

CARTA DE SERVICIOS
CITA PREVIA
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/_ NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Informe anexo al informe de auditoría nº 3

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre-Octubre 2016**

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---------------------------------------	------------------

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B .EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	BEATRIZ GARCÍA SÁNCHEZ	BGS

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

- **Cita Previa**; correspondiente a la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, sita en Calle Alcalá, 45. 28014. Madrid.

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a Cita Previa, contacto con personal de atención telefónica y formulario web
(<https://www-s.munimadrid.es/CitaNet/Principal.do>)

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---------------------------------------	------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

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

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a Cita Previa. En el buscador de la página web, incluyendo "cita previa", la consulta devuelve como primer resultado el enlace para "Gestiones y trámites". Y, una vez dirigido a esta página, seleccionar "en línea" o "teléfono". Se considera correcto.

Comentario 1: Si bien lo indicado anteriormente, ninguno de los 10 resultados obtenidos tras la búsqueda de "Cita Previa", es el enlace a la Carta de Servicios correspondiente. Se comprueba que se debe indicar explícitamente en el buscador para que aparezca como segundo resultado.

A continuación, se han realizado varias llamadas al teléfono 010 de atención y cita previa. En primer lugar, la inspectora llama el día 12 de septiembre para solicitar cita en el servicio de Consejo al Viajero. Nada más marcar, contesta una operadora muy amable, que confirma fechas disponibles y le ofrece el día 27 de septiembre como mejor opción. Le pregunta por sus datos: nombre y DNI para, a continuación, confirmar que se le enviará un correo electrónico con el recordatorio de la cita de forma automática. Además de este correo, la inspectora recibe un segundo correo recordatorio:



Ayuntamiento de Madrid – Cita Previa

25/09/2016 22:33

Ayuntamiento de Madrid - Recordatorio de cita

Para: b.garciasa@hotmail.com

D./Dña. BEATRIZ GARCIA SANCHEZ

NIF: 47456484D

Estimado/a Sr/a:

Le recordamos su/s proxima/s cita/s concertada/s con el Ayuntamiento de Madrid del próximo **martes, 27 de Septiembre de 2016:**

Cuándo	Dónde	Motivo	Código de cita previa	Documentación a aportar
10:20	CMS INTERNACIONAL, C/ Montesa, 22	VACUNACION INTERNACIONAL	CMSINTER/12901620	Información Centro de Vacunación Internacional

Nos comprometemos a ser puntuales y le agradeceremos también su puntualidad. Para evitar perjudicar a otros ciudadanos que lleguen puntualmente a su cita, no podemos garantizarle la atención si acude con más de diez minutos de retraso.

Si desea modificar la hora de su cita o cancelarla, puede hacerlo con su/s código de cita en www.madrid.es/citaprevia.

Foto 1. Pantallazo correo electrónico recibido confirmación cita

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	--	------------------

El día 17 de octubre la inspectora utiliza el servicio de “trámite en línea” y solicita cita previa a través del formulario web, en concreto, para el servicio de OMIC. Se sigue el siguiente enlace de pantallas:

Seleccione su cita

Seleccione: Servicio, Gestión, Oficina, Fecha y Hora.

Tipo de servicio
Consumo

Gestión
INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES

Atención personalizada a consumidores del municipio de Madrid. Reclamaciones a empresas por compra de bienes, contratos de servicios y suministros, excluidas reclamaciones entre empresas o entre particulares. Aporte documentación relativa a su consulta. Solo presentar reclamación no precisa cita.

Oficina
OMIC SALAMANCA

Detalle de la oficina
Calle VELAZQUEZ , 52 - Madrid

Seleccione fecha

Octubre, 2016						
«	<	Hoy	>	»		
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Seleccione hora para el viernes 21/10/2016
09:00 09:30 10:00

Leyenda
40 Día no disponible
10 Día disponible
10 Día seleccionado

Foto 2. Pantallazo de selección de servicio, fecha y hora, para la cita

Y tras pasar por dos pantallas más en que la inspectora cumplimenta sus datos (nombre y DNI) y confirmación; aparece la siguiente como la definitiva con el correspondiente correo electrónico recibido, a continuación:

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---------------------------------------	------------------

Su cita ha sido confirmada

Apunte su código de cita

OMICSALAMANCA/13126553

Datos de la cita concertada:

Servicio: **INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES**

Oficina de Atención: **OMIC SALAMANCA**

Dirección: **Calle VELAZQUEZ , 52 - Madrid**

Fecha: **viernes 21/10/2016** Hora comienzo: **10:00**

Documentación relacionada : [Información sobre Consumo](#)

Sus datos personales

Nombre: **BEATRIZ**

Apellidos: **GARCÍA SANCHEZ**

Tipo de documento: **NIF** Número de documento: **47456484D**

Para cualquier incidencia con la cita previa, póngase en contacto con el teléfono **010**.

Si desea realizar varias gestiones que requieren cita previa, ha de concertar una cita diferente para cada una de ellas.

Nos comprometemos a ser puntuales y le agradeceremos también su puntualidad. Para evitar perjudicar a otros ciudadanos que lleguen puntualmente a su cita, no podemos garantizarle la atención si acude con más de diez minutos de retraso.

Escriba aquí su comentario

[Enviar comentario](#)

[Imprimir](#)

[Crear nueva cita](#)

[Finalizar](#)

Foto 3. Pantallazo de confirmación cita

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	--	------------------

 MadridCitaPrevia@madrid.es
17/10/2016 19:29

Ayuntamiento de Madrid - Confirmación de cita.
Para: b.garciasa@hotmail.com

D./Dña. BEATRIZ GARCÍA SANCHEZ
NIF: 47456484D

Estimado/a Sr/a:
Le confirmamos que **su cita ha quedado concertada** con el Ayuntamiento de Madrid.

- Cuándo: viernes, 21 de octubre de 2016, a las 10:00
- Dónde: OMIC SALAMANCA, Calle VELAZQUEZ, 52
- Motivo: INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES
- Código de cita: OMICSALAMANCA/13126553

Recuerde que para su cita debe tener en cuenta lo siguiente:

- Atención personalizada a consumidores del municipio de Madrid. Reclamaciones a empresas por compra de bienes, contratos de servicios y suministros, excluidas reclamaciones entre empresas o entre particulares. Aporte documentación relativa a su consulta. Solo presentar reclamación no precisa cita.

Para evitarle molestias innecesarias, le rogamos que **consulte la información** en el enlace [Información sobre Consumo](#).

Para evitar perjudicar a otros ciudadanos, se ruega puntualidad; si llega tarde a la cita no podemos garantizarle la atención. En el supuesto de no poder acudir a la cita, debe cancelarla.

Si desea modificar la hora de su cita o cancelarla, puede hacerlo en www.madrid.es/citaprevia, con su código de cita OMICSALAMANCA/13126553

Foto 4. Pantallazo correo electrónico confirmación cita

Además, la inspectora ha probado a realizar otras consultas para la solicitud de cita previa, como: recordatorio a través de llamada directa de nuevo al 010, consulta en la aplicación web, cancelación de cita y recordatorios automáticos. En todos los casos, se evidencia un correcto funcionamiento del sistema.

Comentario 2. La inspectora realiza una llamada al teléfono de cita previa 010 desde fuera del municipio de Madrid; contestando una operadora desde el ayuntamiento del Leganés. Al indicar que se ha confundido y que lo que quiere es contactar con Madrid, la persona de información le indica un número de teléfono alternativo: 91 529 82 10. La inspectora realiza una llamada a este número, pero no obtiene respuesta. Además, no coincide con el teléfono indicado en la Carta de Servicios de Cita Previa (91 588 47 64). Confirmar en auditoría si existe un número de teléfono distinto al 010 al que se puede llamar desde fuera del municipio de Madrid y cuál es.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Cita Previa; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Se concluye que todos los **Servicios**, del 1 al 5, funcionan correctamente. La inspectora ha realizado un diverso número de llamadas con distinto fin: información, concierto de cita y cancelación, confirmación telefónica, ha recibido confirmaciones automáticas y ha podido confirmar directamente en el 010. Por tanto, se considera correcto el contenido de la Carta de Servicios y el funcionamiento del servicio de Cita Previa.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que no se pueden verificar aquellos enfocados al resultado de encuestas, pero sí se comprueban los siguientes: **3, 4, 5, 6 y 7**.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de Cita Previa, bien a través de la tramitación en línea o por teléfono.

Únicamente, destacar que consultar el contenido de la Carta de Servicios en la web, a través del buscador de la página web no se encuentra directo, tal y como queda recogido en el [Comentario 1](#).

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma positiva la información recibida por el personal de atención con quien se ha contactado por teléfono; así como la rapidez en el servicio de confirmación y recordatorio de citas a través de correo electrónico y 010.

4. Tiempos y plazos.

Las llamadas realizadas han sido contestadas con rapidez, así como la recepción de correos automáticos. En cuanto al plazo para el concierto de citas, en los dos casos, también se cumple con el compromiso establecido en la Carta de Servicios (10 días naturales).

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal telefónico y correo ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

2000/0654/CDS/_	CITA PREVIA AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---------------------------------------	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
	No se detectan (Sólo ver Comentarios 1 y 2)

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

ANEXO CENTROS VISITADOS**DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)****CENTRO 1:** No Aplica**DIRECCIÓN:** No Aplica