

CARTA DE SERVICIOS
BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL,
BIBLIOTECA MUSICAL VICTOR ESPINÓS Y
HEMEROTECA MUNICIPAL
AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/_	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente 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**

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:

- **Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal;** correspondiente a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, sita en Cuartel Conde Duque, C/Conde Duque, 9. 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 Bibliotecas especializadas, contacto con personal durante la visita y correo electrónico (bibliomusical@madrid.es; infohemeroteca@madrid.es; bibliotecah@madrid.es)

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

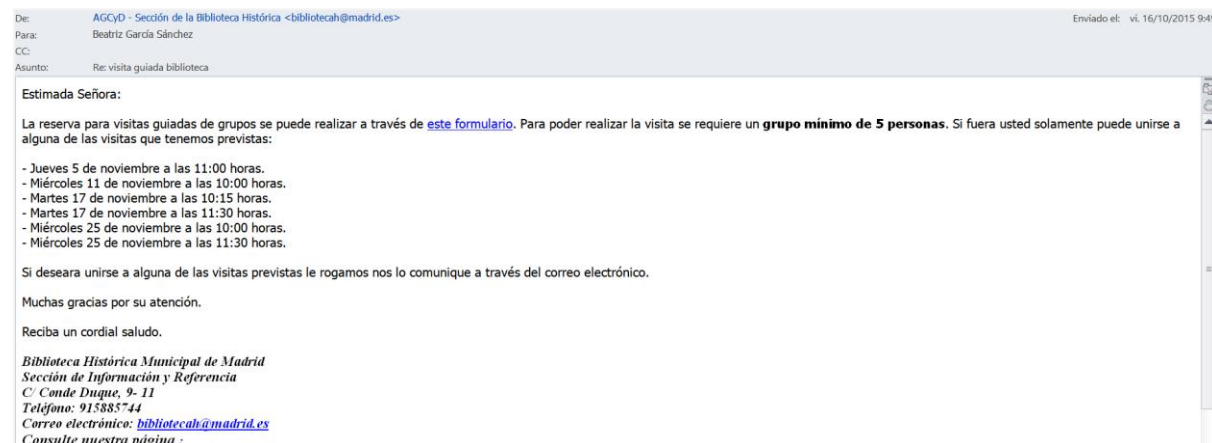
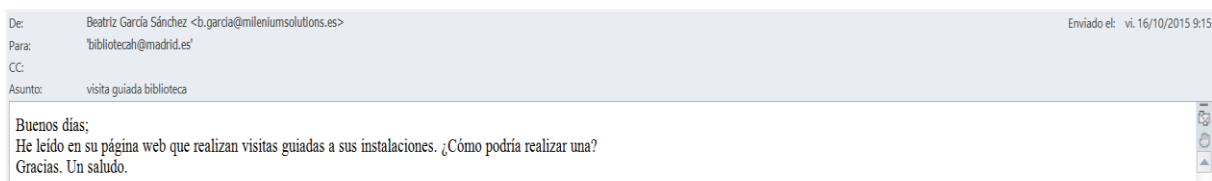
A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, 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 las Bibliotecas especializadas (histórica, musical y hemeroteca). En el buscador de la página web, incluyendo "Biblioteca histórica, musical y hemeroteca", 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 la información obtenida, la inspectora ha enviado correo electrónico a la dirección correspondiente a la biblioteca histórica, obteniendo respuesta el mismo día:




Fotos 1 y 2. Pantallazos correo electrónico enviado y recibido Biblioteca Histórica

Además, se ha enviado consulta a la dirección de la biblioteca musical el día 28 de agosto de 2016 con la siguiente cuestión:

2000/0654/CDS/_	BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---	------------------

Cómo funciona el préstamo de instrumentos


 **BEATRIZ GARCIA SANCHEZ**
Hoy 14:42
bibliomusical@madrid.es

Buenos días;
Quería preguntarles por el préstamo de instrumentos. ¿Qué requisitos debemos cumplir? Hemos intentado que mi hijo entrase en una de las escuelas de música municipales pero al no conseguirlo, nos planteamos inscribirle en una escuela privada. Por ello, habíamos pensado, antes de comprar un instrumento que, tras intentarlo, no le guste; en la posibilidad de adquirirlo bajo préstamo se ajusta más a nuestras necesidades.
¿podrían explicarnos cómo funciona este servicio?
Gracias de antemano.
Saludos.

Foto 3 Pantallazo correo electrónico enviado Biblioteca musical

Se obtiene respuesta el día siguiente:

RE: Cómo funciona el préstamo de instrumentos

 **AGCyD - Sección de Biblioteca Musical**
vie 26/08, 9:46
Usted

Buenos días, le adjunto el enlace de nuestra página web dónde se puede ver toda la información sobre el préstamo de instrumentos:

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Cultura-ocio-y-deporte/Cultura-y-ocio/Biblioteca-Musical-Victor-Espinos?vgnextfmt=default&vgnextoid=2bdac435a6b5b010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnextchannel=c937f073808fe410VgnVCM200000c205a0aRCRD&idCapitulo=7599160>

El plazo para realizar la solicitud de se abrirá del 12 de septiembre hasta el 11 de octubre de 2016 (las solicitudes nos llegan por orden de inscripción, por lo que recomendamos inscribirse lo antes posible)

Los requisitos para que sea concedido son:

- estar matriculado en un centro de enseñanza musical en el instrumento que se solicita
- estar empadronado en Madrid capital

La solicitud se hará a través del apartado “**Información relacionada**”, que estará disponible una vez que se abra el plazo de inscripción.

Las solicitudes se harán siempre a través del **formulario electrónico**, en la biblioteca se les facilitará el acceso al mismo si no se dispone de Internet. Las solicitudes se registrarán por la **fecha y hora de entrega del formulario**. Los usuarios podrán obtener un **resguardo** al hacerla.

Si se le concede el préstamo deberá acudir con el D.N.I. o pasaporte y aportar la siguiente documentación :

- certificado de matrícula en el conservatorio o escuela de música en el instrumento.
- certificado de haberes, si el usuario es menor, el de uno de los padres o tutor.
- presentar el carné de la red de bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid.
- 1 foto.

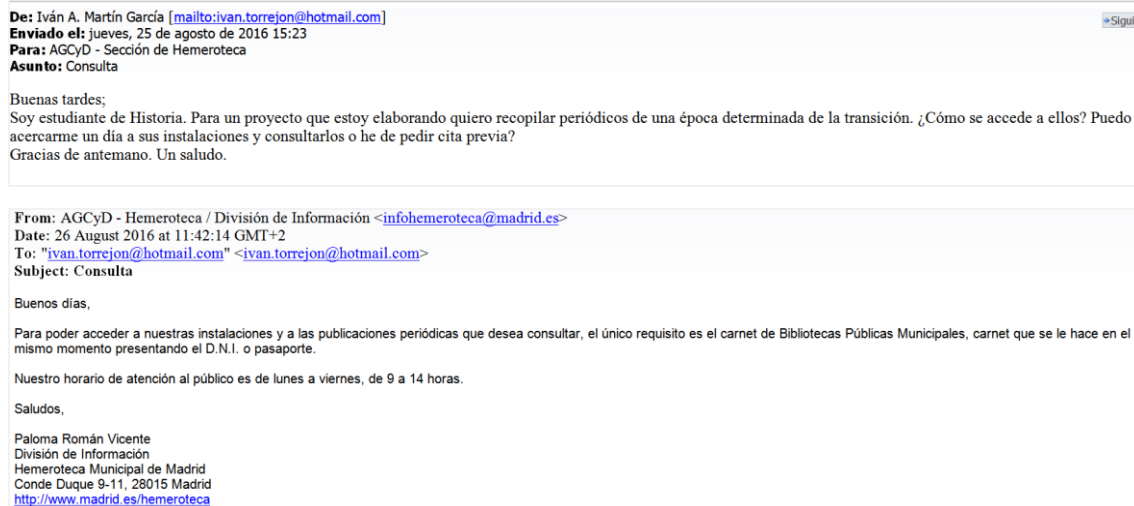
Cualquier duda o consulta se comunica con nosotros.
Atentamente

Un saludo

Raquel Velázquez Rayón
Jefe División Información y Préstamo
Biblioteca Musical Víctor Espinós
C/ Conde Duque 9-11
28015 Madrid
Tel. 91 588 57 51

Foto 4. Pantallazo correo electrónico recibido Biblioteca musical

Y, en último lugar, se envía consulta a la hemeroteca a la dirección de correo electrónico establecida el día 25 de agosto de 2016, recibiendo respuesta el día siguiente:



Fotos 5 y 6. Pantallazos de correo electrónico enviado y recibido Hemeroteca

Por otro lado, se ha visitado físicamente las instalaciones de la Biblioteca, sita en el antiguo Cuartel Conde Duque, el día 19 de octubre de 2016. La inspectora accede al edificio a las 16:48h, debiendo pasar un previo control de seguridad. Una vez en el patio, se dirige al edificio S, patio sur. Allí, encuentra una persona de información a la que pregunta una serie de cuestiones respecto de las actividades del centro: festival de cine. Ante esto, la persona de información únicamente y sin demasiado interés, le entrega un folleto divulgativo con la programación de dicho evento. La inspectora sale de este edificio a las 16:22h. Se dirige al edificio de la biblioteca histórica, pero encuentra el cartel de horario en la puerta, indicando que el horario es de 8:30 a 14:30h.



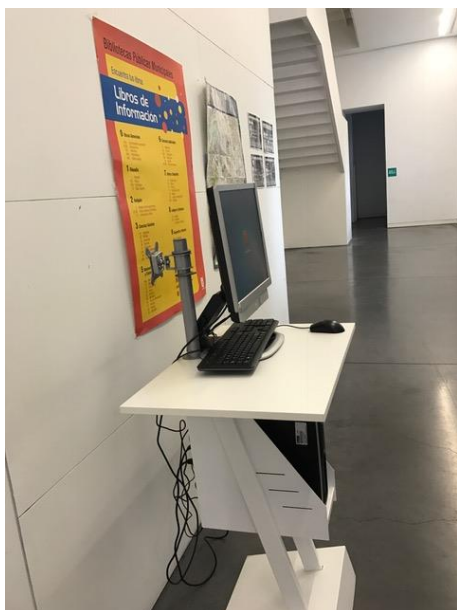
Foto 9. Entrada edificio Patio Sur



Foto 10. Cartel horario Biblioteca Histórica

Ante esto, la inspectora se dirige al edificio de la Biblioteca pública y musical. Puede dar una vuelta por todas las instalaciones sin que ningún personal responsable le llame la atención. En principio, esto es correcto.

Comentario 1. En la planta baja, al lado del ascensor, la inspectora comprueba que un ordenador que, entiende, debe servir para consulta de fondos, se encuentra apagado; lo que dificulta el acceso. De hecho, prueba a encenderlo y solicita una contraseña.



Fotos 11 y 12. Puesto de consulta Biblioteca pública apagado

Finalmente, la inspectora sale de las instalaciones de la Biblioteca a las 17:20h.

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

Dado el elevado número de compromisos incluidos en esta Carta de Servicios, se indica a continuación los Compromisos que sí han podido evaluarse, cabe destacar:

En cuanto al **Compromiso 1**, se ha consultado el contenido de la página web y se puede comprobar la relación de novedades e información aportada por estos servicios. No obstante, la revisión mensual como tal, no puede verificarse a través de cliente misterioso.

El **Compromiso 2** se considera cumplido; el personal que atiende a la inspectora, tanto en la visita física a las instalaciones como el que contesta a los correos electrónicos, demuestran disponer de la formación necesaria para desempeñar su puesto, al menos, en cuanto a información.

El **Compromiso 3** se cumple para ambas consultas, son contestadas en el mismo día, apenas unas horas después.

En cuanto al **Compromiso 8** cabe citar que la consulta realizada por la inspectora para realizar una visita guiada es contestada con una relación de visitas programadas próximamente, si bien, no puede comprobarse el número de actividades totales anuales.

Durante la visita a la hemeroteca, se comprueba el cumplimiento del **Compromiso 10**.

La atención prestada por el personal es adecuada, por tanto, se cumple el **Compromiso 11**.

El **Compromiso 15** se corrobora a través de la rápida respuesta recibida a la consulta de préstamo de instrumentos a través de correo electrónico.

El resto de compromisos no pueden evaluarse durante las jornadas de inspección.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El acceso a los servicios está asegurado a través de las distintas vías: teléfono, correo electrónico y presencial. Sólo cabe destacar el **Comentario 1.**, con respecto a la accesibilidad de los puestos de consulta in situ, en las instalaciones de la biblioteca.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información facilitada por el personal a través de distintos medios ha sido correcta y han mostrado una elevada capacidad de respuesta.

4. Tiempos y plazos.

La inspectora obtiene respuesta a las consultas en un plazo muy corto, el mismo día; y consigue obtener su carne de usuario de la red de bibliotecas de forma inmediata.

5. Atención al cliente.

Todo el personal con el que trata la inspectora se muestra amable y correcto en sus respuestas.

2000/0654/CDS/_	BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---	------------------

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones de la Biblioteca Histórica, Hemeroteca y Biblioteca Musical se encuentran en muy buen estado de conservación y limpieza.

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan. (Sólo comentario 1)

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:** Biblioteca Histórica Municipal, Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.**DIRECCIÓN:** Calle Conde Duque, 9. Madrid. (Antiguo Cuartel Conde Duque)