

# **PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS**

**Certificación de Cartas de Servicios  
Ayuntamiento de Madrid  
Norma UNE 93200**

18 noviembre 2016

## Índice

1.	Objetivo del Plan .....	3
2.	Alcance del Plan .....	3
3.	Responsables .....	4
4.	Desarrollo del proceso de auditoría .....	6
5.	Acciones a implantar .....	6
	A) Relativas al Sistema de Gestión de CS .....	7
	B) Relativas a las CS auditadas en 2016 .....	8
	1. CS Registro .....	9
	2. CS Educación Social .....	9
	3. CS Policía Municipal .....	10
	4. CS Medicina Deportiva .....	10
	5. CS Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal .....	11
	6. CS SGT Seguridad y Emergencias .....	12
	7. CS Bomberos .....	14
	8. CS Cita Previa .....	14
	9. CS Información Estadística .....	15
	10. CS OMIC .....	15
	11. CS Control del Ruido .....	16
	12. CS CIFSE .....	17
	13. CS Consejo al Viajero y Salud Internacional .....	18
	14. CS Agencia para el Empleo .....	18
	15. CS Parques y Jardines .....	19

## ANEXOS

1. PAC de la CS de Policía Municipal
2. PAC de la CS de Parques y Jardines

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en 2014 el proyecto de **Certificación de las Cartas de Servicios conforme a la Norma UNE 93 200** con un doble objetivo, por un lado la Certificación del Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, y por otro la certificación individual de cada una de las Cartas de Servicios (en adelante CS) que tiene aprobadas.

Según lo planificado, **en 2014** se realizó por parte de AENOR la auditoría del **Sistema** de CS implantado en el Ayuntamiento e impulsado y coordinado por la entonces Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, y la auditoría de **16 CS**. Tanto el Sistema como las Cartas auditadas obtuvieron el Certificado AENOR, como reconocimiento y evidencia de su conformidad con la norma UNE 93200:2008. No obstante, en junio de 2015 se realizó una auditoría extraordinaria, para verificar que el plan de acciones correctivas propuesto se había puesto en práctica de manera satisfactoria.

**En 2015** se realiza la **primera auditoría de seguimiento** del proyecto de certificación de las CS del Ayuntamiento de Madrid habiendo **ampliado el alcance a 20 nuevas Cartas** que se incorporan al proceso ese año. Se realizan: la auditoría de seguimiento al Sistema de CS, las auditorías muestrales a las 16 Cartas ya certificadas en 2014 y las auditorías a las 20 CS que se incorporan al proceso. Se mantienen todas las certificaciones otorgadas en el año anterior y se conceden 19 nuevas certificaciones.

**En 2016** se realiza la **segunda auditoría de seguimiento** del proyecto siendo **10 nuevas Cartas** las que se incorporan al proyecto de certificación este año. Se audita el Sistema de CS implantado y se realizan auditorías muestrales de las 35 cartas ya certificadas en 2014 y 2015 y auditorías a las 10 CS incorporadas al proceso.

## 1. Objetivo del Plan

Una vez realizado el proceso de auditoría, este Plan de Acciones Correctivas tiene como objetivo principal establecer el procedimiento y responsables para la puesta en marcha de las acciones correctivas necesarias para resolver las no conformidades (NC) y observaciones detectadas en el proceso.

## 2. Alcance del Plan

El alcance del Plan de Acciones Correctivas coincide con el alcance de la auditoría / certificación:

- Sistema de Gestión de CS
- Muestra de CS auditadas y certificadas en 2014 y 2015: Medicina Deportiva y Psicomotricidad, Bomberos, Información Estadística, OMIC y Agencia para el Empleo.

Área de Acción	Unidad Responsable	Carta de Servicios (año de aprobación)
Deporte	Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Deportes	Medicina Deportiva y Psicomotricidad (2006)
Seguridad y Emergencias	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias DG de Emergencias y Protección Civil	Bomberos (2006)
Administración de la Ciudad	Área de Gobierno de Economía y Hacienda DG de Economía y Sector Público	Información Estadística (2008)

Área de Acción	Unidad Responsable	Carta de Servicios (año de aprobación)
Desarrollo Eco y Tecnológico	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Instituto Municipal del Consumo	OMIC (2008)
Empleo	Área de Gobierno Equidad, Derechos Sociales y Empleo Agencia para el Empleo	Agencia para el empleo (2009)

■ CS que se incorporan al proceso de auditoría en 2016:

Área de Acción	Unidad Responsable	Carta de Servicios (año de aprobación)
Relación con la Ciudadanía	Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Cita Previa (2014)
		Registro (2014)
Cultura	Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Bibliotecas, Archivos y Museos	Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal (2015)
Seguridad y Emergencias	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Secretaría General Técnica del Área	SGT Seguridad y Emergencias (2009)
	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Coordinación General de Seguridad y Emergencias	CIFSE (2015)
	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias DG de la Policía Municipal	Policía Municipal (2008)
Salud	Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias OOAA Madrid Salud	Consejo al viajero y Salud internacional (2015)
Servicios Sociales	Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. DG de Familia, Infancia, Educación y Juventud	Educación Social (2014)
Medio Ambiente	Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad DG de Sostenibilidad y Control Ambiental	Control del Ruido (2015)
Espacios Públicos Abiertos	DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes DG de Servicios de Limpieza y Residuos DG de Sostenibilidad y Control Ambiental DG de Intervención en el Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural DG de Policía Municipal Gerencia de Madrid Salud DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Parques y Jardines (2013)

### 3. Responsables

La unidad responsable del presente Plan de Acciones Correctivas es la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid (en adelante DGTyAC). Le corresponde la identificación, planificación y ejecución de las acciones correctivas relativas al Sistema de Gestión de CS y la coordinación, impulso y seguimiento de las acciones correctivas de cada CS certificada.

La identificación, planificación y ejecución de las acciones correctivas relativas a cada CS corresponde a sus unidades responsables, siendo los representantes de las mismas en el proceso los Coordinadores de las Cartas.

Unidad Responsable	Sistema de Gestión de CS	Coordinador
DGTyAC	Sistema General de CS	Marta Mérida Ramos
Unidad Responsable	Carta de Servicios	Coordinador
Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Deportes	Medicina Deportiva y Psicomotricidad	Miguel Angel Garcia López
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. DG de Emergencias y Protección Civil	Bomberos	Ignacio Becerril Polo (DG)
Área de Gobierno de Economía y Hacienda DG de Economía y Sector Público	Información Estadística	Paloma Arnedo Conde
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal del Consumo	OMIC	Eduardo Acevedo Gonzalez
Área de Gobierno Equidad, Derechos Sociales y Empleo. Agencia para el Empleo	Agencia para el Empleo	Ernesto Llorente Serrano
Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto. DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Cita Previa	Cristina Gonzalez Rodriguez
	Registro	Concha Orive del Campo
Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Bibliotecas, Archivos y Museos	Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal	Carmen Hervás Cortés
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Secretaría General Técnica del Área de Gobierno	SGT Seguridad y Emergencias	Marta Nuñez-Morgades
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Coordinación General de Seguridad y Emergencias	CIFSE	Miguel Angel Valiente López
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. DG de la Policía Municipal	Policía Municipal	F Jesus Sanz Pozo
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. OOAA Madrid Salud	Consejo al Viajero y Salud Internacional	Javier Capdepón Serrano
Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. DG de familia, Infancia, Educación y Juventud	Educación Social	Ana Maya Gonzalez
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. DG de Sostenibilidad y Control Ambiental	Control del Ruido	Doroteo Gimenez Díaz
DG de Servicios de Limpieza y Residuos DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía DG de Sostenibilidad y Control Ambiental DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes DG de Intervención en el Paisaje Urbano y Patrimonio Cultural DG de Policía Municipal Gerencia de Madrid Salud	Parques y Jardines	Caridad Melgarejo Armada

#### 4. Desarrollo del proceso de auditoría

Conforme al Plan de Visita previamente establecido entre AENOR y la DGTyAC, el proceso de auditoría se desarrolló del 24 al 28 de octubre, y el 7 de noviembre de 2016.

Además, con anterioridad a la primera reunión, los auditores de AENOR enviaron el Informe de Inspección de cliente misterioso realizado, que se remitió a todas las unidades objeto de inspección, para que lo pudieran analizar antes de la visita.

##### a) Auditoría del Sistema de Gestión de CS

El 26 de octubre en la sede de la DGTyAC se auditaron los siguientes aspectos del Sistema de Gestión de CS del Ayuntamiento de Madrid: ■ Metodología de elaboración ■ Estructura y contenido ■ Control y seguimiento de los indicadores y de los compromisos de cada CS ■ Evaluación anual ■ Comunicación.

##### b) Auditoría de las CS

Se realizaron los días 25, 26, 27, 28 y 7 de noviembre en las sedes de las distintas unidades cuyas Cartas eran auditadas; se centraron en la verificación de los compromisos de calidad asumidos, tomando como referencia el alcance de la Carta correspondiente y los servicios en ella recogidos.

##### c) Presentación del Informe de Auditoría

El 7 de noviembre se realizó la reunión final de auditoría, en la que se dio lectura al Informe de Auditoría, donde se recogen los resultados correspondientes, entre ellos las recomendaciones, observaciones y no conformidades detectadas.

##### d) Remisión de Informe de Auditoría a las unidades

El 8 de noviembre se remitió desde la DGTyAC a los Coordinadores de las CS auditadas, la parte del Informe con las observaciones referidas a su Carta. Además se les explicaba el procedimiento a seguir para remitir a Calidad sus acciones correctivas (se les dio como plazo límite el 15 de noviembre).

#### 5. Acciones a implantar

Se detallan a continuación todas las acciones identificadas, primero las relativas al Sistema de Gestión, luego las relativas a las 5 CS muestra de las auditadas y certificadas en 2014 y 2015, y por último, las relativas a las Cartas auditadas en 2016. Se señalan con (\*) las acciones que ya se han llevado a cabo.

**A) Relativas al Sistema de Gestión de CS**

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva / Cuándo / Comentarios
1. La Carta de Servicios de Calidad y Evaluación, continúa en fase de desarrollo avanzado.	Ya está terminada e informada favorablemente. La semana del 21 de noviembre se iniciará su proceso de aprobación.
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.	Todos los compromisos de todas las CS son medibles puesto que para todos ellos se han asociado los correspondientes indicadores. Sobre la invocabilidad, se seguirá avanzando durante el siguiente proceso de Evaluación, en todos los indicadores que no lo sean salvo los de percepción (criterio acordado con AENOR).
3. Se recomienda publicar los resultados con frecuencia inferior al año.	Tal como se ha acreditado en la auditoría, las Unidades realizan un seguimiento de los resultados inferior al año pero la publicación de los resultados con una periodicidad inferior al anual resultaría demasiado compleja par la Organización.
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. La Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo no ha sido evaluada en el presente ejercicio	<p>Teniendo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La CS actualmente vigente es la denominada CS de Fomento del Asociacionismo</li> <li>▪ Ahora mismo esta Carta no sólo incluye servicios de fomento del asociacionismo sino también servicios de voluntariado (no todos), competencia de la DG de Participación Ciudadana</li> <li>▪ La DG de Participación Ciudadana es competente en materia de <u>participación individual</u></li> <li>▪ El voluntariado se considera la expresión más comprometida de la participación individual</li> <li>▪ La DG de Relaciones con los Distritos y Asociaciones (Coordinación Territorial) es competente en materia de <u>participación colectiva</u> = asociacionismo</li> <li>▪ El nuevo equipo está poniendo en marcha muchas actuaciones nuevas en materia de asociacionismo</li> <li>▪ El Dpto de Voluntariado quiere hacer una CS de todos los servicios relativos al voluntariado</li> </ul> <p>El miércoles 10/11/2016 se acuerda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Servicio de Fomento del Asociacionismo pone en marcha la Evaluación 2015 de la CS: carga y análisis de datos (cada DG recopila los suyos), análisis de cumplimiento de compromiso según esos datos, reunión e informe de evaluación</li> <li>○ Tendrán hecha la Evaluación este mes de noviembre, con el compromiso de enviar el Informe de Evaluación en cuanto esté terminado.</li> <li>○ En el Informe de Evaluación recogerán las nuevas líneas de actuación:</li> <li>✓ Asociacionismo: en el primer trimestre de 2017, al hacer la Evaluación de 2016, harán una revisión en profundidad de todos los servicios objeto de la Carta y decidirán si mantienen la CS de Fomento del Asociacionismo con su nuevo ámbito, o aprueban una CS nueva que conlleve la derogación de la anterior (como hicimos con la CS de Juventud; no sería una derogación sin más, sino una derogación derivada de la evaluación profunda de la Carta vigente)</li> <li>✓ Voluntariado: empezarán la elaboración de su CS</li> </ul>

OBSERVACIONES GENERALES PARA TODAS LAS CARTAS DE SERVICIOS	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. Se debe evitar asumir compromisos basados en tiempos medios de cumplimiento de plazos, salvo que se asocie a un tiempo máximo de cumplimiento.	Se seguirá haciendo especial hincapié en todos estos temas en las Evaluaciones del año 2017, así como en los procesos de elaboración de nuevas Cartas de Servicios.
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.	Tal como se ha acreditado en la auditoría, las Unidades realizan un seguimiento periódico de los resultados inferior al año.
5. 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.	Se incorporará en todas las CS tras la Evaluación 2016.
6. Se recuerda la necesidad de comprobar la publicación de los resultados de todos los compromisos de cada Carta.	Conforme
7. 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.	Conforme. En enero de 2017, se buscará la manera de hacerlo al planificar y organizar la Evaluación 2016.
8. En el cálculo de los compromisos de SyR se han contabilizado días hábiles en 2015 si bien a partir de 2016 se contabilizarán naturales.	Conforme

### b) Relativas a las CS auditadas en 2016

Una vez recibidos los planes de acciones correctivas de cada una de las unidades, se incluyen de forma conjunta en este documento, tras su validación por la DGTyAC.



## 1. CS Registro

RECOMENDACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	<p><b>Compromiso 2</b></p> <p>“La documentación presentada en el registro presencial se <b>asignará</b> al órgano competente para su tramitación en un <b>plazo medio de 3 días hábiles y nunca más de 1 mes.</b>”_ Se puede disponer de este dato con carácter inferior al anual. Se ha solicitado a Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) que lo facilite con carácter semestral, y en este sentido se modificará en la siguiente revisión de la Carta.</p> <p><b>Compromiso 7</b></p> <p>El porcentaje de anotaciones defectuosas* que se generan en el registro electrónico no superará el 1% del total de entradas recibidas por este canal. Se estudiará en la próxima evaluación de la Carta.</p>
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.	En la siguiente evaluación de la Carta se definirá un compromiso con los tiempos de espera para las Oficinas de Registro que cuenten con un gestor de tiempos.
OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. Revisar la definición del indicador C2 en cuanto a la definición “del plazo medio de tres días” hábiles o naturales.	Se revisará el indicador C2 en cuanto al plazo medio y la frecuencia de su medición para que sea inferior a la anual, tal y como se ha indicado en la “Recomendación nº1”.

## 2. CS Educación Social

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>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”.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procede aclarar que lo que en la observación figura como errores no son tales. Los datos presentados en la sesión de auditoría eran datos provisionales obtenidos mediante una actualización continua. No obstante para evitar posibles confusiones de futuro se ha acordado no actualizar de manera continua el indicador sino hacerlo anualmente, en el momento en el que éste sea definitivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartimos la observación realizada y se procederá a su modificación en la próxima evaluación de la carta.</li> </ul>
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartimos la no conformidad de AENOR y se procederá a la modificación del compromiso en la próxima evaluación de la carta</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compartimos la no conformidad de AENOR y se procederá a la modificación del compromiso en la próxima evaluación de la carta</li> </ul>
---	---

### 3. CS Policía Municipal

NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. Se detectan compromisos que tal y como están definidos no son invocables, por ejemplo Compromiso 4, 6 y 10.	<b>(Ver Anexo1)</b>
2. 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,....	
OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
2. 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....	<b>(Ver Anexo1)</b>
3. 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.	

### 4. Medicina deportiva y Psicomotricidad. Auditoría de seguimiento

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	Se volverá a revisar este año por el GRG lo indicado en esta Observación en la evaluación anual que tendrá lugar a partir de enero de 2017, para intentar incorporar algún nuevo indicador.
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”).	El establecer un seguimiento inferior al anual en este compromiso no parece apropiado, debido a que el curso tiene una fecha que fija el Instituto de Formación y el medirla con una periodicidad menor a la anual no reporta ningún beneficio ni al personal sanitario ni a la ciudadanía. No obstante se volverá a revisar este año por el GRG lo indicado en esta Observación en la evaluación anual que tendrá lugar a partir de enero de 2017
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.	Se volverá a revisar este año por el GRG lo indicado en esta Observación en la evaluación anual que tendrá lugar a partir de Enero de 2017 y se puede plantear la posibilidad de introducir alguna pregunta específica de este apartado en la encuesta anual sobre medicina deportiva.

## 5. CS Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corregido. El enlace apunta ahora a la versión actualizada del espacio web de Calidad "Observatorio de la Ciudad" (*)</li> <li>- Se colocara también en el apartado "servicios" del espacio web de cada institución</li> </ul>
<p>2. Revisar la definición del compromiso 1, en función de la actual sistemática de medición (se contabiliza cada actualización).</p>	<p>Se redefinirá el compromiso y sus indicadores para la próxima modificación de la carta</p> <p>Propuesta.: <i>"Mantener actualizada la información de la web incluyendo todas las novedades y efectuando revisiones periódicas de toda la información, de manera que el grado de satisfacción de los usuarios con los contenidos de la web sea superior a 7 en una escala de 0 a 10 y el número de reclamaciones sobre el servicio web no supere las 3 anuales en el conjunto de las tres instituciones"</i></p> <p>Se redefinirá el compromiso e indicadores asociados en la evaluación del primer trimestre de 2017</p>
<p>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.</p>	<p>Se debería eliminar este compromiso ya que se trata de un sistema de adjudicación de cabinas ya implantado y es el procedimiento cotidiano. En tiempos anteriores el sistema era distinto.</p> <p>Se redefinirá el compromiso e indicadores asociados en la evaluación del primer trimestre de 2017</p>
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>1. 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,...).</p> <p>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>El sistema de registro implicará contabilizar de forma sistemática todos los compromisos afectados, si bien se realizará mediante el análisis de una muestra.</p> <p>Propuesta: revisión sistemática durante una semana al trimestre. Se ajustarán los indicadores asociados a estos compromisos, introduciendo uno de percepción relativo a la satisfacción de los usuarios con el tiempo de respuesta.</p>

<p>2. 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redefiniremos el compromiso y los indicadores asociados, obviando la atención por un bibliotecario por ser algo habitual.</li> <li>- Se redefinirá el compromiso e indicadores asociados en la evaluación del primer trimestre de 2017</li> </ul>
---	--

## 6. CS SGT Seguridad y Emergencias

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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.</p>	<p>El Compromiso 2 actualmente tiene la siguiente redacción:</p> <p>2. Remitir los anuncios o edictos a insertar en las publicaciones oficiales (Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado, Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Madrid, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid) dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Indicador asociado:</p> <p>2.1. Anuncios o edictos recibidos.</p> <p>2.2. Porcentaje de anuncios o edictos remitidos dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Tras la auditoría realizada, se propone como acción correctiva la modificación de la redacción de este compromiso y de la ficha del indicador 2.2, que quedarían redactados como se indica a continuación, para añadir el porcentaje de cumplimiento y evitar incumplimientos producidos por incidencias ajenas al servicio gestor, tales como retrasos en el envío de la documentación correcta a publicar o cambios de aplicación.</p> <p>Esta modificación se incluirá en el primer trimestre de 2017, con motivo de la próxima evaluación de la Carta de Servicios. No obstante, a nivel de gestión, se lleva a cabo de manera inmediata.</p> <p>Modificación del compromiso para añadir el 100%:</p> <p>Remitir el 100% de los anuncios o edictos a insertar en las publicaciones oficiales (Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado, Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Madrid, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid y Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid) dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Modificar la descripción de la ficha del indicador 2.2, con la siguiente redacción:</p> <p>Este indicador recoge el porcentaje de anuncios o edictos recibidos en la SGT del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias que son remitidos a insertar en una publicación oficial dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción. Se contabilizan desde el momento en que se reciben correctamente, con la documentación completa, dejando constancia en el documento de seguimiento del % de incidencias producidas y los motivos que las ocasionaron con el fin de justificar los posibles incumplimientos.</p> <p>Además, como comentario, se indica que consultado el Servicio de Gestión del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, adscrito al Área de Gobierno de Economía y Hacienda, nos confirman que se produjo un cambio en la aplicación informática de gestión de contenidos a publicar, es decir de la aplicación</p>

	<p>“Vignette 7” se pasó a la aplicación “Open Text Web Experience Management”. Concretamente estuvo inhabilitada los días 25 y 26 de febrero hasta que se reanudó la nueva aplicación el día 29 de febrero. La puesta en marcha de la nueva aplicación dio errores, además, hubo que formar de nuevo al personal para el uso de esta nueva aplicación, con el consiguiente retraso en las fechas de publicación.</p>
<p>2. Disponer de una estimación del número de encuestas recopiladas del total de trámites realizados para tener una idea de la representatividad del dato.</p>	<p>Se va a contabilizar el número de encuestas que se realizan para determinar la representatividad del dato. Este dato se recogerá ya en el seguimiento de la Carta de Servicios a 31 de diciembre de 2016, de cara a la evaluación del primer trimestre de 2017.</p>
<p>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.</p>	<p>El Compromiso 5 actualmente tiene la siguiente redacción: 5. Conseguir que el 100% de los empleados de la SGT tenga la Acreditación Electrónica de Empleado Público. Indicador asociado: 5.1. Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica de empleado público adscritos a la SGT del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias.</p> <p>Tras la auditoría realizada, se propone como acción correctiva la modificación de la redacción de este compromiso, con efectos para la evaluación del primer trimestre de 2017. 5. Conseguir que el 100% de los empleados de la SGT con funciones de carácter administrativo tenga la Acreditación Electrónica de Empleado Público y progresivamente la totalidad del personal incrementando un 2% el porcentaje de personal no administrativo al que se acredite la firma. 5.1. Porcentaje de acreditaciones de firma electrónica de empleado público con funciones administrativas adscrito a la SGT del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. 5.2. Porcentaje de incremento de acreditaciones de firma electrónica de empleado público con funciones no administrativas adscrito a la SGT del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias</p>
<p>4. En la redacción del Compromiso 10, se recomienda revisar su redacción y el acotamiento del indicador por tipo de obra.</p>	<p>El Compromiso 10 actualmente tiene la siguiente redacción: 10. Contribuir a la mejora de los edificios adscritos al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, de forma que en el 28% de los edificios del Área se realicen obras de mejora. Indicador asociado: 10.1 Porcentaje de edificios en los que se realizan obras de mejora.</p> <p>Tras la auditoría realizada, se propone como acción correctiva la modificación de la redacción de este compromiso, con efectos para la evaluación del primer trimestre de 2017. 10. Contribuir a la mejora de los edificios adscritos al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, no compartidos con otras Áreas de Gobierno, de forma que en el 28% de los edificios del Área se realicen obras de mejora. Indicador asociado: 10.1 Porcentaje de edificios en los que se realizan obras de mejora. En la descripción de este indicador se explicaría que no pueden incluirse los edificios compartidos porque no en todos ellos la SGT tiene competencia para intervenir.</p>

NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>1. 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.</p>	<p>Se va a corregir con efecto inmediato la medición, teniendo en cuenta los días como hábiles y no como naturales.</p> <p>Asimismo, con efecto inmediato, se van a tener en cuenta y a contabilizar las solicitudes que no llegan a tramitarse por no reunir los requisitos necesarios para conceder la flexibilización horaria.</p> <p>Para ello en la descripción del indicador “4.2. Porcentaje de solicitudes de flexibilización horaria resueltas en plazo inferior a 15 días hábiles” se va a explicar que por resueltas se entiende tanto aquellas que terminan mediante resolución favorable de la SGT, como aquellas en las que se notifica al interesado que no reúne los requisitos, ya que conllevan tramitación, pese a que no culminan en resolución expresa.</p> <p>Esta modificación se llevará a cabo en la próxima evaluación, en el primer trimestre de 2017.</p>

## 7. CS Bomberos CS. Auditoría de seguimiento

NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>Se mantienen las No Conformidades detectadas en el informe de auditoría anterior:</p> <p>1. En relación con el compromiso 1 el indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual.</p>	<p>Después de la reunión de auditoría, se admite por parte de la auditora que la realizó, que las modificaciones indicadas en la CS de Bomberos se realicen, no más tarde del primer trimestre de 2017, ya que el DG de Seguridad y Emergencias está en este cargo hace pocas semanas y está planificando una nueva Estrategia que va a modificar sustancialmente algunos compromisos e indicadores de la propia CS.</p>
<p>2. 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.</p>	<p>No obstante él se compromete a implementar todas las recomendaciones de AENOR recogidas en su informe.</p>

## 8. CS Cita Previa

OBSERVACIONES GENERALES y RECOMENDACIONES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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</p>	<p>Con respecto al hecho de que no se esté haciendo el recordatorio, la única explicación es que cada una de las llamadas del recordatorio tiene un coste económico y durante este año, ha surgido un problema presupuestario que ha obligado a reducir el gasto, por lo que la decisión que tomaron los responsables de la Subdirección fue dejar de hacer el recordatorio.</p>
<p>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.</p>	<p>Con respecto a los datos a final de año, prepararemos una tabla con las unidades gestoras que han estado incluidas en el recordatorio durante este año y recoger el dato de absentismo de cada una de ellas por meses, diferenciando los meses en que se ha hecho recordatorio de los que no, de modo que se pueda ver qué efecto ha tenido.</p>

## 9. CS Información Estadística. Auditoría de seguimiento

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	
Se recomienda revisar la redacción del Compromiso 6 para facilitar su interpretación por el ciudadano.	Se ha modificado con nueva redacción aclaratoria en la Carta de Servicios. Mandamos al Servicio de Calidad copia para su publicación. (*)
Trabajar en herramientas de información propias para conocer la satisfacción y expectativas de los usuarios, ejemplos: encuestas, focus group, etc.	En enero de 2017 tenemos previsto incluir en cada una de nuestras tablas una pequeña encuesta de satisfacción del tipo “¿Te ha sido útil?”
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Con respecto al Compromiso 4: No se dispone de información a lo largo del año si no que únicamente se solicita el dato al final.	Solicitaremos en el mes de diciembre al Departamento encargado del programa webtrends que nos proporcionan los datos con carácter anual, que nos los envíen mensualmente para su medición.
Se debe conseguir el dato diferenciado en consultas y descargas, tal y como queda reflejado en el texto del Compromiso	Asimismo solicitaremos que nos hagan la diferenciación entre consultas y descargas. De no ser posible, tendremos que cambiar el texto del compromiso dejando solamente “consultas”.

## 10. CS OMIC. Auditoría de seguimiento

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	Teniendo en cuenta el satisfactorio porcentaje de cumplimiento del Compromiso 3, se propondrá al grupo de redacción y gestión de la carta incrementar a un 80% el objetivo de cumplimiento del mismo para 2017.
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.	En los documentos en los que se publiquen tarifas dentro de la información por sectores del espacio web dedicado a la OMIC se realizará la mención a las “tarifas vigentes” en ese momento, en lugar de hacer referencia al año, con el fin de evitar posibles confusiones entre los/las consumidores/as en los casos en los que las tarifas no varíen de un año para otro.
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.	

NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>1. 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.</p>	<p>Actualmente se continúa trabajando con el IAM en el desarrollo e implantación de la nueva aplicación en el entorno SIGSA para las 22 oficinas de la OMIC, con el fin de que sea posible llevar un seguimiento continuado en la evolución de los indicadores relativos a la gestión de todos los expedientes, tanto en cuanto al compromiso relativo a los tiempos de tramitación, como al referido al resultado de la mediación, a la vista de que la aplicación que se intentó implantar en 2015 resultó fallida por su inestabilidad, y la aplicación actual no permite la obtención de ningún parámetro de forma automatizada.</p> <p>Se prevé que en el transcurso del año 2017 se complete la implantación de la nueva aplicación y ésta se encuentre plenamente operativa.</p>

## 11. CS Control del Ruido

RECOMENDACIONES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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.</p>	<p>Se incorporará al folleto de la Carta de Servicios los números de teléfonos de los distintos servicios. Se incorporará en la próxima evaluación de la CS.</p>
<p>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.</p>	<p>Se expresa el indicador del compromiso 2 segregado en dos compromisos distintos. La nueva redacción se incorporará en la próxima evaluación de la CS.</p>
<p>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....</p>	<p>Se guarda el dato desagregado mes a mes, en relación con el indicador del compromiso nº 5. Ya realizada. (*)</p>
OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>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%.</p>	<p>Se actualiza el valor en el seguimiento del indicador 1.1 a 94 %, conforme a lo establecido en la Carta de Servicios. Ya realizada (*)</p>
<p>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.</p>	<p>Se obtiene y obtendrá los valores de medición del indicador 1.1 mes a mes, eliminando los datos estimados. Ya realizada. (*)</p>
<p>3. Indicar en la página web <a href="http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calibre">http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calibre</a> que la información incluida es también de</p>	<p>Se hacen las gestiones oportunas para que en la página web: <a href="http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calibre">http://www.mambiente.munimadrid.es/opencms/opencms/calibre</a> se indique que es también de contaminación acústica.</p>



contaminación acústica ya que sólo se hace mención a calidad del aire.	Solicitada actualización, ya que la web no la gestiona ningún Servicio directamente implicado en esta Carta de Servicios
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.	Se actualiza los datos de la Carta de Servicios con los que figura en la redacción del observatorio. Ya realizada. (*)
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.	La hoja de cálculo incorpora cuatro columnas sobre las fechas de: salida del informe; entrada de la solicitud de informe; petición de documentación adicional; y recepción de dicha documentación. En general, el cálculo es: fecha de salida del informe - fecha de entrada de la solicitud de informe. En los casos de petición de información adicional se descuenta ese lapso. Ya realizada. (*)

## 12. CS CIFSE

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	Acción correctiva: proceder a la modificación del compromiso 4 en el texto que figura en el observatorio de la ciudad para que coincida con el texto original. Para evitar la repetición de esta incidencia cuando se hagan modificaciones de la CS el coordinador y otro miembro del GRG comprobarán que lo publicado en el observatorio de la ciudad y en el original de la carta de servicios coincide. Cuándo: Ya está modificado. (*)
2. El compromiso nº 6 relacionado con los plazos de respuesta 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.	El Ciudadano puede dirigirse al CIFSE a través del sistema de SYR del Ayuntamiento, por ese motivo la Subdirección General de Calidad y Evaluación exige ese compromiso en todas las Cartas de Servicios. El CIFSE incorporará para la próxima evaluación de la Carta de Servicios un nuevo compromiso con el sistema interno propio de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones. Podrá añadirse al sistema general del SYR o bien singularizado.
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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	Acción correctiva: Se procede a indicar un número de acciones para que sea medible. Cuándo: en la próxima evaluación de la Carta de Servicios. Comentario: En la última evaluación se modificó este compromiso (anteriormente se indicaban 3 acciones) y se dejó sin especificar el número de acciones porque se pensó que lo importante no era el número sino el impacto de las mismas y podía darse la situación de una sola acción de mejora de alto impacto que requiriera muchos recursos. En 2016 se han implantado 13 acciones que afectan al medioambiente y que abarcan gestión de residuos, reducción de consumos y zonas verdes y ruidos.

### 13. CS Consejo al Viajero y Salud Internacional

RECOMENDACIONES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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.	Se ha solicitado reunión con el Servicio de Atención Personalizada de la SG de Atención a la Ciudadanía, DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía para tratar el problema detectado y buscar solución.
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.	Se han tomado las medidas oportunas para incluir, en las siguientes evaluaciones, el grado de implantación de las Áreas de mejora priorizadas.
NO CONFORMIDAD AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. 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	Hubo dificultades informáticas para la grabación de datos. Ya se ha subsanado (*). Se han publicado los resultados de los indicadores de todos los compromisos relativos a la evaluación de 2015. Están a disposición de los ciudadanos en el <a href="#">Observatorio de la Ciudad</a> -Cartas de Servicios-Cartas de Servicio vigentes- <a href="#">CS de Consejo al Viajero y Vacunación Internacional- Compromisos de calidad</a> . El sistema informático permite la publicación de resultados de forma sistemática, sin dificultades

### 14. CS Agencia para el Empleo. Auditoría de seguimiento

OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. Para el compromiso 7.2 debe indicarse en el texto de la Carta de Servicios el valor de referencia. (85%)	Se corrige (*)
NO CONFORMIDAD	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. 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.	No constan datos de ejercicios anteriores por ser indicadores nuevos introducidos tras la evaluación de la CS realizada con fecha <b>31 de marzo 2016</b> , por lo que el resultado de las mediciones de dichos indicadores se publicará finalizado el año 2016. En particular, respecto al seguimiento del indicador de satisfacción correspondiente a los cursos de formación, (compromiso n 6), se realiza un seguimiento periódico trimestral, para detectar y corregir posibles desviaciones en el estándar. De esta forma, los datos para los 3 primeros trimestres de 2016 son: 1º Trimestre 2016 : 90% 2º Trimestre 2016: 88% 3º Trimestre 2016: 86% Respecto a los indicadores de satisfacción de Orientación y Autoempleo, correspondientes a los compromisos 3 y 4, si bien se cargan en el Observatorio anualmente, a partir de 2107 se realizará un seguimiento trimestral de los mismos.

## 15. CS 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	Cuando se realice la próxima evaluación de la Carta se incluirá un definición de lo que se entiende por Situación Teórica ideal.
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.	Cuando se realice la próxima evaluación de la Carta, en función de los resultados obtenidos del indicador, se valorará ampliar el estándar.
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	<p>Los datos que constituyen el indicador nº 8 (demora atención avisos de ratas y cucarachas) actualmente se obtiene automáticamente de un sistema de extracción da datos (consultas) de la aplicación informática municipal de gestión de plagas (IAM-SIGMA-Argos), propiedad y ejecutada a nivel municipal. El dato es obtenido directamente por UTCV-MadridSalud en tiempo casi real (carga con retraso de 1 semana) mediante una consulta predefinida pero requiere luego de depuración por lo que implica trabajo de análisis. La recomendación del auditor AENOR propone la automatización total de esa consulta, lo que requiere la manipulación informática de las tablas de datos y consultas, trabajo que solo puede ser realizado por IAM.</p> <p>Informática de Madrid (IAM) ha comunicado en fechas recientes (octubre 2016) que va a proceder a la revisión global y mejora de esa aplicación informática de plagas y que ese trabajo probablemente esté finalizado en primavera-verano de 2017 (fecha orientativa, no precisada). Madrid Salud (UTCV), propondrá en el análisis funcional previo al trabajo de desarrollo informático la inclusión de esta demanda en los módulos-interfaces de consultas y extracción de datos (<i>datawarehouse</i>). Si los hitos (fechas previstas) de ese proyecto se mantienen, podría entenderse que esa funcionalidad estaría disponible para la revisión de la CS de Parques del año 2017.</p> <p>Respecto a la revisión de la CS correspondiente al año 2016, el cálculo del indicador se realizará con los medios informáticos actuales, que, si bien demandan más trabajo, permiten perfectamente la determinación precisa (días transcurridos) del parámetro del indicador.</p>
OBSERVACIONES GENERALES	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
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”	Se establecerá un protocolo de actuación para unificar la actuación de los inspectores en todos los parques. Se propondrá como mejora en la próxima evaluación de la CS para trabajar en ello el próximo año.
2. Los responsables de cada atributo relacionado con Parques y Jardines deben estar al tanto de los resultados de la encuesta general de satisfacción.	Desde la DG de Transparencia cuando se publiquen los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida, se remitirán correos a las áreas para que tengan conocimiento de la misma y puedan difundirla

<p>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.</p>	<p>entre los responsables de los servicios.</p> <p>Respecto al uso de recursos hídricos alternativos, se propone la eliminación del compromiso hasta la puesta en marcha del Plan Estratégico de Agua Regenerada, pues no tiene por qué aumentar la superficie de parques regados con agua regenerada, incluso puede disminuir.</p> <p>Una vez que se comience a ejecutar el Plan Estratégico de Agua Regenerada, se podrán asumir compromisos.</p> <p>Respecto a la superficie de riego en zonas verdes auditada, los datos de cada anualidad son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- año 2016: hasta la fecha se han auditado 0 Has.</li> <li>- año 2017: medidas compensatorias por la ejecución de 245,47 Has. previstas.</li> <li>- año 2018 y sucesivos: se recupera el compromiso de 80 Has. auditadas al año.</li> </ul>
<p>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.</p>	<p>Este compromiso proviene de la CS de Policía Municipal, esta CS ha sido auditada este año, y se ha recogido esta observación en su informe como una No Conformidad, por tanto para habrá que consultar el informe de acciones correctivas de la misma para responder a esta cuestión. Se incluirá en el texto de la CS de Parques y Jardines, la redacción que finalmente se proponga desde aquella unidad.</p>
<p>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%.</p>	<p>Se analizará en la próxima evaluación la posibilidad de incrementar el estándar en función de los datos obtenidos en la misma.</p>
<p>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.</p>	<p>Por nuestra parte, no hay problema en desagregar los datos por canal personalizado (010 y OAC), si bien la muestra de usuarios que han utilizado el canal presencial de la OAC y que han realizado la encuesta va a ser muy poco representativa por su escaso volumen</p> <p>Con respecto a la incorporación de otros canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los trámites de la web son competencia de la SG de Administración Electrónica, no de la SG de Atención a la ciudadanía (Línea Madrid)</li> </ul> <p>En relación a la APP Avisa, se requerirían desarrollos específicos, que podrían estudiarse en el futuro MINT.</p> <p>En relación a este último canal de atención, en la próxima evaluación de la CS se incorporará a una persona de SG de Admon Electrónica.</p>
<p>7. Respecto del Compromiso nº 12, la mención a que se actualiza la web una vez al mes requiere de un indicador ad hoc.</p>	<p>El indicador existe y está definido, actualmente se ha constituido un grupo de trabajo en relación a la actualización del espacio web del área de medioambiente, de este grupo se tendrá que identificar al responsable de actualizar la parte relativa a parques para que lleve el seguimiento del indicador.</p>
<b>SOLICITUDES</b>	
<p>Respecto del Compromiso 4:</p> <p>1. 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</p>	<p>Remitido</p>

resultado X 0,125	
Respecto del Compromiso nº 2: 2. Solicitado un ejemplo de programa de concesionario, un visto bueno por parte del área y el Excel de seguimiento mensual de los mismos.	Remitido
Respecto del Compromiso nº 7: 3. Análisis supervisado del 10º del lote 1.	Remitido
Respecto del Compromiso nº 10: 4. Queda pendiente de envío las actividades impartidas en agosto y septiembre así como del Parque Rey Juan Carlos en septiembre 2016.	Queda pendiente enviar una parte, se están recopilando los datos, está solicitado a las unidades, pero pendiente de recibir la contestación de 2.
<b>NO CONFORMIDAD AENOR</b>	<b>Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios</b>
<b>Respecto de los compromisos de la Carta de Servicios:</b> 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%.	Se produjo un error en la carga de datos debido a que se realizó la reunión de evaluación de la CS antes de que se completara la campaña de plantación del arbolado y por lo tanto este compromiso no figuraba como cumplido. Se propone evaluar la Carta de Servicios en próximos años una vez finalizado el plan de plantación del arbolado. Se actualiza el dato correcto de cumplimiento del 100% en la aplicación del Observatorio. (*)
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.	Respecto a la superficie de riego en zonas verdes auditada, si bien en el año 2016 se han auditado hasta la fecha 0 Has. por retrasos en la tramitación del contrato, está previsto el inicio de los trabajos para mediados de noviembre de 2016, y las medidas compensatorias en el año 2017 son la ejecución de 245,47 Has. auditadas previsto (distritos Centro, Salamanca y Usera). AÑO 2018 y sucesivos: se recupera el compromiso de 80 Has. auditadas al año.
A día de auditoría no se han podido validar datos del compromiso nº 9 (respecto del estado de Monumentos)	Se incluyen los datos hasta la fecha de los indicadores del compromiso 9 de la CS, del que nos indican que hacen un seguimiento mensual. Los datos de 2016 hasta la fecha son los siguientes: 90 intervenciones 74 de ellas resueltas en plazo inferior o igual a 3 días: 82,22 % 8 de ellas resueltas entre 3 y 7 días: 8,88% 8 de ellas resueltas en más de 7 días: 8,88% Adjuntan un informe en el que se pueden consultar todas actuaciones urgentes realizadas en el año 2016 que se incluye como Anexo 2.

Javier Moscoso del Prado Herrera

DIRECTOR GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## ANEXOS

1. Documento de Policía Municipal
2. Actuación urgente en parques y jardines