Sensibilización Ambiental



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto	Blanca López Cambra	Cargo	Coordinador de Proyectos
Responsable del SIG	Teléfono	915884772 / 696450296	Email
			lopezcbe@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL	
		Dirección
Para:	Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental	
Servicio prestado en:	Dirección General de Sostenibilidad y control ambiental.	C/ Bustamante, 16 28045 Madrid

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	25/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	27/09/2021 27/09/2021 – 03/10/2021 30/09/2021 – 01/10/2021
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 13/03/2013
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 21/04/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	PAQUI LEDESMA GALLARDO	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Alicia Méndez Moreno
	Jefe de División – sección de Centros – coordinadora CS.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

COMENTARIOS VISITA CLIENTE MISTERIOSO		COMPROMISO
LUGAR/CARTA/ FECHA		
<p>1º Contacto, Llamada Aula Ambiental "La Cabaña de El Retiro" Día: 27.09.2021 Hora: 12:00 h Tiempo de respuesta: Inmediata Locución inicial: No hay locución automática de contestador. Atención inmediata Saludo y presentación: "Hola buenos días, Cabaña del Retiro. Dígame" (no se presenta) Desarrollo: Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas.</p>		
PREGUNTA	RESPUESTA	
Buenos días, querría apuntarme a alguna actividad familiar de los fines de semana.	Sueles ser los sábados por la tarde y domingos por la mañana, hasta las 13. Para diferentes rangos de edad. Lo que tenemos para las próximas fechas está publicado en la Información relacionada de nuestra WEB. con día concreto, horas y grupos de edad. Por si le cuadra alguno.	
Perfecto, y si me interesa alguno, ¿nos acercamos por allí el día que sea para hacerlo o cómo?	No. Aunque son actividades gratuitas. Hay que reservar previamente, para control de aforos y que los grupos no sean demasiado extensos.	
¿Y entonces te vuelvo a llamar para reservar el que vea?	Si quiere sí. Puede hacerlo por teléfono llamando otra vez aquí a La Cabaña, a través de correo electrónico a aularetiro@gmail.com indicando bien todos los datos de los participantes en la actividad, o bien se puede acercar presencialmente y le tomamos nota.	
Pero estas actividades ¿son en la propia Cabaña?	Hay algunas que son aquí por la zona del huerto, y otras suponen un recorrido o juegos por alguna zona del parque. Es que depende. Como norma general, todas tienen como punto de inicio y encuentro La Cabaña, donde les damos la información, folletos, etc, según la actividad. Algunas el punto de encuentro es otro, pero se especifica en la WEB y a la hora de confirmar la asistencia.	
Perfecto. Pues entonces echo un vistazo a la WEB, para ver qué nos puede interesar.	De nada, si necesitas cualquier información, a través de la WEB puede consultarlo o volvemos a llamar sin problema.	
<p>2º Contacto, EMAIL Aula Ambiental "La Cabaña de El Retiro" Conversación email inicio. Día: 27.09.2021 (20:36) – 03.10.2021 (10:31) Tiempo de respuesta: contestación a los emails, muy rápido. Desarrollo: Inscripción en una de las actividades familiares para el domingo 03.10.2021 a las 12 horas. (email copiado en sentido inverso).</p> <p><i>"Paqui Ledesma <paqui.ledesga@gmail.com> 3 oct 2021 10:31 (hace 12 días) para Aula MUCHAS GRACIAS por toda la información. El dom., 3 oct. 2021 10:28, Aula Ambiental La Cabaña del Retiro <aularetiro@gmail.com> escribió: Buenos días, Paqui. Gracias por avisar de que no podrán asistir. Puede consultar en nuestra página web el resto de actividades disponibles durante el mes de octubre. De momento tenemos hueco en todas las actividades para más de 8 años. Nos escribe a este correo diciendo en cuál está interesada y le apuntamos. Un saludo, Mireia. Aula Ambiental "La Cabaña del Retiro" Distrito de Retiro Ayuntamiento de Madrid Tel. 91.504.01.31 o 91.504.65.46 Web: Aula de ecología: La Cabaña del Retiro Facebook: Aula Ambiental La Cabaña del Retiro"</i></p>		

Encuesta de satisfacción

Horario de atención al público

10.00-14.00 y de 16.00-19.30 L-S

10.00-14.00 D y Festivos

El sáb, 2 oct 2021 a las 23:10, Paqui Ledesma (<paqui.ledesga@gmail.com>) escribió:

Hola buenas noches.

Mañana teníamos reserva para la senda de aves del retiro a las 12.

Está la niña con gastroenteritis ahora mismo y no sé si mañana estará para poder ir.

¿En caso de no poder ir, podríamos ir otro domingo?

Muchas gracias.

El mié., 29 sept. 2021 19:38, Aula Retiro <aularetiro@gmail.com> escribió:

Buenas tardes,

Disponemos de actividades para familias con niños y niñas de 4 a 7 años en los que podría participar la niña de 5 años que puede consultar en nuestra web (Enlace en la firma)

Les inscribimos para la senda conoce las aves para el niño de 12 años y unos días antes le llamaremos para confirmar la asistencia.

Un saludo

Aula Ambiental "La Cabaña del Retiro"

Distrito de Retiro

Ayuntamiento de Madrid

Tel. 91.504.01.31 o 91.504.65.46

Web: Aula de ecología: La Cabaña del Retiro

Facebook: Aula Ambiental La Cabaña del Retiro

Encuesta de satisfacción

Horario de atención al público

10.00-14.00 y de 16.30-20.00 L-S

10.00-14.00 D y Festivos

El mié, 29 sept 2021 a las 19:22, Paqui Ledesma (<paqui.ledesga@gmail.com>) escribió:

Hola, muchas gracias por la información.

¿No hay ningún otro servicio orientado a los más pequeños, para poder hacer alguna actividad en familiar?

Si acaso no hubiese. Seríamos 1 adulto y una niña de 8 años, para la visita de las 12.

Un saludo y gracias por la rápida respuesta.

El mar, 28 sept 2021 a las 9:14, Aula Retiro (<aularetiro@gmail.com>) escribió:

Buenos días,

Lamentándolo mucho, únicamente podemos inscribir a la niña de 8 años debido a que la actividad está dirigida para niños mayores de 8 años y los conceptos que se van a tratar son complejos para edades inferiores a 8 años. ¿Les inscribimos?

Un saludo

Aula Ambiental "La Cabaña del Retiro"

Distrito de Retiro

Ayuntamiento de Madrid

Tel. 91.504.01.31 o 91.504.65.46

Web: Aula de ecología: La Cabaña del Retiro

Facebook: Aula Ambiental La Cabaña del Retiro

Encuesta de satisfacción

Horario de atención al público

10.00-14.00 y de 16.30-20.00 L-S

10.00-14.00 D y Festivos

El lun, 27 sept 2021 a las 20:36, Paqui Ledesma (<paqui.ledesga@gmail.com>) escribió:

Quiero reservar plaza para el 2º turno de la senda "Conoce las aves del retiro", para el domingo 3 de octubre.

Seríamos 4 personas: 2 adultos, 1 niña de 8 años y 1 niña de 5 años.

Mi nombre es Francisca Ledesma Gallardo, y mi teléfono es 679049888. Correo electrónico, desde el que escribo.

Espero confirmación.

Un saludo”

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 1 – 27.09.2021 – 12:00 Conversación email 27.09.2021 a 03.10.2021	
Indicador 1.1. Actividades municipales educación ambiental ofertadas. Indicador 1.2. Participantes en las actividades. Indicador 1.3. Valoración a las actividades.	01
Indicación de la disposición de accesibilidad e información más detallada que en la WEB.	
Indicador 2.1. Catálogo de materiales de consulta. Nos ofrecen información de cada actividad con folletos, etc.	02
Indicador 3.1. Frecuencia difusión Información actualizada para lo que queda de septiembre y todo el mes de octubre.	03

2º Contacto, Llamada Parque Tecnológico de Valdemingómez

Día: 30.09.2021

Hora: 13:45 h

Tiempo de respuesta: no hay respuesta

3º Contacto, Llamada Parque Tecnológico de Valdemingómez (91513062)

Día: 01.10.2021

Hora: 12:00 h

Tiempo de respuesta: no hay respuesta

Locución inicial: No hay locución automática de contestador. Atención inmediata Saludo y presentación: "Parque Valdemingómez, dígame" (no se presenta, contestación escuela)

Desarrollo: Una vez hecho el saludo, se inicia la conversación con las preguntas.

PREGUNTA	RESPUESTA
Buenos días, soy profesora de un colegio, y estaría interesada en concertar una visita para excursión de los niños.	Pues cómo máximo son 25 niños. Hay un Aula Infantil, al lado del Centro de Visitantes, con actividades para 6 a 12 años.
Nuestras clases, son de 25 niños cada una. ¿No podrían juntarse de dos en dos?	Pues no. Podrían hacerlo, a lo mejor, en diferentes turnos. Son actividades diferentes y si son muchos niños, es una locura. No es práctico.
¿Qué actividades son las que podríamos hacer?	Son todas relacionadas con la responsabilidad en la gestión de residuos, el tema de reciclado que a los niños les gusta bastante. Además, hay esculturas temáticas, escenografías, una gran maqueta del Parque. Y como actividades: Juegos interactivos audiovisuales, supermercado simbólico para hacer compra ecológica así los niños aprenden en este sentido, juegos de separación de residuos, exposición de objetos de materiales reciclados. Luego también se suele proyectar una película del ciclo de gestión de los residuos, y como se hace en Madrid. Es muy entretenida, y a los niños les encanta. Están bastante concienciados con este tema.
Y, para reservar, cómo tendría que hacerlo.	Pues si me da lo datos, podemos ver fechas ahora mismo.
No, tengo que proponerlo en Junta Escolar, y falta la aprobación de la Dirección del colegio. En fin, que era por consultar.	Pues nos llama otra vez, en cuanto lo tengan decidido y lo gestionamos. Debe tener en cuenta, que hay unos trámites previos a la visita, así es que habría que hacer la solicitud como poco 15 días antes de la fecha que prevean querer hacerla. Aunque, de todas formas, consultaríamos disponibilidad

Vale muchas gracias por la información. Ah, bueno una última pregunta ¿qué coste tiene la visita con las actividades?	Todas las visitas y actividades son totalmente gratuitas. Por eso la gran demanda y la necesidad de gestionarlo todo con tiempo. ¿De qué nivel escolar serían los niños?
Pues sería para 5 años y luego de Primaria, hasta 12 años.	Normalmente son visitas de 2 horas, con 15 minutos para almuerzo. Hay también actividades de educación ambiental online, que igual para los más mayores son interesantes, y no necesitan trasladarse.
Bueno, lo vemos en junta escolar y decidimos. Muchas gracias.	Nada, a ti por tu interés.

LUGAR/CARTA/ FECHA – Llamada 3 – 01.10.2021 – 12:00

Indicador 1.1. Actividades municipales educación ambiental ofertadas.	01
Indicación de la disposición de accesibilidad e información más detallada que en la WEB.	
Indicador 3.1. Frecuencia difusión	03
Información actualizada para lo que queda de septiembre y todo el mes de octubre.	
Indicador 8.1. visitantes Parque Tecnológico Valdemingómez Indicador 8.2.- Valoración de los visitantes.	08
Gran información y variedad de actividades de sensibilización ambiental	

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Información y divulgación a través de campañas, centros de información y educación ambiental, y centros educativos. Se han incorporado actividades online (talleres, seminarios, videos, etc).
- Educación ambiental a través de programas educativos:
 - o Programa "Educar hoy por un Madrid más sostenible".
 - o Programa educativo "Madrid un Libro Abierto".
 - o Programa de visibilidad del Parque Tecnológico de Valdemingómez.
 - o Programa trimestral de actividades ambientales "Habitat Madrid".
- Colaboración y asesoramiento técnico, a servicios municipales y entidades públicas o privadas.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.
- Gratuidad, horarios e inscripción.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios de los diferentes centros e instalaciones, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- Presentación.
- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Participación ciudadana.
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación, y también para el seguimiento y evaluación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que este cumple con requisitos de la norma UNE 93200.

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL son 9 en total, con los indicadores suficientes y adecuados para su seguimiento y medición.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual. (según los diferentes informes). Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL. En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos, el resultado obtenido y su adecuación. Como, por ejemplo:

Compromiso 2: Ofrecemos un servicio de consulta medioambiental a los visitantes del Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo, los Centros de Información y Educación Ambiental El Retiro y Dehesa de la Villa y el Aula ambiental La Cabaña del Retiro. Disponemos de un material educativo y divulgativo actualizado de, al menos, 1.200 ejemplares (libros, revistas especializadas, material audiovisual, formato digital, etc.) entre todos los Centros.

- Indicador 2.1. Catálogo de materiales de consulta medioambiental disponibles. Resultado de 2020: **1.289**. Libros de consulta, folletos informativos, etc. En Dehesa sí que tiene una pequeña biblioteca, porque hay espacio destinado para ello

Compromiso 7: Dentro del programa "Madrid un libro abierto" ofertamos, como mínimo, 25 actividades ambientales diferentes dirigidas a los centros y adaptadas a distintos niveles educativos. El objetivo es que la valoración global media otorgada por las personas participantes, en encuesta de satisfacción, sea superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10. El número anual de participantes será, como mínimo, de 70.000 alumnos/as.

- Indicador 7.1. Actividades ambientales diferentes ofertadas dentro del Programa "Madrid, un libro abierto". **Resultado: 33**
- Indicador 7.2. Valoración otorgada por las personas participantes a las actividades del programa "Madrid un libro abierto". **Resultado: 8'5**
- Indicador 7.3. Alumnado participante en el programa "Madrid, un libro abierto". **Resultado: 70.068**

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 4 de los 9 compromisos adquiridos. Los que no se han podido cumplir, son los que se han visto directa o indirectamente afectados por la situación de crisis sanitarias de la COVID19, ya que supuso el cierre de las instalaciones durante casi tres meses, así como la limitación de aforo y reducción en los grupos, cancelación de visitas presenciales y actividades en los diferentes centros, etc. Por tanto, el estricto cumplimiento de los requerimientos legales establecidos por las medidas sanitarias implementadas, han hecho la imposibilidad de llegar a conseguir los estándares establecidos para los indicadores de seguimiento. Aun así, se establecen acciones de subsanación para el siguiente ciclo, que además se ha podido evidenciar que están implementándose.

Para 2021, se han mantenido los 9 compromisos, medibles y con seguimiento a través de los indicadores establecidos.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS ACTIVIDADES DE EDUCACION Y SENSIBILIZACION AMBIENTAL que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, Lo que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, destacando:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Diferentes herramientas para controlar la Gestión de Calidad.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- Oferta de visitas online que facilitaron poder continuar con el servicio en Valdemingómez.
- A pesar del incumplimiento de algunos indicadores, son los directamente vinculados al Confinamiento y posterior Pandemia que dificultó los accesos y la normalidad de aforos. Además, se han tenido controlados y establecen mejoras o acciones preventivas para nuevos ciclos.
- Experiencia de cliente misterioso muy positiva, de forma general, con todos los interlocutores participantes. Muy buena información y con disponibilidad para ampliar la información y ofrecer opciones y atractivos no considerados por el interlocutor. Agentes muy preparados y con elevado grado de conocimientos de los aspectos sobre los que se les ha preguntado.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Estudiar la posibilidad de ajustar los estándares establecidos para cada indicador, tomando de referencia los datos promediados de años anteriores.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas por ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Blanca López Cambra	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyecto	X	X	X
Alicia Méndez Moreno	Ayto. Madrid	Jefa de división – Sección de centros. Coordinadora CS	X	X	X
Elia Mardones Fuente	Ayto. Madrid	Adjunto a Dpto. Recursos Educativos ambientales.	X	X	X
Paqui Ledesma	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ⁽⁴⁾

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
1	En la auditoría no se ha podido evidenciar los Excel de tratamiento de datos para 2020, se han visto de ejemplo los de 2019, para evidenciar la metodología de seguimiento y medición, y los resultados en el propio informe de evaluación (marzo 2021). Convendría mejorar el acceso de los implicados a esta información necesaria, hacer copias de seguridad, etc.	
2	En el compromiso 5, hay una "errata2 en la publicación de la carta, porque establece 90 centros (cuando realmente son 100 los establecidos en 2020 y también para 2021).	

⁴ Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Calidad del Aire



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Blanca López Cambra	Cargo	Coordinador de Proyecto
	Teléfono	915884772 / 96450296	Email
			lopezcbe@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO CALIDAD DEL AIRE	
		Dirección
Para:	Calidad del aire	
Servicio prestado en:	Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.	c/ Bustamante, 16

Criterios de la auditoria	m. Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	26/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 17/12/2009
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 03/06/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	PAQUI LEDESMA GALLARDO	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	Mª Encarnación de Vega Pastor
	Jefa de Servicio Calidad del Aire – coordinadora CS

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Evaluación y control permanente de la calidad del aire.
- Predicción de los niveles de calidad del aire.
- Información de la calidad del aire.
- Divulgación y sensibilización.
- Inspecciones de emisiones contaminantes de industrias y actividades, prestando servicio tanto a la ciudadanía, como a titulares de actividades y organismos.
- Se ofrece otra información adicional.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios en los centros operativos del servicio, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de CALIDAD DEL AIRE se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- Presentación.
- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Participación ciudadana.
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación, y también para el seguimiento y evaluación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que este cumple con requisitos de la norma UNE 93200.

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS CALIDAD DEL AIRE son 13 en total, con los indicadores suficientes y adecuados para su seguimiento y medición.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual. (según los diferentes informes).

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de CALIDAD DEL AIRE. En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos, el resultado obtenido y su adecuación. Como ejemplo de lo establecido:

Compromiso 4: Informaremos diariamente a la ciudadanía a través de la aplicación Aire de Madrid y de la cuenta de Twitter @airedemadrid de los diferentes escenarios y medidas adoptadas, en los casos de activación del protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno (NO₂).

- Indicador 4.1. Porcentaje de días con activación de protocolo en los que se informa a la ciudadanía a través de la aplicación Aire de Madrid. **Resultado: 100% de los días.** Se dio un episodio, y se controló e informó del mismo, así como de las medias adoptadas.
- Indicador 4.2. Porcentaje de días con activación de protocolo en los que se informa a la ciudadanía a través de la cuenta de Twitter @airedemadrid. **Resultado: 100% de los días.** En 2020, sólo hubo 1 episodio, pero fue antes de la activación de la cuenta de twitter.

Compromiso 7: Publicaremos en la página web la predicción a 24 horas de la calidad del aire, durante todos los días del año.

- Indicador 7.1. Días al año con publicación de la predicción a 24 horas de la calidad del aire en la página web. **Resultado 2020: 362,** avería telefónica durante 4 días. (igual que en boletín diario). Se evidencia el de ayer 25.10.2021. se observa que el contaminante más desfavorable es el dióxido de nitrógeno. Se actualiza sobre las 11 horas. Se ayudan de los datos del día anterior, así como del informe de la AEMET para la ciudad de Madrid. Y, además diversos modelos internos que se alimentan de otras agencias europeas, americanas, etc. que también se trabajan para realizar este informe de predicción diaria.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 12 de los 13 compromisos adquiridos. En este caso, los indicadores no cumplidos, son los afectados directamente por la pandemia, ya que están relacionados con los servicios que se suspendieron y tardaron en retomarse al 100% de presencialidad y visitas a los usuarios. Por tanto, el estricto cumplimiento de los requerimientos legales establecidos por las medidas sanitarias implementadas, han hecho la imposibilidad de llegar a conseguir los estándares establecidos para los indicadores de seguimiento. Aun así, se establecen acciones de subsanación para el siguiente ciclo, que además se ha podido evidenciar que están implementándose y en los seguimientos de este año 2021, ya se observa una vuelta a niveles pre-pandemia.

Para 2021, se han mantenido los 13 compromisos, medibles y con seguimiento a través de los indicadores establecidos.

Tener en cuenta que los indicadores del compromiso 5, sólo se activan en caso de darse episodios de contaminación. Por lo que lo positivo es que estén a 0 y no se tengan que medir.

Carta en conexión con otras Áreas.

- Servicio de educación ambiental.
- Inspección en materia de Calidad del Aire.
- Subdirección Cambio climático.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS de CALIDAD DEL AIRE que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, lo que permitió poder mantener y en algunos casos mejorar el Servicio a pesar de la situación, ya que el Área de Trabajo de esta carta se ha visto muy favorecida por el Confinamiento, la limitación de movilidad, etc., implementadas por las medidas sanitarias.

Cabe destacar:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Diferentes herramientas para controlar la Gestión de Calidad.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- A pesar del incumplimiento de algunos indicadores, son los directamente vinculados al Confinamiento y posterior Pandemia que dificultó los accesos y la normalidad de aforos. Además, se han tenido controlados y establecen mejoras o acciones preventivas para nuevos ciclos.
- Actualización en tiempo real (cada hora) de la calidad del aire a través de la WEB.
- Presencia en las redes sociales (canal Twiter).
- Creación de una app (la 1ª en España).

ÁREAS DE MEJORA

M1. Estudiar la posibilidad de ajustar los estándares establecidos para cada indicador, tomando de referencia los datos promediados de años anteriores.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas por ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Blanca López Cambra	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyecto	X	X	X
María Encarnación de Vega Pastor	Ayto. Madrid	Jefa del Servicio de Calidad del Aire – Coordinadora CS	X	X	X
Raquel Calvo Fernández	Ayto. Madrid	Asesor del Servicio de Calidad del Aire	X	X	X
María Pilar Horcajo Sanz	Ayto. Madrid	Adjunto a sección Servicio de Calidad del Aire.	X	X	X
Paqui Ledesma	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (v)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^v Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de Arbolado Urbano



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Blanca López Cambra	Cargo	Coordinador de Proyecto
	Teléfono	915884772 / 696450296	Email
			lopezcbe@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO ARBOLADO URBANO	
		Dirección
Para:	Arbolado Urbano	
Servicio prestado en:	Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	C/ Montalbán, 1. 5ª planta (28014 Madrid)

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios

Fechas de la auditoria:	26/10/2021
Fechas de la auditoria cliente misterioso:	
Actividad realizada:	RENOVACIÓN
Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 12/05/2011
 Fecha de certificación: 04/12/2018
 Fecha de última evaluación: 01/07/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	PAQUI LEDESMA GALLARDO	ICDQ
		1/3

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	María Sánchez Blanco Martín - Artajo
	Adjunto Dpto. conservación Arbolado urbano – Coordinadora CS.

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Mantener el arbolado urbano municipal en el mejor estado posible.
- Resolución de los conflictos que se generan entre el árbol y la ciudad.
- Renovación del arbolado para mantener la cobertura vegetal en buen estado a lo largo de los años.
- Velar por la seguridad del árbol.
- Información.
- Avisos.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios en los centros operativos del servicio, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de ARBOLADO URBANO se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- Presentación.
- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Participación ciudadana.
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación, y también para el seguimiento y evaluación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que este cumple con requisitos de la norma UNE 93200.

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS ARBOLADO URBANO son 6 en total, con los indicadores suficientes y adecuados para su seguimiento y medición.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual. (según los diferentes informes).

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de ARBOLADO URBANO. En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos, el resultado obtenido y su adecuación. Como por ejemplo:

Compromiso 1.- Realizamos anualmente un plan de plantaciones que se ejecuta en los meses de noviembre a abril. Se publica en el mes de octubre en la web municipal. Plantamos al menos el 90 % de lo programado en cada uno de los distritos.

- Indicador 1.1. Grado de cumplimiento del plan de plantaciones de arbolado urbano. **Resultado 2020: 80'62%** Con Filomena, se vieron afectado estos datos ya que se estuvo mucho tiempo para subsanar los desperfectos del temporal. Por distrito, sólo 7 no ha llegado a este 90%, porque en los viveros no se ha podido conseguir las plantas afectadas en dichos distritos. La gestión de la conservación está derogada a las empresas de conservación, que son los que facilitan los datos. Se contactan con viveros municipales o externos, en caso de no tener existencias. El próximo plan de plantaciones, se tiene prácticamente terminado, pero está en proceso de cambios de contratos de las empresas de conservación. **Además, hay un plan alternativo y extraordinario para este año 2021-2022, para la total plantación de alcorques vacíos o anularlos.**

Compromiso 3.- Informamos de las actuaciones que se van a realizar en el arbolado urbano y que suponen la ocupación de la vía pública. Con una semana de antelación lo publicamos en la web municipal.

- Indicador 3.1. Actualización semanal en la web municipal de las actuaciones a realizar sobre arbolado urbano que supongan ocupación de la vía pública. Resultado 2020: Semanalmente se recibe información de las empresas (casi con 15 días), de los trabajos que van a realizar y que suponga ocupar vía pública y cortar tráfico. Se evidencia comunicado en WEB, donde se desglosan las calles afectadas en las fechas concretas. Se evidencia emails de las empresas contratadas con la información. Y el listado que se envía a la WEB y Policía para que la tengan (ej.- semana del 1 a 7 de marzo de 2021 de 8:30 a 13:30). Se realizan listado por distrito y calle a calle de cada distrito. Todo tiene que estar autorizado, salvo algún incidente o actividad fuera de lo previsto.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 4 de los 6 compromisos adquiridos. En este caso, los indicadores no cumplidos, son los afectados directamente por el temporal Filomena que ocurrió en el mes de enero, y que supuso un gran golpe para el servicio de arbolado, ya que las especies sufrieron muchísimo y hubo muchas incidencias que subsanar y avisos que atender, en relación con este temporal, hasta bastante tiempo después. Aun así, se establecen acciones de subsanación para el siguiente ciclo, que además se ha podido evidenciar que están implementándose y en los seguimientos de este año 2021, ya se evidencia una evolución a los niveles normales.

Para 2021, se han mantenido los 6 compromisos, medibles y con seguimiento a través de los indicadores establecidos.

Los compromisos establecidos, así como su seguimiento y medición establecida, son afectados por muchos factores externos: tráfico rodado, vandalismo, aparcamientos, etc. La evaluación de la CS se hace basado en los ciclos de plantación del arbolado.

Destacar el uso de la herramienta código Mint, como plataforma de inventario de cada árbol: por distrito, por calle, por especie....

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS de ARBOLADO URBANO que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante. También los inicios del año 2021 han sido difíciles para el desarrollo de esta Carta de Servicio, ya que quedó totalmente afectado este servicio con el temporal Filomena que duró pocos días, pero cuyas consecuencias se estuvieron sufragando durante bastante tiempo posterior.

Cabe destacar:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Diferentes herramientas para controlar la Gestión de Calidad.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- A pesar del incumplimiento de algunos indicadores, son los directamente vinculados al temporal Filomena. Además, se han tenido controlados y establecen mejoras o acciones preventivas para nuevos ciclos.
- Código Mint para el control de cada especie.

ÁREAS DE MEJORA

M1. Estudiar la posibilidad de ajustar los estándares establecidos para cada indicador, tomando de referencia los datos promediados de años anteriores.

M2. En la CS, fuera de los datos del seguimiento de los indicadores para cada compromiso, establecer toda la información de las actividades que se desarrollan dentro de los Departamentos participantes (ej., Plan de plantación extraordinario al anual, para el año 2021-2022, para que no haya alcorques vacíos en toda la ciudad de Madrid).

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas por ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Blanca López Cambra	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyecto	X	X	X
María Sánchez Blanco Martín – Artajo	Ayto. Madrid	Adjunto a Dpto. Conservación Arbolado Urbano – Coordinadora CS	X	X	X
Antonio Morcillo San Juan	Ayto. Madrid	Subdirector General Conservación Zona Verdes y Arbolado.	X	X	X
Juan Carlos Pastor Rey de Viñas	Ayto. Madrid	Jefe de Servicio de Conservación de Zonas Verdes.	X	X	X
Paqui Ledesma	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN ^(w)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^w Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.

Informe de auditoría de la Carta de Servicios de la Gestión del Agua



1. DATOS GENERALES

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:	AYUNTAMIENTO DE MADRID		
Dirección	CL MONTALBÁN, 1 - PALACIO DE CIBELES, 28014 - MADRID		
Persona de contacto Responsable del SIG	Blanca López Cambra	Cargo	Coordinador de Proyecto
	Teléfono	915884772 / 696450296	Email
			lopezcbe@madrid.es

ALCANCE DEL CERTIFICADO: (Centros y actividades a incluir en el certificado)	CARTA DE SERVICIO GESTIÓN DEL AGUA		
		Dirección	
Para:	Gestión del agua		
Servicio prestado en:	Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	C/ Montalbán, 1. 5ª planta (28014 Madrid)	

Criterios de la auditoria	Normas UNE 93200:2008 Procesos y la documentación/información documentada del sistema de gestión definida por la empresa.		
Objetivos de la auditoria	Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por la empresa para la gestión de la calidad del servicio Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma UNE 93200 de Cartas de Servicios		

Fechas de la auditoria:	29.10.2021		
Fechas de la auditoria cliente misterioso:			
Actividad realizada:	RENOVACIÓN	Norma/s de Referencia:	UNE 93200:2008

Fecha de aprobación: 11/04/2013
 Fecha de certificación: 15/01/2019
 Fecha de última evaluación: 30/03/2021

EQUIPO AUDITOR:	Pertenece a la organización	Nº jornadas/auditor
Auditor	PAQUI LEDESMA GALLARDO	ICDQ
		1/2

COORDINADOR/TECNICO DEL SERVICIO	Cargo
Nombre:	María Soledad Checa Sánchez
	Jefe de Servicio de la Oficina Azul – Coordinadora CS

2 – INFORME CLIENTE MISTERIOSO

EN LA PRESENTE AUDITORIA NO SE HA REALIZADO CLIENTE MISTERIOSO A ESTA CARTA DE SERVICIOS

3. CONCLUSIONES SOBRE LA CARTA DE SERVICIO

EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA CARTA DE SERVICIO

Adecuación de estructura y Contenido:

Se prestan los siguientes servicios:

- Control y supervisión del suministro de recursos hídricos alternativos al agua potable para usos públicos y privados.
- Saneamiento y depuración de aguas residuales.
- Autorización y control de vertidos a la red de saneamiento.
- Mantenimiento y conservación del río Manzanares.
- Instalación de hidrantes.
- Suministro de agua en los espacios públicos mediante fuentes de beber.
- Servicio social de suministro de agua potable para personas sin recursos y sin red de abastecimiento.
- Elaboración de datos cartográficos y características geométricas de los elementos que componen la red de alcantarillado.
- Información.
- Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.
- Horario de servicio.

Las medidas de subsanación, el seguimiento y la evaluación, así como la normativa descrita en la carta de servicio, es adecuada al objetivo de la carta de servicio.

Los datos de comunicación, tanto interna y externa son adecuados, se llama a la participación ciudadana y la descripción de prestación de los servicios en los centros operativos del servicio, son correctos y adecuados.

La descripción de los derechos y responsabilidades, son correctos, están bien definidos y aclarados.

La carta de servicio de GESTIÓN DEL AGUA se ajusta a la estructura marcada por la guía metodológica definida por Calidad, incluyendo información sobre:

- Presentación.
- El objeto de la carta de servicio
- Identifica claramente la organización y área, así como los datos de contacto
- Relación clara sobre los servicios prestados
- Relación sobre los derechos y responsabilidades.
- Los diferentes medios de participación ciudadana
- Los compromisos adquiridos
- Participación ciudadana.
- Mecanismos para presentar quejas, felicitaciones, sugerencias o reclamaciones
- Se incluye una cláusula estándar en la carta de servicio sobre las medidas de subsanación, y también para el seguimiento y evaluación.

Estructura de la CS. Revisada los puntos de la norma y el contenido de la CS, se observa que este cumple con requisitos de la norma UNE 93200.

El apartado de Sugerencias y Reclamaciones, se le ha incorporado el de Felicitación, no exigido por la UNE 93200.

Adecuación de los compromisos definidos

Los compromisos adquiridos por la CS GESTIÓN DEL AGUA son 12 en total, con los indicadores suficientes y adecuados para su seguimiento y medición.

La definición de estos compromisos incluye objetivos e indicadores para su medición perfectamente cuantificables.

Se evidencia un adecuado seguimiento de todos ellos, con periodicidad, trimestral, semestral y anual. (según los diferentes informes).

Los resultados del 2020 se encuentran expuestos en la página web, accesible desde la carta de servicio de GESTIÓN DEL AGUA. En esta renovación se evalúan todos los compromisos adquiridos, el resultado obtenido y su adecuación. Como por ejemplo:

Compromiso 2.- Controlamos el posible impacto que el agua depurada pueda tener sobre el río Manzanares, de acuerdo con la normativa vigente, analizando al menos 900 muestras al año, aguas arriba y aguas abajo del punto de vertido de cada una de las depuradoras municipales.

- Indicador 2.1. Muestras de agua analizadas en las zonas de vertido de las depuradoras municipales al río Manzanares. **Resultado 2020: 1.009**, muestras realizadas en 2020. De momento no se aumenta, porque los recursos son límites.
Seguimiento de la calidad del agua del río Manzanares, a través del laboratorio municipal. Se realizan toma de muestras aguas arriba y abaja de las depuradoras. Programación mensual.

Compromiso 5.- Controlamos el estado de la calidad del agua del río Manzanares mediante videovigilancia e inspecciones "in situ" diarias, atendiendo el 80% de las incidencias que se produzcan en un plazo máximo de 2 horas y el resto en un máximo de 24 horas desde el momento en que éstas sean detectadas.

- Indicador 5.1. Porcentaje de incidencias que afecten a la calidad del agua del río Manzanares atendidas en un plazo máximo de 2 horas desde que sean detectadas. **Resultado 2020: 86%**. En caso de los residuos se retiran. (se ha aumentado los patinetes eléctricos y bicicletas). Los vertidos no se tienen capacidad directa. Se avisa a los técnicos municipales y se realiza seguimiento. Incluso se toman muestras.
- Indicador 5.2. Porcentaje de incidencias que afecten a la calidad del agua del río Manzanares atendidas en un plazo máximo de 24 horas desde que sean detectadas. **Resultado 2020: 13'68%** dentro de las 24 horas.

Todo se analiza a través de la base documental que se tienen en el río Manzanares.

Posibilidad de llegar acuerdos con gestores o empresas especializadas para la retirada de los residuos y liberar de este tema al área.

Se han cumplido todos los indicadores de los compromisos en 8 de los 12 compromisos adquiridos. En este caso, los indicadores no cumplidos, son los afectados directamente por la Pandemia sanitaria que aconteció en 2020 y aún continua, por falta de presencialidad en muchos casos. Aun así, se establecen acciones de subsanación para el siguiente ciclo, que además se ha podido evidenciar que están implementándose y en los seguimientos de este año 2021, ya se evidencia una evolución a los niveles normales.

El compromiso 7, ha estado sin medición ya que, desde marzo 2020 hasta finales de agosto 2021, las fuentes de beber de la ciudad de Madrid, se han mantenido cerradas por la Pandemia. Si bien, desde su apertura paulatina a partir de Julio 2021, ya se alcanza el 90% del estándar del indicador.

Para 2021, se han mantenido los 12 compromisos, medibles y con seguimiento a través de los indicadores establecidos.

Los compromisos establecidos, así como su seguimiento y medición establecida, son afectados por muchos factores externos.

Destacan diferentes acciones de mejora implementadas en 2020 y que se han alargado para 2021 por imposibilidad de terminar:

- Campaña para ahorro de agua, a través de WEB "ahorroagua.madrid.es".
- Campaña para ahorro de agua en carteles de marquesinas, RR.SS.
- Avanzar en gestión de avisos en coordinación con IAM y CYII (pasa a 2021).
- Informatizar todo lo posible los trámites (SIGSA), continua en 2021.

Se considera que los compromisos, que recogen en esta carta de servicio, toman en cuenta el sentimiento de la población, son adecuados al servicio definido por el ayuntamiento de Madrid, dicho servicio es prestado, seguido y tratado de manera adecuada.

ASPECTOS POSITIVOS RELEVANTES

La CS de GESTIÓN DEL AGUA que se desempeña desde el área responsable, se debe destacar que siendo el año 2020 un año de Pandemia COVID y de Confinamiento durante 3 meses, el esfuerzo y profesionalidad de los Técnicos del área responsable ha sido importante, para poder ofrecer un servicio acorde con los compromisos establecidos.

Cabe destacar:

- Carta muy bien descrita.
- Implicación y profesionalidad del equipo.
- Diferentes herramientas para controlar la Gestión de Calidad.
- Control adecuado a través de distintas herramientas.
- Trato muy amable, colectivo muy colaborador que facilitaba mucho la auditoría.
- La claridad de los datos presentados y el conocimiento del proceso.
- A pesar del incumplimiento de algunos indicadores, son los directamente vinculados a la Pandemia COVID19. Se tienen controlados y con establecimientos de acciones de mejoras.
- Compromisos con alto valor social (compromiso 8).
- Contratación de empresa para que se encargue de todos los hidrantes, facilitando así el seguimiento de este compromiso 6

ÁREAS DE MEJORA

M1. Estudiar la posibilidad de ajustar los estándares establecidos para cada indicador, tomando de referencia los datos promediados de años anteriores.

M2. En el compromiso 4, estudiar la posibilidad de establecer una horquilla de porcentaje, ya que el 100% es imposible de consecución.

M3. En cuanto al compromiso 5, relacionado con la calidad del agua del río Manzanares, estudiar la posibilidad de llegar a acuerdos con gestores o empresas especialidad en la retirada de residuos, para liberar al área de este aspecto, que supone una gran inversión de recursos en todos los sentidos.

COMENTARIOS/INCIDENCIAS

Nota 1: En las auditorías, se incluirá en este apartado los cambios y motivos que han originado modificación en la duración de las auditorías.

Nota 2: Se incluirían comunicaciones relevantes realizadas por ICDQ sobre problemas surgidos en la auditoría.

4. ASISTENTES:

NOMBRE	ORGANIZACIÓN	CARGO	Reunión inicial	Reunión final	Entrevistados
Blanca López Cambra	Ayto. Madrid	Coordinador de Proyecto	X	X	X
María Soledad Checa Sánchez	Ayto. Madrid	Jefe de Servicio de la Oficina Azul – Coordinadora CS	X	X	X
José Antonio Espín López	Ayto. Madrid	Jefe de unidad de vertidos	X	X	X
Rafael Bailón Gómez	Ayto. Madrid	Jefe de división de vertidos industriales	X	X	X
Ana Cecilia Briones Martínez	Ayto. Madrid	Jefe Dpto. Recursos Hídricos	X	X	X
Estrella García Lozano	Ayto. Madrid	Jefe sección Recursos Hídricos	X	X	X
Isabel Moreno Martín	Ayto. Madrid	Jefe unidad SG Gestión del Agua	X	X	X
Beatriz Martín de Alcázar	Ayto. Madrid	Jefe unidad conservación Río Manzanares	X	X	X
Paqui Ledesma	ICDQ	Auditora	X	X	

4. CONTINUACIÓN DEL PROCESO INICIALES, SEGUIMIENTOS, RENOVACIONES

La información que se incluye a continuación se encuentra recogida en el DCOUMENTO PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS, que se ha facilitado a su organización disponible en la web www.icdq.es

1. La organización recibirá copia de este informe, habiéndose aclarado en la reunión final los hallazgos detectados.
2. Las No Conformidades incluidas en el informe son resultado de una investigación de carácter muestral por lo que no se descarta la aparición de otras no conformidades o desviaciones en futuras auditorías.
3. Una vez recibido el presente informe la Organización deberá enviar el plan de acciones correctivas (PAC) en el plazo máximo de **15 DIAS**, a la dirección de ICDQ siguiente:

e-mail: operaciones@icdq.es

4. **EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS DE ENVÍO Y/O RESOLUCIÓN, SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE ICDQ, PUEDEN DAR LUGAR A LA NO CONCESIÓN DEL CERTIFICADO O RETIRADA DEL MISMO, DEBIÉNDOSE REALIZAR UNA AUDITORÍA ESPECIAL PARA SU RECUPERACIÓN.**
5. Para las **no conformidades** que se hayan identificado en el informe de auditoría se deberán plantear en todos los casos el **análisis de las causas** y la **acción propuesta** de las mismas. En el caso de **Observaciones** se deberá de proponer acciones de subsanación.
6. Si la organización disiente del contenido de alguna de las no conformidades u observación planteada por el Equipo auditor, podrá presentar las alegaciones que estime oportunas.
7. Tras la recepción del correspondiente Plan de Acciones o alegaciones, el Comité de Certificación de ICDQ procederá al análisis de este, pudiendo solicitar nuevas evidencias si así lo considera necesario y a la correspondiente toma de decisiones, comunicando la decisión adoptada a la organización.

CICLO DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA DE PRIMER SEGUIMIENTO DESPUÉS DE CERTIFICACIÓN INICIAL: Una vez certificada la organización, la auditoría correspondiente al PRIMER SEGUIMIENTO, después de la certificación inicial, en ningún caso excederá los 12 meses desde la fecha de emisión del certificado.

La no realización de la auditoría en este plazo conllevará automáticamente la suspensión temporal de la certificación.

OTRAS AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO ANUALES: Para el resto de las auditorías de seguimiento anuales no podrá aplazarse más de 2 meses, tomando como referencia la fecha emisión del certificado y, en su caso en ciclos sucesivos, la fecha de renovación del certificado.

AUDITORIAS DE RENOVACIÓN: En el caso de auditorías de RENOVACIÓN se recomienda realizarla **2 meses antes de la expiración del certificado.**

	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO
Fechas acordadas:	OCTUBRE 2022	OCTUBRE 2023	OCTUBRE 2024

La firma del informe supone el compromiso por parte de la organización de aceptar estas condiciones.

6. INFORME DE HALLAZGOS DE LA AUDITORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y SU SITUACIÓN DURANTE EL CICLO DE CERTIFICACIÓN (x)

Nº NC	Apto 93200	Descripción de los hallazgos (Desviación y evidencias que la soportan)	Análisis de causas	Acciones para resolver las causas
		No se han detectado no conformidades		

OBS	Descripción de los hallazgos	Acciones a desarrollar
	No se han detectado observaciones	

^x Observación: Incumplimientos que suceden solamente en ocasiones puntuales o específicos de una de las Cartas de Servicios. Requieren propuesta de resolución
 NC No Conformidades. Incumplimientos relevantes sistemáticos o que se producen en varias de las Cartas de Servicios. Requieren de análisis y propuesta de resolución en el PAC en todos los casos.