

Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/42	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

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

2000/0654/CDS/42	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	--	------------------

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	DIANA RAMÓN CERRO	DRC

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

- **Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias: Coordinación General de Seguridad y Emergencias**
C/ Ciudad de la Seguridad – Casa de Campo.
Avenida Principal, 6, Edificio “La Pipa” (28011 Madrid)

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 al Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias y contacto con personal de atención a través de teléfonos y email incluidos en la carta de compromisos.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la 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:

1- Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid,

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=p&age%3A1&vgnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

Se considera correcta su ubicación en la web.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto/cartel 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:

2- En primer lugar, se envía correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios:



Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias
C/ Sepúlveda, nº 153 (28011 Madrid)
915 888 254
cifse@madrid.es

Otros datos de interés

El CIFSE colabora con asociaciones e instituciones en la organización periódica de conferencias Road-Show, una iniciativa novedosa para concienciar a la juventud de la importancia de una conducción segura y responsable.

Se suscriben convenios con entidades públicas y privadas para establecer marcos de colaboración en materia de formación.

El Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias ha obtenido la inscripción en el registro de la Comunidad de Madrid como centro reconocido para la impartición de especialidades formativas en el ámbito de la formación profesional para el empleo.

El CIFSE organiza visitas y otros actos de encuentro con distintos colectivos y personas públicas, con el fin de que puedan conocer el Centro y las actividades que se realizan, así como compartir experiencias y conocimientos.

11 Carta de Servicios del CIFSE 2019

Se envía un correo en fecha 30/09/2019 a las 13:01 a través de la dirección diana-ibz@hotmail.com, solicitando información sobre planificación de cursos para policía local, sobre contaminación acústica, a la siguiente dirección: cifse@madrid.es

De: Diana <diana-ibz@hotmail.com>

Fecha: 30 de septiembre de 2019, 13:01:08 CEST

Para: cifse@madrid.es

Asunto: Consulta próximos cursos contaminación acústica

Buenos días,

Estaría interesada en conocer si hay alguna planificación de cursos sobre contaminación acústica para policías locales próximamente

Muchas gracias de antemano por la información

Saludos

Dicho correo es respondido adecuadamente al día siguiente, día 1 de octubre.

3- Se realiza llamada en fecha 30/9/2019, a las 16:02 h al teléfono: 91 5888254 solicitando información para el alquiler de salas, no han podido dar información ya que respondió el ordenanza el cual desconoce la misma. Muy amablemente indica que el horario de secretaria es de 8-15H por la tarde únicamente hay cursos de formación.

Con respecto al horario de prestación de servicio:

Comentario 1: Aclarar que el horario de prestación del servicio para temas administrativos es de 8-15H, si bien las instalaciones se encuentran abiertas hasta las 22h.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/C>. The page content includes social media links (Facebook, Twitter, LinkedIn, Email) and a section titled 'Datos de localización y contacto'. The contact details are as follows:

- Dirección:** CALLE SEPULVEDA, 153 28011 MADRID
- Barrio / Distrito:** LUCERO / LATINA
- Teléfono:** 915 888 254
- Correo:** cifse@madrid.es
- Web:** <http://www.madrid.es/cifse>

Below this section, there is a 'Horario' section with a clock icon, which states: 'De lunes a viernes de 8 a 22 horas'. At the bottom of the page, there is a 'Cómo llegar' section with a plus sign icon. The browser's taskbar at the bottom shows the date and time as 17:15 on 30/09/2019.

2000/0654/CDS/42	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	--	------------------

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 del Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Se realizan comprobaciones de los compromisos, de los cuales se pueden evidenciar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se ha podido acceder a los servicios prestados.

Comentario 2: Se podría especificar el horario de prestación del servicio en la carta de servicios.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Se evidencia pagina web completa con las actividades realiza, planes de formación, seguimiento entre otros.

Resultados indicadores 2018:

- 21.723 participantes
- 322.652 horas
- 233 cursos
- 964 ediciones
- Equipo de 99 personas
- 15.000 m2 de instalaciones
- 1.150.923€ presupuesto de formación

Comentario 3: Se podría informar en la Web de las acciones ambientales realizadas.

4. Tiempos y plazos.

La respuesta vía correo electrónico es muy rápida durante la inspección, recibiendo respuesta al día siguiente al envío.

5. Atención al cliente.

La atención es adecuada, tanto por correo electrónico, como por teléfono, recibiendo un trato amable y cortés, incluso aunque telefónicamente quien atiende es un ordenanza y no el personal que puede dar respuesta a la consulta a plantear por el inspector.

Resultados indicadores 2018:

- 3,98 satisfacción con los cursos (1 a 5)
- 4,41 satisfacción con el profesorado

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

2000/0654/CDS/42	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	---	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
	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/42	Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	---	-------------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No Aplica
DIRECCIÓN: No Aplica