

AYUNTAMIENTO DE MADRID

57.-Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/40 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:

57.-Biblioteca Histórica Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y la Hemeroteca Municipal con fecha de última evaluación 6 de marzo 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 Bibliotecas Especializadas** en 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 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 tres Bibliotecas 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 6 de marzo de 2018.

Comentario 1: Se ha procedido a la lectura detallada, tanto del folleto divulgativo como del texto íntegro, y se ha detectado que en el folleto divulgativo, el link de la última página que debería llevar a la Carta de Servicios, no funciona.

Con respecto a la inspección realizada, se ha contactado con las bibliotecas a través de diferentes vías:

En primer lugar, con fecha 21 de septiembre de 2018 se llama a las 13h a Línea Madrid (teléfono 010), en donde se indica al inspector el horario de atención (de 9 a 21 de lunes a viernes) y se pide el teléfono directo de la Hemeroteca.

Comentario 2: Se echa de menos que en el folleto se indique alguna información básica interesante, como los medios de contacto directos con las Bibliotecas (teléfonos y correos electrónicos).

Se llama posteriormente a la Hemeroteca municipal, solicitando información general del uso de la misma, que se proporciona amablemente. Se queda en visitarla presencialmente.

Posteriormente, el día 1 se realiza una visita, en la que se informa al inspector acerca del uso de la Hemeroteca. Se le dan indicaciones del uso y se indica que debe disponer de un carnet específico de las Bibliotecas especializadas. Mientras el inspector realiza búsquedas de información, el personal de la hemeroteca le tramita el carnet gratuitamente y con amabilidad:

AENOR

2000/0654/CDS/40

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2



Se le proporcionan unas fichas para que realice sus peticiones de fondos:

HEMEROTECA MUNICIPAL

Número de la tarjeta del lector: 20222265

Apellidos: FLORES AJA
(En mayúsculas)

Título	Localidad	Año	Mes	Día	Signatura
<u>EL ALCAZAR</u> <small>(Un solo título por papeleta)</small>					<u>F.78/6 (67)</u>

Pupitre número _____

Madrid, 1 de Octubre de 2018
(Firma)

Tras completar varias el inspector, el personal de la hemeroteca le facilita lo que solicita y le ayuda a utilizar los dispositivos.

Adicionalmente a la visita a la Hemeroteca, se ha enviado un correo electrónico el día 21 de septiembre a las 14h, solicitando información sobre el préstamos de un violín al correo electrónico bibliomusical@madrid.es, que aparece en el texto completo, pero no en el folleto divulgativo.

Préstamo violín Recibidos x



Miguel Garcia <miguelgarcia1970@gmail.com>
para bibliomusical ▾

21 sept. 2018 14:06 (hace 12 días)




Buenos días,

me gustaría solicitar el préstamo de un violín para principiantes, para una niña de 8 años. No sé si entre los requisitos está el que el niño esté empadronado en Madrid o si el solicitante lo está, es suficiente.

Además, no sé si sería posible que me informaran sobre las Marca sy modelos de violines de que disponen para el préstamo.

Muchas gracias.

Se responde en el plazo de 3 días hábiles establecido en el Compromiso número 3:

 **Velázquez Rayón, Raquel** <velazquezrr@madrid.es> 26 sept. 2018 14:07 (hace 7 días) ☆ ↶ ⋮
para mi, AGCyD ▾

Buenas tardes, nos tiene que solicitar el violín a través de nuestra página web, le adjunto el enlace a través del cual tiene que hacer la solicitud. El plazo se abrió el día 10 de septiembre por lo que ya nos quedan muy pocos instrumentos disponibles. Tiene que especificar en su solicitud el tamaño que quiere (si es un violín ½ ya tenemos lista de espera, así que este año no creo que le toque).

En cualquier caso la única forma de que se nos quede registrada su solicitud es a través del formulario que le indico:

<https://bibliotecas.madrid.es/portales/bibliotecas/es/Bibliotecas-especializadas/Biblioteca-Musical-Victor-Espinós/?vgnextfmt=default&vgnextoid=61d477a243c7510VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=f8e8fb71fe924510VgnVCM1000008a4a900aRCRD&idCapitulo=4914292>

Para concederle el préstamo es imprescindible que la persona que va a tener el instrumento en este caso su niña esté empadronada en Madrid (no tienen que traer ningún papel nosotros lo comprobamos).

Si le toca y le adjudicamos un instrumento sí podemos decirle de qué marca y modelo es.

Un saludo

Raquel Velázquez Rayón
Jefe División Información y Préstamo
Biblioteca Musical Victor Espinós
C/ Conde Duque 9-11
28015 Madrid
TEL: 91 588 00 00

Comentario 3: Si bien, se hicieron gestiones internas previas dos días antes de la respuesta. Fue reenviada de una persona a otra, pero no se respondió ese día:

De: Zurrido Blanco, María Isabel En nombre de AGCyD - Sección de Biblioteca Musical
Enviado el: lunes, 24 de septiembre de 2018 9:50
Para: Velázquez Rayón, Raquel <velazquezrr@madrid.es>
Asunto: RV: Préstamo violín

De: Miguel Garcia [mailto:miguelgarcia1970@gmail.com]
Enviado el: viernes, 21 de septiembre de 2018 14:06
Para: AGCyD - Sección de Biblioteca Musical <bibliomusical@madrid.es>
Asunto: Préstamo violín

Seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios

(A partir del contenido del documento de Folleto divulgativo)

1. Servicio prestado

Mediante la inspección de Cliente Misterioso realizada, se ha intentado verificar el cumplimiento de algunos compromisos:

En cuanto al **Compromiso 1**, en base a lo consultado en la página web, podría considerarse cumplido, si bien se debe profundizar durante la auditoría en el mismo.

El **Compromiso 2 y el 3** se consideran cumplidos, ya que se da respuesta inmediata si se asiste presencialmente y por correo electrónico se ha respondido dentro del plazo establecido de 3 días hábiles.

El **Compromiso 5** ha podido verificarse parcialmente, ya que en la Hemeroteca se solicitó la extracción de una imagen y se proporcionó al instante sin coste alguno.

Respecto a los **Compromisos 8, 9 y 10**, se puede concluir que las instalaciones son confortables, el personal amable y educado, además de facilitar las consultas y resolver las dudas. El wifi de la hemeroteca funciona correctamente.

Respecto al **Compromiso 14** se concluye la facilidad de información en la consulta relativa al préstamo de instrumentos a través de correo electrónico.

El resto de compromisos no pueden evaluarse durante las jornadas de inspección.

2. Accesibilidad a los Servicios.

En cuanto a la accesibilidad a los servicios, cabe destacar el entorno en el que se encuentran ubicadas las tres bibliotecas, en edificios históricos y con buena accesibilidad a todas ellas:



Comentario 4: Se echa de menos un horario más amplio en la Biblioteca Histórica.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

AENOR

2000/0654/CDS/40	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

La información facilitada por el personal a través de distintos medios ha sido correcta y han mostrado una elevada capacidad de respuesta.

4. Tiempos y plazos.

El inspector obtiene respuesta a las consultas en un plazo que entra dentro de los compromisos.

5. Atención al cliente.

Todo el personal con el que trata el inspector se muestra amable y correcto en sus respuestas.

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones de la Biblioteca Histórica, Hemeroteca y Biblioteca Musical se encuentran en muy buen estado de conservación y limpieza.

AENOR

2000/0654/CDS/40

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº DE INFORME: 2

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)

CENTRO 1: Biblioteca Histórica Municipal, Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal.

DIRECCIÓN: Calle Conde Duque, 9. Madrid. (Antiguo Cuartel Conde Duque)