

AYUNTAMIENTO DE MADRID

23.-Red de Bibliotecas Municipales

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/30 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
-------------------------------------------------------------------------------	----------------------	---------------------------------------------------

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

2000/0654/CDS/30	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

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:

23.-Red de Bibliotecas Municipales con fecha de última evaluación 12 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 **Red de Bibliotecas** en contenido de la Carta de Servicios y contacto con personal de atención a través de mail 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 **Red de Bibliotecas**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 12 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.

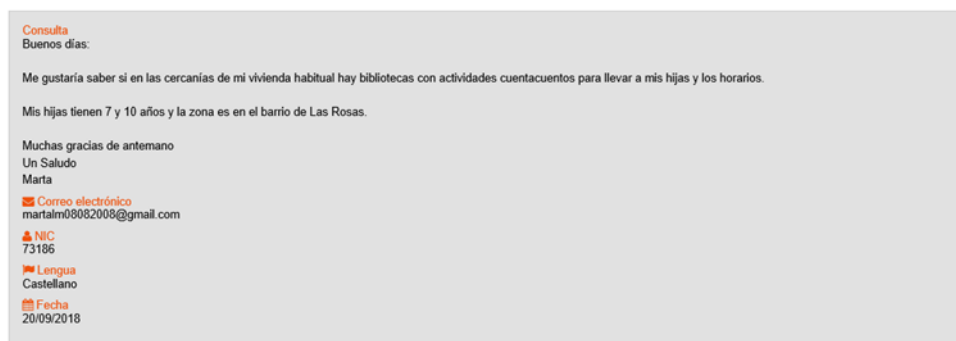
Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

En primer lugar, con fecha 20 de septiembre de 2018 se realiza una solicitud de información sobre Actividades Cuentacuentos en la zona indicada.



Gracias por enviar su consulta.

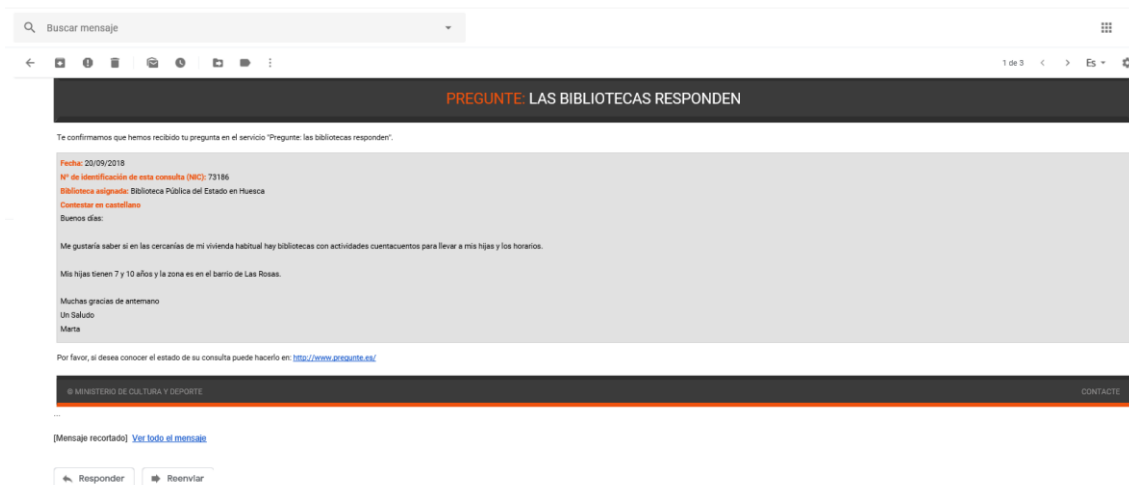
En el plazo máximo de dos días recibirá una respuesta concreta realizada por una de las bibliotecas colaboradoras.



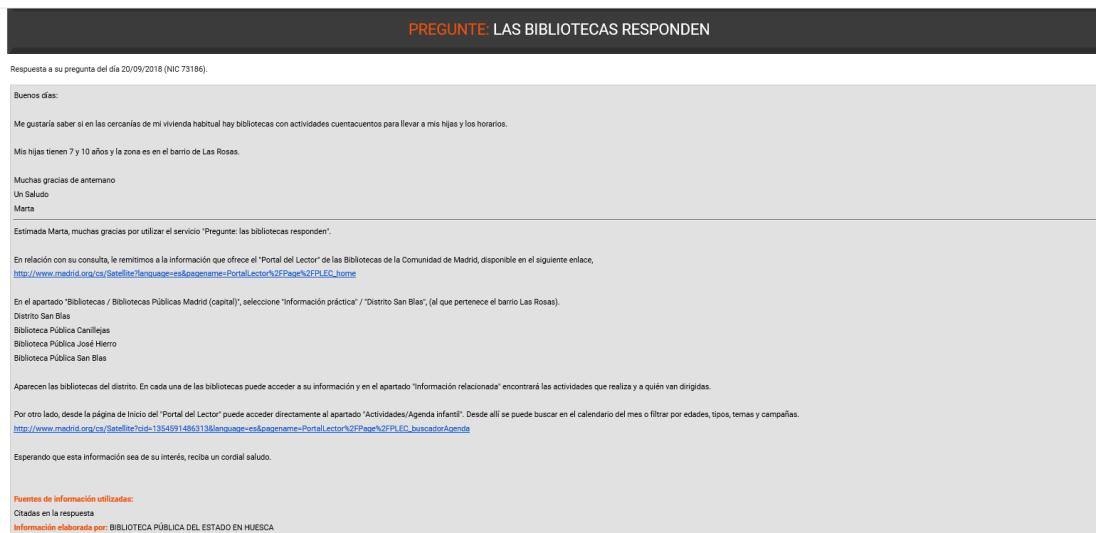
Si observa que no recibe respuesta a su consulta dentro de los próximos dos días laborables, puede usar este número (NIC) para enviar una reclamación.

Si su dirección de correo electrónico fuera incorrecta o no funcionase podrá consultar su respuesta en el [archivo de preguntas](#).

Donde inmediatamente se recibe el siguiente correo electrónico de confirmación:



Y en el mismo día a las 11:06, respuesta a la consulta realizada.



La Inspectora comprueba los accesos a los enlaces facilitados y se obtiene fácilmente la información solicitada.

Por otro lado se realiza la visita a 3 bibliotecas incluidas en la Carta de Servicios el día 21 de septiembre de 2018.

Visita 1. Biblioteca Municipal de Vicálvaro día 21/09/2018 a las 10:29.

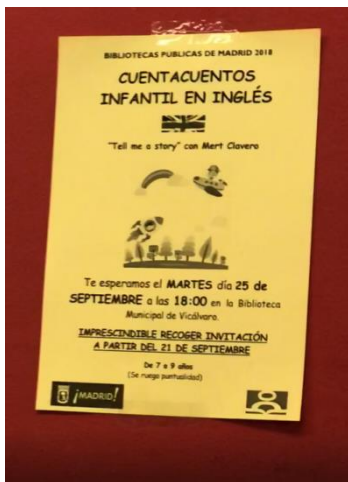


La Biblioteca se encuentra correctamente identificada.

La Inspectora accede a la biblioteca y comprueba el correcto funcionamiento de la wifi, la presencia de prensa y revistas según indica la Carta de Servicios, el funcionamiento de todos los ordenadores puestos a disposición del público y el correcto orden de los libros y su correcta identificación. Así como la accesibilidad a la misma.

A continuación se dirige al mostrador donde hay 2 personas atendiendo a las 10:34 y solicita realizar el carnet de Bibliotecas y a las 10:44 ya dispone del carnet y de la información necesaria para realizar las actividades incluidas en el servicio de las Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid. Correcto

Por otro lado, en la puerta de la biblioteca encuentra el siguiente cartel:



Sobre lo que se solicita información y se reserva plaza para asistencia al mismo, recibiendo invitación en el momento. (Posteriormente la inspectora anula la reserva realizada). Correcto.

Visita 2. Biblioteca Municipal de Pablo Neruda día 21/09/2018 a las 11:45.

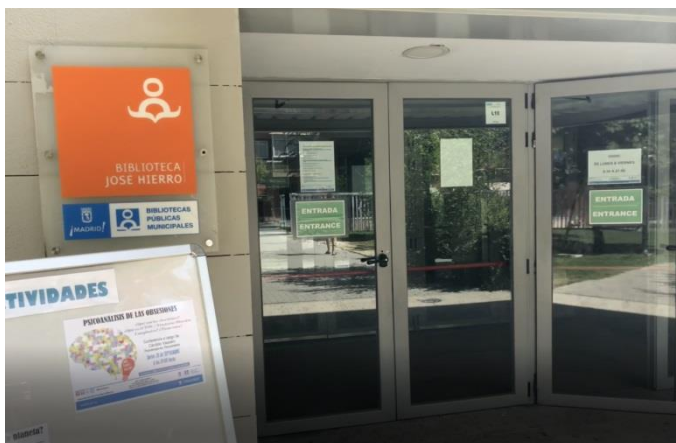


La Inspectora accede a la biblioteca y comprueba el correcto funcionamiento de la wifi, la presencia de prensa y revistas según indica la Carta de Servicios, el funcionamiento de todos los ordenadores puestos a disposición del público y el correcto orden de los libros y su correcta identificación. Así como la accesibilidad a la misma.



También se comprueba el correcto funcionamiento de 2 terminales de auto préstamo. Correcto.

Visita 3. Biblioteca Municipal José del Hierro día 21/09/2018 a las 13:00.



La Inspectora accede a la biblioteca y comprueba el correcto funcionamiento de la wifi, la presencia de prensa y revistas según indica la Carta de Servicios, el funcionamiento de todos los ordenadores puestos a disposición del público y el correcto orden de los libros y su correcta identificación. Así como la accesibilidad a la misma

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 Red de Bibliotecas, 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, 3, 4, 5 y 7**.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 13**. 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 Red de Bibliotecas, a través de la web, presencialmente, 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.

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.

Se comprueban las instalaciones y el equipamiento en las 3 bibliotecas visitadas y se considera correcto.

AENOR

2000/0654/CDS/30

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

CENTRO 1: Biblioteca de Vicálvaro

Calle Villardondiego, 36 (C. CULTURAL EL MADROÑO) 28032 Madrid

CENTRO 2: Biblioteca Pablo Neruda

Calle Ascao, 4 28017 Madrid

CENTRO 3: Biblioteca José Hierro

Calle Maria Sevilla Diago, 13 28022 Madrid