

**CARTA DE SERVICIOS**  
**OFICINA MUNICIPAL INFORMACIÓN**  
**AL CONSUMIDOR**  
**AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**Informe de Inspección**

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

Informe anexo al informe de auditoría nº 3

Fecha/s de realización de la Inspección: **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:

- **Oficina de Información al Consumidor;** correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, sito en Calle Príncipe de Vergara, 140. 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 Oficinas de Información al Consumidor, contacto personal durante la visita a una OMIC y correo electrónico a la dirección indicada ([omic@madrid.es](mailto:omic@madrid.es))

2000/0654/CDS/_	<b>OFICINA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR</b> AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-----------------	--	------------------

## 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 la Oficina Municipal de Información al consumidor. En el buscador de la página web, incluyendo el texto "Oficina Municipal de Información al Consumidor", la consulta devuelve como primer resultado el enlace al espacio temático con el detalle de la información de este servicio. Siguiendo este enlace, se puede consultar los enlaces de: *¿Qué es la OMIC?* y *¿Dónde estamos?* Y siguiendo el primer enlace, se encuentra la Carta de Servicios correspondiente. Se considera correcto.

Por otro lado, se ha concertado cita previa al servicio de OMIC y visitado la correspondiente al distrito de Salamanca. Se ha utilizado la aplicación de Cita Previa web, siendo muy positiva la impresión por parte de la inspectora por su rapidez y sistema de aviso y recordatorio.



Ayuntamiento de Madrid – Cita Previa

22/10/2016 22:31

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 **lunes, 24 de Octubre de 2016:**

Cuándo	Dónde	Motivo	Código de cita previa	Documentación a aportar
10:30	OMIC SALAMANCA, C/ VELAZQUEZ, 52	INFORMACIÓN Y NUEVAS RECLAMACIONES	OMICSALAMANCA/13150999	<a href="#">Información sobre Consumo</a>

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](http://www.madrid.es/citaprevia).

*Para la concertación de esta cita, sus datos personales han sido incorporados y están siendo tratados en el fichero "Citas previas servicios municipales" cuya finalidad es facilitar el contacto del ciudadano con los servicios municipales mediante la concertación de una cita previa. Estos datos podrán ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 11 de la ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, con dirección en la calle Alcalá, 45, 28014-Madrid, ante la que el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de referida ley orgánica 15/1999.*

2000/0654/CDS/_	<b>OFICINA INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR</b> AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-----------------	--	------------------

La inspectora llega a la oficina un poco antes, a las 10:25h, se dirige al puesto de información y le redirigen a otro puesto de control. En el mismo, indica su nombre y que tiene cita, comprobando que, efectivamente, está registrada en el listado de visitas. La persona de control cumplimenta una serie de registros, le entrega una tarjeta de visita para acceder por el sistema y le explica que suba a la primera planta, baje tres peldaños y la primera puerta a la derecha. La inspectora sigue las instrucciones, y como la puerta está cerrada, llama y accede a la sala en que se encuentran varias personas. Una de ellas, se dirige a la inspectora, le pregunta por su nombre y confirma que tiene cita. Le ofrece asiento y le explica que ha tenido un percance con un establecimiento de reparaciones. Le confirmaron un presupuesto para el arreglo que luego se vio incrementado. Según el establecimiento, la operativa es correcta ya que a la inspectora se le entregó una orden de reparación. Ante esto, la persona de información le indica que quizá sea complicado obtener algo, no obstante, le pregunta si firmó la orden de reparación. Ante la respuesta negativa de la inspectora, la persona le ofrece la posibilidad de que le envíe un correo electrónico con la orden de reparación escaneada para analizar qué se puede hacer y le escribe los datos necesarios en un post-it.

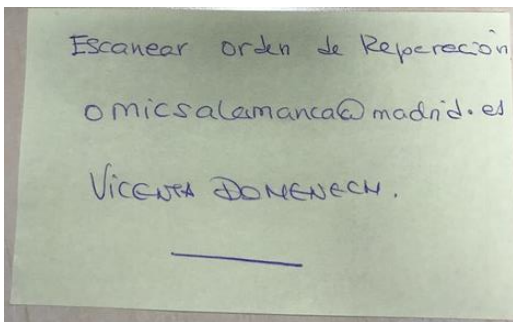


Foto 1. Datos aportados en visita.

Por otro lado, la inspectora ha enviado varias consultas a la dirección de correo electrónico anunciada en la propia Carta de Servicios: [omic@madrid.es](mailto:omic@madrid.es):

El primer correo se envía el día 24 de octubre de 2016:

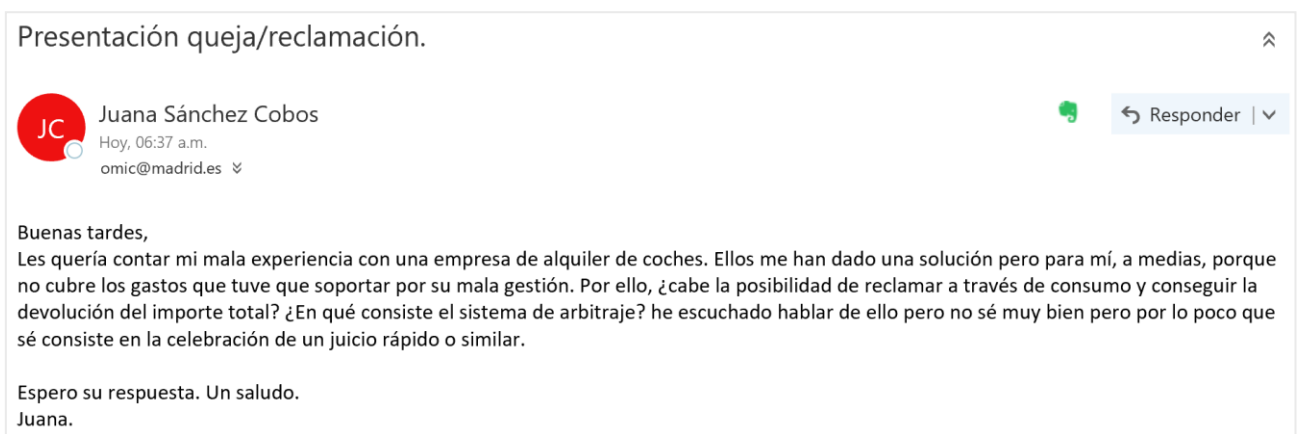


Foto 2. Pantallazo correo electrónico enviado

El siguiente correo electrónico es enviado el mismo día desde una cuenta de correo distinta:

-----Mensaje original-----

De: Iván A. Martín García [mailto:ivan.torreon@hotmail.com]

Enviado el: lunes, 24 de octubre de 2016 10:41

Para: omic@madrid.es

Asunto: Reclamación empresa telefonía

Buenos días,

les escribo porque quiero una reclamación a una empresa de telefonía móvil y ADSL, con los que tengo contratado servicio: hace tres meses cambié de tarifa por una llamada que recibí de un comercial. No me explicaron las condiciones correctamente y quiero darme de baja pero ahora tengo permanencia. Les he pedido la grabación que suelen preguntar para autorizar a hacer, pero me dicen que siempre no es así. ¿Cómo puedo reclamar?

Gracias.

Saludos

*Foto 3. Pantallazo segundo correo electrónico enviado*

**Comentario 1.** A fecha de envío del presente informe, 24 de octubre de 2016, no se ha obtenido respuesta, algo coherente y dentro de plazo, al haberse enviados ambas consultas el mismo día.

## **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 la Oficina Municipal de Información se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a **Servicios**, se ha tratado de verificar los números **1 y 2**, comprobándose su correcto funcionamiento, al menos, a partir de la información aportada por la persona de atención de la OMIC de Salamanca y el contenido de la web.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, se ha podido comprobar durante la visita que se cumple con el **1, 2 y 3**. El resto no se evalúan dado que durante la inspección no llega a completarse una reclamación formalmente.

### 2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección ha resultado fácil y rápido encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es como presencial.

### 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información ofrecida por parte del personal con quien se ha contactado, presencial, así como la aportada por la propia Carta de Servicio y la web del ayuntamiento.

### 4. Tiempos y plazos.

La operativa para concertar cita previa, así como el plazo para dicha cita cumplen con el compromiso establecido, resultando muy rápidos y funcionales ambos procedimientos

Por su lado, a ninguna de las dos consultas enviadas se ha obtenido respuesta. En la Carta de Servicios no se ha definido un Compromiso de plazo para este tipo de forma de contacto; no obstante, se cita como **Comentario 1**.

### 5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal durante la visita ha sido correcta, ha utilizado un lenguaje claro, muy amable y directa a la información solicitada.

### 6. Instalaciones y equipamiento.

La Oficina Municipal visitada se encuentra en buen estado de conservación y limpieza, siendo accesible a personas con movilidad reducida.

**CUADRO DE INCIDENCIAS**

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
	No se detectan. (Sólo ver 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**

<b>DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)</b>
--

<b>CENTRO 1:</b> Oficina de Información al Consumidor Salamanca
---

<b>DIRECCIÓN:</b> Calle Velázquez, 52. Madrid.
--