

AYUNTAMIENTO DE MADRID
56.- Consejo Sanitario en
Viajes y Vacunación
Internacional
Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/44	Nº INFORME: 4	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

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

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 45. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	CESAR FLORES AJA	CFA

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

56.- Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional; correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, Centro de Vacunación Internacional, sito en Calle Montesa, 22. Edif. A. 28006. Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

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

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos hasta donde ha sido posible, 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.*

Resumen de la Inspección: Alcance y características

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, <https://www.madrid.es/portales/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa al **Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional**. Para ello, se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fechas de Aprobación: 29/04/2015. Certificación: 29/12/2016. Evaluación: 27/03/2019.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias. Se aprecia que la carta ha cambiado respecto al formato de años anteriores.

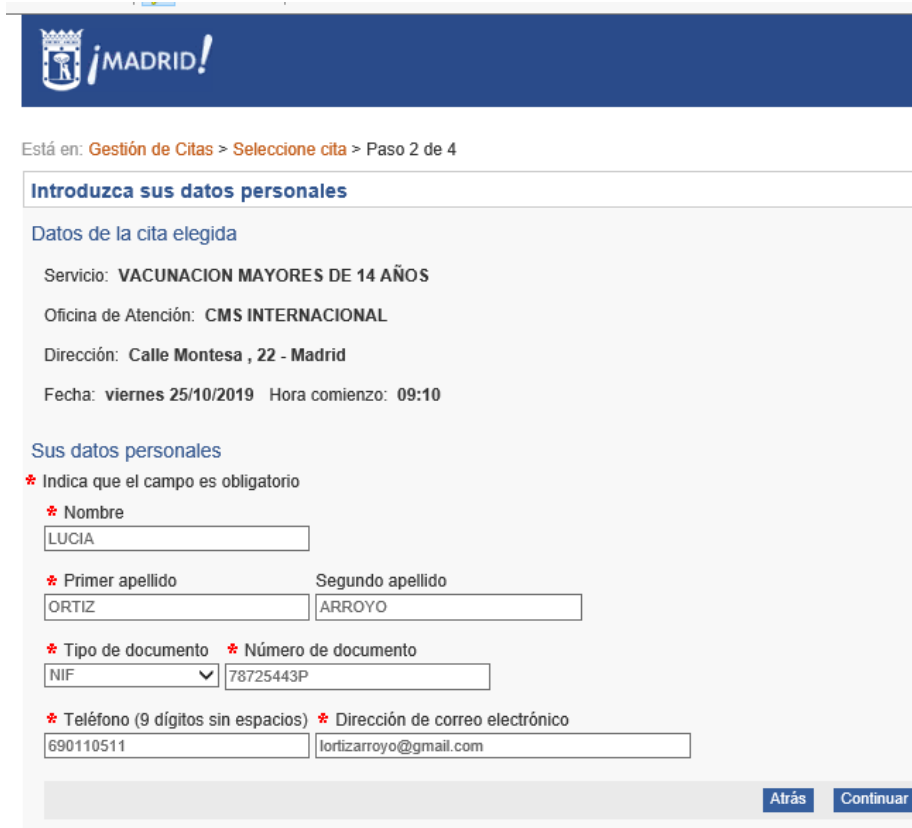
Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

- 1- El día 27 de septiembre el inspector realiza una llamada al teléfono de atención 010, según Carta de servicios, a las 13:23h. Se escucha una locución con la información relativa a protección de datos y tiempo de espera para ser atendido. 6 minutos después, a las 13:29h contesta un operador. El inspector indica que quiere obtener una cita para el centro de vacunación internacional. El operador de atención al ciudadano pregunta por la identidad del inspector, confirmando datos personales y de contacto. Con esto, le informa de que la primera cita que puede ofrecerle es para el día 05/11 a las 10h. Ante la respuesta positiva del inspector, confirman dicha cita informando la persona de atención de que debe llevar DNI y cartilla de vacunación, si dispone de la misma. Finalmente, cuelgan a las 13:34h.

Comentario 1: Pese a que, durante la llamada, la persona de atención confirma con el inspector los datos de contacto, el inspector no recibe notificación alguna de confirmación de cita, ni por SMS ni por correo electrónico.

- 2- El día 16 de septiembre el inspector solicita una cita para visitar el centro y recibir asesoramiento.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------



iMADRID!

Está en: [Gestión de Citas](#) > [Seleccione cita](#) > Paso 2 de 4

Introduzca sus datos personales

Datos de la cita elegida

Servicio: **VACUNACION MAYORES DE 14 AÑOS**
Oficina de Atención: **CMS INTERNACIONAL**
Dirección: **Calle Montesa , 22 - Madrid**
Fecha: **viernes 25/10/2019** Hora comienzo: **09:10**

Sus datos personales

* Indica que el campo es obligatorio

* Nombre

* Primer apellido Segundo apellido

* Tipo de documento * Número de documento

* Teléfono (9 dígitos sin espacios) * Dirección de correo electrónico

[Atrás](#) [Continuar](#)

Se recibe inmediatamente una confirmación de la cita:

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

Está en: [Gestión de Citas](#) > [Seleccione cita](#) > [Sus datos](#) > [Comprobar cita](#) > [Cita confirmada](#)

Su cita ha sido confirmada

Apunte su código de cita

CMSINTER/19824227

Datos de la cita concertada:

Servicio: **VACUNACION MAYORES DE 14 AÑOS**

Oficina de Atención: **CMS INTERNACIONAL**

Dirección: **Calle Montesa , 22 - Madrid**

Fecha: **viernes 25/10/2019** Hora comienzo: **09:10**

Aviso: **Esta gestión es solo para personas que planeen un viaje al extranjero, preferiblemente a zonas tropicales o países en desarrollo.**

Documentación relacionada : [Información Centro de Vacunación Internacional](#) o en www.madrid.es buscando **VACUNACION MAYORES DE 14 AÑOS**

Sus datos personales

Nombre: **LUCIA**

Apellidos: **ORTIZ ARROYO**

Tipo de documento: **NIF** Número de documento: **78725443P**

Si desea realizar varias gestiones que requieren cita previa, ha de concertar una cita diferente para cada una de ellas.

Para evitar perjudicar a otras personas, se ruega puntualidad; si llega tarde a la cita no podemos garantizarle la atención. En el supuesto de no poder acudir a la cita, debe cancelarla.

Si desea cancelar su cita, puede hacerlo en www.madrid.es/citaprevia, con su código de cita **CMSINTER/19824227** o llamando al teléfono **010 (9152982010)** si llama fuera del municipio de Madrid)

Para cualquier incidencia con la cita previa, póngase en contacto con el teléfono **010 (915298210)** si llama fuera del municipio de Madrid).

Y también se recibe la confirmación vía correo electrónico:

Ayuntamiento de Madrid - Confirmación de cita. ▶ Recibidos x

MadridCitaPrevia@madrid.es

18:22 (hace 0 min)

para mí ▾

D./Dña. **LUCIA ORTIZ ARROYO**
NIF: **78725443P**

Estimado/a Sr/a:

Le confirmamos que **su cita ha quedado concertada** con el Ayuntamiento de Madrid.

- Cuándo: **viernes, 25 de octubre de 2019, a las 09:10**
- Dónde: **CMS INTERNACIONAL, Calle Montesa, 22**
- Motivo: **VACUNACION MAYORES DE 14 AÑOS**
- Código de cita: **CMSINTER/19824227**

Recuerde que para su cita debe tener en cuenta lo siguiente:

- Esta gestión es solo para personas que planeen un viaje al extranjero, preferiblemente a zonas tropicales o países en desarrollo.

Para evitarle molestias innecesarias, le rogamos que **consulte la información** en el enlace [Información Centro de Vacunación Internacional](#).

Si desea realizar varias gestiones que requieren cita previa, ha de concertar una cita diferente para cada una de ellas

Para evitar perjudicar a otras personas, se ruega puntualidad; si llega tarde a la cita no podemos garantizarle la atención. En el supuesto de no poder acudir a la cita, debe cancelarla.

Si desea cancelar su cita, puede hacerlo en www.madrid.es/citaprevia, con su código de cita **CMSINTER/19824227** o llamando al teléfono **010 (9152982010)** si llama fuera del municipio de Madrid)

Para cualquier incidencia con la cita previa, póngase en contacto con el teléfono **010 (915298210)** si llama fuera del municipio de Madrid)

Los datos personales que se recogen serán incorporados en la actividad de tratamiento Cita previa, con la finalidad de facilitar el contacto de la ciudadanía con los servicios municipales, mediante la concertación de citas. La responsabilidad es de la Dirección General de Atención a la ciudadanía, sito en que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento y portabilidad, en cumplimiento de los artículos 15 a 22 del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016. El tratamiento de datos personales queda legitimado mediante el consentimiento de la persona interesada, desde el momento en el que solicita una cita. Los datos personales recogidos podrán ser cedidos a otras unidades municipales. Puede consultar la información adicional en www.madrid.es/ipoam.adm

3- El día 27 de septiembre el inspector visita el centro sito en Calle Montesa 22. El centro dispone de una sala de espera, una recepción y una pantalla de gestión de turnos. Se encuentra en buen estado de limpieza:



El inspector consulta acerca de la posibilidad de adelantar la cita que tiene para el 25 de octubre. Se le indica amablemente que la única posibilidad que existe para ese cambio es que consulte frecuentemente el portal web para que compruebe si se ha anulado alguna cita o que envíe un correo electrónico a la dirección que se le entrega en una tarjeta y que consulte la posibilidad de adelantamiento de cita o de ser informado acerca de las posibles vacunas para su viaje:

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------



Finalmente no se intenta mantener este contacto proporcionado adicionalmente, aunque sí se ha consultado el portal web en dos ocasiones (30 de septiembre y 3 de octubre) y no ha sido posible adelantar la cita.

Durante la visita previa, se informa también al inspector acerca de la posibilidad de contactar con el Centro de Vacunación de la Delegación del Gobierno, si lo viera necesario.

En todo momento, la persona que atendió al inspector tuvo un trato muy amable y se expresaron con claridad.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

Mediante la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar si los servicios prestados publicados en la Carta de Servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

Se han utilizado los distintos canales de comunicación, siendo el resultado en líneas generales positivo, si bien se ha apreciado lo incluido en los comentarios anteriores. El servicio de Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana y la Docencia y realización de trabajos científicos no se han comprobado.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, se ha podido testar el cumplimiento de los **Compromisos 3, 4 y 5**. El resto no se han evaluado mediante esta inspección de cliente misterioso.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección se ha podido comprobar que ha resultado sencillo encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y teléfono.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Se valora de forma muy positiva la información ofrecida por parte del personal con quien se ha contactado, así como la aportada por la propia Carta de Servicios, la web del ayuntamiento y por teléfono.

4. Tiempos y plazos.

La cita solicitada se concede dentro del plazo definido (Compromiso 3).

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal durante la visita, así como por teléfono ha sido amable, clara y correcta.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones del Centro de Vacunación Internacional visita se encuentran en buen estado de conservación y limpieza.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan

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.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 4
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Centro de Vacunación Internacional
DIRECCIÓN: Calle Montesa, 22. Edificio A. Planta Baja. 28006. Madrid.