

PLAN DE ACTUACIONES CORRECTIVAS

**Certificación de las Cartas de Servicio del
Cuerpo de Policía Municipal
conforme a la Norma UNE 93200**

INDICE:

1. INTRODUCCIÓN.
2. DESARROLLO DEL PROCESO DE AUDITORÍA.
3. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.
4. ACCIONES A IMPLEMENTAR.
 - 4.1 *Propuesta de acciones subsanables inmediatas.*
 - 4.2 *Acciones correctivas a corto plazo, (tomando como referencia temporal la próxima revisión de la Carta de Servicios).*
 - 4.3 *Acciones respecto a las observaciones generales.*
 - 4.4 *Comunicación, publicación y Seguimiento.*
5. ANEXO.
 - 5.1 *Fichas No Conformidades.*
 - 5.2 *Fichas Observaciones Generales.*



1. INTRODUCCIÓN.

La Carta de Servicios de la Policía Municipal de Madrid tiene el propósito de informar a la ciudadanía del conjunto de servicios que se le ofrece, así como de su apuesta por la mejora continua de estos servicios. Asume para ello, un conjunto de compromisos que pretenden satisfacer las demandas ciudadanas mediante la prestación, de manera transparente, de un servicio de seguridad que contribuya al bienestar de sus habitantes y visitantes, **haciendo de la Ciudad de Madrid un lugar con un ambiente seguro para vivir, trabajar y visitar, donde la ciudadanía se sienta integrada y sea corresponsable en el mantenimiento de la seguridad.**

Esta Carta de Servicios de la Policía Municipal está dirigida a toda la ciudadanía de Madrid, sus compromisos están incluidos en la dirección por objetivos del Cuerpo de Policía Municipal y se complementa con la nueva revisión de la Carta de Servicios de Atención al Menor que en breve se ampliará a los colectivos especialmente vulnerables.

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en 2014 el proyecto de Certificación de Cartas de Servicios conforme a la Norma UNE 93200, estando previsto para este año 2016 el proceso de certificación de la Carta de Servicios de la Policía Municipal.

2.- DESARROLLO DEL PROCESO DE AUDITORÍA.

El pasado día 2 de noviembre de 2016 y dentro del objetivo de certificación individual de cada una de las cartas de servicios, implantado en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, integrada en el AG de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, se realizó la primera auditoría de seguimiento del proyecto de certificación de la Carta de Servicios de Policía Municipal de Madrid conforme a dicha Norma.

Dicha auditoría se centró en la verificación de los compromisos de calidad asumidos, tomando como referencia el alcance de la carta correspondiente y los servicios en ella recogidos.

Como consecuencia de la auditoría y la inspección se recogieron las fortalezas, oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades tanto de carácter general como particular para la carta auditada (informe de auditoría).

Para dichas incidencias, desde la Dirección General de Seguridad, a través de la Unidad de Calidad y Evaluación se presenta el correspondiente Plan de Acciones Correctivas que tiene como objetivo principal establecer el procedimiento y responsables para la puesta en marcha de las acciones correctivas necesarias para resolver las no conformidades (NC) y observaciones detectadas en el proceso de auditoría.

Consideraciones auditoría AENOR.

POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID	
PUNTOS FUERTES AENOR	
Destacar el despliegue de la Dirección por objetivos en los compromisos definidos en la Carta de Servicios, así como el seguimiento realizado de cada uno de ellos no sólo a nivel global sino también descendiendo a los distritos.	
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva / Cuándo/ Comentarios
1. Se detectan compromisos que tal y como están definidos no son <u>invocables</u> , por ejemplo Compromiso 4, 6 y 10.	
2. La definición de algunos compromisos pueden no ser entendidos y comprendidos por los usuarios. Por ejemplo, Compromiso 4 da a entender que sólo se refiere a solicitudes presentadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal, cuando realmente se está midiendo toda solicitud que entra por cualquier canal, los cuales tampoco se indican; Compromiso 5 en relación a los ratios de jornadas, vigilancias,....	
OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva / Cuándo/ Comentarios
1. En relación al Compromiso 2 se debería revisar la primera parte del compromiso relativa a realizar el 100% de las inspecciones planificadas en materia de protección del medio ambiente, en términos de incremento de inspecciones, etc....	
2. No se dispone de una encuesta de satisfacción y expectativas propia del servicio, por lo que se debe trabajar en su elaboración, o en práctica similar al respecto.	
3. No se dispone de una encuesta de satisfacción y expectativas propia del servicio, por lo que se debe trabajar en su elaboración, o en práctica similar al respecto.	

3.- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

Los resultados de la auditoría desarrollada el pasado día 2 de noviembre se notificaron en un informe resumen, estructurado en; Puntos Fuertes, No conformidades y Observaciones Generales detectados.

Los resultados de la Auditoría muestran los puntos fuertes donde se destaca el despliegue de la Dirección por objetivos en los compromisos definidos en la Carta de Servicios, así como el seguimiento realizado de cada uno de los indicadores, no solo a nivel global, si no descendiendo a nivel de distritos.

Por otro lado se han detectado una serie de no conformidades que precisan de unas acciones correctivas y unas observaciones generales que precisarían de un análisis y la toma de medidas con el objeto de que no vuelvan a ocurrir y que además, serán objeto de revisión en las próximas evaluaciones y auditorías.

Algunas de las consideraciones fueron tratadas y de hecho se pusieron de manifiesto en la auditoría, en la séptima evaluación de la Carta de Servicios donde se identificaron un conjunto de áreas de mejora y que a lo largo del año 2016 se han ido implementando las correspondientes acciones que coinciden con alguno de indicadores identificados.

Respecto a las **NO CONFORMIDADES**:

En la Auditoría los compromisos 4, 6 y 10 han sido detectados como no invocables, toda vez que de la definición de lo mismos, no hace referencia a la totalidad de los usuarios al estar definidos en porcentajes de eficacia, el **Compromiso 4** se refiere a la respuesta al usuario en el 95% de los casos, en el plazo establecido, en los compromisos 6 y 10 se refieren a una atención de incidentes urgentes, relacionado con la seguridad y auxilio a las personas y accidentes con heridos en un plazo máximo de 8 minutos en el 87% de los casos.

Si bien el compromiso está asociado a un alto grado de consecución, hace necesario recoger el 100% de los casos, con el objeto de que los compromisos cumplan con el atributo de invocabilidad.

Además en el caso del Compromiso 4 la definición podría, no ser entendida y/o comprendida por los usuarios, al dar a entender que las demandas planteadas por los usuarios serían exclusivamente las recogidas en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal, sin tener en cuenta el canal SYR (sugerencias y reclamaciones).

En el caso del compromiso 5, la relación de ratios de jornadas de trabajos y vigilancias de entradas y salidas de colegios, se tratan en un valor absoluto que no tienen la claridad suficiente de ser entendido y/o comprendido por los usuarios.

Respecto a las observaciones generales, dos son los aspectos analizados:

Primero, revisión de la primera parte del compromiso 2, relacionado con las inspecciones en materia de protección al medio ambiente a los locales de especial riesgo por la generación de residuos.

En este sentido se seguirá avanzando en el planteamiento propuesto en la evaluación de la Carta de Servicio, donde se establecieron una serie de áreas y acciones de mejora y que en ese sentido, se concretaron en conseguir un censo actualizado de locales, y formación especializada en función inspectora de las actividades registradas, para aumentar el número de efectivos con capacidad inspectora. Se programarán anualmente un total de 1900 inspecciones, con el objetivo de revisar cada tres años la totalidad de los locales registrados.

Respecto al **segundo**, si bien existen encuestas de satisfacción y expectativas generales, **se trabajará en el desarrollo de una encuesta propia del servicio además de otras prácticas similares**, con la comunidad educativa colectivos y asociaciones.

Todos estos aspectos se han revisados y evaluados con los Responsables de los correspondientes procesos y servicios, en diferentes reuniones recogidas en las diferentes fichas para las que han sido propuestas una serie de acciones que se detallan en los siguientes apartados.

4.- ACCIONES A IMPLEMENTAR:

4.1 Propuesta de acciones subsanables inmediatas.

Se ha considerado que hay una serie de acciones que se pueden subsanar de forma inmediata y se trataría de los [compromisos de servicio 4](#) relacionado con las respuestas a los problemas de convivencia vecinal planteados en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal y sistema SYR, [compromiso 5](#) en relación a la realización de *vigilancia en entradas y/o salidas de centros educativos y recreos* y [compromisos 6 y 10](#) relacionado con la atención de incidentes urgentes en materia de seguridad, auxilio a persona ó en caso de accidentes con víctimas.

Esta Propuesta de acciones inmediatas consisten en la [modificación de la definición de los compromisos e indicadores](#), con objeto de que puedan ser invocados por todos los usuarios además de ser comprensibles y entendidos, con estas medidas exclusivas de redefinición, se atendería al derecho de invocabilidad y definición, planteada en el informe de auditoría de AENOR.

4.2 Acciones correctivas a corto plazo, (tomando como referencia temporal la próxima revisión de la Carta de Servicios).

Respecto a las acciones subsanables a corto plazo y que se ha considerado como espacio temporal, la próxima revisión de la Carta de Servicios, está relacionado con el [compromiso 5](#), en relación con las Jornadas realizadas en fin de semana por patrulla operativa de Policía Municipal.

Este **compromiso** al tener que ser **revisado de forma estructural**, toda vez que la consecución del mismo es actualmente dependiente de aspectos ajenos a la propia operativa y con un alto índice de relación con los recursos humanos, acuerdos y condiciones de trabajo, se planteará la modificación del mismo en términos que subsanen el cambio sin mermar el servicio a los usuarios, **asegurando la presencia policial, en términos de patrullajes programados, en zonas definidas en los distritos dentro de los propios planes de actuación de acuerdo a los mapas de riesgo.**

4.3 Acciones respecto a las observaciones generales.

Si bien no tienen categoría de No Conformidades

1. Revisión de la primera parte del compromiso 2, relacionado con las inspecciones en materia de protección al medio ambiente a los locales de especial riesgo por la generación de residuos.
2. No se dispone de una encuesta de satisfacción y expectativas propia del servicio.

Respecto al **primer punto se planteará en la próxima evaluación** definiendo correctamente el indicador, de acuerdo a la capacidad inspectora.

Respecto al **segundo**, si bien existen encuestas de satisfacción y expectativas generales, **se trabajará en el desarrollo de una encuesta propia del servicio además de otras prácticas similares**, con la comunidad educativa colectivos y asociaciones.

4.4 Comunicación y Seguimiento.

A través de dicho informe se comunicarán las acciones, actuaciones y seguimiento de los diferentes compromisos propuestos.

Una vez recibida la contestación sobre las acciones planteadas, se dará traslado a través de los canales de información existentes, de forma interna a los Responsables y colectivo y externamente a los usuarios y grupos de interés.

Las acciones planteadas serán seguidas en cada una de las evaluaciones de las Cartas de Servicio, así como de forma trimestral coincidiendo con la evaluación de los indicadores de la DPO y análisis de resultados de las SYR.

Un seguimiento especial a nivel de proyecto, se desarrollará con **el desarrollo de una encuesta propia del servicio además de otras prácticas similares**, con perspectiva de trasladar la misma a los usuarios de los servicios y de forma específica a la comunidad educativa, colectivos y asociaciones, debido a la continua interrelación existente y toda vez que es un aspecto no implementado actualmente y que necesitará de una actuación y acuerdos transversales, con otras áreas y Departamentos del Ayuntamiento de Madrid y el correspondiente apoyo técnico, para realizar la metodología de la/s encuesta/s.



FICHA TIPO:

NO CONFORMIDADES/OBSERVACIONES GENERALES			
Número de No Conformidad	/20	Fecha de Detección	
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD.			
CAUSAS		ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)	
		Fecha Inicio:	
		Fecha consecución:	
		Responsable:	
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
*Realizada. *Programada.			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe: 1)			
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

NO CONFORMIDAD			
CARTA DE SERVICIOS PM COMPROMISO 4			
Número de No Conformidad	1/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD: Compromiso 4 Carta de Servicios.			
La definición del compromiso 4 tal vez y como está definido no sea invocable, además de que pueda ser que el compromiso no sea entendido y comprendido por los usuarios.			
CAUSAS		ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)	
Redacción del compromiso indefinido, y no se refiere al 100% de los casos y canales de entrada lo que le hace ser no invocable.		<i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al 100% de los casos y los canales de recepción.</i>	
		Fecha Inicio: a partir de la modificación.	
		Fecha consecución: INMEDIATA	
		Responsable: JESÚS SANZ POZO	
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<ol style="list-style-type: none"> Estudio, análisis y evaluación de la no conformidad con los responsables. R 12/11/2016 Traslado de la propuesta de la acción propuesta a la Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano para su modificación. R 12/11/2016 Comunicación, publicación y difusión por los canales existentes, para conocimiento de la ciudadanía y la Organización. P finales de noviembre de 2016 Revisión en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. 2º trimestre de 2017. <p>*Realizada. *Programada.</p>			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz? SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe: 1)			
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha: 14 de noviembre de 2016			

FICHA DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN NO CONFORMIDAD CS PM			
Número de No Conformidad	1/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES: Compromiso 4 Carta de Servicios.			
<p><u>COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:</u></p> <p><i>“Dar respuesta en un plazo de 30 días a los problemas de convivencia vecinal planteados en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada al menos en el 95% de los casos”.</i></p> <p><u>OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE NO CONFORMIDAD:</u></p> <p><i>“Tal vez y como está definido no son invocables, puede no ser entendido y comprendido por los usuarios, da a entender que sólo se refiere a solicitudes presentadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal, cuando realmente se está midiendo toda solicitud que entra por cualquier canal, los cuales tampoco se indican y el 5% del resto de solicitudes presentadas por la ciudadanía, podrían ser no invocables al no estar definidos.”.</i></p> <p><u>ANÁLISIS:</u></p> <p>La Definición del compromiso 4 de la CS, trata de trasladar de una forma clara, concisa e inequívoca, la relación existente cuando la ciudadanía plantea problemas de convivencia en asuntos de competencia de Policía Municipal y de acuerdo al procedimiento establecido, el compromiso de dar contestación en un altísimo grado de eficacia General, (compromiso 95% de los casos).</p> <p><u>ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.</u></p> <p><i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y <u>propuesta de modificación de la redacción actual</u>, acorde a la incorporación del 100% de los casos, incorporando todos canales de recepción de los problemas y <u>traslado para su modificación, publicación y difusión</u>, toda vez que no se trata de aspectos generales del compromiso si no que exclusivamente los define de forma que puedan ser invocados.</i></p> <p><u>NUEVA REDACCIÓN DEL COMPROMISO:</u></p> <p><i>“Dar respuesta en un plazo de 30 días a los problemas de convivencia vecinal planteados en la Oficinas de Atención al Ciudadano de Policía Municipal ó a través de cualquiera de los canales de Atención al Ciudadano, cuando tengan el carácter de demanda de servicio no urgente, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada al menos en el 95% y en un plazo no superior a los 45 días en el 5% restante”.</i></p>			

NO CONFORMIDAD			
CARTA DE SERVICIOS PM COMPROMISO 6			
Número de No Conformidad	2/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD: Compromiso 6 Carta de Servicios.			
La definición del compromiso 6 es no invocable al 100% de los usuarios.			
CAUSAS		ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)	
Redacción del compromiso indefinido y no afecta al 100% de los sucesos/ usuarios.		<i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al 100% de los sucesos.</i>	
		Fecha Inicio: INMEDIATA	
		Fecha Finalización: 01/01/2018	
		Responsable: Jesús Sanz Pozo	
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<ol style="list-style-type: none"> Estudio, análisis y evaluación de la no conformidad con los responsables. R 12/11/2016 Traslado de la propuesta de la acción propuesta a la Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano para su modificación. R 12/11/2016 Comunicación, publicación y difusión por los canales existentes, para conocimiento de la ciudadanía y la Organización. P finales de noviembre de 2016 Revisión en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. 2º trimestre de 2017. <p>*Realizada. *Programada.</p>			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe:)			
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

**FICHA DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
NO CONFORMIDAD CS PM**

Número de No Conformidad

2/2016

Fecha de Detección

2 nov 2016

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES: Compromiso 6 Carta de Servicios.

COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:

6. Atender los incidentes urgentes en materia de seguridad de las personas o bienes y los sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas ("llamadas de auxilio"), acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal, al menos, en el 87% de los casos, movilizandolos recursos necesarios.

OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE NO CONFORMIDAD:

Tal vez y como está definido el compromiso, ***puede no ser invocable, al no referirse al 100% de los sucesos.***

ANÁLISIS:

El compromiso 6, está dividido en dos indicadores, que tienen por objeto, atender los incidentes urgentes en materia de seguridad de las personas o bienes y los sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas, si bien el compromiso está sujeto a un altísimo grado de consecución, 87% de los sucesos, es necesario dar valor al 13% restante, que en definitiva corresponde a sucesos en el cual los usuarios solicitan servicios de la administración, Policía Municipal.

ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.

Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una modificación de la redacción definida y aclaratoria sobre el 100% de los sucesos, incorporando una concreción respecto, **trasladando la propuesta de modificación para la publicación y difusión**, toda vez que no se trata de aspectos generales del compromiso si no que exclusivamente los define de forma que puedan ser invocados

NUEVA REDACCIÓN DEL COMPROMISO:

Atender los incidentes urgentes en materia de seguridad de las personas o bienes y los sucesos en la vía pública que supongan riesgo para la vida o para la integridad de las personas ("llamadas de auxilio"), acudiendo al lugar de los hechos en un plazo máximo de 8 minutos desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal, al menos, **en el 87% de los casos en un tiempo medio 12 minutos en el 13% de los casos restantes**, en tiempo medio.

Igualmente se ha de modificar la redacción de los indicadores estos términos.

(6,1).- Porcentaje de incidentes urgentes en materia de seguridad atendidos en 8 minutos o menos y en 12 minutos de tiempo medio, para el resto de los incidentes, desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.

(6,2).- Porcentaje de llamadas por auxilio a personas atendidas en 8 minutos o menos y en 12 minutos de tiempo medio, en el resto de los casos, desde la recepción de la llamada por la Policía Municipal.

NO CONFORMIDAD			
CARTA DE SERVICIOS PM COMPROMISO 10			
Número de No Conformidad	3/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD: Compromiso 10 Carta de Servicios.			
La definición del compromiso 10 puede no ser entendido y comprendido por los usuarios,			
CAUSAS	ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)		
Redacción del compromiso indefinido y no afecta al 100% de los sucesos/ usuarios.	<i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al 100% de los sucesos.</i>		
	Responsable: Jesús Sanz Pozo		
	Fecha Inicio: INMEDIATA		
	Fecha Finalización: 01/01/2018		
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<ol style="list-style-type: none"> Estudio, análisis y evaluación de la no conformidad con los responsables. R 12/11/2016 Traslado de la propuesta de la acción propuesta a la Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano para su modificación. R 12/11/2016 Comunicación, publicación y difusión por los canales existentes, para conocimiento de la ciudadanía y la Organización. P finales de noviembre de 2016 Revisión en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. 2º trimestre de 2017. <p>*Realizada. *Programada.</p>			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe:)			
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

RESUMEN DE ACTUACIONES

Número de No Conformidad

3/2016

Fecha de Detección

2 nov 2016

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES: Compromiso 10 Carta de Servicios.**COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:**

10, *En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en, al menos, el 87% de los casos; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en, al menos, el 80% de los casos.*

OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE NO CONFORMIDAD:

Tal vez y como está definido el compromiso, ***puede no ser invocable***, al no referirse al 100% de los sucesos.

ANÁLISIS:

El **compromiso 10** tienen por objeto, atender los incidentes urgentes en materia de seguridad vial, en los casos de accidente con víctimas, si bien el compromiso está sujeto a un altísimo grado de consecución, 87% de los sucesos, es necesario dar valor al 13% restante, que en definitiva corresponde a sucesos igualmente, en el cual los usuarios solicitan servicios de la administración, Policía Municipal.

ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.

Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y **propuesta de una modificación de la redacción, definida y aclaratoria sobre el 100% de los sucesos**, incorporando una concreción al respecto, **trasladando la propuesta de modificación para la publicación y difusión**, toda vez que no se trata de aspectos generales del compromiso si no que exclusivamente los define de forma que puedan ser invocados.

NUEVA REDACCIÓN DEL COMPROMISO:

10, *En los casos de accidente con víctimas, acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 8 minutos desde la recepción de la demanda en Policía Municipal en, al menos, el 87% de los casos y en 12 minutos de tiempo medio en el 13% restante; se garantizará la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo, confeccionando el atestado en un plazo máximo de 2 meses en, al menos, el 80% de los casos.*

Igualmente se ha de modificar la redacción de los indicadores estos términos.

10.1.- Porcentaje de accidentes con víctimas en los que se llega al lugar del incidente en 8 minutos o menos y 12 minutos de tiempo medio en el resto de los accidentes con víctimas, desde la recepción de la llamada.



NO CONFORMIDAD			
CARTA DE SERVICIOS PM COMPROMISO 5			
Número de No Conformidad	4/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD: Compromiso 5.1 Carta de Servicios.			
La definición del compromiso 5.1 tal vez y como está definido pueda ser que no sea entendido y comprendido por los usuarios.			
CAUSAS	ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)		
Redacción del compromiso indefinido, no entendible y comprensible por los usuarios.	<i>Análisis y Revisión del compromiso, con objeto de sustituir por otros asimilables y sujeto a menos contingencias.</i>		
	Fecha Inicio: 14 nov 2016		
	Fecha consecución: Próxima evaluación de las CS		
	Responsable: JESÚS SANZ POZO		
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<ol style="list-style-type: none"> Estudio, análisis y evaluación de la no conformidad con los responsables. R 12/11/2016 Revisión y sustitución en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. P 2º trimestre de 2017. 			
*Realizada. *Programada.			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz?		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe: 1)
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha: 14 de noviembre de 2016			

RESUMEN DE ACTUACIONES			
Número de No Conformidad	4/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES Compromiso 5.1 Carta de Servicios.			
<p><u>COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:</u></p> <p>“5.. Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante los fines de semana y en los entornos escolares, <u>mediante la realización del ratio de 40 jornadas en fin de semana</u>, la realización de vigilancia en 35.000 entradas y/o salidas de centros educativos y recreos, el incremento hasta llegar a 450 centros educativos con auditoria (PISE), la intervención de 91 armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 100 requerimientos por reyertas en vía pública, y la puesta a disposición judicial de 71 personas por 1.000 delitos denunciados.</p> <p><u>INDICADOR.</u></p> <p>(5,1).- Media anual de patrullas de la Policía Municipal en los fines de semana.</p> <p><u>OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE NO CONFORMIDAD:</u></p> <p>“Tal vez y como está definido puede ser no entendido y comprendido por los usuarios”.</p> <p><u>ANALISIS:</u></p> <p><i>Se trata de un Compromiso (realización del ratio de 40 jornadas en fin de semana), que ha de ser revisado forma estructural, toda vez que la consecución del mismo es actualmente dependiente de diversas contingencias ajenas a la propia operativa y con un alto índice de relación con los recursos humanos, acuerdos y condiciones de trabajo, se planteará la modificación del mismo, en la próxima revisión de la Carta de Servicios, prevista para el primer trimestre del año 2016, en términos que subsanen el cambio de indicador, sin mermar el servicio a los usuarios, asegurando la presencia policial, en términos de patrullajes programados, en zonas definidas en los distritos dentro de los propios planes de actuación de acuerdo a los mapas de riesgo.</i></p> <p><u>ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.</u></p> <p><i>Traslado a los diferentes responsables con el objetivo de analizar y evaluar nuevos indicadores que sustituyan a la realización del ratio de 40 jornadas en fin de semana.</i></p>			

NO CONFORMIDAD			
CARTA DE SERVICIOS PM COMPROMISO 5.3			
Número de No Conformidad	5/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD: Compromiso 5.3 Carta de Servicios.			
La definición del compromiso (5,3).- Vigilancia de entradas y salidas de colegios y recreos , puede no ser entendido y comprendido por los usuarios.			
CAUSAS	ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA (tratamiento)		
Redacción del compromiso indefinido.	<i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción definida y aclaratoria sobre las 35.000 vigilancias.</i>		
	Fecha Inicio: a partir de la modificación.		
	Fecha consecución: INMEDIATA		
	Responsable: JESÚS SANZ POZO		
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<ol style="list-style-type: none"> Estudio, análisis y evaluación de la no conformidad con los responsables. R 12/11/2016 Traslado de la propuesta de la acción propuesta a la Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano para su modificación. R 12/11/2016 Comunicación interna y externa por los canales existentes, para conocimiento de la ciudadanía y la Organización. P finales de noviembre de 2016 Revisión en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. 2º trimestre de 2017. <p>*Realizada. *Programada.</p>			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz?		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe:)
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

RESUMEN DE ACTUACIONES			
Número de No Conformidad	5/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES: Compromiso 5.3 Carta de Servicios.			
<u>COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:</u>			
<p>“5.. Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante los fines de semana y en los entornos escolares, mediante la realización del ratio de 40 jornadas en fin de semana, la realización de vigilancia en 35.000 entradas y/o salidas de centros educativos y recreos, el incremento hasta llegar a 450 centros educativos con auditoria (PISE), la intervención de 91 armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 100 requerimientos por reyertas en vía pública, y la puesta a disposición judicial de 71 personas por 1.000 delitos denunciados.</p>			
<u>OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE NO CONFORMIDAD:</u>			
<p>Tal vez y como está definido el compromiso, puede no comprendido por los usuarios, da a entender se realizará de vigilancia en 35.000 entradas y/o salidas de centros educativos y recreos, sin definir los lugares, ni la periodicidad, estableciendo las mismas en términos absolutos.</p>			
<u>ANÁLISIS.</u>			
<p>La definición del compromiso (5,3).- Vigilancias de entradas y salidas de colegios y recreos consiste en trasladar de una forma clara, concisa e inequívoca a la ciudadanía de la realización de vigilancias en las entradas y/o salidas de centros educativos y recreos.</p> <p>En este sentido se trata de hacer una vigilancia mensual de cada uno de los centros educativos registrados en la Ciudad, un total de 797 actualmente y un seguimiento diario de aquellos que por las circunstancias de seguridad ciudadana, convivencia y /o seguridad vial sea necesario, actualmente 160 que representan el 15% del total, durante el periodo lectivo que corresponde a 175 días.</p> <p>A) 797 colegios por 1 visita mensual por 10 meses =7970 visitas. B) 160 colegios con problemática por 14 visitas al mes por 10 meses (175 días lectivos) =22.400. C) A+B= 30.370 VISITAS.</p>			
<u>ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.</u>			
<p>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una modificación de la redacción del compromiso que sea definida y específica sobre las 35.000 vigilancias, incorporando una concreción respecto s los números de vigilancia, trasladando la propuesta de modificación para la publicación inmediata, toda vez que no se trata de aspectos generales del compromiso si no que exclusivamente los define de forma que puedan ser invocados</p>			
<u>NUEVA REDACIÓN DEL COMPROMISO:</u>			
<p>'5.. Adecuar la presencia policial en las calles de Madrid y, en particular, durante los fines de semana y en los entornos escolares, mediante la realización del ratio de 40 jornadas en fin de semana, la realización de una vigilancia mensual en todos los colegios y en especial en aquellos que presenten una atención especial, hasta un total de 30.370 vigilancias de entradas y/o salidas de centros educativos y recreos , el incremento hasta llegar a 450 centros educativos con auditoria (PISE), la intervención de 91 armas u otros objetos contundentes y peligrosos por cada 100 requerimientos por reyertas en vía pública, y la puesta a disposición judicial de 71 personas por 1.000 delitos denunciados.</p>			

OBSERVACIONES GENERALES CARTA DE SERVICIOS PM			
Número de Observación	1/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
PERSONA QUE DETECTA: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: Compromiso 2 Carta de Servicio.			
La definición de la primera parte del compromiso 2 , de debería revisar para ajustar al objetivo real, definiendo el incremento anual de inspecciones y demás detalles necesarios para que sea entendido por los usuarios.			
CAUSAS		ACCIÓN PROPUESTA (tratamiento)	
Redacción del compromiso indefinido e incompleto.		<i>Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al incremento de inspecciones anuales de acuerdo a la capacidad inspectora.</i>	
		Fecha Inicio: a partir de la modificación.	
		Fecha consecución: INMEDIATA	
		Responsable: JESÚS SANZ POZO	
ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/>			
Número de Acción Correctiva:	1		
ACCIÓN PROPUESTA			
Estudio de modificación de nuevo.		Fecha Inicio: 01/01/2017	
		Fecha Finalización: Revisión Cartas de Servicio.	
		Responsable: Jesús Sanz Pozo	
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
<p>5. Estudio, análisis y evaluación de la Observación General con lños Responsables. R 12/11/2016</p> <p>6. Traslado de la propuesta de la acción propuesta a la Dirección de Calidad y Atención al Ciudadano para su modificación. R 15/11/2016</p> <p>7. Publicación y difusión interna y externa por los canales existentes, para conocimiento de la ciudadanía y la Organización. P finales de noviembre de 2016</p> <p>8. Revisión en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. 2º trimestre de 2017.</p>			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz?		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe:)
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

RESUMEN DE ACTUACIONES

Número de Observación

1/2016

Fecha de Detección

2 nov 2016

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES: Compromiso 2 Carta de Servicio**COMPROMISO CARTA DE SERVICIOS ACTUAL:**

'2. Proteger el medio ambiente, garantizando el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la Ciudad de Madrid, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia. **Para ello se realizará el 100% de las inspecciones planificadas a locales con especial riesgo en la generación y tratamiento de los residuos en materia de Protección del Medio Ambiente (actividades del sector sanitario, clínicas veterinarias, talleres mecánicos, gasolineras, tintorerías, imprentas, fotografías, venta de animales etc)** y se atenderán los requerimientos de medición de ruidos en locales y viviendas susceptibles de ser medidos de acuerdo al protocolo de medición establecido en la Ordenanza en Materia de Contaminación Acústica y siempre que el/la ciudadano/a acepte la medición.

OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE OBSERVACIÓN GENERAL:

Se debería de Revisar de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al incremento de inspecciones anuales de acuerdo a la capacidad inspectora.

ANÁLISIS.

La definición del compromiso (2).- Vigilancia de entradas y salidas de colegios y recreos consiste en trasladar de una forma clara, concisa e inequívoca a la ciudadanía de la realización de vigilancias en las entradas y/o salidas de centros educativos y recreos.

En este sentido se trata de realizar una labor inspectora a lo largo de los tres próximos años al total de las empresas e industrias recogidas en el censo de locales.

- A) 1900 Inspecciones anuales.
- B) 3 años de objetivo temporal (2016, 2017, 2018).
- C) A+B= 5.700 Inspecciones que supone el 100% de los locales censados.

ACCIÓN INMEDIATA PROPUESTA.

Revisión de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una modificación de la redacción del compromiso que sea definida y específica sobre las inspecciones anuales y totales en los próximos tres años., **trasladando la propuesta de modificación para la publicación y difusión**, toda vez que no se trata de aspectos generales del compromiso si no que exclusivamente los define de forma que puedan ser invocados.

NUEVA REDACCIÓN DEL COMPROMISO:

'2. Proteger el medio ambiente, garantizando el normal uso de los espacios públicos, especialmente parques y jardines de la Ciudad de Madrid, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia. **Para ello se realizarán 1900 inspecciones planificadas anuales durante los próximos tres años, que supondrá la inspección del 100% de los locales con especial riesgo en la generación y tratamiento de los residuos en materia de Protección del Medio Ambiente (actividades del sector sanitario, clínicas veterinarias, talleres mecánicos, gasolineras, tintorerías, imprentas, fotografías, venta de animales etc)** y se atenderán los requerimientos de medición de ruidos en locales y viviendas susceptibles de ser medidos de acuerdo al protocolo de medición establecido en la Ordenanza en Materia de Contaminación Acústica y siempre que el/la ciudadano/a acepte la medición.

OBSERVACIONES GENERALES CARTA DE SERVICIOS PM			
Número de Observación	2/2016	Fecha de Detección	2 nov 2016
Persona que detecta: Auditora AENOR			
DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN: No se dispone de encuestas de satisfacción y expectativas.			
No se dispone de encuestas de satisfacción y expectativas propias del servicio, por lo que se debe trabajar en su elaboración, ó en práctica similar al respecto.			
CAUSAS		ACCIÓN PROPUESTA (tratamiento)	
Actualmente no se dispone de una encuesta específica.		Estudio y propuesta de realización de Encuesta de satisfacción y expectativas sectorial de Policía Municipal.	
		Fecha Inicio: 14/nov/2016.	
		Fecha consecución: Dic/2017	
		Responsable: JESUS SANZ POZO	
ACCIÓN CORRECTIVA <input type="checkbox"/>			
Número de Acción Correctiva:	1		
ACCIÓN PROPUESTA			
Estudio de los canales de información y posibilidad para la realización de una encuesta de satisfacción y expectativas sectorial de Policía Municipal.		Responsable: Jesús Sanz Pozo	
		Fecha Inicio: 01/01/2017	
		Fecha Finalización: 01/01/2018	
SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (fecha y estado)			
Estudio de los canales: P 01/01/2016 – 01/03/2016 <ol style="list-style-type: none"> 1. Asociaciones de Vecinos, comerciantes y colectivos diversos. 2. Comunidad Educativa. 3. SYR. 4. Encuesta de Calidad de Vida y satisfacción con los Servicios Públicos. 			
Evaluación de posibilidades: PEvaluación CS: Realizada. *Programada.			
CIERRE DE LA ACCIÓN			
¿La acción implantada es eficaz? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> (indicar nº informe:)			
Firma del Responsable del Seguimiento de la Carta de Servicio			
Fecha:			

RESUMEN DE ACTUACIONES

Número de observación

2/2016

Fecha de Detección

2 nov 2016

DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES Encuesta de satisfacción y expectativas.

ESTUDIOS ACTUALES.

En la actualidad como referencia de satisfacción y expectativas propias del servicio, de forma Bianual se desarrolla la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos del Ayuntamiento de Madrid.

La finalidad de la encuesta es conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía con algunos aspectos relacionados con la calidad de vida en Madrid, así como con los diferentes servicios que el Ayuntamiento presta, entre ellos, seguridad, emergencias, medio ambiente, etc.

Además, se desarrolla una encuesta del sistema de Sugerencias y Reclamaciones a nivel general y de forma más concreta se obtiene datos de la interrelación de la Policía Municipal, con la comunidad educativa.

OBSERVACIONES DE AENOR Y CONSIDERACIÓN DE OBSERVACIÓN GENERAL:

Se debería de Revisar de la redacción y del compromiso con los responsables y propuesta de una redacción acorde al incremento de inspecciones anuales de acuerdo a la capacidad inspectora.

ANÁLISIS:

Lo medios actuales no garantizan una encuesta de satisfacción y expectativas propias de servicio, si bien existen otros canales, en los cuales se está en un contacto continuo con la ciudadanía y se toma como referencia de actividad policial sus expectativas y demandas, se trataría de canales como SYR, Juntas de Seguridad, reuniones con Asociaciones y colectivos, demandas de servicio a través del CISEM (*Centro Integral de Seguridad y Emergencias*).

No obstante sería oportuno valorar la posibilidad de realizar una encuesta de satisfacción y servicios propios del servicio.

ACCIÓN PROPUESTA.

Estudio y propuesta de realización de Encuesta de satisfacción y expectativas sectorial de Policía Municipal.

1. Asociaciones de Vecinos, comerciantes y colectivos diversos.
2. Comunidad Educativa.
3. SYR.