

# AENOR

**CARTA DE SERVICIOS**  
**BIBLIOTECA HISTÓRICA**  
**MUNICIPAL,**  
**BIBLIOTECA MUSICAL VICTOR**  
**ESPINÓS**  
**HEMEROTECA MUNICIPAL**  
**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: <b>2000/0654/CDS/30</b>	Nº INFORME: <b>1</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente</b>
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>		<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, 41. Madrid.

### B. EQUIPO INSPECTOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
Inspector	MARIA JOSE CHECA	MCZ

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

- **Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal;** correspondiente a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, sita en Cuartel Conde Duque, C/Conde Duque, 9. 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 Bibliotecas especializadas, contacto con personal durante la visita y correo electrónico ([bibliomusical@madrid.es](mailto:bibliomusical@madrid.es); [infohemeroteca@madrid.es](mailto:infohemeroteca@madrid.es); [bibliotecah@madrid.es](mailto:bibliotecah@madrid.es))

## 2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

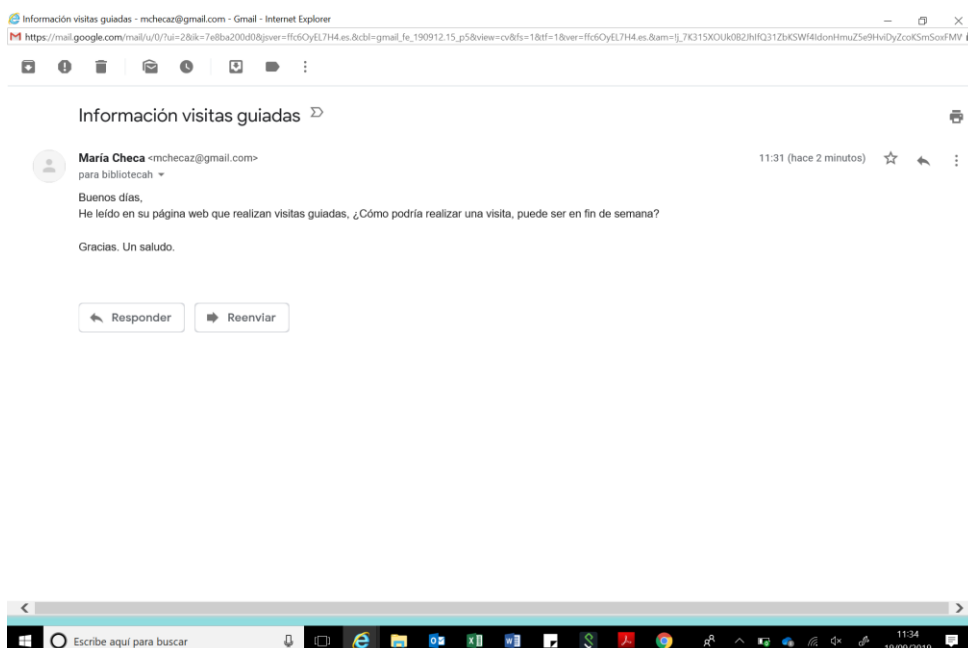
A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos.

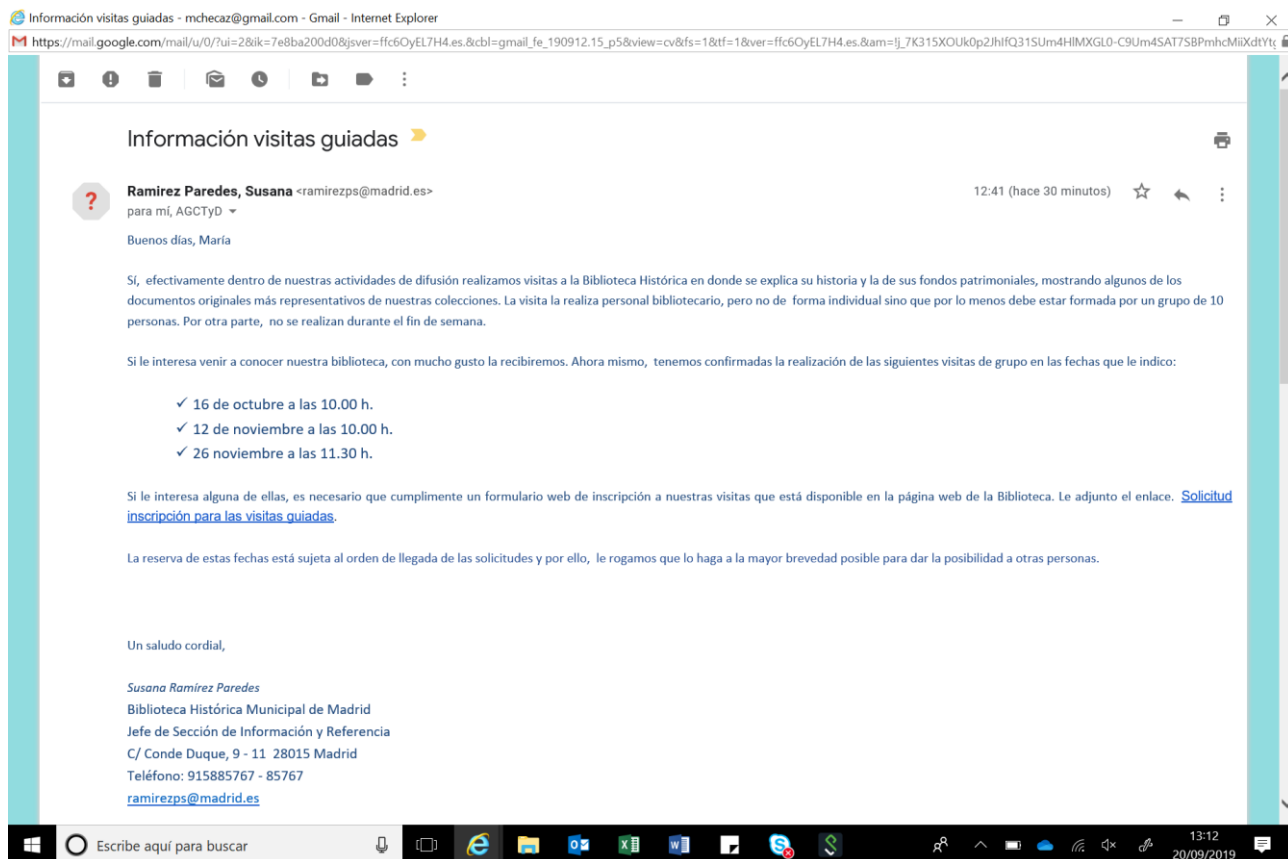
### Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

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 las Bibliotecas especializadas (histórica, musical y hemeroteca). En el buscador de la página web, se realizan distintas búsquedas incluyendo la denominación de las tres bibliotecas, las consultas devuelven como primer resultado el enlace a la Carta de Servicios correspondiente. Además de este enlace aparecen otros de contenido similar. Se considera correcto.

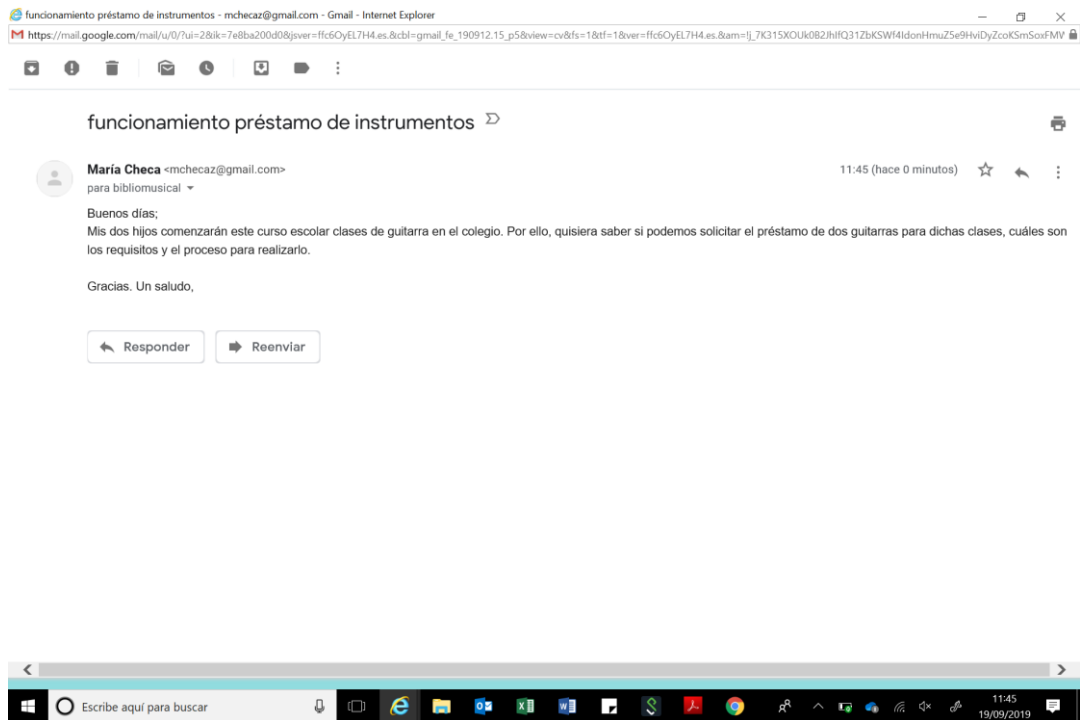
A partir de la información obtenida, la inspectora ha enviado correo electrónico el 19 de septiembre del 2019, a la dirección correspondiente a la **biblioteca histórica**, obteniendo respuesta al día siguiente:





Fotos 1 y 2. Pantallazos correo electrónico enviado y recibido de la Biblioteca Histórica

Además, se ha enviado consulta a la dirección de la **biblioteca musical** el día 19 de septiembre del 2019 con la siguiente cuestión:



*Foto 3 Pantallazo correo electrónico enviado Biblioteca musical*

Se obtiene respuesta el lunes 23 de septiembre:

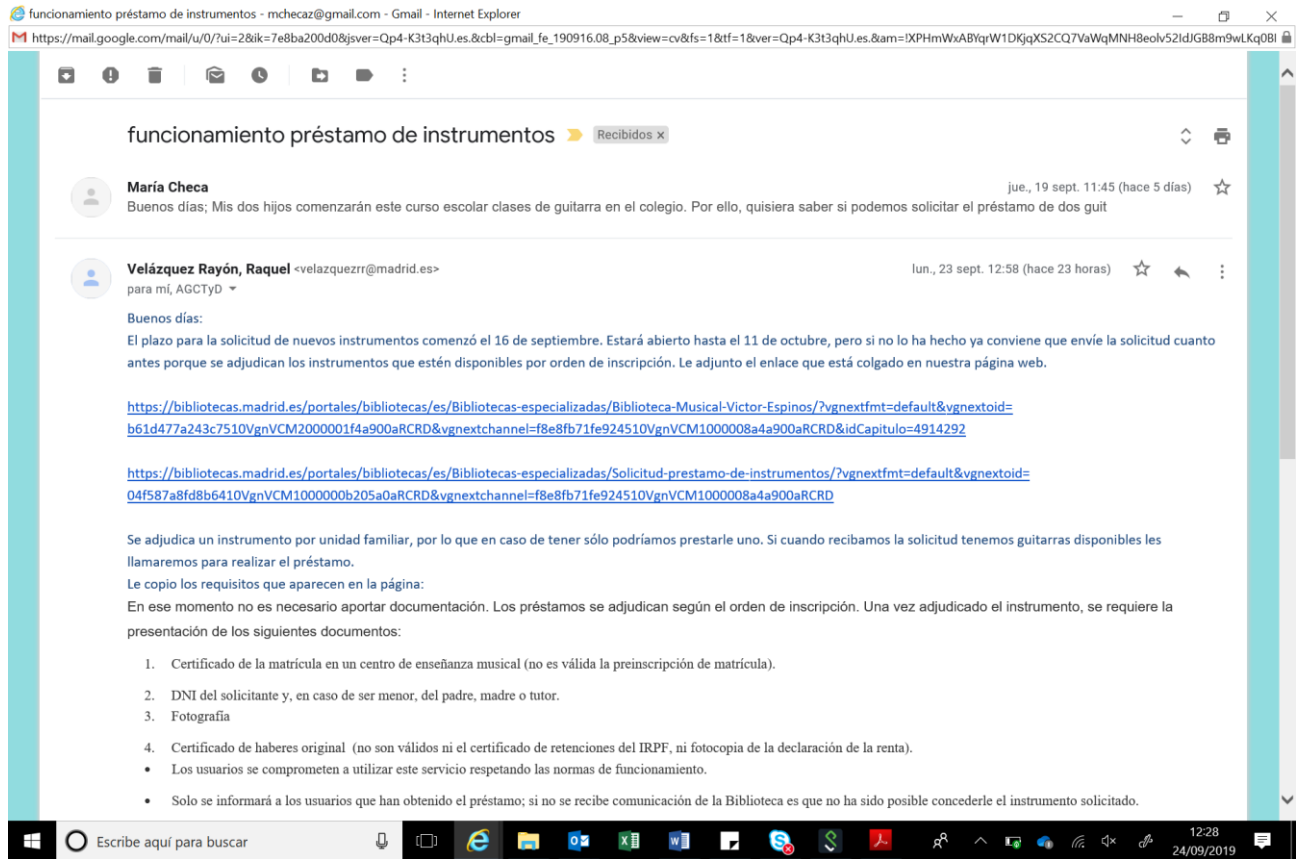
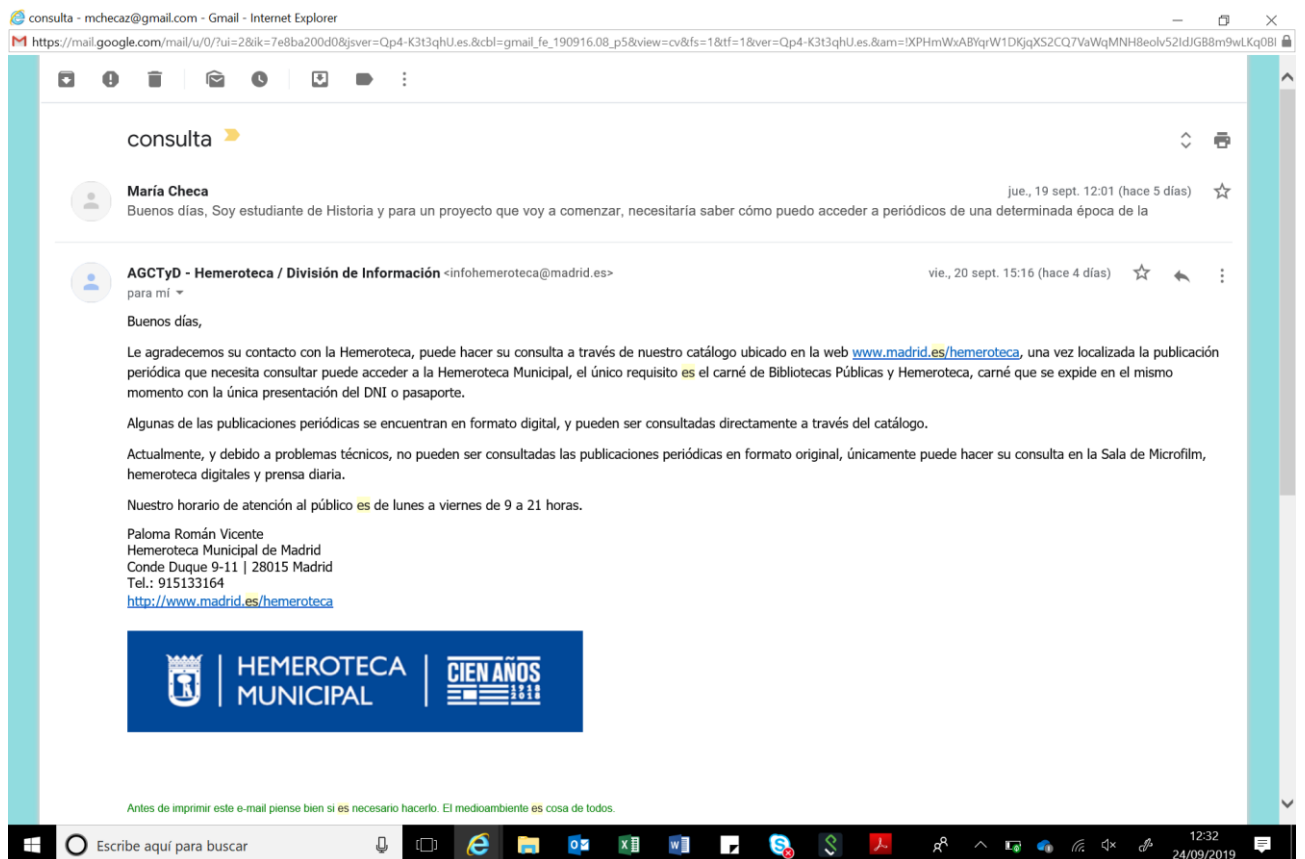
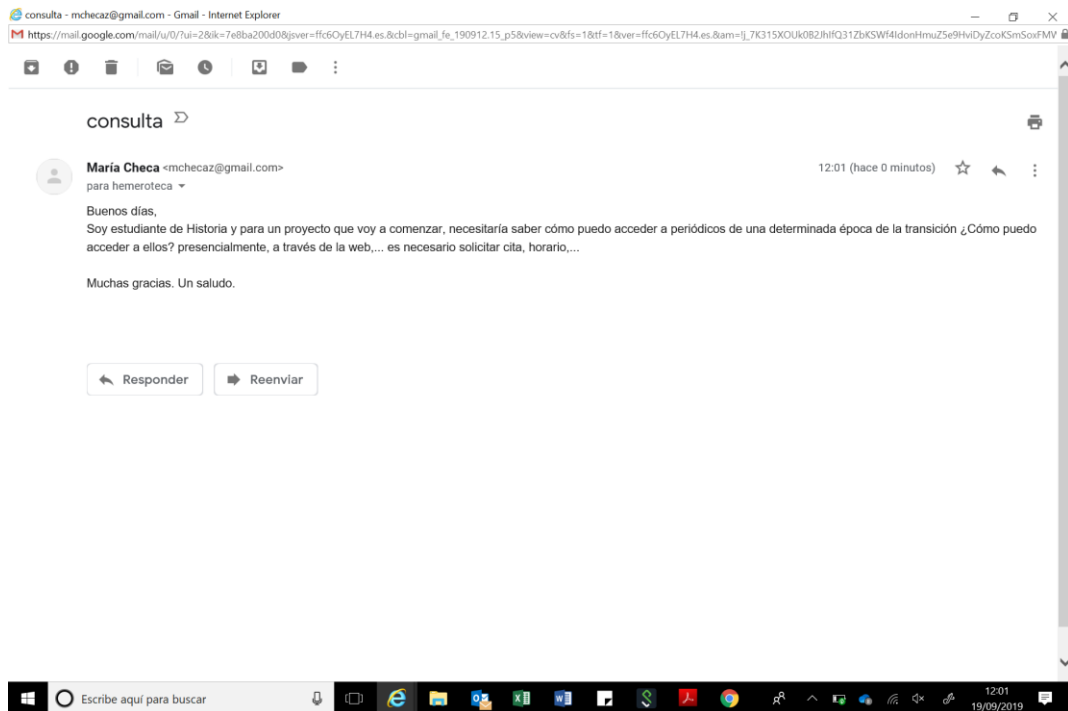


Foto 4. Pantallazo correo electrónico recibido Biblioteca musical

Y, en último lugar, se envía el 19 de septiembre, consulta a la **Hemeroteca** a la dirección de correo electrónico establecida, recibiendo respuesta el día siguiente:



# AENOR

*Fotos: Pantallazos de correo electrónico enviado y recibido Hemeroteca*

.....

Por otro lado, se ha visitado físicamente las instalaciones de las Bibliotecas, sita en el antiguo Cuartel Conde Duque, el día 20 de septiembre de 2016. La inspectora llega al edificio a las 10h, accediendo libremente al recinto. Una vez en la **Hemeroteca**, se dirige a dos personas que se encuentran en un mostrador y realiza una consulta a la que responden adecuadamente, explicando el cómo proceder a la consulta de documentación en microfilm, además nos informan de que no se puede consultar la documentación en papel, en este caso, de periódicos de la época de la transición, por unos problemas en las instalaciones, lo cuál además está debidamente informado en la entrada. Se informa adecuadamente del horario, estando publicado en la puerta.

Posteriormente, la inspectora se dirige al edificio de **la Biblioteca Musical**, que se encuentra en la primera planta del edificio de la Biblioteca Pública. Se consulta por la posibilidad de solicitar el préstamo de instrumentos, la persona que atiende a la inspectora indica que el plazo finaliza el 16 de diciembre, si bien al no estar muy segura realiza una consulta telefónica y confirma que el plazo finaliza el 11 de octubre. Explica de una forma correcta y amable el cómo realizar el trámite a través de la web.

Finalmente, la inspectora accede al edificio de la **Biblioteca Histórica**, donde realiza una consulta sobre las visitas guiadas a la persona que se encuentra en el mostrador y que nos remite a lo publicado en la página web, tras insistir en que proporcionase algo más de información sobre las visitas o bien otro tipo de actividades, va en busca de una compañera para que proporcionase dicha información, que igualmente nos remite a la web y realicemos la solicitud por escrito. Indicar, que la información facilitada por correo electrónico es completa.

En la entra de la Biblioteca se encuentra publicado el horario de atención de 8:30 a 14:30h.





Foto: Cartel horario Biblioteca Histórica

En la primera planta, donde se encuentra la Biblioteca Histórica, al lado de la entrada, se muestra cartelera de eventos obsoleta. **Comentario 1.**



Foto: Panel informativo en la entrada de la Biblioteca Histórica.

Finalmente, la inspectora sale de las instalaciones del Cuartel Conde Duque a las 11:10h.

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

### 1. Servicio prestado

Dado el elevado número de compromisos incluidos en esta Carta de Servicios, se indica a continuación los Compromisos que sí han podido evaluarse, cabe destacar:

En cuanto al **Compromiso 1**, se ha consultado el contenido de la página web y se puede comprobar la relación de novedades e información aportada por estos servicios. No obstante, la revisión mensual como tal, no puede verificarse a través de cliente misterioso.

El **Compromiso 2** se cumple para ambas consultas, ya que las consultas realizadas se han consultado dentro de los 5 días hábiles.

En cuanto al **Compromiso 6** cabe citar que la consulta realizada por la inspectora para realizar una visita guiada es contestada con una relación de visitas programadas próximamente, si bien, no puede comprobarse el número de actividades totales anuales.

El **Compromiso 7** durante la visita a los tres emplazamientos se observa que las instalaciones son adecuadas (limpieza, conservación, ...), zonas de consulta, estudio, aseos, ... se consideran confortables.

La atención prestada por el personal es adecuada, por tanto, se cumple el **Compromiso 9**.

### 2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso a los servicios está asegurado a través de las distintas vías: teléfono, correo electrónico y presencial.

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

La información facilitada por el personal a través de distintos medios ha sido correcta y han mostrado una elevada capacidad de respuesta.

# AENOR

**Comentario 2**, indicar en la carta de servicios el horario de apertura de la biblioteca histórica, ya que el horario de este centro sólo es de 8:30 a 14:30 y los otros dos centros tienen un horario ininterrumpido de mañana y tarde.

## 4. Tiempos y plazos.

La inspectora obtiene respuesta a las consultas en un plazo muy corto, el mismo día; y es posible obtener el carnet de usuario de la red de bibliotecas de forma inmediata.

## 5. Atención al cliente.

Todo el personal con el que trata la inspectora se muestra amable y correcto en sus respuestas.

## 6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones de la Biblioteca Histórica, Hemeroteca y Biblioteca Musical se encuentran en muy buen estado de conservación y limpieza.

## CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan. (Sólo comentario 1 y 2)

**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.

## ANEXO CENTROS VISITADOS

<b>DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)</b>
--

<b>CENTRO 1:</b> Biblioteca Histórica Municipal, Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.
---

<b>DIRECCIÓN:</b> Calle Conde Duque, 9. Madrid. (Antiguo Cuartel Conde Duque)
---