

UNIDADES y EMPRESAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID CON CERTIFICACIONES DE CALIDAD VIGENTES

Área de Acción/ Área de Gobierno	Unidad	Norma/ Alcance / Fecha										
Desarrollo Económico y Tecnológico (Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias)	Servicio de Inspección de Consumo Instituto Municipal de Consumo	Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad) Alcance: Servicio de control oficial de bienes y servicios no alimentarios mediante la inspección de establecimientos comerciales y actividades profesionales, la realización de actuaciones de investigación y la tramitación de expedientes sancionadores. Desde: 20 de abril 2001 Renovación: 30 de mayo 2018 Vigencia: 15 de junio de 2021										
Movilidad y Transportes (Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad)	Empresa Municipal de Transportes (EMT)	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="528 913 1538 987">Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="528 987 719 1272">Oficina de Atención al Cliente (OAC)</td> <td data-bbox="719 987 1538 1272"> Alcance: Gestión de sugerencias, peticiones y reclamaciones. El servicio de información. La gestión de los libros de reclamaciones. La gestión de la centralita de EMT y el cobro de recargos extraordinarios. La gestión de objetos encontrados. Desde: 12 de diciembre de 2014 Renovación: 12 de diciembre de 2017 Vigencia: 11 de diciembre de 2020 (*) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1272 719 1503">Carabanchel</td> <td data-bbox="719 1272 1538 1503"> Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 18 de octubre de 2013 Renovación: 18 de diciembre de 2015 Vigencia: 17 de diciembre de 2021 (*) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1503 719 1778">Entrevías</td> <td data-bbox="719 1503 1538 1778"> Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Sistema integrado 9001/14001 Desde: 19 de enero de 2011 Renovación: 30 de enero de 2018 Vigencia: 29 de enero de 2021 (*) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="528 1778 719 2013">La Elipa</td> <td data-bbox="719 1778 1538 2013"> Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 06 de marzo de 2018 Vigencia: 05 de marzo de 2021 (*) </td> </tr> </tbody> </table>	Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)		Oficina de Atención al Cliente (OAC)	Alcance: Gestión de sugerencias, peticiones y reclamaciones. El servicio de información. La gestión de los libros de reclamaciones. La gestión de la centralita de EMT y el cobro de recargos extraordinarios. La gestión de objetos encontrados. Desde: 12 de diciembre de 2014 Renovación: 12 de diciembre de 2017 Vigencia: 11 de diciembre de 2020 (*)	Carabanchel	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 18 de octubre de 2013 Renovación: 18 de diciembre de 2015 Vigencia: 17 de diciembre de 2021 (*)	Entrevías	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Sistema integrado 9001/14001 Desde: 19 de enero de 2011 Renovación: 30 de enero de 2018 Vigencia: 29 de enero de 2021 (*)	La Elipa	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 06 de marzo de 2018 Vigencia: 05 de marzo de 2021 (*)
Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)												
Oficina de Atención al Cliente (OAC)	Alcance: Gestión de sugerencias, peticiones y reclamaciones. El servicio de información. La gestión de los libros de reclamaciones. La gestión de la centralita de EMT y el cobro de recargos extraordinarios. La gestión de objetos encontrados. Desde: 12 de diciembre de 2014 Renovación: 12 de diciembre de 2017 Vigencia: 11 de diciembre de 2020 (*)											
Carabanchel	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 18 de octubre de 2013 Renovación: 18 de diciembre de 2015 Vigencia: 17 de diciembre de 2021 (*)											
Entrevías	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Sistema integrado 9001/14001 Desde: 19 de enero de 2011 Renovación: 30 de enero de 2018 Vigencia: 29 de enero de 2021 (*)											
La Elipa	Alcance: Los servicios de mantenimiento de autobuses, asignación de autobuses a conductores y conductoras a las líneas de transporte de viajeros de la EMT. Desde: 06 de marzo de 2018 Vigencia: 05 de marzo de 2021 (*)											

		<p>Dirección de Servicios de Movilidad</p> <p>Alcance: retirada, transporte, depósito y custodia de aquellos vehículos que se encuentren en alguno de los supuestos establecidos en la normativa en vigor y su posterior tratamiento residual. Servicio de Gestión de Aparcamientos públicos, tanto de residentes, como de rotación o mixtos. Desde el 6 de marzo de 2018 Vigencia: 5 de marzo de 2021 (*)</p> <p>(*) Al terminar su vigencia, no se van a renovar estos certificados, debido a que la EMT está inmersa en un proceso de unificación de todas las certificaciones individuales o por áreas, para obtener un único certificado global de EMT previsto para aproximadamente para el año 2022.</p>
<p>Relación con la Ciudadanía</p> <p>(Área de Gobierno de Vicealcaldía)</p>	<p>Dirección General de Transparencia</p>	<p>Norma UNE 93200 (Cartas de Servicios)</p> <p>Alcance: Sistema de Cartas del Ayuntamiento y aquellas Cartas de Servicios que cumplan con los requisitos de la norma UNE 93200. Desde: 22 de diciembre de 2014 Renovación: 22 de diciembre de 2020 Vigencia: 22 de diciembre 2023</p>
<p>Salud</p> <p>(Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias)</p>	<p>Laboratorio de Salud Pública</p> <p>Madrid Salud</p>	<p>ENAC acreditación Nº 215/LE 406 según requisitos de la norma UNE EN ISO/IEC 17025:2017</p> <p>Alcance: Acreditado para la realización de ensayos en productos agroalimentarios: Realización de ensayos físico-químicos, microbiológicos, bioensayos, enzimoimmunoensayo y PCR, incluyéndose la Lista Pública de Ensayos (LPE) para residuos de Plaguicidas y Lista de Ensayos Bajo Acreditación (LEBA) para la detección de elementos químicos en productos agroalimentarios. Desde: 02 de junio de 2000 Reevaluación: 28 de junio de 2019 Vigencia: 28 de junio de 2024 (seguimientos cada 15 meses)</p> <p>ENAC acreditación Nº 215/LE 1915 según requisitos de la norma UNE EN ISO/IEC 17025:2017</p> <p>Alcance: Acreditado para la realización de ensayos en el sector medioambiental. Realización de ensayos físico-químicos, microbiológicos y PCR en agua y ensayos de calidad del aire. Desde: 23 de diciembre de 2011 Reevaluación: 9 de abril de 2020 Vigencia: 26 de abril de 2024 (seguimientos cada 15 meses)</p> <p>ENAC acreditación Nº 215/LE 2500 según requisitos de la norma UNE EN ISO/IEC 17025:2017</p> <p>Alcance: Acreditado para la realización de análisis toxicológicos. Realización de análisis de sustancias estupefacientes y psicotrópicas en fluido oral. Desde: 26 de abril de 2019 Vigencia: 26 de abril de 2024 (seguimientos cada 15 meses)</p>

<p>Seguridad y Emergencias</p> <p>(Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias)</p>	<p>SAMUR-Protección Civil</p> <p>D.G. de Emergencias y Protección Civil</p>	<p>Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)</p> <p>Alcance: Diseño y prestación de servicios sanitarios en situaciones de emergencia, rescate y preventivas de riesgo. Diseño e impartición de cursos para la formación sanitaria en situaciones de emergencia, de rescate, preventivos y catástrofes.</p> <p>Desde: 18 de septiembre 2008</p> <p>Renovación: 15 de diciembre de 2017</p> <p>Vigencia: hasta 14 de diciembre de 2020</p> <p>No se ha podido actualizar esta certificación por no haberse podido llevar a cabo el contrato correspondiente. Se prevé realzarlo a partir de agosto 2021.</p>
<p>Seguridad y Emergencias</p> <p>(Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias)</p>	<p>Empresa Municipal de Servicios Funerarios y Cementerios de Madrid, S.A.</p>	<p>Norma UNE EN ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)</p> <p>Alcance: Contratación y prestación de servicios funerarios; atención a la familia, recogida, traslado, acondicionamiento y preparación del fallecido en los lugares requeridos por el solicitante, servicio de tanatorio y gestiones afines.</p> <p>Desde: abril de 2007</p> <p>Renovación: 2 de julio de 2018</p> <p>Vigencia: 3 de abril de 2022</p>
<p>Turismo</p> <p>(Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes)</p>	<p>Madrid Destino Cultura, Turismo y Negocio S.A</p>	<p>Norma UNE 14785 (Oficinas de Información Turística)</p> <p>Alcance: Oficinas de Información Turística: Plaza Mayor, Aeropuerto T2 y T4 y Centro Centro</p> <p>Desde: 18 de noviembre del 2010</p> <p>Renovación: 30 de octubre del 2019</p> <p>Vigencia: 30 de octubre de 2022</p> <hr/> <p>Norma UNE 0066-10 (Oficinas de Información Turística).</p> <p>Nombre del certificado: Safe Tourism Certified.</p> <p>Alcance: La Oficina de Turismo de Plaza Mayor y los 5 quioscos de información turística.</p> <p>Desde: 16 de junio de 2020</p> <p>Vigencia: 15 de junio de 2021</p>