

AYUNTAMIENTO DE MADRID

56.- Consejo al Viajero y Salud Internacional

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/44	Nº INFORME: 3	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008		

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

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

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 Servicios del Ayuntamiento de Madrid:

56.- Consejo al Viajero y Salud Internacional; correspondiente al Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias, Centro de Vacunación Internacional, sito en Calle Montesa, 22. Edif. A. 28006. 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 Consejo al Viajero y Salud Internacional, contacto personal del Centro de Vacunación y correo electrónico (mspinternacional@madrid.es)

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

2. RESUMEN DEL INFORME DE INSPECCIÓN

A continuación, se describe la inspección realizada para la Carta de Servicios, incluyendo un Resumen de la visita y el Seguimiento de los Compromisos hasta donde ha sido posible, 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 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 esta Carta de Servicios. Para ello, en el buscador de la página web, incluyendo las palabras "Consejo al Viajero y Salud Internacional", la consulta devuelve como primer resultado el enlace al Centro de Vacunación Internacional y el segundo a la Carta de Servicios correspondiente. Además de este enlace aparecen otros propios del servicio. Se considera correcto.

Por otro lado, el inspector envía un primer correo electrónico a la dirección incluida en la Carta de Servicios (tanto en el folleto divulgativo, como en el texto íntegro en pdf): mspinternacional@madrid.es, el día 25 de septiembre de 2018, obteniendo respuesta el día hábil siguiente a primera hora. Se adjunta imagen:

Consejo Myanmar Recibidos x ✕ 🖨 ⓘ

Miguel Garcia Garcia <miguelgarcia1970@gmail.com> mar., 25 sept. 18:16 (hace 2 días) ☆ ↩
 para mspinternacional ▾

Buenas tardes,

estoy intentando sacar cita para que me indiquen las vacunas necesarias para un viaje que tengo desde el 15 de octubre, pero no me dan la cita hasta el día 29. El viaje es a Myanmar e iré a Bagán, Lago Inle, Mandalay, Yangón, Rangún y al Archipiélago Myeik, al sur. No sé si es necesario vacunarse y si fuera así, si tienen algún otro tipo de cita o servicio de urgencias?

Quedo a la espera de su respuesta, muchas gracias.

MS - Sección Centro Monográfico de Salud Internacional mié., 26 sept. 8:30 (hace 1 día) ☆ ↩
 para mi ▾

Buenos días,

Las recomendaciones de vacunación deben hacerse siempre de modo individualizado, a fin de tener en cuenta no solo el destino, duración y tipo de viaje, sino también el estado de salud del viajero, en cuanto a enfermedades de base (si las hay), medicación y dosis de la misma.

Suponiendo un viaje turístico y un estado de salud normal es aconsejable estar vacunado para hepatitis A y fiebre tifoidea oral además de tener completa la vacunación infantil.

Las vacunas son efectivas a los 14 días de su administración.

No existen vacunas obligatorias para viajeros españoles.

También es aconsejable tomar quimioprofilaxis antimalarica.

Todo lo anterior puede solicitarlo en su Centro de Salud.

Un saludo

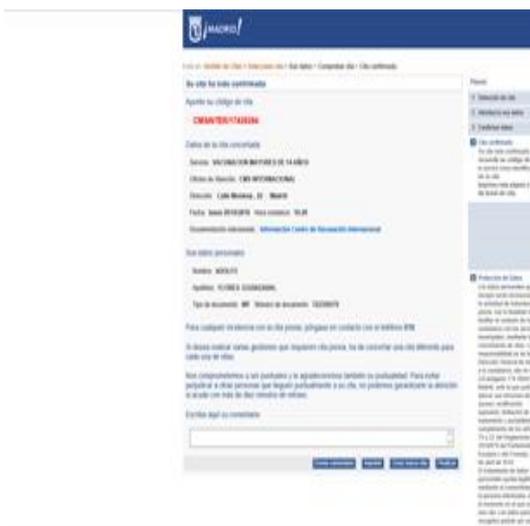
Comentario 1: Se considera adecuada la respuesta, si bien se echa en falta que se ofrezcan otras alternativas adicionales, como por ejemplo el Centro de Vacunación de la Delegación del Gobierno.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

Se ha realizado una visita física al Centro. Se visita el día 19 para solicitar información de dos tipos. Por un lado, relativa a vacunaciones necesarias para un viaje al extranjero.

Resulta extraño que haya una mesa de información en el centro del hall, con una persona que va informando, en vez de en el mostrador de recepción.

Se le atiende amablemente y se informa, incluso ayudando a solicitar cita previa, ya que se indica que solamente se puede recibir asesoramiento sobre viajes mediante cita previa, que se hace a través de la web. El día 19, el primer día que ofrece la web es el 23 de octubre. Se hace comprobación de otros días y se cumple el compromiso de tiempo para obtener cita vía web. Se muestra impresión de pantalla del día 25, que permite obtener cita para el día 29 de octubre:



En la visita física a las instalaciones, se solicita también información en la recepción sobre cómo obtener un duplicado de la cartilla de vacunación. Se hace una búsqueda por parte del funcionario, pero no se localizan vacunaciones anteriores en ese centro relacionadas con vacunaciones internacionales para las personas solicitadas. No

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

obstante, en todo momento, en ambos casos (la persona sentada informando y en la dependencia de recepción), el trato fue muy amable y se expresaron con claridad.

En el teléfono 91 588 59 60 se ha atendido amablemente, pero se ha remitido a la página web o al 010 para solicitar la cita. En el 010 se ha solicitado cita, pero para días después del viaje ficticio planteado por el inspector. En ese momento sí, se ha dado como alternativa el Centro de Vacunación de la Delegación del Gobierno, situada en la calle Francisco Silvela.

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 si los servicios prestados publicados en la Carta de Servicios de Consejo al Viajero y Salud Internacional se cumplen; así como si los compromisos de Calidad establecidos.

En cuanto a servicios, se ha tratado de verificar los servicios de Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional e información general. Según lo descrito, se han utilizado los distintos canales de comunicación, siendo el resultado en líneas generales positivo, si bien se ha apreciado lo incluido en los comentarios anteriores. El servicio de Consulta de inmunoprofilaxis de la rabia humana y la Docencia y realización de trabajos, investigaciones y aportaciones a jornadas científicas no se han comprobado.

Respecto de los Compromisos anunciados en su Carta de Servicios, se ha podido testar el cumplimiento de los **Compromisos 2, 3 y 4**. El resto no se han evaluado mediante esta inspección de cliente misterioso.

2. Accesibilidad a los Servicios.

Durante la inspección se ha podido comprobar que ha resultado fácil encontrar la información respecto del servicio prestado, tanto a través de la web de madrid.es, presencial y teléfono; obteniendo, en todos los casos, respuesta a la consulta planteada.

3. Información ofrecida y capacidad de respuesta.

Se valora de forma muy positiva la información ofrecida por parte del personal con quien se ha contactado, así como la aportada por la propia Carta de Servicios, la web del ayuntamiento y por teléfono.

4. Tiempos y plazos.

Las consultas enviadas han sido contestadas en el tiempo establecido en la Carta de Servicios (Compromiso 2); así como la cita se concede dentro del plazo definido (Compromiso 3).

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal durante la visita, así como por correo ha sido amable, clara y correcta.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

6. Instalaciones y equipamiento.

Las instalaciones del Centro de Vacunación Internacional visita se encuentran en buen estado de conservación y limpieza, si bien se hizo extraña la presencia de una pequeña mesa de información en el centro de la recepción, con una persona sentada e informando a los usuarios a medida que iban entrando.

CUADRO DE INCIDENCIAS

Nº	DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA
01	No se detectan

Nota 1: Las incidencias descritas en esta tabla deberán ser tratadas durante la auditoría documental y, si fuera necesario a juicio del equipo auditor, la Organización deberá documentar las acciones correctivas pertinentes.

Nota 2: Las incidencias obedecen a la impresión del inspector si bien podrán ser interpretadas durante la auditoría a la luz de las aportaciones de la organización que emite la carta.

Nota 3: Esta inspección se ha realizado mediante muestreo, por lo que pueden existir otras desviaciones no identificadas en este informe.

Nota 4: La empresa deberá actuar de acuerdo con lo previsto en la documentación de certificación aplicable.

2000/0654/CDS/44	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 3
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Centro de Vacunación Internacional
DIRECCIÓN: Calle Montesa, 22. Edificio A. Planta Baja. 28006. Madrid.