

AYUNTAMIENTO DE MADRID

26.-Atención al Turista Extranjero

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/34	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

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

2000/0654/CDS/34	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	YOLANDA SERRANO DE NICOLAS	YSN

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

Se ha inspeccionado el contenido de la siguiente Carta de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:
26.-Atención al Turista Extranjero correspondiente al Área de Gobierno de Cultura y Deportes del Ayuntamiento de Madrid, sita en la Comisaría de Centro, C/ Leganitos, 19. 28013 Madrid

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 al Servicio de Atención al Turista Extranjero, contacto con personal de atención telefónica y atención presencial.

2000/0654/CDS/34	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para cada Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita 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.*

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

Para verificar el cumplimiento de lo expuesto en esta Carta de Servicios, se han realizado varias llamadas al número de teléfono de denuncias, al teléfono 010, al de información turística, enviado consulta a la dirección: satemadrid@esmadrid.es, y se ha visitado la sede del SATE, ubicado en la Calle Leganitos, 19. Se detalla a continuación:

En primer lugar, se envía consulta a través de correo electrónico el día 20 de septiembre de 2018:

robo cartera G

MARÍA SERRANO <mserranope@yahoo.com>
Hoy a las 10:23
 Para satemadrid@esmadrid.es

Tengo una au-pair en casa, y acaba de llegar a casa después de dejar a mis hijos en casa, me comenta que le han robado la cartera del bolso en el autobús. Llevaba su carnet de USA y tarjetas, así como la tarjeta de transporte. No sé si debemos ir a cualquier comisaría o hay una comisaría especial para estos casos.

Gracias, un saludo.

El mismo día, se recibe el siguiente mensaje de error:

MAILER DAEMON@yahoo.com
sep 20 a las 1:25 PM
 Para mserranope@yahoo.com

Sorry, we were unable to deliver your message to the following address:

<satemadrid@esmadrid.es>
 Unable to deliver message after multiple retries, giving up.

--- Below this line is a copy of the message.

DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed; d=yahoo.com; s=s2048; t=1537442665; bh=wzuo/9jQZQ88ku/M75Eom8jYTaDggZuTJK88D04<; h=Date:From:Reply-To:To:Subject:References:From:Subject; b=R9j9qz2Q0CdaaArQaozPH7+TjnyD758em5gz8f8TzRakKcd8wA2KMfVzgbTn2NKOY59e85X0XUuVU5gYvWkaWx31w5xgT8K1ZvVvXvLb8fukp9Gf/GUeXPNRCJdWREjTBOQbWkZ9X8aPCTUoJn82NA0MhWjyCyqm51A4NwQ8fQ X=YMali-OSG: Q6u.wfVfM10q8Nl159gn1H9N28fRWn11x_ipGsdvspWYcTr2w8_E_3fPUE

Comentario 1: No se recibe respuesta por parte del SATE, a esta cuestión. Salta mensaje de error con el correo electrónico.

Por otro lado, se han realizado varias llamadas al teléfono de denuncias: 902 102 112. La sistemática es la siguiente: salta un contestador que pregunta por el idioma en que se requiere ser atendido y dando a elegir una de las opciones propuestas. A continuación, el mensaje siguiente es saber si la consulta es para saber cuál es la comisaría más cercana según código postal y, en segundo lugar, el procedimiento a seguir para interponer una demanda a través de la web. La inspectora elige las dos opciones en distintas llamadas. En ambos casos, el resultado es satisfactorio: en el primero se le indica la dirección de la comisaría más próxima según el Código Postal 28033, la dirección es: Madrid Hortaleza y Madrid Chamartin Además, el propio contestador da opción de repetir la respuesta. Por otro lado, al marcar la opción de demanda vía web, se obtiene la explicación detallada del proceso a seguir.

2000/0654/CDS/34	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

La inspectora realiza varias llamadas el día 21 de septiembre a los números 915488008 y 915488537, preguntando información por Albergues juveniles para un familiar ingles, no saben dar respuesta y tras preguntar donde puedo consultar esa información, indican que no saben. La inspectora, pregunta si puede acudir allí a pedir esa información turística y le indican que no dan esa información.

Ese mismo día realiza varias llamadas a los teléfonos anteriores y tras varios intentos, consigue contactar preguntando cómo puedo interponer una denuncia, indicando que a una persona que vive en mi casa, le han robado una cartera, me indican que se puede interponer la denuncia en cualquier comisaría.

La inspectora realiza una llamada al 915787810, teléfono de información turística, que aparece en la carta de servicio y en el folleto divulgativo. Solicita información sobre albergues juveniles, y le indican que consulte la página web www.esmadrid.com. La inspectora pregunta si puede realizar consulta presencial y le indican que sí, en la Plaza Mayor, donde se encuentra el servicio de información.

La inspectora realiza una llamada al teléfono 010, en el que para poner una denuncia se le remite a la comisaría más cercana.

La inspectora realiza una visita a la Comisaría del distrito Centro, donde se presta el servicio, un funcionario que se encuentra en la entrada, le pregunta por el motivo de la visita, no pudiendo acceder al interior del SATE, el funcionario de policía que le atiende le responde a sus preguntas, indicándole cómo puede poner una denuncia cualquier turista extranjero.

La inspectora accede a la página web del servicio, en la que se informa de manera breve sobre los servicios que presta el Centro.

Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)



Información turística

Zona Turística ▼

Tipo ▼

Buscar

2000/0654/CDS/34	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

Información

El servicio de Atención al Turista Extranjero -SATE- es un servicio especializado gestionado por la Empresa Municipal MADRID DESTINO en colaboración con funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía. Tiene por finalidad atender al turista que, durante su estancia en Madrid, haya vivido una situación excepcional y requiera de apoyo policial.

Entre las funciones del servicio destaca el apoyo en trámites policiales, la localización de familiares, la cancelación de tarjetas de crédito, el contacto con embajadas y consulados, información turística y otros.

Ubicación actual:

Comisaría de Policía Nacional

Calle Leganitos nº 19, 28004 Madrid

(Cerca de Plaza de España)

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

1. Servicio prestado

Sólo, se puede comprobar el **Compromiso 1**: al realizar la llamada telefónica, se indica que la atención puede prestarse en distintos idiomas.

2. Accesibilidad a los Servicios.

El servicio de Atención al Turista Extranjero es accesible en la visita presencial realizada por la inspectora. Se ha podido contactar por teléfono, no así por correo electrónico, saltando un mensaje de error.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

La información proporcionada por números 915488008 y 915488537 y por el contestador 902 102 112 es correcta, así como en la visita a las instalaciones.

4. Tiempos y plazos.

La respuesta a través de correo electrónico aún no se ha recibido, ya que salta un error en el mensaje de correo. Respecto al tiempo de atención tanto telefónica como presencial, es adecuado.

5. Atención al cliente.

La atención prestada por el personal de atención telefónica del Servicio de Atención al Turista Extranjero, es correcta. Aunque no se puede acceder a las instalaciones del servicio, el funcionario de policía que atiende lo de manera correcta, dando la misma información que se suministra por teléfono.

6. Instalaciones y equipamiento.

AENOR

2000/0654/CDS/34	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

No se puede acceder a las instalaciones.

2000/0654/CDS/34	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EXTRANJERO
DIRECCIÓN: Comisaría de Centro. C/ Leganitos, 19. 28013 Madrid