

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Informe de Auditoría Extraordinaria



Nº EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-17	Nº INFORME: 02	TIPO DE AUDITORÍA: Auditoría Inicial
NORMA DE APLICACIÓN: UNE 93200	Requiere envío de PAC a AENOR: SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	

Fecha de realización de la Auditoría: 2015-06-10

Informe propiedad de: AENOR

Nº DE INFORME: 02

1.-Datos Generales

A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la Organización	AYUNTAMIENTO DE MADRID / DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Domicilio Social	C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID
Representante de la Organización (nombre y cargo)	Maria Villanueva Cabrer / Jefe de Servicio de Calidad Subdirección General de Calidad y Evaluación

B. EQUIPO AUDITOR

Función	Nombre	Iniciales
AUDITOR JEFE	CÉSAR FLORES AJA	CFA

C. MODIFICACIONES SOBRE EL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN, SI PROCEDE

El alcance se identifica en cada una de las cartas de servicio certificadas

D. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Los objetivos de la auditoría son: determinar la conformidad de las cartas de servicio de la organización/ empresa auditada con los criterios de la norma UNE 93200.

Se Indicará en el resumen de auditoría si se ha producido cualquier situación durante la auditoría que haya afectado a la consecución de sus objetivos (imposibilidad de evaluar una actividad, centro, requisito...)

2. RESUMEN EJECUTIVO DE AUDITORÍA

Conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos de la auditoría

Se ha realizado la auditoría extraordinaria que se consideró necesaria tras la realización de la auditoría inicial del proyecto de certificación de las cartas de servicio del Ayuntamiento de Madrid para comprobar la implantación de los cambios que se indicaron como necesarios tras la misma.

En esta auditoría extraordinaria se comprobó que en la mayoría de casos, los cambios se realizaron o que al menos se dio una orientación adecuada a las cartas existentes. Dichas cartas son:

<i>Área de Acción / Unidad Gestora</i>	<i>Carta de Servicios</i>
Deporte DG. DEPORTES	Servicios Deportivos (2006)
Empleo OAAA Agencia para el EMPLEO	Agencia para el Empleo (2009)
Movilidad y Transportes DG. GESTION y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	Agentes de Movilidad (2007)
Relación con la Ciudadanía DG. CALIDAD y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Teléfono 010 (2006)
	OACs (2007)
	Portal web madrid.es (2010)
Salud OAAA Madrid Salud	Instituto de Adicciones de Madrid Salud (2007)
	Protección Animal (2009)
	Brote y Alertas alimentarias (2010)
Seguridad y Emergencias DG. EMERGENCIAS	SAMUR (2006)
	Bomberos (2006)
Servicios Sociales DG. MAYORES	Teléfono asistencia (2008)
	Centros de Día (2010)
	Atención Social Primaria (2010)
	Ayuda a Domicilio (2011)
	Centros de Mayores (2013)

En la auditoría extraordinaria no se han comprobado en detalle todas las cartas aprobadas, pero sí se ha comprobado la orientación que ha dado el Área de Calidad y Orientación al Ciudadano a las mismas durante su evaluación anual.

En este sentido, las cartas de servicio revisadas en este proceso cumplen en líneas generales con la norma UNE 93200 y no es necesario el envío de PAC a AENOR. En cualquier caso, está previsto que en la primera auditoría de seguimiento se revisen algunas de estas cartas en detalle, además de las que se incorporen al proceso de certificación este año. En esta auditoría de seguimiento se determinará cuáles de las cartas serán revisadas.

Se ha hecho una revisión de la subsanación de las observaciones y no conformidades generales, ofreciendo en líneas generales un resultado muy positivo, si bien hay algunos puntos que deberán revisarse de nuevo en la auditoría de seguimiento:

Respecto del Área de Calidad y Atención al Ciudadano:

1. La Carta de Servicios interna de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano está en fase borrador. Debe avanzarse en este aspecto.
2. Respecto a la metodología, aún se debe desarrollar un procedimiento documentado en el que se identifique con claridad plazos, responsables, registros y características del proceso de evaluación de cartas de servicio.

Respecto de las cartas de servicio en términos generales, así como de los compromisos de calidad:

3. Se recuerda la necesidad de asegurar que todos los compromisos cumplen con las características que indica la Norma UNE 93200 y que se señalaron en la anterior auditoría (cuantificables, invocables, que se les haga seguimiento periódico, realistas en cuanto a los resultados obtenidos, evitando tiempos medios, asociándolos a cada servicio...)
4. Se deben incluir mapas en el soporte divulgativo cuando sólo exista un centro de prestación
5. Recordar la necesidad de que, revisando carta a carta, se valoren todas las reclamaciones que tengan que ver con el alcance establecido (sobre todo en el caso de las gestionadas por distritos) a título de conocimiento por parte del área responsable (si bien los datos sí son acumulativos). Por otro lado, se han detectado divergencias entre el nº de reclamaciones identificado por el Área de Bomberos y el nº de reclamaciones identificado en la aplicación del Ayuntamiento de Madrid, diferencia que debe ser revisada para aclarar el alcance de la misma.

Respecto de las Cartas de las distintas áreas:

SERVICIOS DEPORTIVOS

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

PORTAL WEB

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC)

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. Llama especialmente la atención en lo positivo el cambio en el C10. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

010

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

BOMBEROS

- Debe revisarse el compromiso 1 de Prevención de Incendios, en base a los criterios establecidos por la Norma UNE 93200 para los compromisos.
- No se alcanza el objetivo en el compromiso relativo a respuesta a sugerencias y reclamaciones: ya se ha redactado como invocable, pero se incumple y no se toman acciones al respecto para alcanzarlo.
- El compromiso relacionado con "Formación a profesionales" es confuso y puede incumplirse. Debe especificarse si es a demanda, a todos los ciudadanos... se puede usar el campo de descripción del compromiso para definirlo con mayor exactitud.
- El compromiso relacionado con Información a los ciudadanos se incumple en 2013 y 2014. Si se incumpliera en 2015, se deberían tomar acciones al respecto.

SAMUR Y PROTECCIÓN CIVIL

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas.

No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta. Además, se debe impulsar la incorporación de compromisos que aporten mejoras al usuario.

AGENTES DE MOVILIDAD

- Compromiso 4: Retirada de vehículos mal estacionados, no se trata de un compromiso de calidad, sino una característica del servicio.
- Compromiso 10: "Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo, consiguiendo una mayor agilidad en la intervención y tramitación, una mayor seguridad jurídica y una mejora de la calidad del servicio", no es un compromiso cuantificable.

AGENCIA PARA EL EMPLEO

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

PROTECCIÓN ANIMAL

En líneas generales, se han hecho las correcciones adecuadas. No obstante, no se ha profundizado en los registros obtenidos, resultados o maneras de medir los indicadores y es algo que debe controlarse desde el Área de Calidad y Atención al Ciudadano en las evaluaciones anuales que se llevan a cabo para asegurar la correcta implantación de la carta.

BROTOS Y ALERTAS ALIMENTARIAS

- Compromiso 1: incumplido en la evaluación sin poderse evidenciar el análisis de la causa o acción correctiva.
- Compromiso 3: incumplido en la evaluación sin poderse evidenciar el análisis de la causa o acción correctiva.

Las siguientes Cartas no fueron revisadas en detalle y queda a criterio del auditor jefe de la auditoría de seguimiento la posibilidad de seleccionar estos servicios para que sean revisados en detalle:

- INSTITUTO DE ADICCIONES
- ASISTENCIA SOCIAL PRIMARIA
- AYUDA A DOMICILIO
- TELEASISTENCIA
- CENTROS DE DIA
- CENTROS DE MAYORES

Nº DE INFORME: 02

3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apdo. Norma	Categoría N. C.
	No se detectan.		

Nota 1: Para todas las NC descritas en esta tabla, será necesario que la Organización establezca y documente las acciones correctivas pertinentes.
Nota 2: Aunque puedan existir apartados / subapartados que se auditen conjuntamente (cuando así lo indique la Matriz de Actividades), las NC se asignarán al subapartado específico en el que se detectan.

EL REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN



EL EQUIPO AUDITOR



4.-DISPOSICIONES FINALES

1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión del informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*. **No aplica.**
3. Indicar las no conformidades del presente informe a las cuales la organización tiene intención de presentar apelación. En este caso, la organización deberá enviar a AENOR la justificación y evidencias documentales necesarias para su valoración por los servicios de AENOR: **No aplica.**
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: **No aplica.**
5. El equipo auditor informa que esta auditoría se ha realizado a través de un muestreo por lo que pueden existir otras no conformidades no identificadas en este informe.
6. Las no conformidades pueden referirse a incumplimientos de los requisitos de la norma de referencia aplicable, o de cualquier otro requisito establecido en el Sistema de Gestión de la Organización. **No aplica.**
7. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	Octubre de 2015
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I Fase II)	--

8. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe): **NO APLICA**
9. Con antelación a la realización de la próxima auditoría, se determinarán los centros a visitar y cualquier modificación respecto a la planificación prevista.
10. Una vez concedida la Certificación, la organización se compromete a poner a disposición de AENOR durante la realización de las auditorías la documentación vigente del Sistema de Gestión.
11. Para cualquier aspecto relacionado con el proceso de certificación, la organización puede dirigirse al Técnico Responsable de su Expediente (TRE).

En Madrid, a 10 de junio de 2015

El Representante de la Organización

El Equipo Auditor

2000/654/CDS/01-17
N° DE INFORME: 02

ANEXO CENTROS VISITADOS

EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS

AYUNTAMIENTO DE MADRID / DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID

ANEXO RELACIÓN DE PARTICIPANTES**(marcar con X el tipo de participación)**

DIRECCION GENERAL DE CALIDAD	
Maria Villanueva Cabrer	Jefe de Servicio de Calidad Subdirección General de Calidad y Evaluación
M ^a Delia Domínguez Alvarez	Jefe de Departamento de Organización Subdirección General de Calidad y Evaluación
Margarita Larrea Paguaga	Jefe de Departamento de Modelos de Calidad Subdirección General de Calidad y Evaluación
Carmen Fernandez-Hijon	Coordinador de Proyectos Subdirección General de Calidad y Evaluación
Paloma Mucientes Rufo	Coordinador de Proyectos Subdirección General de Calidad y Evaluación
Cándida González Avila	Auxiliar de secretaría Subdirección General de Calidad y Evaluación