

CARTA DE SERVICIOS
CONTROL DEL RUIDO
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

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

Informe anexo al informe de auditoría nº 3

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

2000/0654/CDS/_	CONTROL DEL RUIDO 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:

- **Control del Ruido**; correspondiente a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, sita en Calle Bustamante, 16. 4ª Planta.

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 Control del Ruido, contacto personal de atención telefónica y correo electrónico (dg.eambiental@madrid.es)

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 Control de Ruido y/o las mediciones realizadas a través de la Red de Estaciones de Vigilancia. En el buscador de la página web, incluyendo “control del ruido”, la consulta devuelve como primer resultado el enlace a la Carta de Servicios correspondiente. Además de este enlace aparecen otros de contenido similar. Se considera correcto.

A partir de este buscador de la página web se han realizado otras búsquedas como “Red de Estaciones de Vigilancia”, obteniéndose varios resultados, siendo el primero el listado de las existentes y el segundo, un enlace a partir del cual se consigue información específica respecto de “Contaminación acústica”. Por tanto, se considera correcto.

Por otro lado, se ha realizado una llamada al teléfono indicado en la Carta de Servicios que, según lo citado, corresponde a la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental: 915 884 296. La inspectora llama el día 21 de octubre a las 10:16h. Nada más marcar, contesta una persona de atención sin indicar el servicio al que pertenece. La inspectora le explica que quiere información respecto a contaminación acústica ante lo que la persona le informa de que está llamando a urbanismo, que va a buscar el teléfono que corresponde a la subdirección de calidad ambiental: 915 884 296. Le indica entonces, los siguientes números: 914 802 088 y 915 132 340. La inspectora llama al primero a las 10:20h y contesta una persona de atención rápidamente. Le vuelve a explicar lo que necesita y la persona le informa que debe llamar al departamento de Control Acústico y le indica el siguiente: 914 804 138. La inspectora llama, entonces, a este teléfono y, igualmente, obtiene respuesta rápida de una persona de atención. Le explica el motivo de su llamada: conocer mediciones de ruido de los últimos años en el municipio de Madrid y la tendencia detectada. Esta persona le explica que para poder atenderle de forma más concreta, lo mejor es que presente una solicitud al Departamento de Control Acústico a través de una instancia general, bien de forma presencial en las oficinas de atención al ciudadano; bien a través de la web, lo único, le comenta que en la web no tiene muy claro cómo llegar hasta el enlace correspondiente. Ante esta información, la inspectora se dirige a una oficina de atención, cumplimenta una instancia general con las indicaciones recibidas y lo registra, el día 21 a las 10:44h.

2000/0654/CDS/_	CONTROL DEL RUIDO AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---	------------------



Foto 1. Pantallazo instancia general presentada en registro.

Desviación 1. El teléfono anunciado en la Carta de Servicios no se corresponde con el área indicada. Según la llamada realizada por la inspectora, el teléfono 915 884 296 pertenece al área de urbanismo.

Por otro lado, la inspectora envía un correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios, folleto divulgativo: dq.eambiental@madrid.es, el día 04 de octubre de 2016:

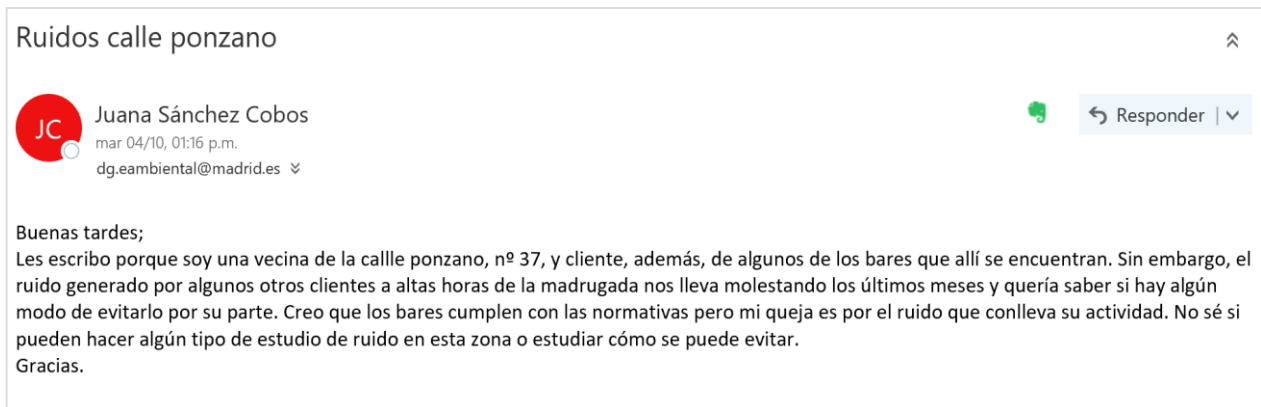


Foto 2. Pantallazo envío correo electrónico.

Comentario 1. A fecha de presentación de informe, 21 de octubre de 2016, no se ha recibido respuesta.

2000/0654/CDS/_	CONTROL DEL RUIDO AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	--	------------------

Y, en último lugar, la inspectora envía otra consulta a una dirección de correo electrónico incluida en la Carta de Servicios, texto íntegro, al servicio de Evaluación Ambiental: serevalambiental@madrid.es, el día 21 de octubre de 2016, a las 8:01h:

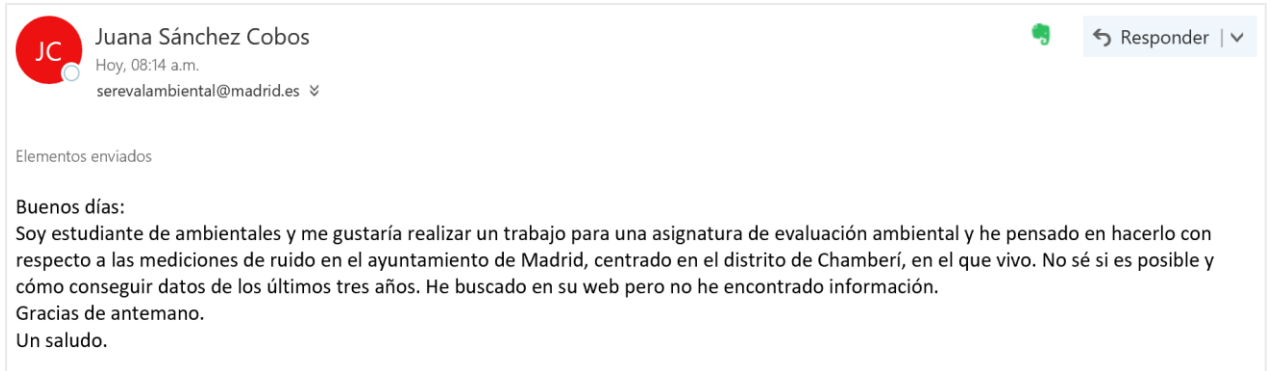


Foto 3. Pantallazo correo electrónico enviado

Se obtiene respuesta el mismo día, remitiendo a otra área:

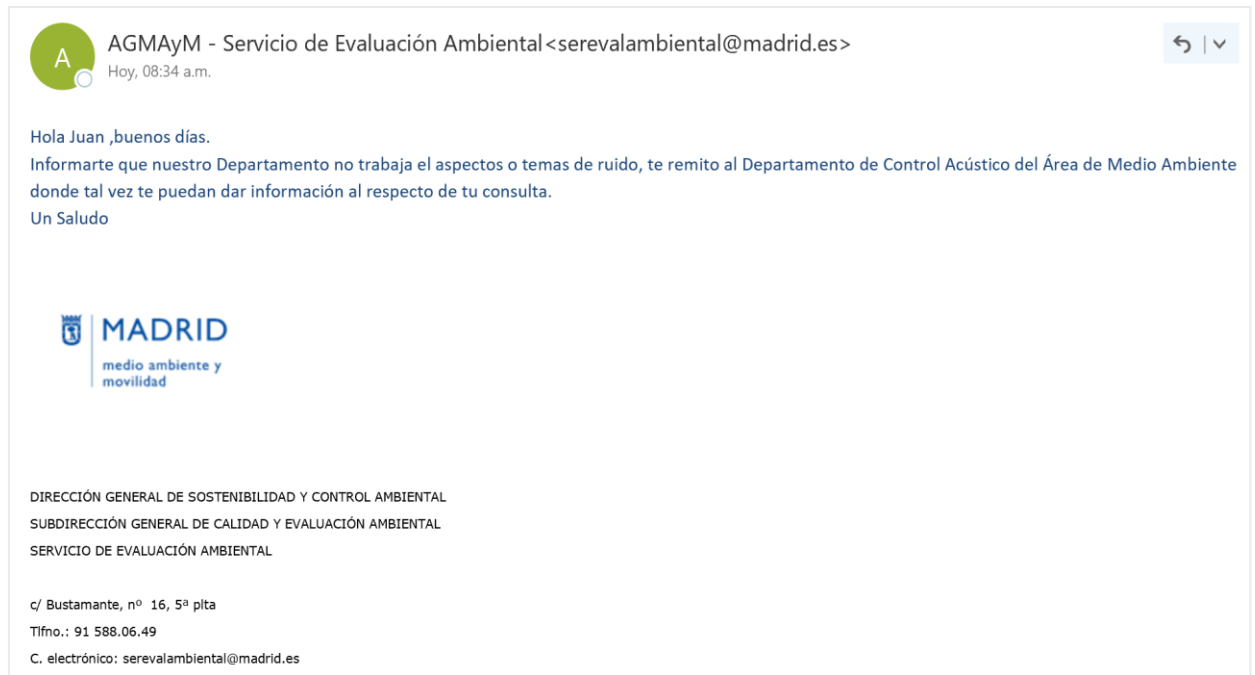


Foto 4. Pantallazo correo electrónico recibido

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 si los servicios prestados publicados en la Carta de Servicios de Control de Ruidos se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a servicios, se ha tratado de verificar el número 5): Información de los servicios prestados al ciudadano. Según lo descrito, se han utilizado los distintos canales de comunicación, siendo el resultado, positivo pese al **Comentario 1** y **Desviación 1**.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que, tal y como están definidos, al ser tan específicos, no se pueden verificar a través de la inspección realizada.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección no ha resultado demasiado fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y/o teléfono. No obstante, destaca la atención telefónica de las personas que han atendido a la inspectora al remitirle al departamento correspondiente.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma parcial la información ofrecida por parte del personal con quien se ha contactado, así como la aportada por la propia Carta de Servicio, la web del ayuntamiento y por teléfono. En este sentido, cabe citar de nuevo las situaciones descritas en Comentario y Desviación, respectivamente.

4. Tiempos y plazos.

Las llamadas realizadas han sido contestadas con rapidez, así como uno de los correos enviados. No obstante, la primera consulta enviada a través de correo electrónico no ha sido contestada a fecha de envío de informe.

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/_	CONTROL DEL RUIDO AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	Se detecta que los datos de contacto anunciados en la Carta de Servicios publicada (folleto divulgativo) no permiten el acceso a los servicios anunciados. Ejemplo: la inspectora realiza llamada al teléfono indicado y recibe respuesta del área de urbanismo. Ejemplo: la inspectora envía correo electrónico a la dirección indicada en el folleto divulgativo y no obtiene respuesta alguna.

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