

AYUNTAMIENTO DE MADRID

55.-Juventud

Informe de Inspección

Nº EXPEDIENTE: 2000/0654/CDS/55 NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200:2008	Nº INFORME: 1	TIPO DE INSPECCIÓN: Cliente Misterioso
---	----------------------	---

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

2000/0654/CDS/55	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------	------------------

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:

55.-Juventud con fecha de última evaluación 09 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 **Juventud** 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 **Juventud**. Para ello, directamente se ha utilizado el buscador y se encuentra en el enlace de "Cartas de Servicio vigentes" con fecha de revisión 09 de marzo 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.

Con respecto a la inspección realizada, se ha procurado contactar con el servicio a través de diferentes vías:

1.- Se realiza Solicitud de Información a "El Sitio De Mi Recreo" el día 20 de septiembre de 2018 a las 16:49:



Información cursos

Marta Lopez Martinez
para ojzonas6

16:49 (hace 0 minutos)

Buenas tardes:

Solicito información sobre cursos para capacitación curricular de mi hija de 18 años que se encuentra en paro y tiene cursado hasta 4º de la ESO. Agradecería me indicasen la oferta de cursos que tienen y por otro lado donde podemos acudir para el apoyo y ayuda a la búsqueda de empleo. Muchas gracias

Responder Reenviar

Y el mismo día a las 18:09 se recibe el siguiente correo electrónico:



Información cursos Recibidos

Marta Lopez Martinez <maralms0802008@gmail.com>
para ojzonas6

jue., 20 sept. 16:49 (hace 15 horas)

Buenas tardes:

Solicito información sobre curso para capacitación curricular de mi hija de 18 años que se encuentra en paro y tiene cursado hasta 4º de la ESO. Agradecería me indicasen la oferta de cursos que tienen y por otro lado donde podemos acudir para el apoyo y ayuda a la búsqueda de empleo. Muchas gracias

AGESyE - OIJ / Zona 6
para yo

jue., 20 sept. 18:09 (hace 14 horas)

Buenas tardes, desde información juvenil no tenemos oferta propia de cursos pero sí damos información de los que se organizan desde otras instituciones y entidades.

Para poder dar una mejor atención necesitaría saber si tiene el título de la ESO y qué tipo de temas le interesan.

Puedes ver los que se gestionan desde el Departamento de Juventud, gratuitos para jóvenes (aunque algunos han empezado ya y otros están acabando plazos de solicitud):

[https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Juvenes-Otono-Jovenes-2018-Cursos-gratuitos-de-capacitacion-curricular/?vgnnextid=2b219730c719e410vgnVM2000000;205a8a8CRD&vgnnextchannel=2a10b74d3f7e410vgnVM1000000;205a8a8CRD](https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Juvenes-Otono-Jovenes-2018-Cursos-gratuitos-de-capacitacion-curricular/?vgnextid=2b219730c719e410vgnVM2000000;205a8a8CRD&vgnnextchannel=2a10b74d3f7e410vgnVM1000000;205a8a8CRD)

Para ayuda en la búsqueda de empleo y poder tener una atención más personalizada recomiendo que su hija venga a la oficina dentro del horario abajo indicado y lo hablemos tranquilamente.

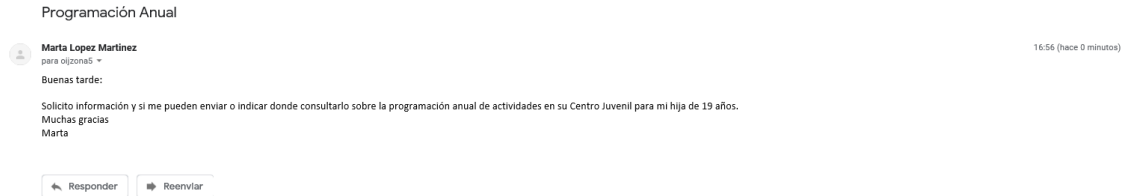
saludos,

Catalina Azula Calleja
Información Juvenil zona 6 (Villa de Vallecas, Puente de Vallecas y Retiro)
628 06 24 50
Horario: L-V de 12:00 a 14:00 h y de L-J de 16:00 a 19:30h, V de 16:00 a 18:00 horas.
Centro Juvenil EL SITIO DE MI RECREO C/ Real de Arganda 391 91 331 85 34

[MADRID.es/INFORME](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [Una evaluación](#)

Se comprueba el acceso a la información facilitada y se considera correcta.

2.- El día 20 de septiembre de 2018 a las 16:56 se realiza consulta al correo indicado en la Carta de Servicio oijzona5@madrid.es, relativa a Programación Anual de actividades.



Se recibe contestación el mismo día a las 17:49 indicando lo siguiente:



Se comprueba la accesibilidad a la información en los enlaces incluidos en el correo electrónico y se considera correcto.

3.-. Realizada consulta sobre la tramitación del carnet internacional de Estudiante en la página web el día 20/09/2018 a las 17:06.

¡CONTÁCTANOS!

Si quieres recibir más información acerca de las actividades desarrolladas para los jóvenes por el Ayuntamiento de Madrid. Si tienes dudas acerca de alguna actividad en concreto ó de los servicios que ofrecemos... No dudes en ponerte en contacto con nosotros.

Marta López Martínez
martalm0802008@gmail.com

Buenos días:
Mi hijo de 21 años está estudiando en el extranjero específicamente en París. Que gestiones debemos realizar para sacarse el Carnet Internacional de Estudiante?
Muchas gracias
Marta

(20 - 8) = 12

Acepto el Aviso Legal

ENVIAR

Mensaje enviado correctamente.

Comentario 1: A fecha de redacción del presente Informe 24/09/2018 no se ha recibido respuesta ni confirmación de recepción de la consulta. Revisar en auditoría.

AENOR

2000/0654/CDS/55	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------	------------------

4.- Visita Presencial al Centro El Aleph (Villa de Vallecas) el día 23 de septiembre de 2018 a las 16.45.



Se observa una correcta identificación del Centro Juvenil, así como, una accesibilidad adecuada.

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 Juventud, así como si los compromisos de Calidad establecidos cumplen con los parámetros previstos.

Tras la visita realizada y los correos electrónicos enviados, cabe citar que se verifican los **Servicios 1, 2 y 5**.

Respecto de los **Compromisos** anunciados en su Carta de Servicios, cabe citar que sólo se verifican el **2, 3, 8**. 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 Juventud, a través de la web, presencialmente, correo electrónico. Excepto para el Comentario 1.

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.

En las visitas presenciales, la inspectora ha sido atendida rápidamente, sin apenas espera alguna. El correo electrónico ha sido contestado en el mismo día. Excepto para el Comentario 1.

5. Atención al cliente.

La atención ofrecida por el personal ha sido correcta y directa a la información solicitada.

6. Instalaciones y equipamiento.

Se comprueban las instalaciones y el equipamiento y se considera correcto.

AENOR

2000/0654/CDS/55	AYUNTAMIENTO DE MADRID	Nº DE INFORME: 1
------------------	------------------------	------------------

ANEXO CENTROS VISITADOS

DIRECCIONES CENTROS INSPECCIONADOS (EN SU CASO)
CENTRO 1: Centro Juvenil El Aleph (Villa de Vallecas) Calle Zazuar, 1 (C/V. Avda. Mediterráneo) 28031 Madrid