

CARTA DE SERVICIOS
PARQUES Y JARDINES
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**

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:

- **Parques y Jardines**; correspondiente a la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, sita en Calle Bustamante, 16.

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 Parques y Jardines, contacto personal de atención telefónica y correo electrónico (dgtransparencia@madrid.es)

| | | |
|-----------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/_ | PARQUES Y JARDINES AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 1 |
|-----------------|--|------------------|

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 actividades:

En primer lugar, 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 Parques y Jardines. En el buscador de la página web, incluyendo "Parques y Jardines", la consulta devuelve como primer resultado enlace a los trámites destacados: avisos e incidencias y otros. Se considera correcto.

Comentario 1. En dicha búsqueda de "Parques y Jardines", aparece en la parte izquierda enlace a "Carta de Servicios" y al seleccionar, aparece la Carta de Servicios de "Arbolado Urbano".

Por otro lado, se ha enviado correo electrónico a la dirección incluida en la Carta de Servicios, folleto divulgativo, Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía: dgtransparencia@madrid.es, el día 04 de octubre de 2016:

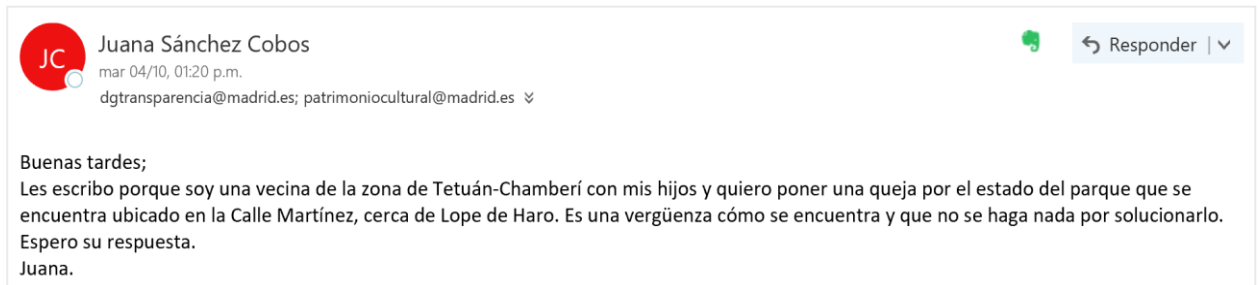
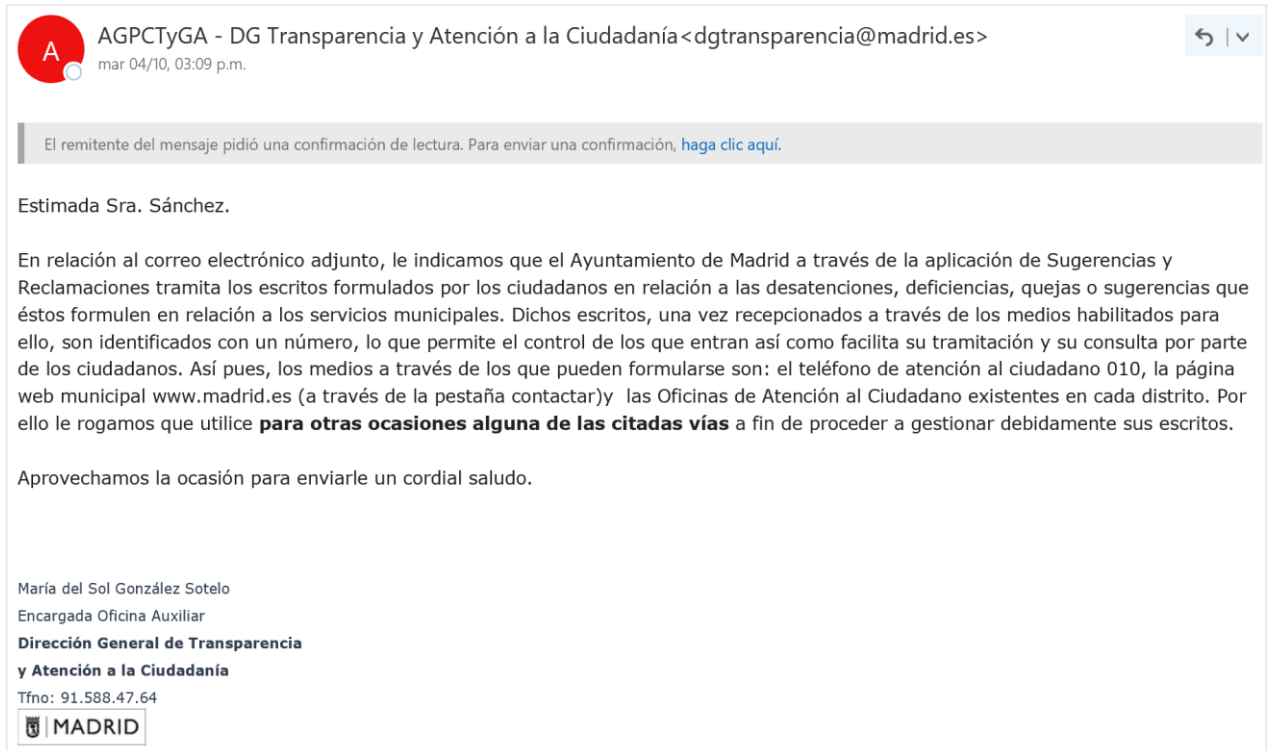


Foto 1. Pantallazo correo electrónico enviado

Se obtiene respuesta el mismo día:



AGPCTyGA - DG Transparencia y Atención a la Ciudadanía <dgtransparencia@madrid.es>
mar 04/10, 03:09 p.m.

El remitente del mensaje pidió una confirmación de lectura. Para enviar una confirmación, [haga clic aquí](#).

Estimada Sra. Sánchez.

En relación al correo electrónico adjunto, le indicamos que el Ayuntamiento de Madrid a través de la aplicación de Sugerencias y Reclamaciones tramita los escritos formulados por los ciudadanos en relación a las desatenciones, deficiencias, quejas o sugerencias que éstos formulen en relación a los servicios municipales. Dichos escritos, una vez recepcionados a través de los medios habilitados para ello, son identificados con un número, lo que permite el control de los que entran así como facilita su tramitación y su consulta por parte de los ciudadanos. Así pues, los medios a través de los que pueden formularse son: el teléfono de atención al ciudadano 010, la página web municipal www.madrid.es (a través de la pestaña contactar) y las Oficinas de Atención al Ciudadano existentes en cada distrito. Por ello le rogamos que utilice **para otras ocasiones alguna de las citadas vías** a fin de proceder a gestionar debidamente sus escritos.

Aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.


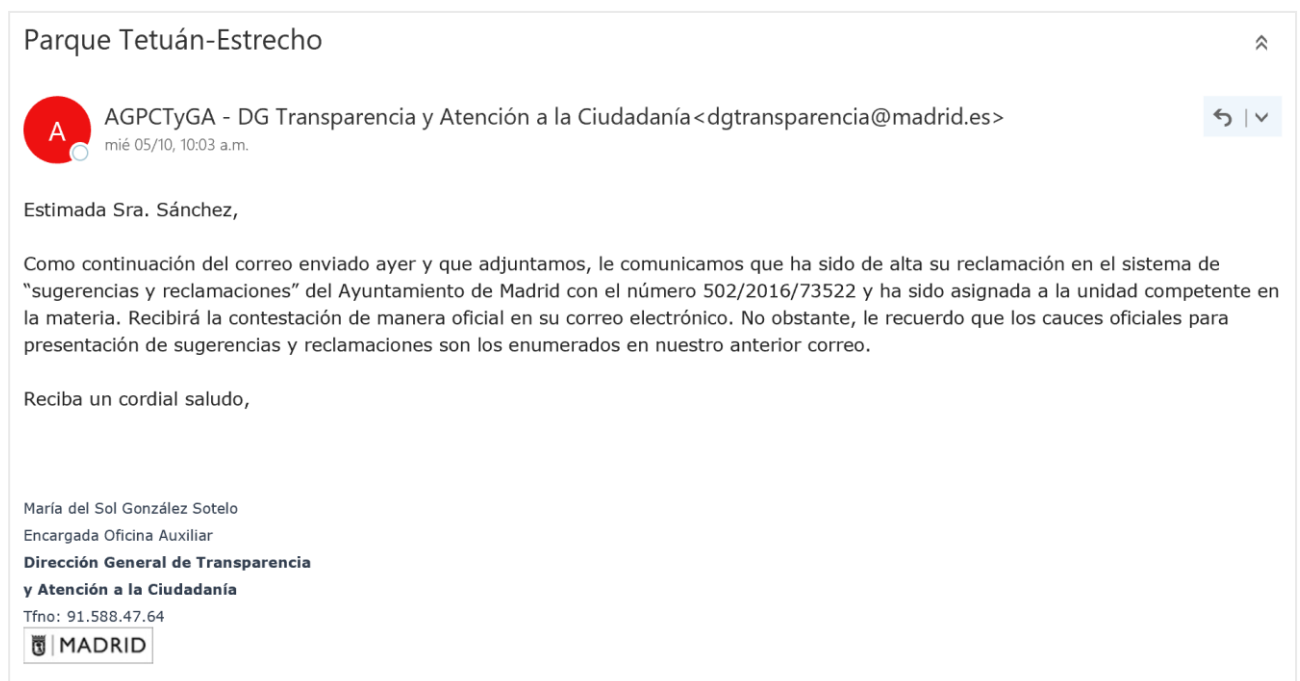
María del Sol González Sotelo
Encargada Oficina Auxiliar
**Dirección General de Transparencia
y Atención a la Ciudadanía**
Tfno: 91.588.47.64


Foto 2. Pantallazo correo electrónico recibido

Y para seguir la trazabilidad, se recibe el siguiente correo con el número de la reclamación:



Parque Tetuán-Estrecho

AGPCTyGA - DG Transparencia y Atención a la Ciudadanía <dgtransparencia@madrid.es>
mié 05/10, 10:03 a.m.

Estimada Sra. Sánchez,

Como continuación del correo enviado ayer y que adjuntamos, le comunicamos que ha sido de alta su reclamación en el sistema de "sugerencias y reclamaciones" del Ayuntamiento de Madrid con el número 502/2016/73522 y ha sido asignada a la unidad competente en la materia. Recibirá la contestación de manera oficial en su correo electrónico. No obstante, le recuerdo que los cauces oficiales para presentación de sugerencias y reclamaciones son los enumerados en nuestro anterior correo.

Reciba un cordial saludo,


María del Sol González Sotelo
Encargada Oficina Auxiliar
**Dirección General de Transparencia
y Atención a la Ciudadanía**
Tfno: 91.588.47.64


Foto 3. Pantallazo segundo correo electrónico recibido

Comentario 2: A fecha de envío del presente informe, 21 de octubre de 2016, no se ha recibido respuesta por parte del área de Sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, y con el fin de comprobar la oferta de actividades de educación ambiental, la inspectora consulta la página web del ayuntamiento y pregunta por una actividad en concreto, enviando correo electrónico a la dirección paa@talher.com, el día 26 de agosto de 2016:

De: Beatriz García Sánchez [<mailto:b.garcia@profolp.com>]
Enviado el: viernes, 26 de agosto de 2016 14:18
Para: Programa actividades ambientales
Asunto: Inscripción taller reciclaje

Buenos días,
Les escribo porque he visto en la web del ayuntamiento información de este taller para el próximo viernes día 2 y me gustaría asistir. ¿Sería posible? ¿quedan plazas?
Mi nombre es: Beatriz García Sánchez.
Espero su respuesta. Gracias!
Saludos.

Foto 4. Pantallazo correo electrónico enviado actividad educación ambiental

Se obtiene respuesta el día 30 de agosto de 2016:

Di: Programa actividades ambientales <paa@talher.com> Enviado el: ma. 30/08/2016 13:31
Para: Beatriz García Sánchez
CC:
Asunto: RE: Inscripción taller reciclaje

Buenas tardes

Le confirmamos la reserva de 1 plaza para el taller solicitado. Le rogamos nos indique un teléfono de contacto.

| Actividad | Fecha | Hora | Punto de encuentro |
|-------------|------------|-------|--|
| | | 10:30 | |
| | | a | Centro de información y educación ambiental "El Huerto de El Retiro". |
| | | 13:30 | Entrada por Puerta del Ángel Caído, subiendo el paseo del duque Fernán |
| RECAPACICLA | 02/09/2016 | h | Núñez primer desvío a la derecha. |

Un saludo

EN CASO DE NO PODER ASISTIR A LAS ACTIVIDADES RESERVADAS, LE ROGAMOS NOS LO COMUNIQUE CON ANTELACIÓN.

Programa de Actividades Ambientales
información y reservas: 91 639 78 69 (Lunes a viernes hábiles, de 10 a 13 h)
paa@talher.com

El plazo de recepción de solicitudes de inscripción a las actividades comienza un mes antes de la fecha de realización de cada actividad, a partir de las 10h. (En caso de coincidir en día no hábil, se retrasaría al primer día hábil inmediatamente posterior) Las solicitudes atendidas por teléfono tienen preferencia frente a las recibidas por correo electrónico.
Las solicitudes para la visita guiada al Búnker del Jardín de El Capricho NO tienen plazo de reserva previo.

Foto 5. Pantallazo correo electrónico recibido con la confirmación de plaza

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 Parques y Jardines se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a servicios, se ha tratado de verificar los correspondientes al cuidado de los parques municipales: 1, 3, 4 y 5; a través de un recorrido por algunos de ellos. Además, se envía correo electrónico avisando del mal estado de un parque y se recibe respuesta indicando la puesta en marcha de un procedimiento de tratamiento. No obstante, tal y como se indica en el Comentario 2, aún no se ha obtenido respuesta por parte de sugerencias y reclamaciones.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que del 1 al 9 y 12, tal y como están definidos, al ser tan específicos, no se pueden verificar a través de la inspección realizada. Si bien, el compromiso 10, asociado a actividades ambientales, aunque no se puede conocer el número total de actividades organizadas, la inspectora encuentra un gran número en su página web. Y, con respecto al compromiso 14, se comprueba que la queja planteada por la inspectora es redirigida al departamento correspondiente.

Comentario 3. En el documento “folleto divulgativo” de la Carta de Servicios para el compromiso 4 se indica el 70%, al menos, mientras que en el texto íntegro se indica el 65%.

Comentario 4. En el documento “folleto divulgativo” de la Carta de Servicios, no están correlacionados la numeración de los compromisos, del 12 pasa al 14.

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, destaca la atención telefónica de las personas que han atendido a la inspectora al remitirle al departamento correspondiente.

Cabe destacar únicamente, el Comentario 1 con respecto a la ubicación de la Carta de Servicios de “Arbolado urbano” en la página consultada tras la búsqueda de “Parques y Jardines” en la web del Ayuntamiento de Madrid.

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 y la web del ayuntamiento. En este sentido, cabe citar de nuevo las situaciones descritas en Comentario y Desviación, respectivamente.

4. Tiempos y plazos.

La consulta/queja enviada a través de correo electrónico ha sido contestada de forma rápida y correcta. Por su lado, la confirmación de plaza en una actividad de educación ambiental, igualmente, ha sido eficaz y rápida.

| | | |
|-----------------|--|------------------|
| 2000/0654/CDS/_ | PARQUES Y JARDINES AYUNTAMIENTO DE MADRID | Nº DE INFORME: 1 |
|-----------------|--|------------------|

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información requerida: consulta y plaza.

6. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

CUADRO DE INCIDENCIAS

| Nº | DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA |
|----|--|
| 01 | No se detectan (Sólo ver Comentarios 1, 2, 3 y 4) |

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