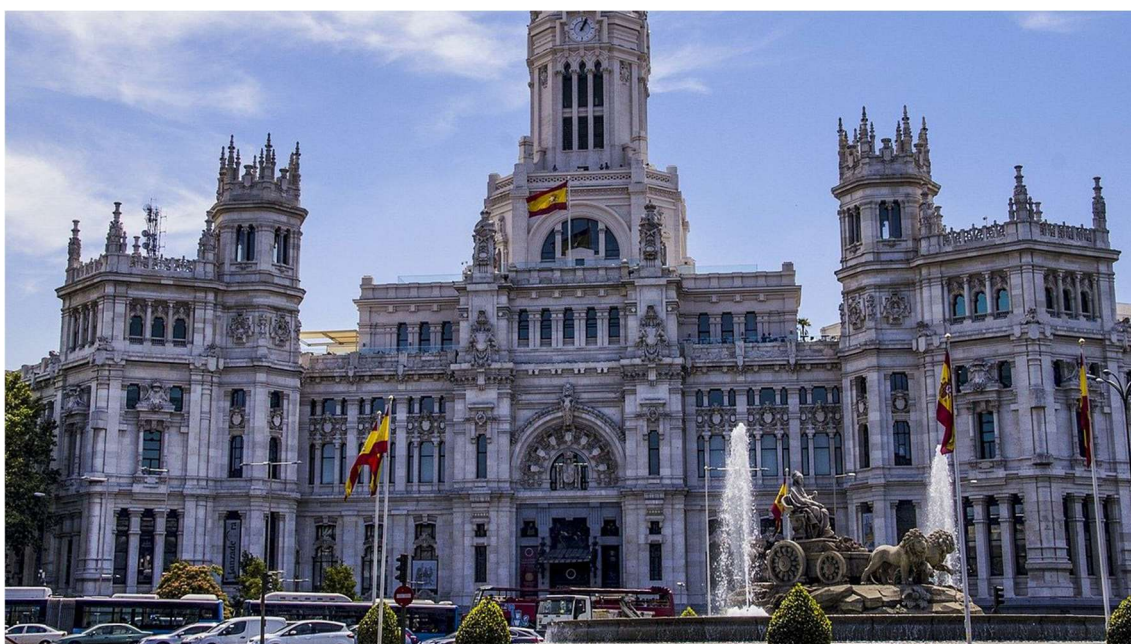




# **INFORME AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN** **NORMA UNE 93200:2008**



## **CARTAS DE SERVICIOS** **AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**2023**



## Índice:

<b>1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN Y EQUIPO AUDITOR.....</b>	<b>2</b>
<b>2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: .....</b>	<b>3</b>
2.1. Resumen de hallazgos.....	4
2.2. Recomendación de certificación.....	7
<b>3. INFORMES DE AUDITORIA POR SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTION DE CARTAS DE SERVICIOS .....	8
3.1. CARTA DE SERVICIOS DE MUSEOS MUNICIPALES .....	10
3.2. CARTA DE SERVICIOS DE LAS ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA Y DANZA .....	12
3.3. CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO EN GRIFO .....	13
3.4. CARTAS DE SERVICIOS DE CALIDAD Y EVALUACIÓN .....	14
3.5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES .....	15
3.6. CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS.....	16
3.7. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO .....	18
3.8. CARTA DE SERVICIOS DE LOS AGENTES DE MOVILIDAD .....	20
3.9. CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010 DE LÍNEA MADRID .....	21
3.10. CARTAS DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LA CIUDADANIA DE LINEA MADRID.....	23
3.11. CARTA DE SERVICIO DE PORTALES WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID .....	25
3.12. CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ADICCIONES.....	27
3.13. CARTA DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE PLAGAS .....	28
3.14. CARTA DE SERVICIOS DE ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS .....	29
3.15. CARTA DE SERVICIOS SAMUR – PROTECCIÓN CIVIL .....	30
3.16. CARTA DE SERVICIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS.....	31
3.17. CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA .....	32
3.18. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES .....	33
3.19. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE DÍA .....	35
3.20. CARTA DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO .....	36
3.21. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES -ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA.....	37
3.22. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF) .....	38
3.23. CARTA DE SERVICIOS DEL ALMACÉN DE LA VILLA .....	39
3.24. CARTA DE SERVICIOS DEL BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (BOAM).....	40
3.25. CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS.....	42
3.26. CARTA DE SERVICIOS DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS .....	45
3.27. CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA .....	48



## **1. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN Y EQUIPO AUDITOR**

**Nombre de la organización:** AYUNTAMIENTO DE MADRID

Dirección: C/ Montalbán, 1 (Madrid - 28014)

Número de asunto BV: 20141633

Contacto: Jose Antonio Antona Montoro

Criterios de la auditoría: Norma UNE 93200:2008

Alcance del Certificado: Sistema de Gestión de Cartas de Servicios y 27 Cartas de Servicios.

Objetivos de la auditoría:

- Evaluar la adecuación de la base documental del sistema definido por el Ayuntamiento de Madrid para la gestión de la calidad del servicio.
- Evaluar la idoneidad de la definición de la calidad del servicio, planificación de las medidas a realizar, métodos de medida disponibles de la calidad del servicio y sus resultados.
- Evaluar el grado de cumplimiento con respecto a la norma 93200 de 27 Cartas de Servicios.

Fechas de la auditoría: Del 9 de octubre al 7 de noviembre de 2023

Modalidad: Auditoría realizada en remoto, a través de herramienta TEAMS, reuniones convocadas por la institución, 2 horas por servicio. La tecnología disponible por parte de la organización ha sido eficaz.

### **Equipo auditor (Bureau Veritas):**

- Patricia Márquez Sobrino (PMZ, Coordinadora del expediente)
- Eva María García Molina (EGM)
- Roberto Menéndez Álvarez (RCR)
- Ricardo De Castro Rodríguez (Visitas presenciales cliente misterioso)



## 2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

La auditoría externa por parte de la entidad Bureau Veritas, según norma UNE 93200:2008, se ha realizado del 9 de octubre al 7 de noviembre de 2023, en un clima adecuado, el cual ha permitido desarrollar el proceso de evaluación conforme a lo planificado.

Se han auditado 27 Cartas de servicios y el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios, todas con resultado satisfactorio:

CARTA DE SERVICIOS	CLIENTE MISTERIOSO	AUDITOR
Sistema de Gestión de Cartas de Servicios	NO	PMZ
1.Museos Municipales	SI	RCR
2.Escuelas Municipales de Música y Danza	NO	PMZ
3.Calidad del agua de consumo en grifo	NO	PMZ
4.Calidad y Evaluación-	NO	EGM
5.Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones	NO	EGM
6.Servicios Deportivos	SI	PMZ
7.Agencia para el Empleo	NO	EGM
8.Agentes de Movilidad	NO	PMZ
9.Teléfono 010 de Línea Madrid	SI	PMZ
10.Oficinas de Atención a la Ciudadanía- de Línea Madrid	SI	PMZ
11.Portales web del Ayuntamiento de Madrid	NO	PMZ
12.Instituto de Adicciones	NO	PMZ
13.Prevencción y Control de Plagas	NO	PMZ
14.Actuaciones Urgentes ante Brotes y Alertas Alimentarias	NO	PMZ
15. SAMUR – Protección Civil	NO	PMZ
16. Cuerpo de Bomberos	NO	PMZ
17. Teleasistencia Domiciliaria	NO	PMZ
18. Centros de Municipales de Mayores	SI	PMZ
19. Centros de Día	NO	PMZ
20. Ayuda a Domicilio	NO	PMZ
21. Centros de Servicios Sociales - Atención Social Primaria	NO	PMZ
22. Centros de Apoyo a las Familias (CAF)	NO	PMZ
23. Almacén de Villa	NO	PMZ
24. Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid BOAM	SI	PMZ
25. Oficina de Objetos Perdidos	SI	PMZ
26. Recogida y Tratamiento de Residuos	SI	PMZ
27. Cita Previa	NO	RCR

El sistema es conforme con los requisitos de la norma de referencia, en el marco del plan auditado y muestras seleccionadas, pudiéndose comprobar la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos tanto legales y reglamentarios de aplicación, como los de los clientes en los procesos auditados; debiendo tomar en consideración aspectos de mejora en los correspondientes apartados.



El sistema de gestión se muestra eficaz en el cumplimiento de sus objetivos planificados y en el control de sus procesos. Tras la auditoría de los procesos de la organización el alcance se considera apropiado y se han cumplido los objetivos de la auditoría conforme a lo establecido previamente.

## **2.1. Resumen de hallazgos**

No se evidencian No Conformidades ni observaciones, tan solo Oportunidades de mejora y Puntos fuertes, cuyo resumen se detalla a continuación, si bien se detallan en el informe de cada servicio.

### **✓ Sistema de Gestión de Cartas de Servicios**

#### **Oportunidades de mejora:**

- En el informe de evaluación se podría considerar identificar los cambios en las Cartas, más allá de SI/NO (apartado 2) cuando se considere relevante el cambio y útil para identificarlos.
- Seguir potenciando la aclaración de los resultados en la medición de indicadores en el apartado “observaciones” de los compromisos.
- Medir por separado las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Incluir en el documento de metodología la periodicidad de valoración del apoyo técnico por parte de los servicios (final de cada asesoramiento).

#### **Puntos fuertes:**

- Facilidad para las partes interesadas para llegar a las cartas de servicios y la presentación de resultados.
- Implicación del equipo de apoyo y madurez de muchas cartas de servicios.
- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio de todos los servicios.

### **✓ Servicios deportivos**

#### **Oportunidad de mejora:**

- Considerar cambiar algún indicador informativo por evaluativo. Ejemplo: Plazas ocupadas de renovación mensual en clases y escuelas deportivas por grupos de edad, por porcentaje de plazas ocupadas respecto al total de las ofertadas.

### **✓ Agencia de empleo**

#### **Oportunidad de mejora:**

- Valorar establecer indicadores relacionados con la empleabilidad que pueden ser relevantes para los usuarios, por ejemplo: tiempo medio para encontrar empleo, % de colocación etc.



Punto fuerte:

- Reducción significativa de las reclamaciones en el servicio de orientación laboral y tendencia a la mejora de los indicadores relacionados con los compromisos de orientación laboral.
- ✓ **Centros municipales de mayores, centros de día, ayuda a domicilio, teleasistencia domiciliaria y Centros de servicios sociales- atención social primaria**

Punto fuerte:

- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del ciudadano.
- ✓ **Prevención y control de plagas**

Punto fuerte:

- Enfoque a la sostenibilidad de los tratamientos e intervenciones.
- ✓ **Calidad y evaluación**

Recomendación de Mejora:

- Valorar modificar el compromiso 4 relacionado con la revisión anual de indicadores para que suponga una mejora respecto a lo indicado en la normativa aplicable.
- ✓ **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones**

Oportunidad de mejora:

- Incluir dentro de la carta de servicios, normativa de aplicación, la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, puesto que en su artículo 13 detalla contenidos directamente relacionados con la carta de servicios: Artículo 13. Información relativa a la atención y participación ciudadana.
- ✓ **Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)**

Oportunidades de mejora:

- Se recomienda realizar encuestas de satisfacción a los gestores de elementos del boletín para conocer su satisfacción con el servicio, más allá de la encuesta tras la formación inicial.
- ✓ **Museos municipales**

Oportunidad de mejora:

- En el compromiso 8, valorar aclarar el enfoque de los medios por museo.



✓ **Cuerpo de Bomberos**

Punto fuerte:

- Aclaración en comentarios de indicadores asociados a los distintos compromisos.

✓ **SAMUR – Protección Civil**

Punto fuerte:

- Trayectoria y compromiso de mejora de atención al ciudadano.

✓ **Centros de Servicios Sociales -Atención social primaria**

Punto fuerte:

- Establecimiento de áreas de mejora y su desglose.

✓ **Recogida y tratamiento de residuos**

Oportunidades de mejora:

- Se recomienda potenciar la consecución del compromiso 9 (actividades de sensibilización ambiental y visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez), por su importancia de cara a la concienciación del ciudadano y la visibilidad de la calidad del servicio.
- Fomentar las acciones de sensibilización generales y enfocadas a colectivos implicados (comercios y ciudadanía) en los procesos de separación en origen, para fomentar el incremento de las fracciones reciclables, así como la recogida y fomento de la segregación de residuos por parte de la ciudadanía.
- Se recomienda considerar la disposición de correos tipo para respuesta a consultas y/o gestiones, detallando las múltiples vías de acceso a la información de las que dispone el servicio.

✓ **Teléfono 010 de Línea Madrid**

Oportunidad de mejora:

- Se recomienda considerar la posibilidad de matizar las locuciones iniciales para ampliar información al ciudadano cuando no se le desea hacer esperar. (adelantar el epígrafe)

✓ **Instituto de adicciones**

Punto fuerte:

- Análisis de indicadores de medición de los compromisos.

✓ **Agentes de movilidad**

Oportunidad de mejora:

- Valorar la inclusión de nuevos indicadores en el compromiso de resolución de solicitudes de ocupaciones temporales de la vía pública tramitadas.





✓ **Escuelas Municipales de música y danza**

Punto fuerte:

- Innovación del proyecto educativo y gestión de los procesos de las escuelas.

✓ **Centros de atención apoyo a familias (CAF)**

Punto fuerte:

- Análisis de datos del servicio y por CAF, y participación activa en la presentación de datos en el proceso de auditoría.

✓ **Cita previa**

Oportunidad de mejora:

- Valorar la redefinición del compromiso 1 diferenciando claramente la disponibilidad de lo que es la calidad global del servicio una vez que se presta.

## **2.2. Recomendación de certificación**

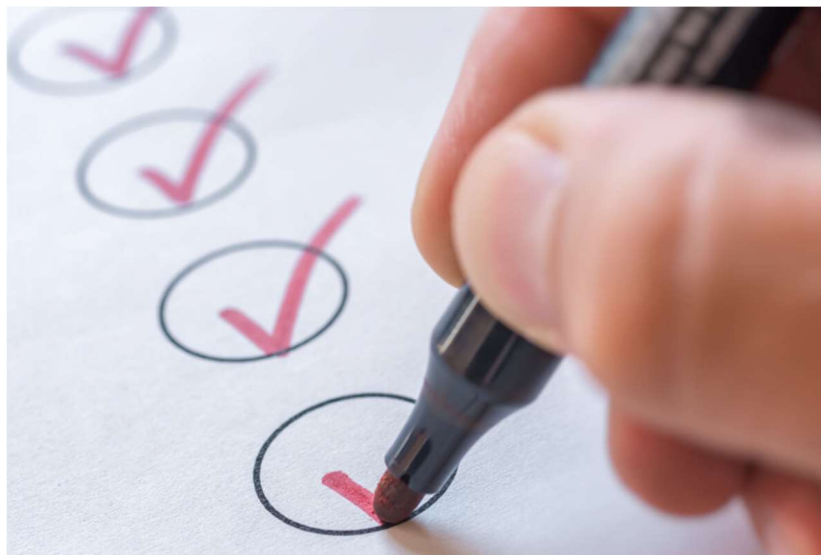
A tenor de los resultados de la auditoría, **se concede la certificación** de la norma 93.200:2008 por Recertificación.



### 3. INFORMES DE AUDITORIA POR SERVICIO

#### AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTION DE CARTAS DE SERVICIOS

Fecha de auditoría: 9/10/2023

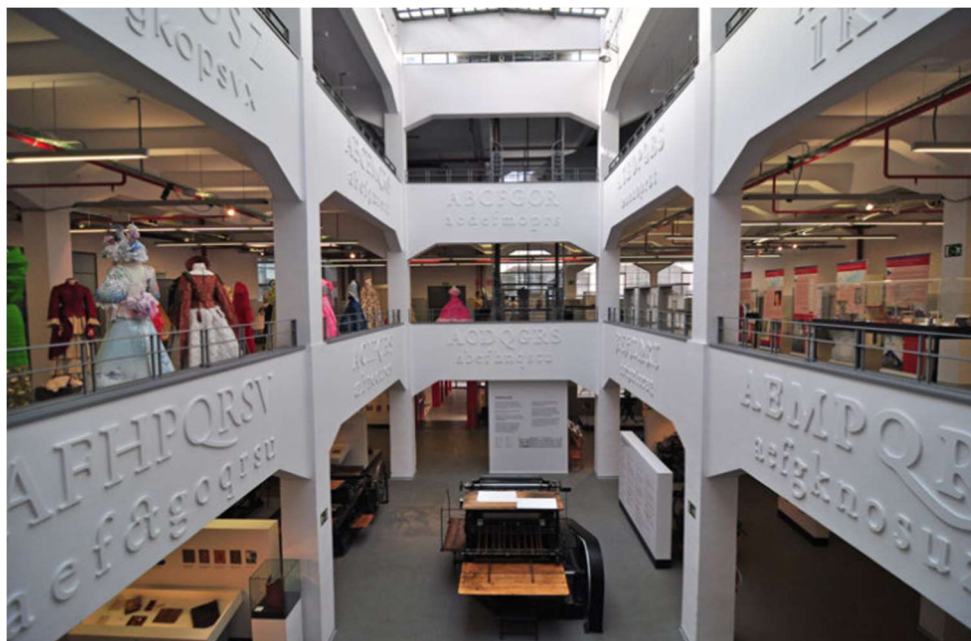


<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Oportunidades de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el informe de evaluación se podría considerar identificar los cambios en las Cartas, más allá de SI/NO (apartado 2) cuando se considere relevante el cambio y útil para identificarlos.</li> <li>- Seguir potenciando la aclaración de los resultados en la medición de indicadores en el apartado “observaciones” de los compromisos.</li> <li>- Medir por separado las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>- Incluir en el documento de metodología la periodicidad de valoración del apoyo técnico por parte de los servicios (final de cada asesoramiento)</li> </ul> <p><u>Puntos fuertes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilidad para las partes interesadas para llegar a las cartas de servicios y la presentación de resultados.</li> <li>- Implicación del equipo de apoyo y madurez de muchas cartas de servicios.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- José Antonio Antona Montoro: Subdirector General de Calidad y Evaluación</li> <li>- Jose Ignacio Becerril Polo: Jefe de Servicio de Calidad y Evaluación.</li> <li>- Delia Domínguez Alvarez: Jefa de Departamento de Organización</li> <li>- Blanca López Cambra: Coordinadora de Proyectos</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos</li> </ul>
	<p>Se revisan requisitos de la norma con muestreo de cartas de servicios que posteriormente se auditarán en cada servicio.</p>

<p><b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b></p>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p><b>4.1. Elaboración (*)</b></p> <p>4.1.1 <u>Decisión de elaborar la Carta de Servicios:</u> Correcta evidencia.</p> <p>4.1.2 <u>Constitución del equipo de trabajo:</u> Correcta.</p> <p>4.1.3 <u>Identificación de las expectativas:</u> Correcta.</p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <div data-bbox="619 629 1190 1265" data-label="Table-Of-Contents"> <p>ÍNDICE</p> <table> <tr> <td>1. Presentación.....</td><td>1</td></tr> <tr> <td>2. Servicios prestados.....</td><td>4</td></tr> <tr> <td>3. Compromisos de calidad.....</td><td>6</td></tr> <tr> <td>    Medidas de subsanación.....</td><td>11</td></tr> <tr> <td>    Seguimiento y evaluación.....</td><td>11</td></tr> <tr> <td>4. Derechos y responsabilidades.....</td><td>11</td></tr> <tr> <td>5. Participación ciudadana.....</td><td>13</td></tr> <tr> <td>6. Gestiones y trámites.....</td><td>14</td></tr> <tr> <td>7. Datos de carácter general.....</td><td>15</td></tr> <tr> <td>    Órgano directivo. Datos de contacto.....</td><td>15</td></tr> <tr> <td>    Otros datos de interés.....</td><td>17</td></tr> <tr> <td>8. Normativa.....</td><td>19</td></tr> </table> </div> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p> <p>(*) Los apartados 4.1.1., 4.1.2 y 4.1.3 se consideran ya auditados conjuntamente para el resto de las cartas auditadas</p>	1. Presentación.....	1	2. Servicios prestados.....	4	3. Compromisos de calidad.....	6	Medidas de subsanación.....	11	Seguimiento y evaluación.....	11	4. Derechos y responsabilidades.....	11	5. Participación ciudadana.....	13	6. Gestiones y trámites.....	14	7. Datos de carácter general.....	15	Órgano directivo. Datos de contacto.....	15	Otros datos de interés.....	17	8. Normativa.....	19
1. Presentación.....	1																								
2. Servicios prestados.....	4																								
3. Compromisos de calidad.....	6																								
Medidas de subsanación.....	11																								
Seguimiento y evaluación.....	11																								
4. Derechos y responsabilidades.....	11																								
5. Participación ciudadana.....	13																								
6. Gestiones y trámites.....	14																								
7. Datos de carácter general.....	15																								
Órgano directivo. Datos de contacto.....	15																								
Otros datos de interés.....	17																								
8. Normativa.....	19																								
<p><b>Otros aspectos</b></p>	<p><b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas</p>																								
<p><b>Situación cliente misterioso</b></p>	<p>No se ha realizado situación de cliente misterioso para este servicio.</p>																								

### 3.1. CARTA DE SERVICIOS DE MUSEOS MUNICIPALES

Fecha de auditoría: 24/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u> Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</p> <p><u>Oportunidad de mejora:</u> En el compromiso 8, valorar aclarar el enfoque de los medios por museo.</p>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Ángeles Salvador Durantez. Directora del Museo de Arte Contemporáneo.</li> <li>- Telmo Fernández Castro. Director del Planetario de Madrid.</li> <li>- Francisco José Marín Perellón. Director de la Imprenta Municipal. Artes del Libro.</li> <li>- Alfonso Martín Flores. Conservador del Templo de Debod.</li> <li>- María Victoria López Hervás. Conservadora del Castillo de la Alameda (centro adscrito al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid).</li> <li>- Fernando Rodríguez Olivares. Jefe del Departamento de Exposiciones de Conde Duque.</li> <li>- María Ramos de Molins Sainz de Baranda. Jefa de División. Sección de Colección Bellas Artes (Museo de Historia de Madrid). Responsable de la ermita de San Antonio de la Florida.</li> <li>- José Bonifacio Bermejo Martín Subdirector General de Museos y Exposiciones.</li> <li>- Blanca Esther López Cambra. Coordinadora de Proyectos. Servicio de Calidad.</li> <li>- Roberto Menéndez. Auditor.</li> <li>- Ana Fernández Félix. Adjunta a Departamento. Servicio de Museos y Exposiciones.</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p><u>4.1.4</u> <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p>

<p><b>según estructura de norma:</b></p>	<p>4.1.5 Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario: <u>Correcta.</u></p> <p>4.1.6 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición: <u>Correcto.</u></p> <p>4.1.7 Redacción de la Carta de Servicios: <u>Correcta</u></p> <p>4.1.8 Aprobación de la Carta: <u>Correcta</u></p> <p>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios: Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios: Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 Comunicación Interna: Correcta</p> <p>5.2 Comunicación externa: Correcta</p>
<p><b>Otros aspectos</b></p>	<p><b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas</p>
<p><b>Situación cliente misterioso</b></p>	<p>Satisfactoria</p> <p>Se realiza petición de información para visita por Colegio de Primaria al Museo Imprenta Municipal – Artes del libro. Se envía correo el día 20 de Octubre de 2023 a las 21:33h:</p> <div data-bbox="603 824 927 981"> <p>Formulario para solicitar visitas guiadas a la Imprenta Municipal - Artes del Libro</p> </div> <div data-bbox="603 1003 927 1070"> <p>01 02</p> <p>02. Confirmación de envío</p> </div> <div data-bbox="603 1093 927 1279"> <p></p> <p>Sus datos han sido enviados con éxito</p> <p>El envío se ha realizado correctamente. Gracias por utilizar los servicios del Ayuntamiento.</p> <p>Código operación: 2715248</p> <p>Fecha: 20/10/2023 21:33</p> </div> <p>Respuesta en tiempo y forma:</p> <p>De: <b>AGCTyD - Actividades Imprenta Municipal Artes del Libro</b> &lt;<a href="mailto:actividadesimprenta@madrid.es">actividadesimprenta@madrid.es</a>&gt;</p> <p>Date: lun., 23 oct. 2023 12:36</p> <p>Subject: RE: visita con guía propio a la Imprenta Municipal : 23802110P</p> <p>To: <a href="mailto:segalmusica2020@gmail.com">segalmusica2020@gmail.com</a> &lt;<a href="mailto:segalmusica2020@gmail.com">segalmusica2020@gmail.com</a>&gt;</p> <p>Buenos días</p> <p>Siento decirle que nuestras visitas guiadas son para grupos a partir de secundaria. En cualquier caso, si lo desean pueden venir a visitarnos por su cuenta.</p> <p>Un saludo</p> <p><i>IMPRENTA MUNICIPAL-ARTES DEL LIBRO</i> C/ Concepción Jerónima, 15 Madrid 28012</p> <div data-bbox="416 1738 520 1805"> </div> <p>: <a href="mailto:actividadesimprenta@madrid.es">actividadesimprenta@madrid.es</a> ☎: 91 429 42 71</p> <p>De: <a href="mailto:ugwebarchivos@madrid.es">ugwebarchivos@madrid.es</a> &lt;<a href="mailto:ugwebarchivos@madrid.es">ugwebarchivos@madrid.es</a>&gt;</p> <p>Enviado: viernes, 20 de octubre de 2023 21:33</p> <p>Para: AGCTyD - Actividades Imprenta Municipal Artes del Libro &lt;<a href="mailto:actividadesimprenta@madrid.es">actividadesimprenta@madrid.es</a>&gt;</p> <p>Asunto: visita con guía propio a la Imprenta Municipal : 23802110P</p>

### 3.2. CARTA DE SERVICIOS DE LAS ESCUELAS MUNICIPALES DE MÚSICA Y DANZA

Fecha de auditoría: 07/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación del proyecto educativo y gestión de los procesos de las escuelas.</li> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Luisa Martín Miranda: Coordinadora de la carta y Coordinadora de enseñanzas artísticas</li> <li>- Blanca Giménez Sánchez: Jefa del Dpto de Coordinación y enseñanzas artísticas.</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz, Coordinador de Proyectos. Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.3. CARTA DE SERVICIOS DE CALIDAD DEL AGUA DE CONSUMO EN GRIFO

Fecha de auditoría: 26/10/2023



Hallazgos auditoría	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
Asistentes a la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>- M<sup>a</sup> Ángeles Gutiérrez Pascual: Consejera Técnica del Departamento Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario. Coordinadora de la CS.</li> <li>- Julia Trillo Pastor: Jefa de Unidad Técnica de Brotes y Alertas.</li> <li>- Julia Gil Eugenio: Sección de Inspección de Transporte Alimentario</li> <li>- Marina López Rosales: Jefa de Sección de Control de Aguas de Consumo. Departamento Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario</li> <li>- Carlos de la Rosa Rodríguez: Jefe de División. Departamento Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario</li> <li>- Gema Blasco Novalbos: Jefa de la Unidad Técnica de Calidad</li> <li>- Yolanda Paloma Quintana Moreno: Jefa de la Sección de Calidad</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos. Servicio de Calidad</li> </ul>
Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
Otros aspectos	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
Situación cliente misterioso	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.4. CARTAS DE SERVICIOS DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

Fecha de auditoría: 23/10/2023

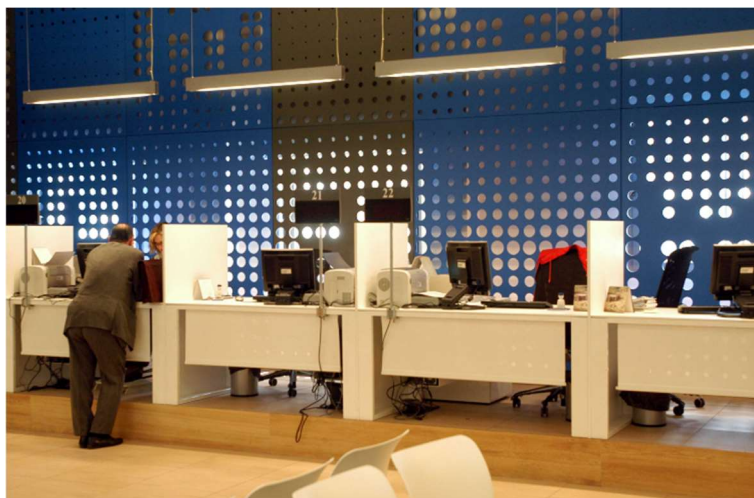


<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar modificar el compromiso 4 relacionado con la revisión anual de indicadores para que suponga una mejora respecto a lo indicado en la normativa aplicable.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jose Antonio Antona Montoro: Subdirector General de Calidad y Evaluación</li> <li>- María Villanueva Cabrer: Jefa de Servicio de Evaluación</li> <li>- Jose Ignacio Becerril Polo: Jefe de Servicio de Calidad</li> <li>- Delia Domínguez Alvarez: Jefa de Departamento de Organización</li> <li>- Blanca López Cambra: Coordinadora de Proyectos</li> <li>- Ana Cabrillana Cancelas: Jefe de Departamento de Evaluación</li> <li>- José Antonio Peñas Carral: Coordinador de Proyectos</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.5. CARTA DE SERVICIOS DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Fecha de auditoría: 23/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incluir dentro de la carta de servicios, normativa de aplicación, la Ordenanza de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, puesto que en su artículo 13 detalla contenidos directamente relacionados con la carta de servicios.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- José Antonio Antona Montoro: Subdirector General de Calidad y Evaluación</li> <li>- Elisa Martín González: Jefa del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones</li> <li>- Pilar Muñoz López: Jefa del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Generales</li> <li>- Carmelo César Cerezuela Serrano: Jefe del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias</li> <li>- Leonor Seguer Prado: Jefe de Sección Servicio de Sugerencias y Reclamaciones</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos. Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.6. CARTA DE SERVICIOS DE LOS SERVICIOS DEPORTIVOS

Fecha de auditoría: 11/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considerar cambiar algún indicador informativo por evaluativo. Ejemplo: Plazas ocupadas de renovación mensual en clases y escuelas deportivas por grupos de edad, por porcentaje de plazas ocupadas respecto al total de las ofertadas.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ana Collados Martín-Posadillo: Jefa de Departamento de Patrocinios</li> <li>- Salud Díaz García: Jefa de Departamento de Gestión Deportiva,</li> <li>- Silvia Vicente, Consejera Técnica, datos abiertos,</li> <li>- María Jesús López González, Grupo de calidad</li> <li>- M<sup>a</sup> Delia Domínguez Álvarez, Jefe de Departamento de Organización. Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>



Otros aspectos	Colaboración y participación en el proceso de auditoría: Correctas
Situación cliente misterioso	<p>Satisfactoria.</p> <p>Se realiza visita al Centro Deportivo del distrito de Barajas el día 18 de octubre de 2023, muy satisfactoria:</p> <p><u>CENTRO DEPORTIVO MUNICIPAL DE BARAJAS</u></p> <p>Avda. Logroño, 70</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención sobre las 14:00 h a cargo de la persona del mostrador de Información y del personal del centro.</li><li>- Se solicita información sobre la escuela de fútbol municipal (no disponible) e informan de las actividades del centro (pádel, tenis, natación, ...) y de las tarifas, también de la aplicación "Madrid móvil".</li><li>- Personal muy amable y dispuesto a resolver cualquier duda.</li><li>- Personal con uniformidad del centro.</li></ul>

### 3.7. CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Fecha de auditoría: 19/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Reducción significativa de las reclamaciones en el servicio de orientación laboral y tendencia a la mejora de los indicadores relacionados con los compromisos de orientación laboral.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar establecer indicadores relacionados con la empleabilidad que pueden ser relevantes para los usuarios, por ejemplo: tiempo medio para encontrar empleo, % de colocación etc.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Susana Arribas Paredes, Jefa de Servicio de Gestión de Formación Ocupacional</li> <li>- Gema Villalba González, Jefa de Servicio de Formación y Talento</li> <li>- Claudio González, Jefe de Departamento de Orientación e Intermediación</li> <li>- Marta Lozano Jaraba, Técnica de Gestión Administrativa</li> <li>- César San Vicente Viñez, Técnico de Gestión Administrativa</li> <li>- Pablo Gómez Hernangómez, Jefe de Servicio de Planificación, Coordinación Administrativa y Comunicación</li> <li>- Luis M. González Durán, Jefe de Servicio de Gestión de Empleo</li> <li>- María Jesús Bascuñán Cogollos, Consejera Técnica</li> <li>- Ernesto Llorente Serrano, Jefe de Departamento de Calidad y Relaciones Institucionales</li> <li>- Blanca López Cambra, Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p><u>4.1.4</u> Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta: Correcta.</p>



<b>servicio según estructura de norma:</b>	<p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.8. CARTA DE SERVICIOS DE LOS AGENTES DE MOVILIDAD

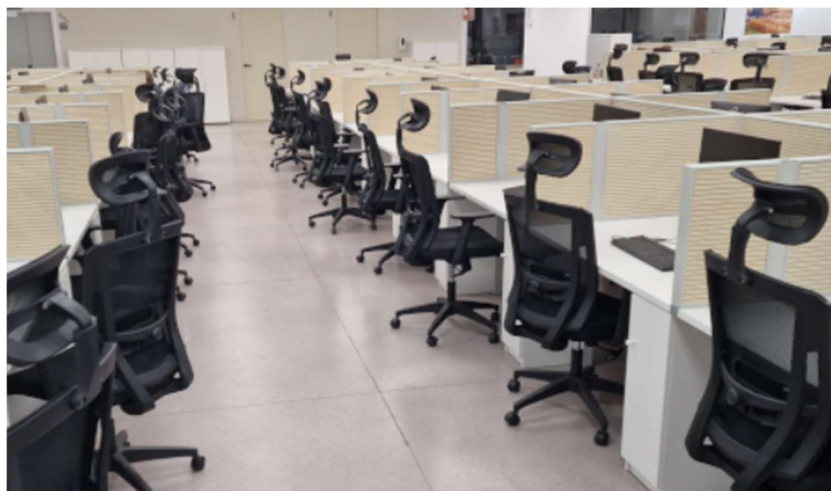
Fecha de auditoría: 06/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar modificar el compromiso 4 relacionado con la revisión anual de indicadores para que suponga una mejora respecto a lo indicado en la normativa aplicable.</li> <li>-</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- María Dolores Molera González: Consejera Técnica</li> <li>- Teresa Encinas Iglesias: Supervisora</li> <li>- Miguel Ángel Sierra Romeral: Jefe de Departamento de Vigilancia de la Circulación</li> <li>- Ángel Tomé González: División Tecnológica</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.9. CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010 DE LÍNEA MADRID

Fecha de auditoría: 03/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda valorar la posibilidad de matizar las locuciones iniciales para ampliar información al ciudadano cuando no se le desea hacer esperar.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carlos García de Peiro: Adjunto al Departamento de Atención Telefónica</li> <li>- Ana Belén Barros: Jefa de Departamento de Atención Telefónica</li> <li>- Antonio Rodríguez Agea: Jefe de Servicio de Atención Telemática y Telefónica</li> <li>- Mar Núñez Suárez: Jefa de Departamento de Calidad y Formación</li> <li>- Juan Pedro Martín Gómez: Adjunto al Departamento de Calidad y Formación</li> <li>- Blanca López Cambra: Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>





Otros aspectos	Colaboración y participación en el proceso de auditoría: Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	<p>Satisfactoria.</p> <p>Se realiza llamada el día 16 de octubre de 2023 desde número oculto, pidiendo información para los trámites en licencia de obras para la reforma de un baño.</p> <p>Primer intento 18:02h: Tras la locución de 50 segundos dice que no pueden atendernos.</p> <p>Segundo intento 18:04h: Dice tiempo estimado de espera tras la locución: 3 minutos, que realmente son: 5:48 minutos.</p> <p>Le atiende un técnico que se identifica correctamente, que le pregunta por si es una obra mayor o menor y le informa correctamente, le hace esperar 3:42 minutos le pide disculpas y le informa convenientemente de que es una obra menor y no debe pedir licencia ni declaración responsable. Le emplaza a ampliar la información a través de la página web.</p> <p>La despedida es correcta y amable.</p>

### 3.10. CARTAS DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LA CIUDADANIA DE LINEA MADRID

Fecha de auditoría: 20/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lidia Dapena Sevilla: Jefa de Departamento de Coordinación de Oficinas de Línea Madrid y Coordinadora de la Carta de Servicios de las OAC</li> <li>- Begoña Zulaica Calvo: Jefa de Servicio de Atención Personalizada</li> <li>- José Ignacio Escobar Zapico: Adjunto al Departamento de Coordinación de Oficinas de Línea Madrid</li> <li>- Rut García Lorente: Adjunta volante del Departamento de Coordinación de Oficinas de Línea Madrid</li> <li>- Juan Pedro Martín Gómez: Adjunto a Departamento de la Unidad de Gestión de Calidad y Sugerencias y Reclamaciones</li> <li>- Blanca López Cambra, Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>



Otros aspectos	Colaboración y participación en el proceso de auditoría: Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	<p>Se realiza visita presencial el día 18 de octubre de 2023 a 2 oficinas de Atención a la Ciudadanía, ambas muy satisfactorias:</p> <p><u>DISTRITO 16 HORTALEZA</u> Carretera de Canillas, 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 11:08 h obtención del número de turno “Información general” y aproximadamente 2 minutos después se produce la atención.</li><li>- Información sobre empadronamiento: Se facilita todo tipo de información tanto impresa (formulario Padrón Municipal de Habitantes) como la relacionada con la web (cita previa). Ofrecimiento para concertar la cita previa.</li><li>- Personal muy amable y dispuesto a resolver cualquier duda.</li><li>- Personal de seguridad uniformado.</li></ul> <p><u>DISTRITO 21 BARAJAS</u> Plaza del Mercurio, 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Saco el número de turno 1021 “Información general” pero debido a que se alarga la atención a un ciudadano en el puesto 1 (finalmente se le ofrece presentar una reclamación y lo hace) me lo cambian por el 1023 “Información general” 12:50 h. Atención prácticamente inmediata en el puesto 1.</li><li>- Se solicita información sobre escuelas de fútbol municipales (no disponibles a nivel municipal) y centros de mayores (se facilita información sobre requisitos de acceso), además proporcionan todo tipo de información de contacto y las direcciones de los centros.</li><li>- Personal muy amable y dispuesto a resolver cualquier duda.</li><li>- Personal de seguridad uniformado.</li></ul>



### 3.11. CARTA DE SERVICIO DE PORTALES WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

Fecha de auditoría: 20/10/2023



Hallazgos auditoría	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li></ul>
Asistentes a la auditoría	<ul style="list-style-type: none"><li>- Miguel Barrera Lyx , Jefe de Servicio Coordinación del Portal Institucional. Dirección General de Atención a la ciudadanía</li><li>- Rosa Rodríguez Gutierrez, Subdirectora General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional. Dirección General de Atención a la ciudadanía,</li><li>- Ana Pérez-Pardo Belascoaín, Jefa de Departamento Gestión de Contenidos. Servicio Coordinación del Portal Institucional. Dirección General de Atención a la ciudadanía</li><li>- Belén García Rodriguez , Jefa de Servicio de Administración Electrónica. SG de Administración Digital</li><li>- Juan Rey Sánchez, Jefe de Departamento de Unidad Responsable Web SG de Administración Digital</li><li>- José María Rodríguez Valdés, Adjunto a Departamento. Servicio de Atención a la Ciudadanía Informática Ayuntamiento de Madrid</li><li>- Enrique Honorio Crespo Díaz Alejo, Asesor Técnico. Dirección General de Transparencia y Calidad</li><li>- Laura Fernández Soria, Jefa de Servicio de Acceso a la Información SG de Transparencia</li><li>- Íñigo Sodupe de Cruz , Jefe de Servicio de Asistencia Digital al Contribuyente (ATM)</li><li>- Miguel Ángel Izquierdo Sánchez, Adjunto a Departamento. Sección de Contenidos Digitales y Comunicación Multimedia (ATM))</li><li>- Francisco López Carmona, Vocal Asesor. Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lidia Teira, Jefa del Departamento de Tecnología, Innovación y Accesibilidad. Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos</li><li>- Mar Núñez Suarez, Jefa Departamento Calidad y Formación. Servicio Gestión Administrativa</li><li>- Blanca López Cambra, Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad</li></ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <u>4.1.4</u> <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta. <u>4.1.5</u> <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta. <u>4.1.6</u> <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto. <u>4.1.7</u> <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta <u>4.1.8</u> <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta <b>4.2</b> <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora. <b>4.3</b> <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión. <b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> <b>5.1</b> <b>Comunicación Interna:</b> Correcta <b>5.2</b> <b>Comunicación externa:</b> Correcta
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.12. CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE ADICCIONES

Fecha de auditoría: 06/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Análisis de indicadores de medición de los compromisos.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beatriz Mesías: Coordinadora de la carta y subdirectora general de adicciones</li> <li>- María Pérez López: Jefa de Servicio de Atención Integral de Adicciones</li> <li>-Sandra Ávalos Pérez: Adjunta en la Subdirección General de Adicciones,</li> <li>-Yolanda Quintana Moreno Jefa de Sección de Calidad y Sostenibilidad</li> <li>-Gema Blasco Novalbos Adjunta Departamento Calidad y Sostenibilidad</li> <li>- Delia Domínguez Álvarez (Técnico Apoyo del servicio de Calidad) Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.13. CARTA DE SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE PLAGAS

Fecha de auditoría: 11/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Puntos fuertes:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Enfoque a la sostenibilidad de los tratamientos e intervenciones.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- : José María Cámara Vicario Jefe de Departamento Control de Vectores adscrito a subdirección de Madrid Salud</li> <li>- Gema Blasco Novalbo, Adjunta a Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad Madrid Salud</li> <li>- Yolanda Quintana Moreno, de Unidad técnica de calidad de Madrid Salud</li> <li>- Delia Domínguez Álvarez., Jefe de Departamento de Organización, Servicio de Calidad.</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.14. CARTA DE SERVICIOS DE ACTUACIONES URGENTES ANTE BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS

Fecha de auditoría: 26/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Punto fuerte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gema Blasco Novalbos: Adjunta al Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Madrid Salud</li> <li>- Yolanda Paloma Quintana Moreno: Adjunta a Sección. Unidad Técnica de Calidad. Departamento de Evaluación, Calidad y Sostenibilidad. Madrid Salud</li> <li>- Emilio Merchante Somalo: Jefe del Departamento de Seguridad Alimentaria. Madrid Salud</li> <li>- Julia Trillo Pastor: Jefa de la Unidad Técnica de Brotes y Alertas Alimentarias. Departamento de Seguridad Alimentaria. Madrid Salud</li> <li>- Jessica García Gallardo : Sección de Brotes. Madrid Salud</li> <li>- Miguel Ángel Andreu López de Varo: Jefe de Sección de Alertas Alimentarias. Madrid Salud</li> <li>- M<sup>a</sup> Ángeles Gutiérrez Pascual: Consejera Técnica del Departamento de Inspección Central, Aguas de Consumo y Transporte Alimentario. Madrid Salud</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos, Servicio de Calidad.</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente Misteriosos</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.15. CARTA DE SERVICIOS SAMUR – PROTECCIÓN CIVIL

Fecha de auditoría: 30/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Trayectoria y compromiso de mejora de atención al ciudadano.</li> <li>-</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carmen Camacho Leis: Subdirectora General de SAMUR – Protección Civil</li> <li>- Isabel Casado Flórez: Jefa de Departamento de Normativas de Calidad</li> <li>- Paloma Rey Paterna: Jefa de Unidad de Normativas de Calidad</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.16. CARTA DE SERVICIOS DEL CUERPO DE BOMBEROS

Fecha de auditoría: 30/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Aclaración en observaciones de indicadores asociados a los distintos compromisos.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manuel Ferrer Álvarez: Unidad de Explotación y Análisis de Riesgos</li> <li>- Carlos Hernando Alonso: Subinspector de Análisis de Datos y Riesgos</li> <li>- Hortensia Peinado Muñoz: Unidad de Explotación Datos y Análisis de Riesgos</li> <li>- Rubén Bermejo Apellániz: Coordinador de Proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.17. CARTA DE SERVICIOS DE TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

Fecha de auditoría: 17/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del usuario.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilar Serrano Garijo. Jefa de Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- Fuensanta Madrigal Abellán, Adjunta a Departamento de Recursos Humanos a Domicilio</li> <li>- Natalia Masegosa Codesal (Jefa de Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio</li> <li>- Alicia González López, Adjunta a Departamento de Programación, Evaluación y Formación</li> <li>- María del Carmen Martín Díez, Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- María del Sol García Carpio, Terapeuta operacional</li> <li>- Laura Aparicio Asenjo, Jefa de sección de los recursos técnicos de teleasistencia.</li> <li>- Delia Domínguez Álvarez, Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.18. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE MAYORES

Fecha de auditoría: 16/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del usuario.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almendros Simón, Angelica, Sección de Centros de Mayores y Residenciales</li> <li>- Sanchez Gomez, Maria Agustina, Jefa de Sección de Centros de Mayores y Residenciales</li> <li>- Serrano Garijo, Maria Pilar, Jefa de Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- González López, Alicia, Adjunta Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- Martin Diez, Maria Del Carmen Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- María del Sol García Carpio, Terapeuta operacional</li> <li>- María Delia Domínguez Álvarez: Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>



Otros aspectos	Colaboración y participación en el proceso de auditoría: Correctas
Situación Cliente misterioso	<p>Satisfactoria.</p> <p>Se realiza visita el día 18 de Octubre de 2023 al Centro de Mayores en Distrito Barajas:</p> <p><u>CENTRO MUNICIPAL DE MAYORES ACUARIO</u></p> <p>C/ Acuario, 27</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Atención sobre las 13:30 h a cargo del conserje que informa de lo que es un centro de día y un centro de mayores, de la necesidad de sacar el carnet en Plaza del Mercurio, 1, antes de acceder a los servicios del centro de mayores, y de que una vez obtenido la animadora se encargará de la orientación de las actividades (ganchillo, etc.).</li><li>- Personal muy amable y dispuesto a resolver cualquier duda.</li><li>- Conserje con traje.</li></ul>

### 3.19. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE DÍA

Fecha de auditoría: 16/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del usuario.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilar Serrano Garijo, Jefa de Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- Carmen Zapata Porra, Jefa de Sección de Centros de día</li> <li>- Virginia Valle García, técnico auxiliar acogida e integración social,</li> <li>- Alicia González López, Adjunta a Departamento de Programación, Evaluación y Formación</li> <li>- Martín Díez, María Del Carmen Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- María del Sol García Carpio, Terapeuta operacional</li> <li>- Delia Domínguez Álvarez, Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



### 3.20. CARTA DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

Fecha de auditoría: 17/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Punto fuerte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del usuario.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilar Serrano Garijo, Jefa de Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- Fuensanta Madrigal Abellán, Adjunta a Departamento de Recursos Humanos a Domicilio</li> <li>- Natalia Masegosa Codesal (efa de Departamento de Servicios de Ayuda a Domicilio</li> <li>- Alicia González López, Adjunta a Departamento de Programación, Evaluación y Formación</li> <li>- Martín Díez, María Del Carmen, Departamento de Programación, Evaluación y Desarrollo</li> <li>- María del Sol García Carpio, Terapeuta operacional</li> <li>- María Delia Domínguez Álvarez, Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p>4.2 <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p>4.3 <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.21. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES - ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

Fecha de auditoría: 31/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<b>Puntos fuertes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> <li>- Establecimiento de áreas de mejora y su desglose.</li> <li>- Esfuerzo del enfoque a la mejora de la calidad de vida del usuario.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilar Benito Pecharromán: coordinadora de la carta, Jefa del Departamento de coordinación y programación de atención social</li> <li>- Pilar Sebastián Estebanz: Responsable de análisis de datos, adjunta al Departamento de Coordinación y Programación de Atención Social Primaria.</li> <li>- Elena Esteban Martínez: Trabajadora social del Departamento</li> <li>- Beatriz Fernández Canabal: Técnico Departamento.</li> <li>- M<sup>a</sup> Delia Domínguez Álvarez: Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.22. CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

Fecha de auditoría: 07/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<u>Puntos fuertes:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de datos del servicio y por CAF.</li> <li>- Participación activa en la presentación de datos en el proceso de auditoría.</li> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rocío Gómez Nieto: Coordinadora de la carta y Adjunta al Dpto de Familia</li> <li>- Sara Benito Sevilla, Aux. Administrativo,</li> <li>- María González, trabajadora social</li> <li>- Verónica Romero Aragón, Coordinadora CAF 7</li> <li>- Luz Sánchez Pagán, Coordinadora CAF 4</li> <li>- Rosana Dacunto Prado, Coordinadora CAF 2</li> <li>- Roberto Alcover Oti, Coordinador CAF 6</li> <li>- Nadia Bermejo, Coordinadora CAF 5</li> <li>- Silvia Garrigós Tembleque, Coordinadora CAF 1</li> <li>- Patricia Díaz Carracedo, Coordinadora CAF 3</li> <li>- Delia Domínguez Álvarez (Jefa de Departamento de Organización, Servicio de Calidad)</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.

### 3.23. CARTA DE SERVICIOS DEL ALMACÉN DE LA VILLA

Fecha de auditoría: 25/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<u>Punto fuerte:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carmen Fernández Tamayo: Jefa de Servicio de BOAM y Servicios Generales</li> <li>- Leticia De Antonio de la Vega: Jefa de Departamento de Servicios Generales</li> <li>- María del Pilar Martínez Fernández: Adjunta del Departamento de Servicios Generales</li> <li>- Juan Carlos Alcañiz Rubio: Adjunto de sección</li> <li>- Blanca López Cambra, Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad.</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p><u>4.1.4 Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p><u>4.1.5 Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p><u>4.1.6 Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p><u>4.1.7 Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p><u>4.1.8 Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.



**Fecha de auditoría: 25/10/2023**

INFORME AUDITORÍA CARTAS DE SERVICIOS AYUNTAMIENTO DE MADRID. Bureau Veritas Certificación. Oct-Nov 23.  
UNE 93200:2008



**Situación  
cliente  
misterioso**

Llamada el día 13 de octubre a las 09:00h. Respuesta: “¿Si?”, pidiendo un boletín antiguo, del 24 de Abril de 1974. Información correcta acerca de la disponibilidad. Me emplazan a envío de correo a [boam@madrid.es](mailto:boam@madrid.es) para realizar la petición o poder ir personalmente, ya que esos boletines están en libros físicos y debería mirar lo que me interesa, ya que muestro mi interés en el libro completo para buscar la información que me parezca más interesante del día. Envío email el 13/10/23 a las 09:10 mediante correo electrónico pidiendo la información.

RESPUESTA:

---

**De:** AGElyH – BOAM <BOAM@madrid.es>

**Enviado:** viernes, 13 de octubre de 2023 10:03

**Para:** Ningun Nombre

**Asunto:** RE: Petición boletín antiguo

Buenos días, en relación con la petición del Boletín de 24 de abril de 1974, he de comunicarle que en esa fecha no se publicó el Boletín del Ayuntamiento.

En el mes de abril de 1974 la publicación se realizó los días: 4, 11, 18 y 25 de abril.

Si nos facilita más datos podríamos hacer una mayor búsqueda.

Un saludo.

Servicio de Gestión del BOAM

C/ Alcalá, 45, 5ª planta



economía, innovación  
y hacienda

MADRID

RESPUESTA:

**De:** Hernandez Gutierrez, Jose Luis <hernandezgjl@madrid.es>

**Enviado:** lunes, 16 de octubre de 2023 8:41

**Para:** xxxx

**Asunto:** BAM 25\_04\_1974

Buenos días, Raquel.

Según conversación telefónica, al no publicarse boletín el 24 de abril, le envío el de la fecha más cercana: 25 de abril de 1974.

Espero le sea de ayuda.

Un saludo.

### 3.25. CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS

Fecha de auditoría: 25/10/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- : Carmen Fernández Tamayo: Jefa de Servicio de BOAM y Servicios Generales</li> <li>- Leticia de Antonio de la Vega: Jefa de Departamento de Servicios Generales</li> <li>- Cristina Molinera Rico: Adjunta al Departamento</li> <li>- María del Pilar Martínez Fernández: Adjunta del Departamento de Servicios Generales</li> <li>- Blanca López Cambra, Coordinadora de proyectos, Servicio de Calidad</li> </ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p>5.1 <b>Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p>5.2 <b>Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<p><b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas</p>



## Situación cliente misterioso

Satisfactoria.

Se envía por formulario web consulta el día 20 de Octubre de 2023:

Ayuntamiento de Madrid

 **MADRID**

**CONTACTE CON ELLOS**



El número de referencia de su envío es: 0714214

Fecha del envío: 20/10/2023 14:47

Los campos marcados con \* son obligatorios

**Datos del remitente de la comunicación**

Nombre \*

Correo electrónico \*

**Datos del destinatario de la comunicación**

Nombre \*

Correo electrónico \*

**Consulta que desea realizar**

Asunto \*

Mensaje

Se recibe de forma inmediata acuse de recibo vía email:

SG Sara García Goya <sara.garcia@madrid.es>  
Envío: 20/10/2023 14:47

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

**Consulta de un ciudadano : Pérdida de cartera**

El número de referencia es: 0714214

**Datos del remitente de la comunicación**

- Nombre: SARA GARCIA
- Correo electrónico: sara.garcia@madrid.es

**Datos del destinatario de la comunicación**

- Nombre: Oficina de objetos perdidos del Ayuntamiento de Madrid
- Correo electrónico: objetosperdidos@madrid.es

**Consulta que desea realizar**

- Asunto: Pérdida de cartera
- Mensaje: Buenos días, Les escribo para ver si han entregado una cartera pequeña de flores rojas y amarillas que se me perdió el miércoles en el centro, por la calle Preciados. No llevaba dinero, sólo unas tarjetas de unas tiendas y un bono de metro. Quedo a la espera de vuestras indicaciones. Gracias de antemano.

A las 10:58h se recibe email pidiendo información:



SG

Sara García Sosa <sara.garciasosa@gmail.com>

Para AGELYH – Oficina de Objetos Perdidos

vi. 20/10/2023 12:21

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Buenos días nuevamente,

Mi nombre es Sara García Sosa.

Gracias.

El vie, 20 oct 2023 a las 10:58, AGELYH – Oficina de Objetos Perdidos (<[objetosperdidos@madrid.es](mailto:objetosperdidos@madrid.es)>) escribió:  
Buenos días,

Necesitamos que nos indique el nombre y los dos apellidos,

Atentamente,

**Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid**

Paseo del Molino, 7 - 9

28045 Madrid

Horario de atención al público: 8:30 a 14:00 h.

(lunes a viernes, excepto festivos y los días 24 y 31 de diciembre)

Teléfono 24 horas- 010 (desde fuera de la Ciudad de Madrid 915 298 210)

Respuesta rápida y satisfactoria a las 14:26h del mismo día:

Re: Consulta de un ciudadano : Pérdida de cartera

SG

Sara García Sosa <sara.garciasosa@gmail.com>

Para AGELYH – Oficina de Objetos Perdidos

Responder

Responde

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

Muchísimas gracias por la pronta respuesta.

Lo intentaré en unas semanas.

El vie, 20 oct 2023 a las 12:27, AGELYH – Oficina de Objetos Perdidos (<[objetosperdidos@madrid.es](mailto:objetosperdidos@madrid.es)>) escribió:  
Buenos días:

En la Oficina de Objetos Perdidos no ha sido depositada, a día de hoy, la cartera que usted consulta.

En consecuencia, si lo considera oportuno, puede contactar de nuevo con esta dependencia, una vez transcurridos varios días desde esta consulta, para realizar una nueva comprobación.

Atentamente,

**Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Madrid**

Paseo del Molino, 7 - 9

28045 Madrid

Horario de atención al público: 8:30 a 14:00 h.

### 3.26. CARTA DE SERVICIOS DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS

Fecha de auditoría: 03/11/2023



<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidades de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda potenciar la consecución del compromiso 9 (actividades de sensibilización ambiental y visitas al Parque Tecnológico de Valdemingómez), por su importancia de cara a la concienciación del ciudadano y la visibilidad de la calidad del servicio.</li> <li>- Fomentar las acciones de sensibilización generales y enfocadas a colectivos implicados (comercios y ciudadanía) en los procesos de separación en origen, para fomentar el incremento de las fracciones reciclables, así como la recogida y fomento de la segregación de residuos por parte de la ciudadanía.</li> <li>- Se recomienda considerar la disposición de “correos tipo” para respuesta a consultas y/o gestiones, detallando las múltiples vías de acceso a la información de las que dispone el servicio.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eva Hernández Sevillano: Jefa de Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Marta Díez González: Adjunta a Departamento Calidad y Comunicación. Unidad de Calidad. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Esther Lorenzo García: Administrativa Servicio de Seguimiento Técnico y Mejora. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Raúl Toribio Rubio: Subdirector General de Residuos. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Jorge García Terriza: Adjunto Departamento. Recogida de Residuos. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Antonio Herrero Mendoza: Adjunto Departamento. Recogida de Residuos (Lote 3). DG Servicios de Limpieza y Residuos</li> <li>- Alicia Martínez Marcuello: Adjunto a Sección Departamento Promoción e Información. DG Parque Tecnológico de Valdemingómez</li> <li>- José Luis Cifuentes Sastre: Jefe Departamento. Promoción e Información, DG Parque Tecnológico de Valdemingómez</li> <li>- José Francisco Puerta Hernández: Jefe de Departamento. DG Parque Tecnológico de Valdemingómez</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>- José Rodríguez Fuertes: Jefe Departamento. Recogida de Residuos. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li><li>- Enrique García Romero: Jefe Servicio Jurídico y Coordinación Administrativa. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li><li>- Carlos Cámara Alonso: Agente de Residuos Medio Ambientales. DG Servicios de Limpieza y Residuos</li><li>- Blanca Esther López Cambra: Coordinadora de Proyectos, Servicio de Calidad</li></ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<p><b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b></p> <p>4.1.4 <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta.</p> <p>4.1.5 <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta.</p> <p>4.1.6 <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto.</p> <p>4.1.7 <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta</p> <p>4.1.8 <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta</p> <p><b>4.2 Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora.</p> <p><b>4.3 Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión.</p> <p><b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b></p> <p><b>5.1 Comunicación Interna:</b> Correcta</p> <p><b>5.2 Comunicación externa:</b> Correcta</p>
<b>Otros aspectos</b>	<p><b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas</p>
<b>Situación cliente misterioso</b>	<p><b>Satisfactoria.</b></p> <p>Se envía por email, respuesta satisfactoria:</p> <p><b>De:</b> xxxxxxxxx&gt;</p> <p><b>Enviado el:</b> miércoles, 25 de octubre de 2023 16:26</p> <p><b>Para:</b> AGMAyM - Dpto. Recogida Residuos &lt;dptorecogidares@madrid.es&gt;</p> <p><b>Asunto:</b> RECOGIDA DE RESIDUOS calle Benita López</p> <p>AVISO: ESTE CORREO PROCEDE DE UNA DIRECCIÓN REMITENTE EXTERNA AL AYUNTAMIENTO DE MADRID, NO ABRA NINGÚN ENLACE, NI FICHEROS ADJUNTOS SIN CONFIRMAR QUE LA DIRECCIÓN REMITENTE ES DE CONFIANZA</p> <p>Buenas tardes,</p> <p>He cambiado de nevera y debo deshacerme de la antigua, no tengo vehículo ¿existe posibilidad de que vinieran a recogerla? ¿Cómo debo gestionarlo?</p> <p>Vivo en el barrio de Villaverde calle Benita López quedo a la espera de su respuesta, gracias.</p> <p>Saludos</p> <p>---</p>



De: AGMAyM - Departamento de Limpieza <dptolimpieza@madrid.es>  
Fecha: 26 oct 2023 13:18  
Asunto: RV: RECOGIDA DE RESIDUOS calle Benita López  
Para: xxxxxxx

Buenos días:

La recogida de muebles o enseres de particulares ha de solicitarse llamando al teléfono 010, normalmente le indicarán, una vez de usted el aviso en dicho teléfono en que lugar y a que hora debe depositar el mueble o enser en la vía pública (habitualmente se solicita que el interesado lo deposite en un punto cercano a un contenedor de residuos, si existe alguno en la zona). Las normas que regular el servicio de recogida de muebles o enseres no permite que los operarios recojan los objetos en el domicilio de un particular.

Un saludo.

Departamento de Limpieza de Espacios Públicos

Servicio de Limpieza de los Espacios Públicos

Subdirección General de Limpieza y Equipamientos

Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos

Cl. Bustamante, 16-4ª planta

28045 Madrid

### 3.27. CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA

Fecha de auditoría: 24/10/23



Está en: **Gestión de Citas**

#### ¿Qué tarea desea realizar?

- > **Pedir Cita Previa**  
Reserve su cita desde aquí
- > **Buscar Cita Previa**  
Buscador de oficinas para reservar su cita
- > **Consultar Cita Previa**  
Consulte los datos de una cita existente o imprima su justificante de cita.

<b>Hallazgos auditoría</b>	<p><u>Punto fuerte:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso en la mejora de sus procesos y la calidad de su servicio.</li> </ul> <p><u>Oportunidad de mejora:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar la redefinición del compromiso 1 diferenciando claramente la disponibilidad de lo que es la calidad global del servicio una vez que se presta.</li> </ul>
<b>Asistentes a la auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Martínez Illescas Romero, Maria Jose: Jefa de Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Gomez De Rozas, Sergio: Jefe de Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Urquiza Berganzo, Rosa Maria: Adjunta a Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Palop Clavero, Ana Esperanza: Adjunta a Departamento de Gestión de Calidad y SYR. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Peñas Carral, Maria Del Carmen: Jefa del Departamento Oficina Atención Integral al Contribuyente</li> <li>- Rodriguez Gutierrez, Rosa Maria: Subdirectora General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Jimenez Arias, Pedro Ismael: Jefe de Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Sanchez Martinez, Ana Isabel: Adjunta a Unidad Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Martin Gomez, Juan Pedro: Adjunto a Departamento de Gestión de Calidad y SYR. DG Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Franco Ruiz, Maria Jesus: Adjunta a Unidad, Departamento de Régimen Jurídico del Contrato Integral de Movilidad</li> <li>- Frutos Ballesteros, Alberto De: Ingeniero Superior Informático. Implantación de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía.</li> <li>- Perez Lopez, Jose Luis: Adjunto a Departamento Servicio de Atención a la Ciudadanía</li> <li>- Bartolomé Corcuera, Maria Esther: Técnica de Gestión Administrativa de la Agencia de Empleo</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rodriguez Mate, Cristina: Ingeniera Superior Informático. Implantación de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía.</li><li>- Sebastian Estebaranz, Maria Pilar. Adjunta a Departamento Coordinación de la Atención Social Primaria</li><li>- Garcia Guerrero, Leticia Haydee: Adjunta a Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios. DG Atención a la Ciudadanía</li><li>- Fernandez Prieto, Rosa Maria: Adjunta a Unidad Departamento de Régimen Jurídico del Contrato Integral de Movilidad</li><li>- Urieta Camacho, María Luísa: Adjunta a Unidad Departamento de Régimen Jurídico del Contrato Integral de Movilidad</li><li>- Martinez Daura, Rosa Maria: Jefa de Servicio de Coordinaciones Sectoriales</li><li>- Lopez Cambra, Blanca Esther: Coordinadora de Proyectos. Servicio de Calidad</li></ul>
<b>Cumplimiento Requisitos aplicables al servicio según estructura de norma:</b>	<b>4.-ASPECTOS METODOLÓGICOS EN EL DESARROLLO DE LA CARTA</b> <u>4.1.4</u> <u>Identificación de Procesos ligados a los servicios de la Carta:</u> Correcta. <u>4.1.5</u> <u>Comparación del nivel de prestación de los servicios objeto de la Carta con las expectativas del usuario:</u> Correcta. <u>4.1.6</u> <u>Establecimiento de compromisos de calidad e Indicadores para su medición:</u> Correcto. <u>4.1.7</u> <u>Redacción de la Carta de Servicios:</u> Correcta <u>4.1.8</u> <u>Aprobación de la Carta:</u> Correcta <b>4.2</b> <b>Seguimiento de la Carta de Servicios:</b> Correcto seguimiento de compromisos, indicadores y áreas de mejora. <b>4.3</b> <b>Revisión y actualización de la Carta de Servicios:</b> Correcta revisión. <b>5.-COMUNICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS</b> <b>5.1</b> <b>Comunicación Interna:</b> Correcta <b>5.2</b> <b>Comunicación externa:</b> Correcta
<b>Otros aspectos</b>	<b>Colaboración y participación en el proceso de auditoría:</b> Correctas
<b>Situación cliente misterioso</b>	Este servicio no tiene situación de cliente misterioso.