

CARTA DE SERVICIOS
JUVENTUD
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/55 CARTA DE SERVICIOS: NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 1 TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **9 Octubre 2019**

2000/0654/CDS/55	JUVENTUD AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	Miguel DE LA FUENTE PASTRANA	MFP

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

- **JUVENTUD** correspondiente a la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud, sita en la C/Paseo de la Choperas 41 28045 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 a JUVENTUD y contacto con personal de atención a través de teléfonos incluidos en la carta de compromisos.

2000/0654/CDS/55	JUVENTUD AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------------------	------------------

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 inspección realizada

Día 1 de Octubre 2019

Se realiza una búsqueda en la página web, en Facebook, en youtube y en Instagram sobre las Comunicaciones del mes de Septiembre 2019:

- <http://www.europajoven.org/>: no se pueden contabilizar al no poner fecha.
- https://twitter.com/EuropaJoven?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Eembeddedtimeline%7Ctwterm%5Eprofile%3AEuropaJoven&ref_url=http%3A%2F%2Fwww.europajoven.org%2F : 57 comunicados
- https://www.youtube.com/channel/UCe4A4qrT_Rs7r2kSjz1orPw/videos?view=0&sort=dd&flow=grid : 1 video.
- <https://www.instagram.com/europajoven/?hl=es> 15 comunicaciones

Día 8 de Octubre 2019

Se realiza una solicitud de información por correo electrónico.

Información Cursos de monitor de ocio y tiempo libre



pedro de la fuente <musicapedrosky05@gmail.com>
para cj5scarabanchel ▾

17:00 (hace 0 minutos)

Hola,

Acabo de ver que ya no me puedo apuntar a este Curso.

Cuando va a ser el siguiente?

Gracias



Y se recibe la respuesta el 9 de Octubre, cumpliendo el plazo de 2 días.

AENOR

2000/0654/CDS/55

JUVENTUD
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 1



pedro de la fuente

mar., 8 oct. 17:00 (hace 2 días)



Hola, Acabo de ver que ya no me puedo apuntar a este Curso. Cuando va a ser el siguiente? Gracias



AGFlyBS - Centro Juvenil / Carabanchel <cj5carabanchel@madrid.es>
para mí ▾

mié., 9 oct. 10:21 (hace 1 día)



Buenos días Pedro,

Con carácter general el Curso de Monitor de Ocio y Tiempo Libre se suele incluir en alguna de las Campañas de cursos que oferta el Departamento de Juventud a lo largo de todo el año. Pero no podemos confirmarle cuando será la próxima convocatoria, por ello le indico la dirección donde se van publicando todos nuestros recursos:

www.madrid.es/juventud

Reciba un cordial saludo.

www.madrid.es/juventud

Síguenos en nuestras redes sociales

Facebook: Informacion Juvenil Ayuntamiento de Madrid;

Twitter @MadridJuventud,

YouTube: Juventud Ayuntamiento de Madrid

Instagram: Madridjuventud

Valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular

1. Servicio prestado

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

EVALUACION COMPROMISOS

COMPROMISO 1: no se puede comprobar las 150 actualizaciones y además se denota una distribución no homogénea entre los canales, y dificultad para controlar el cumplimiento del mismo.

COMPROMISO 2: se comprueba que la Comunicación de respuesta se ha realizado antes de los 2 días de la inicial.

NO SE HAN PODIDO EVALUAR EL RESTO DE COMPROMISOS

2. Accesibilidad a los Servicios.

No se ha realizado ni llamadas ni visitas.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Se localiza fácilmente las Compromisos

4. Tiempos y plazos.

No se realiza ni llamada ni visita.

5. Atención al cliente.

No se realiza ni llamada ni visita.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna

2000/0654/CDS/55	JUVENTUD AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------------------	------------------

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.

AENOR

2000/0654/CDS/55	JUVENTUD AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

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