

## AYUNTAMIENTO DE MADRID

### 44.- Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental

### Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/23 NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200:2008</b>	Nº INFORME: <b>2</b>	TIPO DE INSPECCIÓN: <b>Cliente Misterioso</b>
---	----------------------	---

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

2000/0654/CDS/23	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------	------------------

## 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	SONIA VELASCO MANUEL	SVM

### C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

**44.- Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental** como fecha de última evaluación 16 de abril 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 Educación y Sensibilización Ambiental en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de teléfonos, mail y visitas con información incluida en 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

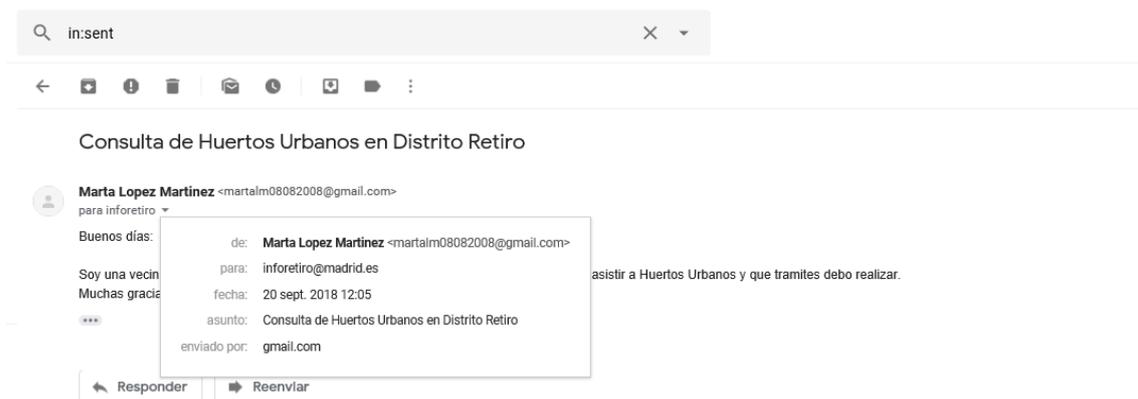
Para comprobar el acceso a la información de los servicios recogidos en esta Carta de Servicios, se han realizado las siguientes tareas:

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 **Educación y Sensibilización Ambiental**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 16 de Abril de 2018.

Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y no se han detectado errores y/o incongruencias.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

En primer lugar, se ha remitido un correo electrónico con fecha 20 de septiembre de 2018 solicitando información sobre Huertos Urbanos en Distrito Retiro.



Se recibe respuesta el mismo día ofreciendo curso en "Huertos" y la Inspectora indica que la solicitud es para realizar actividades en Huertos Urbanos.

Tras dicho correo le remiten información de donde debe acudir. Correcto.

Consulta de Huertos Urbanos en Distrito Retiro Recibidos x

- Marta Lopez Martinez** jué., 20 sept. 12:05 (hace 4 días) ☆  
Buenos días: Soy una vecina del Distrito Retiro y me gustaría recibir información sobre la posibilidad de asistir a Huertos Urbanos y que tramites debo realizar
- AGMAYM - Centro Información / Parque del Retiro** jué., 20 sept. 13:36 (hace 4 días) ☆  
Buenas tardes, Marta Puebles consultar nuestra oferta de cursos de huerto gratuitos en nuestra Agenda Habitat año 2018. Ahí tienes los teléfonos de contacto pa
- Marta Lopez Martinez** jué., 20 sept. 13:39 (hace 4 días) ☆  
Estaría interesada en poder acceder a Huertos Urbanos, no a un curso de los mismos. Muchas gracias Saludos
- AGMAYM - Centro Información / Parque del Retiro** jué., 20 sept. 13:57 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮  
para yo -  
Hola Marta,  
  
Entonces le aconsejamos entrar en el blog de la Red de Huertos de Madrid, donde están especificados los huertos urbanos y los contactos de los mismos. De esta manera, podrá consultar por cercanía, temas organizativos u otros criterios el huerto que más le interese.  
  
Esperamos haber sido de ayuda.  
  
Gracias y saludos.  
  
**Servicio de Información y Educación Ambiental El Huerto del Retiro**  
Teléfono: 91 530 00 41  
[info@retiro.es](mailto:info@retiro.es)  
[www.actividadesambientalesretiro.com](http://www.actividadesambientalesretiro.com)  
  
El plazo de inscripción de las actividades empieza un mes antes de la fecha de realización. Las inscripciones enviadas fuera de horario de centro no se tendrán en cuenta. Máximo inscripción de 4 plazas por persona.  
Abril, mayo, junio y septiembre: de martes a domingo y festivos de 10 a 14 y de 17 a 19:30.  
Julio y agosto: de martes a domingo y festivos de 10 a 14.  
Octubre a marzo: de martes a viernes de 9 a 14 y de 15:30 a 18. Sábados, domingos y festivos de 10 a 14 y de 15:30 a 18.

A continuación, la inspectora realiza un Consulta relativa a la realización de Actividades de "Educación Ambiental" en cursos de Primaria y en el mismo día le remiten información al respecto. Correcto.

Consulta de un ciudadano : Educación Ambiental Recibidos x

**remite@madrid.es** para actividadeses\_yo -

de: **remite@madrid.es**  
responder a: **martalm08082008@gmail.com**  
para: **actividades@madrid.es, martalm08082008@gmail.com**  
fecha: 20 sept. 2018 12:15  
asunto: **Consulta de un ciudadano : Educación Ambiental**  
enviado por: **madrid.es**  
seguridad: Cifrado estándar (TLS) [Más información](#)

**MADRID**

**Consulta de un ciudadano : Educación Ambiental**

El número de referencia es: 554030

**Datos del remitente de la comunicación**

- Nombre: Marta López Martínez
- Correo electrónico: [martalm08082008@gmail.com](mailto:martalm08082008@gmail.com)

**Datos del destinatario de la comunicación**

- Nombre: Departamento de Actividades Educativas
- Correo electrónico: [actividades@madrid.es](mailto:actividades@madrid.es)

**Consulta que desea realizar**

- Asunto: Educación Ambiental
- Mensaje: Solicito Información relativa a gestiones a realizar y forma de contacto con el Ayuntamiento para hacer actividades de "Educación Ambiental" en un colegio del Distrito Retiro en los cursos 1º, 2º y 3º de primaria

2018 Ayuntamiento de Madrid

Actividades de Medioambiente y Salud Recibidos x

- Yeves Gutierrez, Pedro** 13:39 (hace 1 minuto)  
para yo -  
Buenos días:  
La solicitud para pedir las actividades de nuestro Programa es en el mes de Mayo.  
Ya se han producido las Adjudicaciones a los Centros. En Octubre empiezan las Actividades.  
Su centro, en Retiro, no hace la correspondiente solicitud?  
Si no es así, díjanos los datos de su centro y las actividades que les interesan para incluirles en la lista de espera.  
  
Un saludo.
- Pedro Yeves Gutiérrez  
Sección Medio Ambiente y Salud  
Programa "Madrid, un Libro Abierto"  
Departamento de Actividades Educativas del Ayto. de Madrid  
[yevespo@madrid.es](mailto:yevespo@madrid.es) TLF-915884648



El día 21 de septiembre de 2018 la Inspectora realiza visita a los Puntos 1 y Punto 2 de "Información del Parque Juan Carlos I".



**Punto 2** de información del Parque Juan Carlos I

**Comentario 1:** La visita se realiza a las 13:00 y el Punto de Información indica en su entrada que solo abre por las tardes. Se recomienda incluir horario de los Puntos de Información en la Carta de Servicios.

**Comentario 2:** En la entrada del Punto 2 incluyen cartel



**Ventanilla Punto 2** de información del Parque Juan Carlos I

Que indica que el Punto de Información más cercano está a 7 minutos. No incluye mas información.

La Inspectora se dirige al Punto 1 de información:



**Punto 1** de información del Parque Juan Carlos I

**Comentario 3:** Realiza consulta sobre visitas guiadas al Parque Rey Juan Carlos I donde la persona de información indica que solo es para colegios y que para este año 2018-19 está cerrado ya. Preguntar en auditoría si es así.

## **Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios**

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

### 1. Servicio prestado

A través de la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar todos los servicios prestados y publicados en la Carta de Servicios de Educación y Sensibilización Ambiental, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras las visitas realizadas y el correo electrónico enviado, cabe citar que se verifican los **Servicios 1, 2.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **3, 4, 5, 7.** El resto no se puede llevar a cabo a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

### 2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que ha resultado fácil acceder a los servicios de Atención e Información Turística, a través de las visitas presenciales como a través de correo electrónico.

### 3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Como resultado de la inspección, se valora de forma muy positiva la información recibida por todo el personal de atención con quien se ha contactado.

# AENOR

2000/0654/CDS/23	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------	------------------

## 4. Tiempos y plazos.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico ha sido contestado en el mismo día.

## 5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.

## 6. Instalaciones y equipamiento.

Todas las instalaciones visitadas se han encontrado fácilmente, en buen estado de conservación y limpieza; y son accesibles a personas con movilidad reducida.

# AENOR

2000/0654/CDS/23

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 1

## ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
<b>CENTRO 1:</b> Punto 1 de Información del Parque Juan Carlos I
<b>CENTRO 2:</b> Punto 2 de Información del Parque Juan Carlos I