

## CARTA DE SERVICIOS

# Centros de Servicios Sociales – Atención Social Primaria

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

## Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/15 NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: <b>1</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente Misterioso</b>
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2019**

## 1. DATOS GENERALES

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	AYUNTAMIENTO DE MADRID
<b>Dirección</b>	Calle Alcalá, 41. Madrid.

### B. EQUIPO INSPECTOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Inspector	SONIA VELASCO MANUEL	SVM

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

- **31.- Centros de Servicios Sociales- Atención Social Primaria** correspondiente Dirección General de Atención Primaria, Intervención Comunitaria y Emergencia Social

### D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

### E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a **Centros de Servicios Sociales – Atención Primaria Social** en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail con información incluida en folleto divulgativo.

## 2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

### Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a **Centros de Servicios Sociales – Atención Primaria Social**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de “Cartas de Servicio vigentes” con fecha de aprobación de 15/07/2010.

se intenta acceder al enlace:

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

En primer lugar, el día 12/09/2019 a las 14:41 se realiza una Consulta a través de correo electrónico al Centro de Servicios Sociales de Torre Arias:

Entrevista Asistente Social



Marta López Sánchez <martalopezsanchez360@gmail.com>  
para csstorrearias ▾

14:40 (hace 0 minutos)

Buenos días:

El presente correo lo remito con el objeto de poder planificar una entrevista con un Asistente Social.  
Por favor, serían tan amables de los trámites a realizar.  
Muchas gracias

...

← Responder

➡ Reenviar

No se ha recibido contestación a fecha del 9 de octubre del 2019. **Comentario 1.**

# AENOR

2000/0654/CDS/15

ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Nº DE INFORME: 1

Por otro lado, a través del enlace indicado en la página web [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia) para la obtención de una cita previa y se accede sin problema.

La Inspectora comprueba los accesos a los enlaces facilitados y se obtiene fácilmente la información solicitada.

**Visita 1.** Centro de Servicios Sociales San Blas Canillejas -Torre Arias en Calle Torre Arias 2, el día 12/09/2019 a las 10:29.

El centro se encuentra correctamente identificado.

La inspectora se dirige a una persona que le informa que debe esperar para la consulta a realizar de Actividades Grupales para mejora de competencias personales.

Por otro lado, se comprueba la existencia de información expuesta en toda la oficina.



## Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

### 1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Atención Social Primaria, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras las visitas realizadas y el correo electrónico enviado, cabe citar que se verifican los **Servicios 2, 3.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **3, 4, 7.** El resto no se puede llevar a cabo a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

### 2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a la descripción de los servicios, a través de la web, presencialmente y por correo electrónico.

### 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

### 4. Tiempos y plazos.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico enviado al Centro de Servicios Sociales de Torre Arias, el 12 de septiembre para informarse sobre como proceder para concertar una visita con la asistente social, a fecha del 9 de octubre no se ha recibido respuesta. **(comentario 1)**

### 5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.

### 6. Instalaciones y equipamiento.

Se comprueban las instalaciones y el equipamiento en la oficina visitada y se considera correcto.

# AENOR

2000/0654/CDS/15

ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Nº DE INFORME: 1

## CUADRO DE INCIDENCIAS

N <sup>a</sup>	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan, salvo para lo indicado en el Comentario 1.

**Nota 1:** Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

**Nota 2:** Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

**Nota 3:** Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

**Nota 4:** La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

# AENOR

2000/0654/CDS/15

ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Nº DE INFORME: 1

## ANEXO CENTROS VISITADOS

### DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

#### CENTRO 1: DISTRITO SAN BLAS

Calle Torre Arias, 2 28022 Madrid