

## Contestación del Ayuntamiento Revisión del Plan de Acciones Correctivas 2016

### Certificación de Cartas de Servicios Ayuntamiento de Madrid Norma UNE 93200

El **Plan de Acciones Correctivas del Ayuntamiento de Madrid** correspondiente a la auditoría 2016 se envió a AENOR el viernes 26 de noviembre de 2016.

El viernes 2 de diciembre AENOR envía el documento **Revisión del Plan de Acciones Correctivas 2016** del Ayuntamiento de Madrid. Se elabora el presente documento en respuesta a dicha Revisión.

#### CARTAS DE SERVICIOS YA CERTIFICADAS

##### BOMBEROS

*Es preciso contar con una planificación detallada de las propuestas, más allá de la declaración de compromisos pues se trata de una No Conformidad de carácter Mayor. Ello implica la necesidad de ampliar el Plan de Acciones presentado por lo que se deben aportar más datos respecto de dicha planificación estratégica.*

*Propuesta: Retirada del certificado si no se presenta la información requerida en el plazo de 1 mes.*

##### Respuesta:

1. Compromiso 1. El indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual.

Se evalúa la Carta de Servicios de Bomberos con fecha 2 de diciembre de 2016, pasando a redactarse este compromiso de la siguiente forma:

1. Mantendrá una plantilla diaria de 230 efectivos distribuidos en Parques y otras dependencias para garantizar la atención a siniestros en el 80 % de los días, y al menos de 210 efectivos el resto.

##### Indicadores asociados:

- 1.1. Porcentaje de días en los que la plantilla del servicio es igual o superior a 230 efectivos
- 1.2. Porcentaje de días en los que la plantilla del servicio es igual o superior a 210 efectivos

##### Documentos que se adjuntan:

- Texto de la CS actualizado (CS\_Bomberos\_02.12.16)
- Folleto de la CS actualizado (Foll\_CS\_Bomberos\_dic\_16)

2. No se dispone de información de los compromisos a lo largo del año, sino que se hace un única medición a cierre del ejercicio

El 29 de noviembre de 2016 la Dirección General de Seguridad y Emergencias dicta el Protocolo de Seguimiento de la Carta de Servicios.

Documento que se adjuntan:

- Protocolo de Seguimiento de la Carta de Servicios (SGRHC16-16.pdf)

## **CARTAS QUE ENTRAN EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN 2016**

### **BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL, LA BIBLIOTECA MUSICAL VÍCTOR ESPINÓS Y LA HEMEROTECA MUNICIPAL**

*Esta carta de servicios ha tenido una No Conformidad Mayor que requiere la presentación de evidencias para el cierre de las mismas. Además, se evidencia en el PAC el tratamiento de únicamente dos de los apartados de la No conformidad por lo que no se puede proceder a la emisión del certificado.*

*Propuesta: No concesión si no se envían las acciones correctivas correspondientes en el plazo de 1 mes (para posterior valoración)*

En **respuesta** a la revisión del PAC, se adjuntan los siguientes documentos:

- Plan de Acciones Correctivas actualizado (PAC de Biblio\_Esp\_ dic2016)
- 2 Excell de seguimiento de los indicadores
  - Excell de seguimiento de indicadores (TomaDatos\_muestra trimestral2017)
  - Excell de seguimiento para datos de muestreo (TomaDatosEvaluacion2017)
- Encuestas de satisfacción de usuarios que se adaptarán en el primer trimestre de 2017 a las modificaciones a que se recogen este documento. (Encuesta Us\_ BHM\_ 2016, Encuesta Us HM\_ 2016, Encuesta Us\_BMVE\_2016)
- Texto de la CS actualizado (CS\_Biblio Espec\_dic16)
- Folleto de la CS actualizado (Folleto CS\_BBEE\_16)

### **PARQUES Y JARDINES**

*Queda pendiente el envío de cierta información (actividades impartidas en agosto y septiembre), lo que se propone es básico pero admisible.*

*Propuesta: Concesión del certificado condicionada al envío de la información pendiente en el plazo de 1 mes desde esta comunicación*

**Información solicitada:**

<b>CENTROS</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
Centro de Información y Educación Ambiental Huerto del Retiro	34	48
Centro de Información y Educación Ambiental de la Casa de Campo	13	23
Centro de Información y Educación Ambiental de la Dehesa de la Villa	8	16
Centro de Información y Educación Ambiental del Parque Juan Carlos I	23	30
Actividades ambientales en otros parques y jardines	67	126

Centro de Interpretación de la Naturaleza de Montecarmelo	0	0
Cabaña de Ecología del Retiro	7	19
<b>TOTAL</b>	152	262

Madrid, 19 de diciembre de 2016

María Villanueva Cabrer  
Jefa del Servicio de Calidad