

CARTA DE SERVICIOS
CONSEJO AL VIAJERO Y SALUD
INTERNACIONAL
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: **Agosto-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:

- **Consejo al Viajero y Salud Internacional**; correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, Centro de Vacunación Internacional, sito en Calle Montesa, 22. Edif. A. 28006. 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 Consejo al Viajero y Salud Internacional, contacto personal del Centro de Vacunación y correo electrónico (mspinternacional@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:

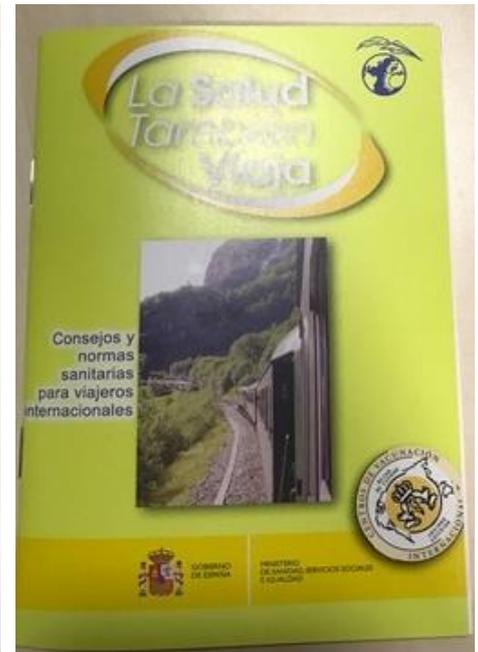
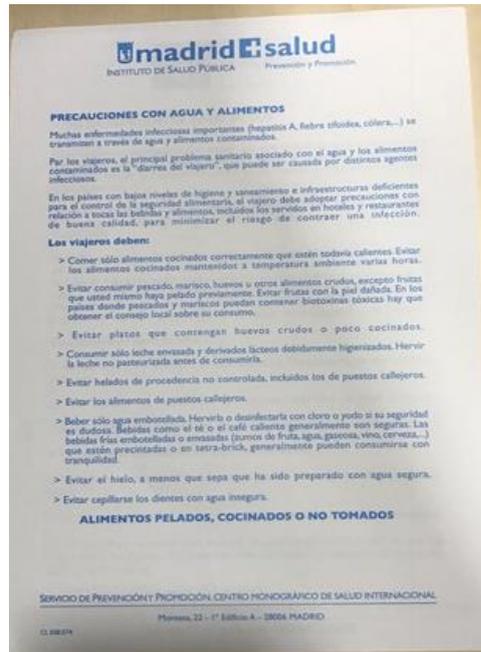
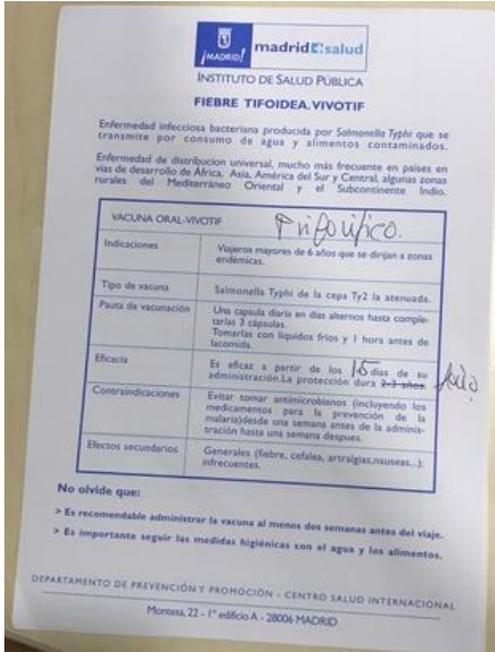
Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a esta Carta de Servicios. Para ello, en el buscador de la página web, incluyendo las palabras "Consejo al Viajero y Salud Internacional", la consulta devuelve como primer resultado el enlace a la Carta de Servicios correspondiente. Además de este enlace aparecen otros de contenido similar. Se considera correcto.

Por otro lado, la inspectora envía un primer correo electrónico a la dirección incluida en la Carta de Servicios (folleto divulgativo): mspinternacional@madrid.es, el día 26 de agosto de 2016, obteniendo respuesta el día hábil siguiente:



Foto 1. Pantallazos envío y respuesta correo electrónico

Siguiendo las instrucciones dadas en el correo electrónico recibido, la inspectora solicita cita previa con el servicio de consulta, consiguiendo una para el día 27 de septiembre de 2016 a las 10:20h: Nada más entrar, la inspectora se dirige a recepción. Cuando le toca su turno, la inspectora explica que tiene cita, le solicitan DNI y le entregan un número de turno para pasar a la zona de espera. Puntual, la inspectora es llamada a las 10:20h. La persona que le atiende, le ofrece asiento. Le explica que quiere hacer un viaje a Tailandia y quería saber si deben tener algún tipo de precaución o prever alguna vacuna específica. Tras una larga explicación detallada y la entrega de varios documentos informativos, la inspectora sale de la consulta a las 10:30h. Se considera muy correcta la atención recibida.



Fotos 2, 3 y 4. Pantallazos folletos informativos

En último lugar, la inspectora envía un segundo correo electrónico a la dirección citada el día 04 de octubre de 2016, obteniéndose respuesta el día siguiente:

De: Iván A. Martín García [ivan.torrejón@hotmail.com]
 Enviado: martes, 04 de octubre de 2016 22:12
 Para: MS - Sección Centro Monográfico de Salud Internacional
 Asunto: Consulta viaje

Buenas noches;
 Les escribo porque estoy organizando un viaje para el próximo mes de marzo a Australia. La verdad es que aún tenemos que definir los sitios en concreto a visitar, pero antes me gustaría que me informaran si hay alguna zona que deberíamos evitar por riesgo de salud y qué recomendaciones tendríamos que atender previo a nuestro viaje.
 Muchas gracias!

From: MS - Sección Centro Monográfico de Salud Internacional <mspinternacional@madrid.es>
Date: 5 October 2016 at 08:07:38 GMT+2
To: Iván A. Martín García <ivan.torrejón@hotmail.com>
Subject: Re: Consulta viaje

Buenos días,

Australia es un país bastante seguro desde el punto de vista sanitario. Únicamente en las zonas próximas a la costa del norte-noreste puede existir un ligero riesgo de encefalitis japonesa.

Un saludo

Fotos 5 y 6. Pantallazos envío y recepción segundo correo electrónico

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 Consejo al Viajero y Salud Internacional se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a servicios, se ha tratado de verificar los números 1 y 2 al estar dirigidos a información general. Según lo descrito, se han utilizado los distintos canales de comunicación, siendo el resultado, muy positivo en todos los casos.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, se ha podido comprobar el cumplimiento de los **Compromisos 2, 3 y 4**. El resto no se han podido evaluar a través de la inspección realizada.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección se ha podido comprobar que ha resultado muy fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y/o teléfono; obteniendo, en todos los casos, respuesta a la consulta planteada.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Se valora de forma muy positiva 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.

4. Tiempos y plazos.

Las consultas enviadas han sido contestadas en el tiempo establecido en la Carta de Servicios (Compromiso 2); así como la cita se concede en el plazo definido (Compromiso 3).

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal durante la visita, así como por correo ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones del Centro de Vacunación Internacional visita se encuentran en muy buen estado de conservación y limpieza.

2000/0654/CDS/_	CONSEJO AL VIAJERO Y SALUD INTERNACIONAL AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	--	------------------

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan

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:** Centro de Vacunación Internacional**DIRECCIÓN:** Calle Montesa, 22. Edificio A. Planta Baja. 28006. Madrid.