

CARTA DE SERVICIOS
EDUCACIÓN SOCIAL
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/_	EDUCACIÓN SOCIAL 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: <ul style="list-style-type: none">▪ Educación Social; correspondiente a la Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud, sita en Calle Paseo de la Chopera, 41. 28045. 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 Educación Social, contacto personal de atención presencial Centro Servicios Sociales Retiro, atención telefónica Centro Social Hortaleza y formularios web Centros Sociales Gallur (cssgallur@madrid.es) y Calahorra (csscalahorra@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 Educación Social. En el buscador de la página web, incluyendo "Educación Social", la consulta devuelve como primer resultado el enlace a Información General de este servicio, y en segundo lugar, el enlace a la Carta de Servicios correspondiente. Se considera correcto.

A partir de la información recogida en el enlace de información general, la inspectora ha intentado verificar el servicio prestado. Se describe a continuación:

Se visita el Centro municipal de Servicios Sociales de Retiro, sito en la Calle Jose Martínez de Velasco el día 20 de octubre a las 15:00h. Sube a la primera planta, siguiendo las indicaciones y se dirige a la ventanilla de "Información"; en la que le indican que necesita concertar cita previa si quiere ser atendida y que lo haga a través del 010 que es lo más rápido. Nada más salir del centro, la inspectora realiza la oportuna llamada al teléfono indicado de cita previa. Le contestan automáticamente, pero la persona de atención le confirma que para poder ser atendida debería estar empadronada para que le asignen el centro que le corresponda por distrito. La inspectora le explica que reside en el municipio pero que por razones varias no está empadronada en su vivienda habitual. La operadora le confirma, entonces, que no puede asignarle cita pero que, no obstante, pruebe a llamar por teléfono al centro de servicios sociales más cercano o enviar un correo electrónico a la dirección indicada en la propia página web.

Con esto, la inspectora realiza una llamada al centro de servicios sociales del distrito de Hortaleza: CSS Concepción Arenal, 913 821 563.; el día 20 de octubre a las 16:30h. Le contestan rápidamente y ante la cuestión planteada por la inspectora, le explican el procedimiento de forma general, pero le indican que lo más conveniente es concertar cita previa.

Por otro lado, la inspectora cumplimenta los formularios web correspondientes a los siguientes centros de Servicios Sociales:

Del distrito Latina, envía formulario web al CSS Gallur: el día 20 a las 19:05h, con el siguiente texto:

Buenas tardes, les escribo porque he leído que organizan grupos de padres para tratar temas de educación. Tengo una hija de 13 años y la relación ha empeorado en los últimos meses, ya no sé cómo tratarle para que no acabemos discutiendo ante cualquier absurda situación. Me sería muy útil escuchar consejos de algún especialista. Gracias.

Contacte con ellos

[← Volver](#)

Los campos marcados con *son obligatorios

01 02

01. Formulario de envío

DATOS DEL REMITENTE DE LA COMUNICACIÓN

Nombre *

BEATRIZ

Correo electrónico *

b.garciasa@hotmail.com

DATOS DEL DESTINATARIO DE LA COMUNICACIÓN

Nombre *

Centro de Servicios Sociales Gallur

Correo electrónico *

cssgallur@madrid.es

CONSULTA QUE DESEA REALIZAR

Asunto *

Grupo de padres

Mensaje

Contacte con ellos

01 02

02. Confirmación de envío

**Sus datos han sido enviados con éxito**

Fecha: 20/10/2016 19:05

*Fotos 1 y 2. Pantallazos de formulario web y confirmación de envío***Comentario 1.** A fecha de envío del presente informe, día 23 de octubre, no se ha recibido respuesta.

Se envía un segundo formulario web al CSS Calahorra, el día 20 a las 19:41h, con el siguiente texto:

Buenas tardes;

Les escribo porque tengo unos vecinos que me preocupan y no sé si a través de ustedes podrían echarles una mano. Son unos chicos jóvenes, de 22-24 años, con dos niños pequeños. El caso es que sabemos que ambos están en el paro y no tienen familia que les pueda ayudar. Llevan sin pagar la cuota de la comunidad unos meses y aunque hemos intentado hablar con ellos, mi marido y yo somos los presidentes, para intentar echarles una mano, no quieren atendernos. ¿Cómo podrían ayudarles ustedes? ¿Deberían ser ellos los que acudan a ustedes? Es que creemos que tienen serias dificultades para llegar a fin de mes y cubrir todos los gastos para sus hijos. Gracias.

Contacte con ellos

[← Volver](#)

Los campos marcados con *son obligatorios

01 02

01. Formulario de envío

DATOS DEL REMITENTE DE LA COMUNICACIÓN

Nombre * Correo electrónico *

DATOS DEL DESTINATARIO DE LA COMUNICACIÓN

Nombre * Correo electrónico *

CONSULTA QUE DESEA REALIZAR

Asunto *

Mensaje

Contacte con ellos

01 02

02. Confirmación de envío



Sus datos han sido enviados con éxito

Fecha: 20/10/2016 19:41

Fotos 3 y 4. Pantallazos de formulario web y confirmación de envío

Comentario 2. A fecha de envío del presente informe, día 23 de octubre, no se ha recibido respuesta.

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 Educación Social se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a servicios, a través de las consultas planteadas por teléfono, formularios web y la visita presencial, se ha intentado comprobar si los números 1 y 3 se ofertan por el personal contactado. Sin embargo, no se puede llegar a comprobar debido a que no se concierta cita previa, tal y como se recomienda por todos los canales.

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 ha resultado fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y/o teléfono. No obstante, la inspectora no llega a acceder a los servicios directamente debido a la necesidad de concertar cita previa.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma 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.

La llamada realizada ha sido contestada con rapidez y el personal de información del Centro de Servicios Sociales de Retiro.

Cabe citar aquí los [Comentarios 1 y 2.](#), con respecto al envío de formularios web. Comprobar en auditoría si los formularios enviados han sido recibidos y cuál es el plazo establecido para dar respuesta.

5. Atención al cliente.

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

6. Instalaciones y equipamiento.

Se visita el Centro de Servicios Sociales Retiro. Se encuentra en buenas condiciones de limpieza y conservación y es accesible desde el exterior al disponer de rampa para el acceso de Personas con Movilidad Reducida.

2000/0654/CDS/_	EDUCACIÓN SOCIAL 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.

2000/0654/CDS/_	EDUCACIÓN SOCIAL AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
-----------------	---	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Centro de Servicios Sociales Retiro
DIRECCIÓN: CALLE JOSE MARTINEZ DE VELASCO, 22. 28007. MADRID