

AYUNTAMIENTO DE MADRID

37.-Arbolado Urbano

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/56	Nº INFORME: 1	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		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	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:

37.-Arbolado Urbano con fecha de última evaluación 29 de junio 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 Arbolado Urbano 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 **Arbolado Urbano**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 29 de junio 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. Si bien se ha observado lo siguiente:

Comentario 1: La Carta de Servicios indica "portal web www.unalcorqueunarbol.es" que se encuentra integrado en la web municipal "www.madrid.es", mediante el que "se pone a disposición de la ciudadanía, toda la información del arbolado viario de la ciudad de Madrid. Cada árbol tiene su ficha individualizada en la que se recogen datos de especie, edad, perímetro así como el catálogo de la especie a la que pertenece". La inspectora realiza varias consultas en las que únicamente identifica el nombre común pero no edad ni perímetro (Ejemplo: 2201093, 2204369). Preguntar en auditoría.

Comentario 2: El Compromiso 3 no incluye cuantificación del mismo.

Se elaborará una relación por Distritos de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano que supongan una ocupación de la vía pública. Dicha relación recogerá tanto las actuaciones planificadas en el plan de poda y arboricultura como las incidencias surgidas durante la semana anterior. Cada viernes se publicará en la Web municipal esta relación con las actuaciones a realizar en la semana siguiente.

Indicador asociado:

3.1 Actualizaciones en la web municipal de las actuaciones a realizar sobre el arbolado urbano.". No cuantificado, se asemeja más a un servicio.

Comentario 3: El Compromiso 5 "Línea Madrid atenderá las solicitudes de atención personalizada de consulta e información y gestionará el alta de avisos y peticiones en materia de arbolado urbano proporcionando información clara y precisa con un trato amable y cortés, de modo que al menos el 93% de los/as usuarios/as de tales servicios se muestren satisfechos con la atención recibida." No indica el nivel de satisfacción cuantificado mínimo. Por otro lado, indica satisfechos cuando debería ser por coherencia con lo anterior satisfechos/as.

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 inicia una solicitud de plantación en zona urbana a través del enlace www.unalcorqueunarbol.es incluido en la Carta de Servicios.

Solicitud de plantación.

Por la presente solicito estudien la posibilidad de plantar Árboles en el siguiente vial sin arbolado

Mail:

Nombre:

Apellidos:

Teléfono:

Vial:

Tramo: Desde: Hasta:

Observaciones

Código de validación

He leído y acepto las [Condiciones de uso](#) / [Aviso Legal](#)

Comentario 4: En el momento de intentar realizar la Solicitud, no permite seleccionar el tramo. Comprobar en Auditoría.

Solicitud de plantación.

Por la presente solicito estudien la posibilidad de plantar Árboles en el siguiente vial sin arbolado

Mail:

Nombre:

Apellidos:

Teléfono:

Vial:

Tramo: Desde: Hasta:

Observaciones

Código de validación

He leído y acepto las [Condiciones de uso](#) / [Aviso Legal](#)

Ficha de búsqueda de vial

Texto:

Vial:

Desde:

Hasta:

A continuación se realiza llamada telefónica 915 880 184 respecto al situación de un árbol de la Calle Suecia en un Parque y redirigen a la Inspector a Parques y Jardines por no estar en la vía pública. Correcto.

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 Arbolado Urbano, 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 y 3.**

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **1, 2 y 5.** 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 Arbolado Urbano, a través de la web como a través del teléfono.

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.

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.

No se ha realizado la visita a instalaciones.

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No aplica
CENTRO 2: No aplica