

AYUNTAMIENTO DE MADRID

5.-Bomberos

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/12	Nº INFORME: 2	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		Misterioso

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

2000/0654/CDS/12	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	DIANA RAMÓN CERRO	DRC

C. SERVICIO OBJETO DE LA INSPECCIÓN

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

5.-Bomberos; correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencia, sita en la C/Rufino Blanco, 2, 7ª Planta. 28028. 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 a Bomberos y contacto con personal de atención a través de teléfonos e email incluidos 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, <https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios-vigentes?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&nxc=page%3A1&vgnnextoid=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD>

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 envía correo electrónico a la dirección indicada en la Carta de Servicios:

Dirección General de Emergencias y Protección Civil Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias



C/ Rufino Blanco, 2, 7ª planta. 28028 Madrid
915 889 909 – 915 889 907
915 889 150
www.madrid.es/bomberos
sgbomberos@munimadrid.es
Líneas 2 y 6: Manuel Becerra
Autobuses 1, 2, 12, 21, 38, 43, 48, 53, 56
C1, 71, 74, 106, 110, 143, 146, 210

Facebook BomberosMadrid

YouTube BomberosMadrid

Instagram BomberosMad

Twitter @BomberosMad



DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

Información general: Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid,
Teléfono 010 ó 915298210, si llama desde fuera de Madrid solo el último. (24 horas) y www.madrid.es

Se pueden realizar a través del [Portal de trámites](#) del Ayuntamiento de Madrid las siguientes gestiones:

- Denuncias por vulneración de las normas de seguridad contra incendios.
- Solicitud de autorización para simulacros de evacuación.
- Solicitud informe de actuaciones de Bomberos.

Para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones el Teléfono 010 e Internet (www.madrid.es/contactar) están a disposición de la ciudadanía 24 horas / 365 días



Además de la información contenida en este documento, se puede consultar en www.madrid.es en [Ayuntamiento / Observatorio de la Ciudad / Sistema de Cartas de Servicios](#): el contenido íntegro de la Carta, la normativa aplicable y los resultados de los indicadores de medición del cumplimiento de los compromisos.



Fecha de aprobación: julio de 2006
Fecha de última certificación: diciembre de 2017
Fecha de última evaluación: 19 de junio 2018

Se envía un correo en fecha 21/09/2018 a las 14.24 a través de la dirección diana-ibz@hotmail.com, solicitando información sobre la campaña BOMBEROS Te Informa! Para un centro escolar, a la siguiente dirección: sgbomberos@munimadrid.es
Este correo se devuelve en fecha 23/09/2019:

De: Diana Ramon Cerro <diana-ibz@hotmail.com>
Para: Diana Ramon Cerro
Asunto: Fwd: No se puede entregar: Consulta visita Colegios y Charlas
Mensaje mime-attachment (792 B) Consulta visita Colegios y Charlas (26 KB)

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

De: Microsoft Outlook <postmaster@outlook.com>
Fecha: 23 de septiembre de 2018, 14:36:45 CEST
Para: <Diana-ibz@hotmail.com>
Asunto: No se puede entregar: Consulta visita Colegios y Charlas

No se pudo entregar a estos destinatarios o grupos:

sgbomberos@munimadrid.es (sgbomberos@munimadrid.es)

El mensaje no se pudo entregar. A pesar de los intentos repetidos para entregar el mensaje, se ha producido un error en el sistema de nombres de dominio (DNS) para obtener información de ubicación de dominio del destinatario.

Para obtener más información y consejos para solucionar este problema, vea este artículo: <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=389361>.

Se vuelve a solicitar dicha información a través de otra dirección pasado unos días: (A través del correo sofianamayans@gmail.com el día 26/9/2018, a las 11.20 devolviéndose inmediatamente.)

De: Sofia <sofiamayans@gmail.com>
Para: diana-ibz@hotmail.com; Diana Ramon Cerro
Asunto: Fwd: Delivery Status Notification (Failure)
Mensaje icon.png (2 KB) ATT00001.htm (2 KB) mime-attachment (1 KB) ATT00002.htm (440 B) mime-attachment (12 KB) ATT00003.htm (392 B)

Enviado desde mi iPhone

Inicio del mensaje reenviado:

De: Mail Delivery Subsystem <mailer-daemon@googlemail.com>
Fecha: 26 de septiembre de 2018, 11:20:58 CEST
Para: sofiamayans@gmail.com
Asunto: Delivery Status Notification (Failure)

Se realiza en fecha 26/9/2018, a las 11.47 h al teléfono: 915 889 907 el cual no da señal y al 915 889 909 el cual se indica que no corresponde a ningún cliente.

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 Bomberos; así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

En este caso, no se puede comprobar directamente ninguno de los Servicios anunciados, dado que no se llega a solicitar ninguna actuación.

Igualmente, respecto de los Compromisos, no se pueden comprobar a través de Cliente Misterioso para este tipo de Servicios.

1. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección, se puede concluir que no se han podido acceder a los servicios de Bomberos, tanto por correo electrónico como por teléfono. (Si por página WEB)

2. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

AENOR

2000/0654/CDS/12	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

No se ha podido comprobar

3. Tiempos y plazos.

No se ha podido comprobar

4. Atención al cliente.

No se ha podido comprobar

5. Instalaciones y equipamiento.

No se visita instalación alguna.

AENOR

2000/0654/CDS/12	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 2
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: No Aplica
DIRECCIÓN: No Aplica