

## Informe Resumen del proceso de auditoría de 2014 de Cartas de Servicio del

# AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-17	Nº INFORME: 01
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200</b>	TIPO DE AUDITORÍA: Inicial de certificación.

Del 11 al 17 de noviembre de 2014 se realizó la auditoría inicial de certificación del proyecto de certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid conforme a la norma española UNE 93200 para 16 de las cartas de servicio de este Ayuntamiento.

De la misma forma, se auditó el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios que implantado en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Esta certificación reconoce la implantación de procedimientos enfocados al asesoramiento, coordinación y evaluación de las cartas de servicio de la organización. Ambas auditorías se realizan integradas dadas las características e interrelaciones entre las mismas.

Como práctica de auditoría de carácter propio e intrínseco de esta certificación de AENOR, se realizó un plan de inspección de cliente misterioso entre los días 3 y 07 de noviembre de 2014 a los servicios del Ayuntamiento de Madrid para los que la realización de esta práctica es viable.

Como consecuencia de la auditoría y la inspección se emitió informe de auditoría con fecha 2014/11/17 en el que se recogían oportunidades de mejora, fortalezas, observaciones y no conformidades tanto de carácter general como particular para las cartas auditadas y el sistema de gestión de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

Para dichas incidencias, el Ayuntamiento de Madrid presentó el correspondiente Plan de Acciones Correctivas que fue valorado como Correcto por parte de los Servicios Técnicos de AENOR con fecha 2014/12/22 tras solicitud de las aclaraciones correspondientes. En este sentido, la concesión de los certificados se condicionó a la realización de una auditoría extraordinaria de cierre de algunas de las no conformidades identificadas, auditoría que tuvo lugar en 2015/06/10.

De acuerdo con el proceso de certificación, con fecha de diciembre de 2014 se emitieron certificados de la Marca AENOR N de Servicio Certificado conforme a UNE 93200 para las siguientes Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

Servicios Deportivos
Agencia para el Empleo
Agentes de Movilidad
Teléfono 010
Oficinas de Atención al Ciudadano
Portal web madrid.es

Instituto de Adicciones de Madrid Salud
Protección Animal
Brotes y Alertas alimentarias
SAMUR
Bomberos
Teleasistencia
Centros de Día
Atención Social Primaria
Ayuda a Domicilio
Centros de Mayores

De la misma forma, se emitió certificado AENOR Conform para el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.

A 12 de enero de 2015,



Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

Gerente de Servicios de AENOR