

ANOTACIONES A LA REVISIÓN DEL PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS CARTAS DE SERVICIO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID CERTIFICADAS CONFORME A UNE 93200

2016-12-02 - Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ / Gerente de Servicios de AENOR

Nº EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-36	Nº INFORME 04
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200	TIPO DE AUDITORÍA: 2º Seguimiento con ampliación

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

EQUIPO AUDITOR	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

Observación general: Para las No Conformidades hay que incluir en la medida de lo posible un Análisis de Causas de cada una de ellas, evidencias de lo más relevante, etc. En la mayoría de los casos se recoge la acción a realizar y en ocasiones no se indica forma y plazo de verificación así como el seguimiento que se plantea de cada acción. Esta observación ha de tenerse en cuenta para futuros planes de acción correctiva que eventualmente pudieran presentarse.

SISTEMA DE GESTIÓN

El tratamiento de la no conformidad identificada (respecto de Fomento del Asociacionismo) se considera adecuado.

Propuesta: Mantenimiento

Observaciones particulares para las Cartas de Servicio auditadas en 2016

REGISTRO

Se considera adecuada la documentación presentada.

Propuesta: Concesión del certificado

EDUCACIÓN SOCIAL

Se considera adecuada la documentación presentada.

Propuesta: Concesión del certificado

POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID

Es relevante mencionar el informe detallado que ha presentado POLICÍA en el que lo más relevante, la redacción de compromisos, se pospone a eventuales reuniones de revisión, por ejemplo. Dadas las características del informe, se considera como adecuadas las propuestas realizadas pero se contempla la posibilidad de visitar esta Carta de Servicios en el muestreo de la auditoría de Renovación grupal a realizar en 2017.

Propuesta: Concesión del certificado

SGT Seguridad y Emergencias

Únicamente pendiente de, respecto de la No Conformidad, de la verificación de la eficacia de la acción propuesta

Propuesta: Concesión del certificado

BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL, LA BIBLIOTECA MUSICAL VÍCTOR ESPINÓS Y LA HEMEROTECA MUNICIPAL

Esta carta de servicios ha tenido una No Conformidad Mayor que requiere la presentación de evidencias para el cierre de las mismas. Además, se evidencia en el PAC el tratamiento de únicamente dos de los apartados de la No conformidad por lo que no se puede proceder a la emisión del certificado.

Propuesta: No concesión si no se envían las acciones correctivas correspondientes en el plazo de 1 mes (para posterior valoración)

CITA PREVIA

Sin no conformidades.

Propuesta: Concesión del certificado

CONTROL DEL RUIDO

Se considera adecuada la documentación presentada.

Propuesta: Concesión del certificado

CIFSE

Se considera adecuada la documentación presentada.

Propuesta: Concesión del certificado

CONSEJO AL VIAJERO Y SALUD INTERNACIONAL

Se agradece el envío de evidencias respecto de lo detectado en auditoría.

Propuesta: Concesión del certificado

PARQUES Y JARDINES

Queda pendiente el envío de cierta información (actividades impartidas en agosto y septiembre), lo que se propone es básico pero admisible.

Propuesta: Concesión del certificado condicionada al envío de la información pendiente en el plazo de 1 mes desde esta comunicación

Auditorías de seguimiento de Cartas ya certificadas

Por otro lado se han visitado a modo de muestra de las cartas de servicio ya certificadas en anteriores procesos de auditoría, las siguientes cartas (incluyendo las consideraciones a tener en cuenta al respecto):

BOMBEROS

Es preciso contar con una planificación detallada de las propuestas, más allá de la declaración de compromisos pues se trata de una No Conformidad de carácter Mayor. Ello implica la necesidad de ampliar el Plan de Acciones presentado por lo que se deben aportar más datos respecto de dicha planificación estratégica.

Propuesta: Retirada del certificado si no se presenta la información requerida en el plazo de 1 mes

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Para la No Conformidad las acciones planteadas son coherentes pero, utilizándolo como ejemplo para la observación general, no se indica análisis de causas, plazo para la realización de las acciones o forma y fecha de verificación de la eficacia.

Propuesta: Mantenimiento

OMIC

Se considera correcto lo aportado.

Propuesta: Mantenimiento

MEDICINA DEPORTIVA Y PSICOMOTRICIDAD

Se considera adecuada la documentación presentada.

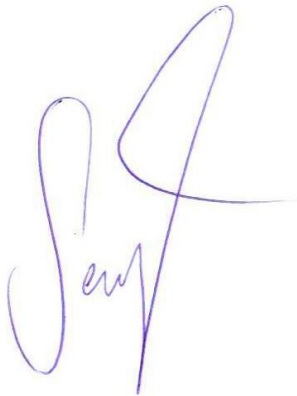
Propuesta: Mantenimiento

AGENCIA PARA EL EMPLEO

Se considera adecuada la documentación presentada.

Propuesta: Mantenimiento

Madrid, a 02 de diciembre de 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sergio', with a large, stylized flourish extending from the top right.

Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

Gerente de Servicios de AENOR