

**CARTA DE SERVICIOS**  
**Multas de Circulación**  
**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

## Informe de Inspección

|   |  |
|---|--|
| Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/XX<br>NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE</b><br><b>93200:2008</b> | Nº INFORME: <b>1</b> TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente</b><br><b>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, 45. 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:

- **Multas de Circulación** con fecha de última aprobación 18 de febrero de 2016 y la última evaluación de fecha 04 de abril de 2019.

### 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 **Multas de Circulación** 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 **Multas de Circulación**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de aprobación de 18/02/2016 y evaluada el 04/04/2019.

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

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

1- En primer lugar, el día 11/09/2019 a las 13:20 se realiza una Consulta a través de correo electrónico.

Consulta multas de vehículos

 **Marta López Sánchez** <martalopezsanchez360@gmail.com> 13:20 (hace 0 minutos)  
para gesmultas ▾

Buenos días:

Mi consulta es relativa a como puedo conocer y comprobar la existencia de multas a mi vehículo y su situación actual.  
Muchas gracias  
Saludos

\*\*\*

Se recibe la siguiente respuesta el día 16 de septiembre a las 11:25h desde el correo electrónico gesmultas@madrid.es:

*"Estimada Sra.*

***Cualquier persona física que desee obtener una relación de los expedientes sancionadores que estén a su nombre y que se encuentren en tramitación en vía voluntaria por infracciones de la Ordenanza de Movilidad del Ayuntamiento de Madrid, puede presencialmente solicitarla y recogerla en las ventanillas de información de la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación, Calle Albarracín, número 33, 28037 Madrid, en horario de lunes a viernes de 8:30 a 14 horas. Dicha información puede ser obtenida, si dispone de certificado digital o DNI-e, por medio de la página web de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) en el siguiente enlace:***

# AENOR

2000/0654/CDS/XX

MULTAS DE CIRCULACIÓN

Nº DE INFORME: 1

<https://sede.madrid.es/portal/site/tramites/menuitem.1f3361415fda829be152e15284f1a5a0/?vgnextoid=93273c1d39a85310VqnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=23a99c5ffb020310VgnVCM100000171f5a0aRCRD>

También puede ponerse en contacto a través de [gestionmultas@madrid.es](mailto:gestionmultas@madrid.es) y solicitar copia de los expedientes que tenga pendientes en vía voluntaria.

Al hacer esta petición, deberá aportar:

- Si es un particular: fotocopia del DNI de la persona interesada.
- Si es una empresa u otra clase de persona jurídica: fotocopia de las escrituras, dónde figure que es persona con poder bastante en Derecho para ejercer y hacer la petición, y fotocopia del DNI.
- Número de teléfono de contacto para verificar la recepción.

Otra opción, en cualquiera de las OAC (Oficinas de Atención al Ciudadano), personalmente o a una tercera persona debidamente autorizada.

Si se trata de una petición hecha por representante, o persona jurídica, ha de hacerse asimismo por escrito de forma motivada, y aportando teléfono de contacto. En el momento de la entrega en días posteriores del informe de multas solicitado, habrá de documentar dicha representación.

Saludos.”

2- A continuación, se realiza llamada telefónica al 010 el día 11 de septiembre de 2019 a las 13:20h para consultar el estado de multas y se recibe información concisa y concreta. Además, se facilita la dirección del Centro de Atención al Ciudadano más cercano para realizar la consulta in situ.

3- Visita 1: Se visita el centro indicado en la llamada telefónica realizada a la oficina de la Avenida Arcentales, 28.

# AENOR

2000/0654/CDS/XX

MULTAS DE CIRCULACIÓN

Nº DE INFORME: 1



A las 09:42 la inspectora se dirige al punto de información de la oficina e indica que no dispone de cita previa. La persona de información indica como proceder para coger número sobre la consulta a realizar "Multas de tráfico".

A las 09:53 es atendida en un puesto y realiza una consulta sobre multas de tráfico que en el momento es consultada y transmitida la situación de las multas de tráfico.

La Inspectora obtiene fácilmente la información solicitada en la visita.

## 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 Multas de Circulación, 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 1, 2.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **1, 2, 3, 5 y 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 los servicios de Multas Municipales, a través de la web, presencialmente, 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 se responde 5 días después de realizar la consulta.

### 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 instalación visitada y se considera correcto.

## CUADRO DE INCIDENCIAS

| N <sup>a</sup> | 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.

# AENOR

2000/0654/CDS/XX

MULTAS DE CIRCULACIÓN

Nº DE INFORME: 1

## ANEXO CENTROS VISITADOS

### DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

**CENTRO 1: OAC SAN BLÁS**

Avenida de Arcentales, 28 Madrid