

AYUNTAMIENTO DE MADRID

10.-Competiciones deportivas

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/19 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

Fecha/s de realización de la Inspección: **Septiembre 2018**

1. DATOS GENERALES

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID
Dirección	Calle Alcalá, 41. Madrid.

B. EQUIPO INSPECTOR

Función	Nombre	Iniciales
Inspector	CESAR FLORES AJA	CFA

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

10.-Competiciones deportivas con fecha de última evaluación 22 de mayo de 2018

D. INSPECCIÓN REALIZADA EN CUMPLIMIENTO DE

Norma UNE 93200:2008 y el Reglamento Particular A58.01.

E. REPRESENTANTES DE LA EMPRESA CONTACTADOS DURANTE LA VISITA

Información web relativa a las **competiciones deportivas** que se organizan en el Ayuntamiento de Madrid, centrándonos en el contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail, teléfono y visita física en las instalaciones con información incluida en el folleto divulgativo.

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la inspección y el Seguimiento de los Compromisos, haciendo una pequeña valoración de los aspectos recogidos en el Reglamento Particular de referencia: *Servicio Prestado, Accesibilidad a los servicios, Información ofrecida y Capacidad de Respuesta, Tiempo y plazos, Atención al Cliente e Instalaciones y Equipamiento; en caso de que aplique y/o se haya podido evaluar.*

Resumen de la Visita: Alcance y características de la inspección realizada

Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

Se ha consultado la página web del ayuntamiento de Madrid, <http://www.madrid.es/portal/site/munimadrid>, con el fin de encontrar información relativa a las competiciones deportivas a las que hace mención la Carta de Servicios. Para ello, se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 22 de mayo de 2018.

Comentario 1: Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y se ha podido comprobar que es correcta la información que contiene, pero que en el folleto divulgativo, el link de la última página que debería llevar a la Carta de Servicios, lleva a la Carta de Carta de Servicios de Clases y Escuelas Deportivas.

Se ha llamado al teléfono 010 con el fin de aclarar dónde se podría participar en un torneo de pádel y se indica que en este momento en ninguno, puesto que ya han comenzado y el inspector deberá esperar a que comience otro más adelante.

Con respecto a la visita física realizada, se ha consultado por las competiciones deportivas en la vista al polideportivo de VALLEHERMOSO, en Avd de Filipinas, 7. Ahí se ha indicado que además de impartir clases, se podría participar en torneos, si bien actualmente no es posible ya que no hay plazas.

El día 25 de septiembre se envió un correo electrónico al correo jdm@madrid.es, que aparece en la Carta de Servicios. Se consulta por torneos de Fútbol:

Ligas municipales F11 Recibidos x



 **Miguel Garcia** <miguelgarciagarcia1970@gmail.com>
para jdm ▾

25 sept. 2018 13:29 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

Buenos días,

Podrían enviarme las ligas municipales de F11 que hay por Madrid (y si pueden, también de la Comunidad de Madrid) y las fechas de inscripción en ellas por si aún es posible apuntar a un equipo a alguna?

Y ya puestos, si me pueden enviar la documentación que sería necesaria para apuntar al equipo...

¡¡¡Muchas gracias!!!

 **AGCyD - Juegos Deportivos Municipales**
para mi ▾

25 sept. 2018 13:47 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

Buenos días

Las fechas de inscripción en categoría senior finalizaron el pasado viernes 21 de septiembre. Para la inscripción de categoría cadete o juvenil las fechas son del 9

Se responde de manera adecuada y conforme a lo que se indica en la web en pocos minutos:

 **AGCyD - Juegos Deportivos Municipales**
para mi ▾

25 sept. 2018 13:47 (hace 9 días) ☆ ↶ ⋮

Buenos días

Las fechas de inscripción en categoría senior finalizaron el pasado viernes 21 de septiembre. Para la inscripción de categoría cadete o juvenil las fechas son del 9 al 19 de octubre y se pueden realizar en los siguientes centros deportivos municipales: Daoiz y Velarde, Orcasitas, Luis Aragonés, Aluche, Palomeras y Concepción.

Toda la información sobre los requisitos puede consultarla en la Página Web del ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es

No hay fútbol 11 para las categorías desde infantil a prebenjamín, se inscriben en Fútbol 7.

Un saludo

Sección de Juegos Deportivos Municipales
Departamento de Programas Deportivos
Dirección General de Deportes del Ayuntamiento de Madrid
c/ Alfonso XI, 3 3ª planta
91 588 85 45 - 6 - 7

Se respondió rápidamente y se dieron las distintas opciones en función de la edad (ya que le inspector no especificó la edad de los participantes).

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios concretos del servicio de competiciones deportivas

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

Tras la inspección como cliente misterioso, tanto la visita física a las instalaciones de uno de los centros, como a través de la atención telefónica, por correo y la información anunciada en la web, que el Servicio Prestado es adecuado. Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar:

No se ha podido comprobar el cumplimiento de los compromisos mediante la inspección de cliente misterioso, pero sí se ha podido verificar el buen estado de las instalaciones a las que hace mención el **Compromiso 4**.

AENOR

2000/0654/CDS/19	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

La programación, resultados, clasificaciones y sanciones a las que hace mención el **Compromiso 5** sí se pueden consultar en la página web.

Se convocan competiciones por distritos, como indica el **Compromiso 6**.

El resto de Compromisos no han podido ser verificados durante las jornadas de inspección. No obstante, se concluye que el resultado ha sido satisfactorio tras la visita y el contacto con los centros.

1. Accesibilidad a los Servicios.

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

2. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la jornada de inspección, se valora de forma positiva la información ofrecida por parte del personal del centro de Vallehermoso visitado, así como la aportada por la propia Carta de Servicios, la web del ayuntamiento y por teléfono, llamando directamente a los centros.

3. Tiempos y plazos.

En lo relativo a tiempos de atención, tanto por teléfono, como presencial, han sido adecuados. La respuesta por email es también casi inmediata, llegando a ser de minutos tras el envío de la solicitud.

4. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido personalizada a la información solicitada, además de cordial y agradable.

5. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones visitadas presentan buen aspecto de limpieza y mantenimiento.

AENOR

2000/0654/CDS/19

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

CENTRO 1: Polideportivo Municipal de VALLEHERMOSO

DIRECCIÓN: Avd de Filipinas, 7