

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Auditoría

Nº EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-36	Nº INFORME: 04	TIPO DE AUDITORÍA: 2º Seguimiento con ampliación.
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: 2016-10-25-a 11-07

Informe propiedad de: AENOR

--

1.-Datos Generales

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANIA
Domicilio Social	C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID
Representante de la Organización (nombre y cargo)	JAVIER MOSCOSO DEL PRADO HERRERA DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANIA

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
AUDITOR JEFE	YOLANDA SERRANO DE NICOLÁS	YSN
AUDITOR	MARÍA JOSÉ CHECA ZABALLOS	MCZ
AUDITOR	BEATRIZ GARCÍA SANCHEZ	BGS
AUDITOR	MARTA BLAZQUEZ GARCIA	MBG
AUDITOR	SERGIO GONZÁLEZ FERNÁNDEZ	SGF
OBSERVADOR	PILAR GARCÍA NAVARRO	PGN

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

El alcance se identifica en cada una de las Carta de Servicios certificadas

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría son: determinar la conformidad de las Cartas de Servicios de la Organización auditada con los criterios de la norma UNE 93200.

Se Indicará en el resumen de auditoría si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...)

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría

Se ha realizado la segunda auditoría de seguimiento del proyecto de certificación de las Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid habiendo ampliado el alcance a 10 nuevas Cartas que se incorporan este año. De la misma forma, se ha auditado el Sistema de Carta de Servicios implantada en la DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA. Este sistema de gestión está basado expresamente en el asesoramiento y evaluación de las Cartas de la Organización, lo que facilita la realización por parte de AENOR de auditorías muestrales de las 36 Cartas ya certificadas desde 2014 dado que se realizan evaluaciones anuales a las Cartas ya certificadas y por certificar por parte de éste Área. Las Cartas de Servicios que se incorporan al proceso de auditoría de 2016 son:

Área de Acción / Unidad Gestora	Carta de Servicios
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Cita previa
	Registro
DIRECCION GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Bibliotecas Especializadas
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DEL AREA DE GOBIERNO DE SALUD, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SGT
	CIFSE –Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias
POLICIA MUNICIPAL	Policía
ORGANISMO AUTONOMO MADRID SALUD	Consejo al viajero y Salud internacional
DIRECCION GENERAL DE FAMILIA, EDUCACION Y JUVENTUD	Educación Social
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	Control del ruido
	Parques y jardines

Respecto de la auditoría muestral realizada de Cartas ya certificadas en el presente proceso de auditoría se han visitado Bomberos, Medicina deportiva, Agencia para el Empleo, Información estadística y OMIC. En estas visitas se ha verificado el eficaz tratamiento de las observaciones identificadas en informes anteriores de AENOR así como las recomendaciones indicadas por la DG de Calidad y Atención al Ciudadano en sus evaluaciones anuales. Al respecto cabe indicar que se vuelve a detectar las mismas No Conformidades tanto en la Carta de Servicios de Bomberos como de OMIC, ambas áreas deben realizar un esfuerzo en el tratamiento de estas No Conformidades.

Respecto a Cartas ya certificadas y no revisadas en este año, hay que indicar que no se ha realizado evaluación anual de la Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo, correspondiente al año 2015, debido a cambios en la Organización, se planteó no continuar con la Carta, opción finalmente descartada. (Ver No Conformidad 1 respecto del Sistema de Cartas de Servicios)

De forma complementaria se ha realizado una inspección de cliente misterioso de aquellas Cartas en las que es viable la realización de esta práctica. Como consecuencia del mismo se han detectado una serie de comentarios que se han tratado durante la auditoría realizada. Se ruega atención a lo que en dicho informe se ha indicado.

A modo de conclusión se puede indicar que las Cartas de Servicios auditadas en este proceso, cumplen de manera general con los requisitos de la norma UNE 93200, salvo para las no conformidades identificadas en el presente informe y para las que el Ayuntamiento de Madrid cuenta con 30 días de plazo para el envío del correspondiente Plan de Acciones Correctivas.

Respecto al Sistema de Carta de Servicios

1. La Carta de Servicios de Calidad y Evaluación, responsable del Sistema de Cartas de Servicios, continúa en fase de desarrollo avanzado.
2. Si bien se ha comprobado una mejoría en la definición de los compromisos de calidad de las Cartas revisadas, se tiene que seguir realizando un esfuerzo desde el Área, para identificar aquellos compromisos, no definidos en términos medibles e invocables.
3. Se recomienda publicar los resultados con frecuencia inferior al año.

Puntos fuertes

4. Se está trabajando en una nueva aplicación para la gestión de Sugerencias y reclamaciones.
5. Se ha incorporado para la elaboración y evaluación de las Cartas de Servicios, la participación ciudadana. En esta primera fase se ha participado por parte de los ciudadanos en las Cartas en elaboración y en cuatro referidas a Mayores.

Observaciones generales (a tener en cuenta para todas las Cartas revisadas, certificadas y en proceso de elaboración)

1. Se debe evitar asumir compromisos basados en tiempos medios de cumplimiento de plazos, salvo que se asocie a un tiempo máximo de cumplimiento.
2. Se recomienda no asumir compromisos basados en valoraciones medias de encuestas, sino establecer un % de cumplimiento en ese dato al menos para todas las Cartas de nueva creación.
3. En términos generales, en todas las encuestas revisadas, se deben incluir el aspecto expectativa, con el objetivo de conocer a qué atributo, se le da más peso en el uso de los servicios, objeto de las encuestas. Analizando los gaps entre satisfacción y expectativa asumiendo nuevos compromisos en base a los resultados obtenidos.
4. Seguir incidiendo en la necesidad de realizar seguimientos periódicos de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios, de manera que se puedan abrir acciones correctivas que resuelvan la situación dada.
5. Se debería buscar la manera de que se puedan publicar los resultados de los compromisos cuando el año siguiente se varía la definición del indicador, ya que en algún caso se ha detectado que la información no se encuentra disponible.
6. En el cálculo de los compromisos de SyR se han contabilizado días hábiles en 2015 si bien a partir de 2016 se contabilizarán naturales.
7. Se recomienda incluir en los folletos divulgativos (y, en su caso, en el texto de las Cartas) el teléfono de atención 91 para llamadas de fuera del municipio de Madrid en relación al 010.
8. Se recuerda la necesidad de comprobar la publicación de los resultados de todos los compromisos de cada Carta.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	La Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo no ha sido evaluada en el presente ejercicio.	4.1.6	Mayor

REGISTRO

Puntos fuertes

- La coordinación entre todos los miembros del equipo de trabajo, contando incluso con miembros de otras administraciones públicas para la definición y seguimiento de la Carta.
- El número de mejoras planteadas e implantadas.

Recomendaciones

1. C2 y C7 para estos compromisos, no se ha formalizado el seguimiento con frecuencia inferior al año, del indicador asociado, si bien durante la auditoría se dispone de este dato.
2. Se recomienda definir un compromiso con los tiempos de espera en las oficinas de registro en las que se dispone de aplicaciones que permitan este seguimiento. Se revisan con el área los datos de los últimos meses, obteniéndose buenos resultados.

Observaciones generales

1. Revisar la definición del indicador C2 en cuanto a la definición “del plazo medio de tres días” hábiles o naturales.

EDUCACION SOCIAL**Observaciones**

1. Se detectan errores en el cómputo de algunos indicadores asociados a los Compromisos definidos, durante el año en curso, por ejemplo: "Porcentaje de familias atendidas por el Servicio de Educación Social" y "Porcentaje de familias atendidas en el plazo de 15 días", "Porcentaje de informes realizados en los cuatros meses desde la primera intervención".
2. Se debería revisar la redacción del Compromiso 4 "El Servicio de Educación Social se prestará en horario tanto de mañana como de tarde", pues tal y como está redactad parece una característica del servicio.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	<p>a) Compromiso 1, "A las familias para las que los Servicios Sociales valoren la necesidad del Servicio de Educación Social, se les garantizará la atención socioeducativa familiar en dicho servicio", tal y como está redactado es el servicio en sí mismo.</p> <p>b) Compromiso 6 "De todas las familias dadas de alta en el Servicio de Educación Social, al menos el 70% de ellas, serán atendidas en su domicilio", está redactado en términos no invocables.</p>	4.1.6	Mayor

POLICIA MUNICIPAL DE MADRID**Punto Fuerte**

Destacar el despliegue de la Dirección por objetivos en los compromisos definidos en la Carta de Servicios, así como el seguimiento realizado de cada uno de ellos no sólo a nivel global sino también descendiendo a los distritos.

Observaciones generales

1. En relación al Compromiso 2 se debería revisar la primera parte del compromiso relativa a realizar el 100% de las inspecciones planificadas en materia de protección del medio ambiente, en términos de incremento de inspecciones, etc...
2. No se dispone de una encuesta de satisfacción y expectativas propia del servicio, por lo que se debe trabajar en su elaboración, o en práctica similar al respecto.
3. Se considera necesario contar en la Carta de Servicios con compromisos asociados a la satisfacción de los usuarios así como respecto de atributos de calidad relativos a instalaciones, personal, equipamientos, etc.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	Se detectan compromisos que tal y como están definidos no son invocables, por ejemplo Compromiso 4, 6 y 10.	4.1.6	Menor
02	La definición de algunos compromisos pueden no ser entendidos y comprendidos por los usuarios. Por ejemplo, Compromiso 4 da a entender que sólo se refiere a solicitudes presentadas en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal, cuando realmente se está midiendo toda solicitud que entra por cualquier canal, los cuales tampoco se indican; Compromiso 5 en relación a los ratios de jornadas, vigilancias,....	4.1.6	Menor

Auditoría de Seguimiento
MEDICINA DEPORTIVA Y PSICOMOTRICIDAD**Observaciones**

1. Muchos de los compromisos establecidos están basados en la medición a través de encuestas, se debería definir indicadores relacionados con las actividades realizadas por la organización.
2. Para el compromiso 3 no se hace un seguimiento inferior al anual ("con un mínimo de tres horas anuales de formación para todo el personal sanitario").
3. Se recomienda definir compromisos relacionados con el tiempo de espera para citas de las distintas actividades de los servicios, por ejemplo a través de la planificación de un muestreo.

BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL, BIBLIOTECA MUSICAL VÍCTOR ESPINÓS Y HEMEROTECA MUNICIPAL**Observaciones**

1. El folleto de la Carta de Servicios publicado en la web de bibliotecas especializadas, concretamente en el link de Biblioteca Histórica Municipal no es la versión de la Carta de Servicios vigente. En todo caso, sería recomendable que estuviese publicada en la web de Bibliotecas Municipales /Bibliotecas Especializadas de manera más visible.
2. Revisar la definición del compromiso 1, en función de la actual sistemática de medición (se contabiliza cada actualización).
3. En relación al compromiso 17, si bien para este año 2016 se presentaba como una novedad respecto a cómo se venía haciendo, se debería revisar la redacción de dicho compromiso ya que es en sí la prestación de uno de los servicios de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, la reserva de cabinas de ensayo.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	<p>a) Se detectan compromisos definidos en la Carta de Servicios relacionados con plazos y tiempos que no se puede evidenciar su cumplimiento puesto que no se están registrando los datos necesarios para el cálculo (tiempos de atención, tiempos de tramitación de solicitudes,...). Por ejemplo Compromiso 2 atenciones por profesionales de manera inmediata en el 90% y en ningún caso en más de 48h. Compromiso 4, no se está registrando el tiempo de suministro de fondos de los depósitos por lo que no se puede evidenciar que se realice en un tiempo que no exceda de 30 minutos. Compromiso 6, en cuanto a la reproducción de fondos en un plazo máximo de 15 días. Compromiso 12, Atender a las/los usuarias/os del servicio de préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós en un tiempo no superior a 10 minutos. Compromiso 15, Cursar las solicitudes de préstamo de instrumentos musicales en la Biblioteca Musical Víctor Espinós en un plazo máximo de 5 días hábiles y las de renovación en un plazo máximo de 2, desde la recepción de la solicitud.</p> <p>b) El compromiso nº2 acoge dos procesos diferentes, por lo que debe considerarse su división. En el caso de la atención por personal cualificado (profesional bibliotecario) no existe indicador al respecto. En cuanto a la atención inmediata se debe aclarar si es medida de igual manera en las 3 bibliotecas integradas en la Carta de Servicios.</p> <p>c) Se detectan compromisos para los cuales no se evidencia el seguimiento trimestral de manera conjunta/agregado por las 3 bibliotecas, ya que en caso de desviación respecto del valor comprometido, el servicio no tiene capacidad de reacción para implementar medidas que puedan reconducirlo. Por ejemplo, compromiso 3 para el que se evidencian los registros de las consultas para cada biblioteca, pero no el dato calculado de forma agregada para realizar el seguimiento, compromiso 5, compromiso 7 y compromiso 8.</p> <p>d) Se detectan diferencias entre algunos valores de compromiso publicados en el folleto frente al recogido en la ficha del indicador. Por ejemplo, el compromiso 5 publicado hace referencia a un 2% de Incremento del porcentaje de fondos incluidos en el catálogo en línea (OPAC), no corresponde con el valor de compromiso definido en la ficha del indicador de 3%, el compromiso 4 en cuanto al número de incidencias no debe superar 16 y el de la ficha del indicador es de 10 y para el compromiso 19 en cuanto al tiempo medio de contestación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones el compromiso publicado es de 30 días naturales y estándar fijado en la ficha del indicador es de 35 días naturales.</p> <p>e) En relación al compromiso 19, de que el 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sean contestadas en un plazo máximo de 15 días, para el 2015 el dato no se ha cumplido, no evidenciándose el análisis y acciones.</p> <p>f) En relación al compromiso 16 de Mantener en buen estado los instrumentos musicales para préstamo de la Biblioteca Musical Víctor Espinós, de manera que estén disponibles el 90%, lo que realmente se está midiendo es el porcentaje de instrumentos prestados y no los instrumentos disponibles en buen estado.</p> <p>g) En relación al compromiso 18 de reparar el 95% de los instrumentos deteriorados, no está asociado a un tiempo máximo de reparación.</p>		Mayor

SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA SEGURIDAD Y EMERGENCIAS**Observaciones**

1. Con respecto al Compromiso 2, se debe evidenciar el seguimiento realizado a las incidencias a través de % de incidencias por motivos varios con el fin de justificar los incumplimientos.
2. Disponer de una estimación del número de encuestas recopiladas del total de trámites realizados para tener una idea de la representatividad del dato.
3. Para el Compromiso 5, plantear la redacción del compromiso con mejora incremental en lugar del valor absoluto del 100%, dada la dificultad de contar con personal que no requiere de acreditación para el desempeño de su trabajo, ejemplo: ordenanzas, conductores, etc.
4. En la redacción del Compromiso 10, se recomienda revisar su redacción y el acotamiento del indicador por tipo de obra.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	a) Para la medición del Compromiso 4, se están teniendo en cuenta días naturales en lugar de hábiles. Se deben tener en cuenta y contabilizar aquellas solicitudes que no se llegan a tramitar.	4.1.6	Menor

Auditoría de Seguimiento
BOMBEROS

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	Se mantienen las No Conformidades detectadas en el informe de auditoría anterior: a) En relación con el compromiso 1 el indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual. b) Con carácter general no se dispone de información de los compromisos a lo largo del año, sino que se hace una única medición a cierre del ejercicio.	4.1.6.	Mayor

CITA PREVIA

Observaciones y recomendaciones

1. Con respecto al Compromiso 5, no se dispone de datos para los meses de agosto y septiembre, incumpliendo el compromiso que indica que únicamente no se llevará a cabo de octubre a enero y mayo. Si bien, se ha llevado a cabo en enero y mayo.
2. Se recomienda para conocer el efecto de la nueva operativa descrita en el compromiso 5, trazar el dato a final de año, en la evaluación de todos los indicadores, con el % de absentismo para valorar el efecto real de dicha sistemática.

Auditoría de seguimiento
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**Observaciones y recomendaciones**

1. Respecto al Compromiso 1, se debe disponer de alguna medición y/o constancia de la eficacia de las acciones formativas realizadas por el personal dado que el compromiso está enfocado a una mejora de la atención por parte del Departamento.
2. Se recomienda revisar la redacción del Compromiso 6 para facilitar su interpretación por el ciudadano.
3. Trabajar en herramientas de información propias para conocer la satisfacción y expectativas de los usuarios, ejemplos: encuestas, focus group, etc.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	Con respecto al Compromiso 4: a) No se dispone de información a lo largo del año si no que únicamente se solicita el dato al final. b) Se debe conseguir el dato diferenciado en consultas y descargas, tal y como queda reflejado en el texto del Compromiso.	4.1.6.	Menor

Auditoría de seguimiento
OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR**Observaciones**

1. Incrementar la exigencia del objetivo establecido para el Compromiso 3 a la vista de los buenos resultados. Bien en el % de cumplimiento, o bien en el plazo establecido para concertar cita.
2. Revisar que, en la publicación de tarifas de algunos de los servicios publicados en la web, se indique la vigencia de las mismas en lugar de acotar por año para evitar confusión por parte del ciudadano.
3. Pese a la No Conformidad indicada a continuación, se ha comprobado que la organización está trabajando en una nueva aplicación. Se comprobará en siguientes auditorías.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	Respecto al seguimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios y los indicadores asociados a los mismos, la OMIC realiza el seguimiento a comienzos del siguiente año, lo que no le permite tomar medidas cuando éstas sean necesarias. Este seguimiento no se realiza por la propia OMIC, sino por una empresa subcontratada para tal fin, que revisa un muestreo de expedientes físicos. En el año 2014 de 31000 expedientes se revisaron 1066. Si bien se trata de un proceso muestral que puede dar validez a los resultados presentados, las características del servicio y su importancia para la ciudadanía deben impulsar un cambio en la metodología de medición, aspirando a disponer de datos reales de todos los expedientes que se reciben en la OMIC.	4.1.6.	Menor

CONTROL DE RUIDO

Recomendaciones

1. Se sugiere a la organización incorporar en el folleto de la Carta de Servicios una remisión al texto de la propia Carta publicado en la web donde figuran los teléfonos de los distintos servicios.
2. Expresar el resultado del indicador del compromiso 2 (% de consultas atendidas sobre cuestiones técnicas en un plazo máximo de 3 días en el 90% de los casos y de 6 días en el 100% de los casos) de manera diferenciada para las áreas de inspección y evaluación ambiental o bien dividir el compromiso por cada una de las áreas.
3. Respecto de los indicadores del compromiso nº 5 (Los informes preceptivos de evaluación ambiental de actividades se elaborarán en un tiempo máximo de 2 meses y medio en el 80% de los casos, y en ningún caso en más de 4 meses) se mantienen los datos acumulados, pero no se guarda el dato desagregado mes a mes, se recomienda mantenerlos ya que puede ser útil para analizar cargas de trabajo, necesidades de recursos...

Observaciones

1. Respecto del indicador % de horas al año que las estaciones están operativas, en la Carta de Servicios se indica un valor de referencia de 94% y en el seguimiento del indicador (valor comprometido) se establece que un 95%.
2. Se comprueba la información aportada por la estación de Avenida de Moratalaz. Se comprueba el seguimiento de ese indicador, debe revisarse la medición realizada ya que se ha hecho una estimación desde Junio a Diciembre del 2016, en lugar de haber obtenido el dato de funcionamiento de las estaciones mes a mes.
3. Indicar en la página web <http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calaire> que la información incluida es también de contaminación acústica ya que sólo se hace mención a calidad del aire.
4. La redacción de la carta y la que figura en la redacción del observatorio no coincide en lo que a los plazos establecidos para el cumplimiento de los compromisos se refiere.
5. Respecto del indicador 5.2, si bien a través de la exportación en Excel realizada de la aplicación SEIA se puede ver que en el 100% de los casos se está dentro de los cuatro meses se debe formalizar la fórmula de cálculo para obtener los resultados globales.

CIFSE**Puntos fuertes**

1. Destacar la amplia oferta formativa que se ofrece a los distintos cuerpos de seguridad y emergencia.
2. Se valora muy positivamente el seguimiento realizado a las reclamaciones/ sugerencias y felicitaciones de los usuarios del servicio CIFSE.

Observaciones

1. Respecto del compromiso nº 4, hay discrepancia entre lo indicado en el texto íntegro, en el folleto con lo indicado en AYRE donde se indican que al menos se harán tres acciones formativas.
2. El compromiso nº 6 relacionado con los plazos de repuesta de las quejas, reclamaciones y sugerencias, está focalizado en el ciudadano, si bien el usuario del servicio es el personal de los cuerpos de seguridad y emergencias, si bien se ha podido comprobar que se realiza un seguimiento de todas y cada una de las comunicaciones que de los mismos reciben, presentando mediciones sobre ello.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	El compromiso nº 4: "Integrar en la actividad diaria del CIFSE criterios de desarrollo sostenible, reduciendo el impacto medioambiental de sus actividades, mediante la implantación anual de acciones que incidan en un uso eficiente de los recursos y en una gestión adecuada de los residuos" no puede considerarse medible	4.1.6	Menor

CONSEJO AL VIAJERO Y VACUNACIÓN INTERNACIONAL**Recomendaciones**

1. Se sugiere hablar con Línea Madrid (010) con el fin de poder detectar por DNI y cita de servicio, los usuarios que duplican o triplican las citas. Dando únicamente la posibilidad de mantener una con el fin de disminuir los absentismos que posteriormente se producen.
2. En el informe de evaluación, concretamente en el apartado de áreas de mejora se recomienda se indique la evolución de las identificadas en el ejercicio objeto de análisis, indicando si se han realizado o si se encuentran en proceso.

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	En algunos casos no se ha publicado el resultado de las mediciones de los compromisos asumidos, por ejemplo Compromiso nº4: Claridad de la información, Compromiso nº5: Satisfacción con el servicio de inmunoprofilaxis.	4.1.6	Menor

Auditoría de Seguimiento
AGENCIA PARA EL EMPLEO**Recomendación**

1. Respecto del compromiso nº 2, dado que la concesión de la cita entra un factor que se escapa del propio servicio que es la disponibilidad del solicitante se sugiere a la organización que incorpore al mismo el componente de cita previa disponible al momento de solicitud de cita por parte del usuario. Indicar la posibilidad de explorarlo informáticamente.

Observación

1. Para el compromiso 7.2 debe indicarse en el texto de la Carta de Servicios el valor de referencia. (85%)

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	En algunos casos no se ha publicado el resultado de las mediciones de los compromisos asumidos, por ejemplo, compromiso nº 4 relacionado con el índice de satisfacción de los usuarios con el Plan de Viabilidad del servicio de autoempleo y compromiso nº 6 relacionado con el índice de satisfacción de los usuarios con los monitores de las acciones formativas impartidas.	4.1.6	Menor

PARQUES Y JARDINES

Recomendaciones

1. Se debería identificar con mayor detalle la definición de Situación Teórica Ideal en la redacción de la Carta de Servicios
2. Se recomienda ampliar el objetivo del 70% del compromiso nº 5 en función de los resultados obtenidos (97% en 2015), pero siempre en función de los resultados de 2016.
3. Respecto del Compromiso nº 8, se debería solicitar a Informática apoyo para identificar claramente avisos de parques, asociarlos a las capas gráficas correspondientes y quitar fines de semana y festivos en el ámbito de Control de Plagas

Observaciones

1. Se debería evidenciar el conocimiento de los inspectores (o recorredores) del ámbito de parques infantiles respecto de la familia de normas UNE EN 1176 y 1177 (en particular, respecto de UNE EN 1176-7 Equipamiento de las Áreas de Juego. Parte 7: guía para la instalación, inspección, mantenimiento y utilización y del Informe UNE 147102) así como de la norma UNE-EN 16630:2015 para "Equipos fijos de entrenamiento físico instalados al aire libre. Requisitos de seguridad y métodos de ensayo"
2. Los responsables de cada atributo relacionado con Parques y Jardines deben estar al tanto de los resultados de la encuesta general de satisfacción.
3. Respecto del compromiso nº 3, la primera parte del mismo no tiene asociado estándar dada la complejidad técnica de mantener superficie regada con agua regenerada. En cualquier caso, debe contemplarse la posibilidad de mantener un compromiso por separado del que completa el nº3 y buscar vías para su mantenimiento como tal.
4. Respecto del Compromiso nº 6, relacionado con la actividad de Policía, se cumple, pues de lo comprometido (87% en 8 minutos) actualmente el resultado está en torno al 91%. Sin embargo, este compromiso está relacionado con la no conformidad respecto de la invocabilidad de algunos compromisos de la carta de policía.
5. Respecto del Compromiso nº 7: de las 180 analíticas comprometidas en 2016 se han realizado en torno a 300 con un reparto de trabajo. En este sentido, se debe revisar el objetivo pues este año se ha cumplido al 168%.
6. Respecto del Compromiso nº 11: Es preciso mencionar que se realiza únicamente a través de 010 y las OAC por lo que, además, se recomienda mostrar datos de las dos fuentes de información y no agrupados. Debe considerarse la inclusión de los avisos vía web y App AVISA.
7. Respecto del Compromiso nº 12, la mención a que se actualiza la web una vez al mes requiere de un indicador ad hoc.

Solicitudes

- a) Respecto del Compromiso 4:
Solicitado del indicador 55 Lote 1 dato de septiembre de 2016 (0,0088) así como ficha y protocolo.
Solicitado del contrato 6 del mes de enero de 2016, lote 2 mes 1 con 16 inspecciones y resultado X 0,125
- b) Respecto del Compromiso nº 2:
Solicitado un ejemplo de programa de concesionario, un visto bueno por parte del área y el Excel de seguimiento mensual de los mismos.
- c) Respecto del Compromiso nº 7:
Análisis supervisado del 10º del lote 1.
- d) Respecto del Compromiso nº 10:
Queda pendiente de envío las actividades impartidas en agosto y septiembre así como del Parque Rey Juan Carlos en septiembre 2016.

Nº DE INFORME: 4

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
01	<p>Respecto de los compromisos de la Carta de Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Respecto de programa de plantación mencionado en el compromiso nº2, se identifica que la comunicación de incumplimiento del compromiso en 2015 aparentemente no es tal pues es el resultado de la medición antes de que finalizara la campaña. En la Carta de Arbolado el mismo indicador sale al 100%.b) Respecto del compromiso nº3, previsto para 2016, de las 80Ha a revisar en auditoría a día de hoy no se ha realizado ninguna por retrasos en la tramitación.c) A día de auditoría no se han podido validar datos del compromiso nº 9 (respecto del estado de Monumentos)	4.1.6	Menor

DISPOSICIONES FINALES

1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*.
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR.
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: se consideran correctos, salvo para las Cartas de Servicios de Bomberos, Información Estadística, Oficina de Municipal de Información al Consumidor y Agencia para el Empleo.
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización.
7. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	A acordar con la organización
Fecha expiración del actual certificado: <i>(no cumplimentar en Fase I Fase II)</i>	2017/12/23

8. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): no hay comentarios.
9. Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán los centros a visitar y cualquier modificación respecto a la planificación prevista.
10. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
11. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE). **SERRANO DE NICOLÁS Yolanda**

En Madrid, a 7 de noviembre de 2016

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

Nº DE INFORME: 4

ANEXO CENTROS VISITADOS

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS

Los indicados en el Plan de Auditoría

Nº DE INFORME: 4

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES**DIRECCION GENERAL DE TRANSPARENCIA y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

MARÍA VILLANUEVA	JEFE DE SERVICIO DE CALIDAD SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA
Mª DELIA DOMÍNGUEZ	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA
CARMEN FERNANDEZ HIJON	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MODELOS DE CALIDAD SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA
PALOMA MUCIENTES	COORDINADOR DE PROYECTOS SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA
CÁNDIDA GONZÁLEZ	AUXILIAR DE SECRETARÍA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA
BLANCA LÓPEZ CAMBRA	COORDINADOR DE PROYECTOS SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN. DIRECCION DE TRANSPARENCIA Y ATENCION A LA CIUDADANÍA

CARTA DE SERVICIOS RUIDO

SONIA HERRANZ	JEFE DE SERVICIO EVALUACIÓN AMBIENTAL.
JOSÉ CARLOS GARRIDO	ADJUNTO A DEPARTAMENTO SERVICIO DE INSPECCION
DOROTEO JIMENEZ	JEFE DE SERVICIO DE INSPECCION
ANGELA MANZANO	JEFE DE SERVICIO DE DISCIPLINA AMBIENTAL
MAYTE RONCERO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE DISCIPLINAS Y CONTROL ADMINISTRATIVO
JAVIER SAEZ	JEFE DE SECCION DE IMPACTO ACUSTICO.
ROBERTO MORENO	JEFE DE DEPARTAMENTO CONTROL ACÚSTICO
CESAR CUESTA	JEFE DE SECCION DE CONTROL DE NIVELES SONOROS
BLANCA LOPEZ	COORDINADOR DE PROYECTOS

CARTA DE SERVICIOS CIFSE

MIGUEL ANGEL VALIENTE	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, COMUNICACIÓN Y CALIDAD
-----------------------	---

Nº DE INFORME: 4

VALENTÍN GOMEZ	ADJUNTO DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, COMUNICACIÓN Y CALIDAD
ENRIQUE POZO	CONSEJERO TÉCNICO DE FORMACIÓN Y CALIDAD DEL CUERPO DE LOS AGENTES DE MOVILIDAD
DOLORES VILCHES	SARGENTO
CARTA DE SERVICIOS CONSEJO AL VIAJERO Y VACUNACIÓN INTERNACIONAL	
FRANCISCO JAVIER CAPDEPÓN	JEFE DE SECCION DE SALUD INTERNACIONAL
MARIA JOSE SERRANO	ADJUNTA SECCION DE SALUD INTERNACIONAL
ISABEL JUNCO	JEFA DE LA UNIDAD TECNICA DE EVALUACIÓN
MARINA NIEVES PINO	ADJUNTA A LA UNIDAD TECNICA DE CENTROS DE APOYO Y DIAGNOSTICO
CARTA DE SERVICIOS AGENCIA PARA EL EMPLEO	
ERNESTO LLORENTE	JEFE DE DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y RELACIONES INSTITUCIONALES
CESAR SAN VICENTE	RESPONSABLE DE INSPECCION
CLAUDIO GONZALEZ	JEFE DE DEPARTAMENTO ORIENTACION E INTERMEDIACION
ANGEL LARGO	JEFE DE AREA DE PROGRAMAS MIXTOS
MARTA LOZANO	RESPONSABLE DE INSPECCION
CARTA DE SERVICIOS MEDICINA DEPORTIVA	
MIGUEL ANGEL GARCIA	JEFE DE SECCION DE CALIDAD SUBDIR. GENERAL APOYO Y COORDINACIÓN DE LA DG. DEPORTES
LUCIO AMADOR	RESPONSABLE PROGRAMAS PSICOMOTRICIDAD DEL DPTO PROGRAMAS MEDICOS DEPORTIVOS
CONCEPCION GARCIA	JEFA DE SERVICIO DE COORDINACION DE PROGRAMAS DEPORTIVOS
CARLOS SEBASTIAN	JEFE DE SERVICIO DE LA SUGDIRECCION GENERAL DE DEPORTES
CARTA DE SERVICIOS BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL, BIBLIOTECA MUSICAL VÍCTOR ESPINÓS Y HEMEROTECA MUNICIPAL	
CARMEN HERVÁS –	COORDINADORA DE LA CARTA DE SERVICIOS DE BIBLIOTECA ESPECIALIZADAS. SUBDIRECTORA GENERAL DE BIBLIOTECAS
ASCENSION AGUERRI	JEFA DPTO PATRIMONIO (COORDINADORA)
INMACULADA ZARAGOZA	DIRECTORA HEMEROTECA MUNICIPAL DE MADRID

Nº DE INFORME: 4

IGNACIO GOMEZ	JEFE DE DIVISION DE INFORMACION DE LA HEMEROTECA
JOSE MIGUEL MARTINEZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE BIBLIOTECA HISTORICA DIRECTORA BIBLIOTECA MUSICAL
ILDA PEREZ	DIRECTORA BIBLIOTECA HISTORICA
SUSANA RAMIREZ	JEFA SECCION DE INFORMACION Y REFERENCIA DE LA BIBLIOTECA HISTORICA.
CARTA DE SERVICIOS POLICIA	
JESUS SANZ	JEFE OFICIAL DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y EVALUACION DE POLICIA MUNICIPAL
DIEGO LOZANO	UNIDAD DE CALIDAD Y EVALUACION DE POLICIA MUNICIPAL
MONTSERAL ROSAL	CONSEJERA TECNICA DE LA INSPECCION GENERAL DE SERVICIOS
AGUSTIN GONZALEZ	INSPECCION DE COORDINACION TERRITORIAL
CARTA DE SERVICIOS EDUCACION SOCIAL	
ANA MARÍA MAYA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN TEMPRANA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA
ELISA HERRADOR	ADJUNTA DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN TEMPRANA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA
ENCARNACION ALBALAT	ASESORA TÉCNICA DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN TEMPRANA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA
PILAR SEBASTIAN	ADJUNTA DEPARTAMENTO DE UNIDAD DE PLANIFICACION Y GESTION ATENCION SOCIAL PRIMARIA
VANESSA GARCÍA	AUXILIAR DE SECRETARIA DEL DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN TEMPRANA A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA
MIGUEL ANGEL LUCEA	COORDINADOR DE LA ENTIDAD ASOCIACION DE EDUCADORES LAS ALMADILLAS (EMPRESA ADJUDICATARIA DEL SERVICIO)
LUIS BLANCO	EDUCADOR SOCIAL DISTRITO CENTRO (ENTIDAD GRUPO 5- EMPRESA ADJUDICATARIA DEL SERVICIO)
CARTA DE SERVICIOS REGISTRO	
MARÍA ÁNGELES CASTRILLO	SUBDIRECTORA GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA
CONCHA ORIVE	JEFE DEPARTAMENTO GESTION ADMINISTRATIVA
ALICIA FERNÁNDEZ	ADJUNTA DEPARTAMENTO GESTION ADMINISTRATIVA

Nº DE INFORME: 4

ALBERTO IBAÑEZ	JEFE PROYECTO IAM
HORTENSIA GONZALEZ	ADJUNTO SECCION DEPARTAMENTO DE LA ATENCION A LA CIUDADANIA
ANTONIO DIAZ	JEFE DEPARTAMENTO DE PROYECTOS
JOSÉ MANUEL CORNEJO	JEFE DE UNIDAD TÉCNICA DE REGISTRO Y FE PUBLICA
CARTA DE SERVICIOS SECRETARIA GENERAL TECNICA	
MARTA NÚÑEZ-MORGADES	COORDINADORA CARTA DE SERVICIOS
TERESA ASOMANSÓ	JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS Y ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS
Mª ÁNGELES DE DIOS	JEFA DE SERVICIO DE RRHH, RÉGIMEN INTERIOR Y OBRAS
Mª CARMEN SAYANS	SUBDIRECTORA DE RÉGIMEN JURÍDICO Y GESTIÓN ECONÓMICA
PALOMA CATALINA ZAMORA	JEFA DE SERVICIO DE COORDINACIÓN JURÍDICA
Mª JESÚS VELASCO	JEFA DE DEPARTAMENTO DE RELACIONES INSTITUCIONALES
CARTA DE SERVICIOS BOMBEROS	
IGNACIO BECERRIL POLO	DIRECTOR GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
JOSE CARLOS CORTÉS	JEFE DEPARTAMENTO ORGANIZACIÓN Y CALIDAD SERVICIOS
CARTA DE SERVICIOS CITA PREVIA	
Mª ÁNGELES CASTRILLO ORTIZ	SUBDIRECTORA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁNGELES FERNANDEZ DÁVILA	COORDINADORA DE TÉCNICOS DE ORIENTACIÓN DE AGENCIA PARA EL EMPLEO
PILAR MUÑOZ LÓPEZ	JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS
CRISTINA GONZALEZ RODRÍGUEZ	UNIDAD TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN DE SUBDIRECCIÓN
ANA ISABEL CARRASCO CASAS	ASESORA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN
LUIS MUÑOZ PELÁEZ	ADJUNTO AL DPTO. DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA DE ACTIVIDADES
ANGEL GUÍÑALES DEL VALLE	JEFE DE PROYECTO DE CITA PREVIA DE INFORMÁTICA DEL IAM
JUAN RAMON SANCHEZ VICENTE	JEFE DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA SUBDIRECCIÓN
CARTA DE SERVICIOS INFORMACION ESTADISTICA	
PALOMA ARNEDO	ADJUNTA DEPARTAMENTO DE DATOS ESTADÍSTICOS

Nº DE INFORME: 4

YOLANDA MONTALVILLO	JEFE DE NEGOCIADO
CARTA DE SERVICIOS OMIC	
EDUARDO ACEVEDO	JEFE DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR
CARLOS SERRANO	ADJUNTO AL DEPARTAMENTO DE LA OFICINA MUNICIPAL DEL CONSUMIDOR
CARTA DE SERVICIOS PARQUES Y JARDINES	
CARIDAD MELGAREJO	JEFE DE DIVISIÓN DE COORDINACIÓN
EVA HERNANDEZ SEVILLANO	JEFE DE SERVICIO DE CONTROL DE CALIDAD Y PROGRAMACIÓN
ADOLFO MERINO	ADJUNTO A EQUIPAMIENTOS URBANOS
JOSE ANTONIO ARRIBAS	MADRID SALUD JEFE DPTO INSPECCIÓN CENTRAL, AGUAS DE CONSUMO Y TRANSPORTE ALIMENTARIO
JOSE MARIA CAMARA	MADRID SALUD RESPONSABLE DE UNIDAD DE CONTROL DE PLAGAS
ELENA COMESAÑA	DPTO DE CONSUMO DE AGUA DE LA DG DE PARQUES
ESTHER LORENZO	CONTROL DE CALIDAD
ALICIA MENDEZ	ÁREA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL
ROSA MARIA RODRIGUEZ GUTIERREZ	LINEA MADRID
DIEGO LOZANO	POLICÍA MUNICIPAL
MARIA SANCHEZ BLANCO	SUBD DE CONSERVACIÓN DE ZONAS VERDES Y ARBOLADO URBANO
SANTIAGO SORIA	SUBDIRECTOR DE PARQUES Y VIVEROS