

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

**Certificación de las Cartas de Servicios del
Ayuntamiento de Madrid
conforme a la Norma UNE 93200**

Índice

1. OBJETIVO DEL PLAN	3
2. ALCANCE DEL PLAN	3
3. RESPONSABLES	4
4. DESARROLLO DEL PROCESO DE AUDITORÍA	5
5. ACCIONES A IMPLANTAR	5
A) SISTEMA DE GESTIÓN DE CS	5
B) RELATIVAS A LAS CS AUDITADAS.....	8
1. CS SERVICIOS DEPORTIVOS	8
2. CS AGENCIA PARA EL EMPLEO	10
3. CS AGENTES DE MOVILIDAD	10
4. CS TELÉFONO 010.....	11
5. CS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEAMADRID	12
6. CS PORTAL WEB	12
7. CS INSTITUTO DE ADICCIONES	13
8. CS PROTECCIÓN ANIMAL.....	13
9. CS BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS	14
10. CS SAMUR PC.....	15
11. CS BOMBEROS	16
12. CS TELEASISTENCIA	17
13. CS CENTROS DE DÍA	18
14. CS ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA	19
16. CS CENTRO DE MAYORES	21
ANEXOS	24
ANEXO 1. CS SERVICIOS DEPORTIVOS: SOLICITUD A MUNIDEPORTE.COM.....	24
ANEXO 2. CS SERVICIOS DEPORTIVOS: PANTALLAZOS	24
ANEXO 3. CS INSTITUTO DE ADICCIONES: NUEVOS COMPROMISOS	26
INCLUIDOS EN LA CARTA.....	26
ANEXO 4. CS INSTITUTO DE ADICCIONES: NUEVA REDACCIÓN DE LOS COMPROMISOS 3 Y 5.....	28
ANEXO 5. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEDICIÓN DE LAS AGENDAS DE CITAS	29
ANEXO 6. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE URGENCIAS EN EL DÍA	29
ANEXO 7. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA MEDICIÓN DEL PLAZO DE 21 DÍAS PARA LA VALORACIÓN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES MUNICIPALES	30
ANEXO 8. CS SERVICIOS SOCIALES: CAMBIOS SOLICITADOS EN CS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA)	30

El Ayuntamiento de Madrid ha puesto en marcha un exigente proyecto consistente en la **Certificación de las Cartas de Servicios conforme a la Norma UNE 93200**, con un doble objetivo, por un lado la certificación del Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid, y por otro la certificación individual de cada una de las Cartas de Servicios que tiene aprobadas.

El proyecto se despliega a lo largo de 3 años, existiendo una planificación anual de auditorías, de modo que el primer año, 2014, se certifican el Sistema de Gestión y 16 Cartas de Servicios y en los años 2015 y 2016 se certificarán el resto de las Cartas de Servicios (en adelante CS), hasta completar la totalidad de las aprobadas.

1. Objetivo del Plan

Una vez realizado el proceso de auditoría, este Plan de Acciones Correctivas tiene como objetivo principal establecer el procedimiento y responsables para la puesta en marcha de las acciones correctivas necesarias para resolver las no conformidades y observaciones detectadas en el proceso.

2. Alcance del Plan

El alcance del Plan de Acciones Correctivas coincide con el alcance de la auditoría/certificación:

- el Sistema de Gestión de Cartas de Servicios
- las CS cuya auditoría/certificación se ha realizado en 2014 y que se detallan a continuación:

Área de Acción / Unidad Responsable	Carta de Servicios (año de aprobación)
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 (2007)
	Protección Animal (2009)
	Brotos y Alertas alimentarias (2010)
Seguridad y Emergencias / DG. EMERGENCIAS	SAMUR (2006)
	Bomberos (2006)
Servicios Sociales / DG. MAYORES	Teleasistencia (2008)

Área de Acción / Unidad Responsable	Carta de Servicios (año de aprobación)
	Centros de Día (2010)
	Atención Social Primaria (2010)
	Ayuda a Domicilio (2011)
	Centros de Mayores (2013)

3. Responsables

La unidad responsable del presente Plan de Acciones Correctivas es la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Madrid (en adelante DGCyAC). Le corresponde la identificación, planificación y ejecución de las acciones correctivas relativas al Sistema de Gestión de CS y la coordinación, impulso y seguimiento de las acciones correctivas de cada CS certificada.

La identificación, planificación y ejecución de las acciones correctivas relativas a cada CS corresponde a sus unidades responsables, siendo los representantes de las mismas en el proceso los Coordinadores de las Cartas.

Unidad Responsable	Sistema de Gestión de Cartas de Servicios	Coordinador
DGCyAC	Sistema General de CS	Javier Moscoso del Prado Herrera
Unidad Responsable	Carta de Servicios	Coordinador
DG. DEPORTES	Servicios Deportivos (2006)	María Soledad Frías Martín Miguel Ángel García López
OOAA AGENCIA PARA EL EMPLEO	Agencia para el Empleo (2009)	Ernesto Llorente Serrano
DG. GESTION y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	Agentes de Movilidad (2007)	Mario Ángel Elipe Elipe Javier Serna Puente
DGCyAC	Teléfono 010 (2006)	Soledad Muñoz Mora
	OACs (2007)	Rafael Gómez del Valle Rodríguez
	Portal web madrid.es (2010)	Íñigo Sodupe de Cruz
OOAA MADRID SALUD	Instituto de Adicciones (2007)	Nieves Herrero Yuste
	Protección Animal (2009)	M ^a José Montes Martín
	Brotos y Alertas alimentarias (2010)	Julia Trillo Pastor
DG. EMERGENCIAS	SAMUR (2006)	José Ignacio Becerril Polo
	Bomberos (2006)	José Ignacio Becerril Polo
DG. MAYORES	Teleasistencia (2008)	Pilar Serrano Garijo
	Centros de Día (2010)	Pilar Serrano Garijo
	Atención Social Primaria (2010)	M ^a Concepción Serrano Suárez
	Ayuda a Domicilio (2011)	Pilar Serrano Garijo

4. Desarrollo del proceso de auditoría

Conforme al Plan de Visita previamente establecido entre AENOR y la DGCyAC, el proceso de auditoría se desarrolló del 11 al 18 de noviembre de 2014.

a) Auditoría del Sistema de Gestión de CS

Los días 11 y 14 de noviembre en la sede de la DGCyAC se auditaron los siguientes aspectos del Sistema de Gestión de CS del Ayuntamiento de Madrid: ■ Metodología de elaboración ■ Estructura y contenido ■ Control y seguimiento de los indicadores y de los compromisos de cada CS ■ Evaluación anual ■ Comunicación.

Además, en la primera reunión los auditores de AENOR presentaron el Informe de Inspección de cliente misterioso realizado, que se remitió a todas las unidades objeto de inspección, para que lo pudieran analizar antes de la visita.

b) Auditoría de las unidades

Se realizaron los días 12, 13 y 17 de noviembre en las sedes de las distintas unidades cuyas Cartas era auditadas; se centraron en la verificación de los compromisos de calidad asumidos, tomando como referencia el alcance de la Carta correspondiente y los servicios en ella recogidos.

c) Presentación del Informe de Auditoría

El 18 de noviembre se realizó la reunión final de auditoría, en la que se dio lectura y firmó el Informe de Auditoría, donde se recogen los resultados correspondientes. De las observaciones recogidas en el Informe, los auditores especificaron aquellas objeto de actuación inmediata y las realizables en la evaluación anual de las CS, que se realiza en el primer trimestre de cada año.

d) Remisión de Informe de Auditoría a las unidades

El 22 de noviembre se remitió desde la DGCyAC a los Coordinadores de las CS auditadas, la parte del Informe con las observaciones relativas al Sistema de Gestión y las referidas a su Carta. Además se les explicaba el procedimiento a seguir para remitir a Calidad su informe de acciones correctivas (se les dio como plazo límite el 1 de diciembre).

5. Acciones a implantar

Se detallan a continuación todas las acciones identificadas, por un lado las relativas al Sistema de Gestión y por otro, las relativas a las Cartas auditadas. Se señalan con (*) las acciones que ya se han llevado a cabo.

A) Sistema de Gestión de CS

- Acciones a desarrollar en relación a las **observaciones generales** recogidas en el Informe de Auditoría referentes a la DGCyAC:

Observación	Acción a desarrollar. Fecha
1. CS interna	Planificar y elaborar la CS interna de la DGCyAC . Se analizará el ámbito. Fecha prevista: a lo largo de 2015.
2. CS y POG	Incorporar en el cronograma del modelo del Plan de Trabajo los momentos en que deben actualizarse los datos incorporados en POG. Fecha prevista: enero 2015 (antes de iniciarse la elaboración de las Cartas planificadas para 2015).
3. Evidencias de incumplimiento de compromisos	Incluir en el modelo de Informe de Evaluación anual de las CS, para su posterior inclusión en los Informes individuales, un apartado relativo al análisis de las causas de los incumplimientos de los compromisos y sus correspondientes acciones correctivas. Publicar en el apartado OBSERVACIONES A LA CARGA DE INDICADORES de la aplicación Observatorio de la Ciudad, el resumen de las causas y las acciones correctivas. Fecha prevista: reunión de inicio de la evaluación anual en enero de 2015.
4. Incumplimientos del Sistema de Gestión	En la planificación anual, revisar el proceso <i>Sistema de Gestión de CS</i> , para identificar las actividades clave , fijar los indicadores y estándares correspondientes para realizar su seguimiento,... El resultado anual se incluirá en el Informe anual de evaluación global del Sistema. Fecha establecida: reunión de planificación anual el 16 de diciembre de 2014.
5. Metodología de evaluación	Revisar y completar la herramienta actual utilizada para llevar a cabo el seguimiento de las evaluaciones anuales de las Cartas (Excel). Fecha prevista: reunión de inicio de la evaluación anual en enero de 2015. Ampliar en la Metodología de elaboración e implantación de las CS en el Ayuntamiento de Madrid, el apartado relativo a Seguimiento y Evaluación. Fecha prevista: primer trimestre de 2015.
6 – 12. Compromisos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuantificables e invocables ▪ Seguimiento periódico ▪ Estándar realista ▪ Tiempos medios/máximos ▪ Compromiso/Servicio ▪ Nivel mínimo de exigencia ▪ Días naturales 	Explicar en la Jornada anual de CS que se celebra el día 11 de diciembre, las observaciones que hacen referencia a la redacción de los compromisos. (*) Incluir en la presentación de las acciones formativas sobre CS la mención expresa contenida en la Norma UNE 93200 relativa a la redacción de los compromisos de calidad. Fecha prevista: enero 2015. Incluir en el documento anual de Instrucciones que acompaña el proceso de evaluación anual las observaciones que hacen referencia a la redacción y contenido de los compromisos. Fecha prevista: reunión de inicio de la evaluación anual en enero de 2015. Incluir en la Metodología la mención expresa contenida en la Norma UNE 93200 relativa a la redacción de los compromisos de calidad. Fecha prevista: primer trimestre de 2015. Incluir en el modelo de documentos correspondientes las características que deben cumplir los compromisos asumidos. Fecha prevista: enero 2015 (antes de iniciarse la elaboración de las Cartas planificadas para 2015).
13. Contenido: introducción, mapas y medidas de subsanación	Cambiar el texto "Medidas de subsanación" en todas las CS aprobadas. Fecha de realización: noviembre y diciembre de 2014. (*) Medidas de subsanación: los ciudadanos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriormente recogidos, podrán comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (apartado 6 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como, de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. Incluir los textos adoptados en los modelos de documentos correspondientes (Introducción y Compromisos). Fecha prevista: enero 2015 (antes de iniciarse la elaboración de las Cartas planificadas para 2015). Revisar en todas las CS aprobadas las Introducciones y la posible inclusión del mapa de localización de la unidad prestadora del servicio. Fecha prevista: en la evaluación anual (primer trimestre 2015).

Observación	Acción a desarrollar. Fecha
14. SyR	Dar acceso a todas las unidades gestoras implicadas en una CS, a las syr tramitadas sobre los servicios objeto de la Carta. Comprobar la adecuación entre el nº syr aplicación / nº syr unidad gestora. Hacerlo constar en la FICHA de los Indicadores correspondientes. Fecha establecida: reunión con la SG de SyR el 18 de diciembre de 2014.
15. Encuestas de Satisfacción	Revisar los compromisos medidos con encuestas de satisfacción , estas deben ser anuales o completarse con otros indicadores. Fecha prevista: en la evaluación anual (primer trimestre 2015).
16, 17 y 18. Comunicación externa e interna	Se incluirán en el Plan de Comunicación y en la nueva Metodología de elaboración de las CS, en el apartado Comunicación, todas las acciones identificadas. Fecha prevista: primer trimestre de 2015.

- Acciones a desarrollar en relación con las **no conformidades** recogidas en el Informe de Auditoría referentes a la DGCyAC:

Descripción de la no conformidad	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
1. Respecto del contenido de las CS, se detecta la carencia de: Forma de consulta de los indicadores de medición del cumplimiento Forma de consulta de la legislación aplicable Periodicidad con la que se divulgan los resultados	Se ha incluido en todas las CS: (*) EN LA CS -> Seguimiento y evaluación: los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, se pueden consultar en www.madrid.es , en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios . Estos resultados son evaluados anualmente.
EN EL FOLLETO -> Toda la información referida a esta Carta de Servicios se pueden consultar en www.madrid.es en Ayuntamiento /Observatorio de la Ciudad /Sistema de Cartas de Servicios: ■ los servicios objeto de la Carta, ■ los compromisos asumidos, ■ los indicadores establecidos para medir su cumplimiento y sus resultados, ■ las medidas de subsanación en caso de incumplimiento, ■ la normativa aplicable, ■ los derechos y obligaciones de los usuarios, ■ la presentación de sugerencias y reclamaciones, ■ los datos de la unidad responsable y ■ las fechas de aprobación y de la última evaluación. Sus resultados son evaluados anualmente. El texto incluido EN LA CS se recoge en el apartado "8. Compromisos de Calidad" y el link lleva a los datos de los compromisos en la aplicación del Observatorio. EN EL FOLLETO divulgativo el texto se ha incluido en la última página y el link muestra toda la información de la CS publicada en la web.	
2. Respecto de los compromisos de calidad de las CS, se detectan: a) Compromisos no invocables por el usuario (ej: se contestarán el 60% de reclamaciones en 30 días desde su presentación).	a) Los compromisos de las CS se analizarán en el curso de su evaluación. Fecha prevista: en la evaluación anual (primer trimestre 2015). El compromiso de sugerencias y reclamaciones, al ser común a todas ellas, se revisará de forma previa a las evaluaciones. Fecha establecida: reunión con la SG de SyR el 18 de diciembre de 2014. Ejemplos de posibles redacciones de compromisos: "Se contestarán el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación, y en ningún caso se superarán los 3 meses." "El tiempo medio de atención de cualquier llamada que realice el usuario/a será menor de 1 minuto, siendo como máximo de 3 minutos".

Descripción de la no conformidad	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>b) Compromisos en los que no se ha podido evidenciar mediciones periódicas de los indicadores que permitan asegurar su cumplimiento (E). En el 100% de los casos la primera entrevista con un trabajador social a partir de petición de cita previa en un plazo máximo de 8 días en Atención Social Primaria).</p> <p>c) Compromisos no cuantificables (Ej: 10. Utilizar las nuevas tecnologías en el desarrollo de su trabajo (...) en Agentes de Movilidad).</p> <p>d) Compromisos incumplidos en evaluaciones en los que no se ha realizado análisis de causa o acción correctiva.</p> <p>f) Compromisos que son una característica del servicio (ejemplo, horarios de atención en diferentes Cartas).</p> <p>e) Compromisos redactados de manera diferente entre el folleto divulgativo y la CS. (ej. Compromisos 9 y 10 de Atención Social Primaria).</p>	<p>b), c), d), f) Se analizará con las unidades en el curso de las evaluaciones anuales. Fecha prevista: en la evaluación anual (primer trimestre 2015).</p> <p>e) Se han actualizado de forma correcta <u>todas</u> las CS (*)</p>

B) Relativas a las CS auditadas

Una vez recibidos los planes de acciones correctivas de cada una de las unidades, se incluyen de forma conjunta en este documento, tras su validación por la DGCyAC.

1. CS SERVICIOS DEPORTIVOS

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>Existen CS en algunas páginas web ajenas al Ayuntamiento. Se recomienda ponerse en contacto con www.munimadrid.com para que retiren la Carta obsoleta o la actualicen.</p>	<p>La CS de los Servicios Deportivos publicada en la página web corporativa www.madrid.es corresponde a la última edición aprobada de la misma de fecha 28.03.2014. Así se ha contrastado, no obstante además, con Calidad.</p> <p>La referencia que hace la empresa auditora, tanto a través del informe de cliente misterioso como del profesional que realizó la Auditoría, se refiere a un recuerdo de <i>Google</i>; procedente de la página web www.munideporte.com, correspondiente a una revista mensual especializada en Deporte, a la que se remitió en 2011 para mayor conocimiento y difusión entre los ciudadanos. En la entrada del portal a este documento consta la fecha.</p> <p>Carta de Servicios de los Servicios Deportivos del ... - Munideporte</p> <p>Se ha solicitado a la revista la actualización del documento de acuerdo a su última versión de 2014, tanto de la CS de Servicios Deportivos como de las otras tres Cartas de Servicios vigentes en materia deportiva en el Ayuntamiento de Madrid, al menos en el apartado Documentación de la misma; con independencia de los problemas que puedan derivar de la persistencia de determinados archivos en el histórico de <i>Google</i>. (*) (Ver Anexo 1)</p> <p>De esta manera entendemos que se garantiza el acceso a la información adecuada en ambos portales oficiales, www.madrid.es (Ayuntamiento de Madrid); y www.munideporte.com, (revista Deportistas); que entendemos dos de los más visitados por los agentes deportivos de la ciudad.</p>

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p>El centro deportivo de Vallehermoso no está incluido en el portal web donde corresponde ya que al hacer una búsqueda mediante filtros no aparece en Centros deportivos. Se detecta un error puntual al incluirlo.</p>	<p>La referencia aparece correctamente en la página web corporativa www.madrid.es, en el apartado Direcciones y Teléfonos, como llamada única, atendiendo a su reciente inauguración en septiembre 2014:</p> <p>http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Deportes/Direcciones-y-telefonos/Centro-Deportivo-Municipal-Vallehermoso?vgnextfmt=default&vgnextoid=28906e8a84805410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnextchannel=fcd0ca1c5a057010VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD.</p> <p>y en el relativo a la Relación de Centros Deportivos:</p> <p>http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Deportes/Equipamientos-deportivos/Centros-deportivos-/Relacion-de-Centros?vgnextfmt=default&vgnextchannel=3073999da73ad210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&idioma=es&TAXO-FILTER3=1ddc04fb38827010VgnVCM100000dc0ca8c0TAXC&vgnextfresh=1&enviar=Buscar</p> <p>Se acompañan al presente informe pantallazos de ambos enlaces para su comprobación. (Ver Anexo 2).</p> <p>En el Directorio de Centros Deportivos Municipales que incluye la CS actualmente vigente, no se encuentra incluido no obstante el CDM Vallehermoso, pues dicho documento se cerró en marzo de 2014, tras su evaluación anual, y el Centro comenzó su funcionamiento en septiembre, habiendo sido inaugurado oficialmente en el presente mes de noviembre. (*)</p>
<p><u>C1: La cantidad de instalaciones está desactualizada porque va siendo modificada constantemente. Aparecen 548 cuando en realidad son 541 actualmente. Debe contemplarse su supresión o bien actualizar la carta de servicios con cada cambio.</u></p>	<p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2015, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores con el fin de clarificar lo observado por el Auditor.</p>
<p>C2: Se indica que "se mejorará anualmente", pero la inversión en mantenimiento baja año a año, lo que puede llegar a confundir al ciudadano. Se recomienda modificar la redacción.</p>	<p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2015, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores con el fin de clarificar lo observado por el Auditor.</p>
<p><u>C5: Se debe revisar la redacción del compromiso, ya que su redacción puede no ser clara (el añadido tras los dos puntos lo hace confuso).</u></p>	<p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2015, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores con el fin de clarificar lo observado por el Auditor.</p>
<p><u>C7: No es un compromiso cuantificable y su redacción no es clara. El añadido tras el punto y coma lo puede hacer confuso.</u></p>	<p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2015, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores con el fin de clarificar lo observado por el Auditor.</p>
<p><u>C8: No se establecen acciones al respecto, como por ejemplo reducciones de los consumos, únicamente se compromete a obtener los datos año tras año. Se debe establecer un compromiso a alcanzar al respecto.</u></p>	<p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2015, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores con el fin de clarificar lo observado por el Auditor.</p>
<p><u>C10: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u></p>	<p>Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la Dirección General de Calidad.</p>

2. CS AGENCIA PARA EL EMPLEO

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Se describen servicios para los que no se han definido compromisos, por ejemplo Prospección del mercado, prácticas profesionales.	Se valorará su inclusión en la revisión que se realizará durante el primer trimestre de 2015.
Compromiso 2: Se define como compromiso la valoración media de los usuarios, mayor a 8, alcanzándose en 2013 un valor medio de 9,4. Se recomienda no establecer valores medios.	Se valorará su modificación en la revisión que se realizará durante el primer trimestre de 2015.
Compromiso 3: Se ha definido un indicador nuevo para el año 2014, satisfacción media de los usuarios/as con los monitores, que impartan cursos y talleres.	Siguiendo el mismo planteamiento de las observaciones realizadas por AENOR en el punto anterior, se valorará su modificación en la revisión que se realizará durante el primer trimestre de 2015.
<u>Compromiso 8: No se ha establecido valor objetivo para este compromiso</u>	El compromiso 8 ya establece como valor el envío de 3 candidatos por cada puesto de trabajo ofertado.
<u>Compromiso 7: Asesoramientos individuales para el autoempleo realizados, no es un compromiso, sino una característica del servicio</u>	En el compromiso 7 la AE se obliga a fomentar y motivar a personas sin empleo, orientando y colaborando en la elaboración y evaluación del plan de viabilidad de su proyecto de trabajo por cuenta propia realizando para ello mínimo 3.000 asesoramientos. Se evaluará la introducción de mayores atributos de calidad en la revisión de la CS que se realizará durante el primer trimestre de 2015.
<u>Compromiso 8: No se ha establecido valor objetivo para el número de puestos de trabajo gestionados.</u>	Se estudiará el indicador y estándar a incluir en la revisión de la CS que se realizará durante el primer trimestre de 2015.
<u>Compromiso 9: No se han establecido valores objetivos para este compromiso</u>	Se estudiará el estándar a incluir en la revisión de la CS que se realizará durante el primer trimestre de 2015 y se procederá a su inclusión.

3. CS AGENTES DE MOVILIDAD

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
C3: Se debería revisar el estándar del indicador asociado a este compromiso, "% de servicio atendidos propios y en coordinación con Policía Municipal" dado que en 2013, se obtuvo un 100% de servicios atendidos y se mantiene el 95%.	Se propone un estándar en forma de intervalo entre el 96% y el 100% para el año 2015, propuesta a analizar en la próxima revisión de la Carta, prevista para marzo de 2015.
<u>Para este mismo compromiso, revisar su redacción, se indica que los servicios imprevistos se atenderán en 15 minutos y en 2014, (aún así parece que ya no se está midiendo, se ha eliminado este indicador para 2014).</u>	Se propone que el compromiso 3 quede: "Regular el tráfico, mediante la señalización de cortes y desvíos y rutas alternativas, minimizando de esta manera el impacto negativo en la movilidad del tráfico ante cualquier situación especial y programada (grandes eventos deportivo, institucionales o culturales, incidencias en semáforos averías, etc.)" Se analizará en la próxima revisión de la Carta prevista para marzo de 2015.

<p><u>C4: Retirada de vehículos mal estacionados, no se trata de un compromiso de calidad, sino una característica del servicio.</u></p>	<p>Se propone cambiar el indicador: "Actuaciones del servicio grúa para facilitar la movilidad, el estacionamiento y el cumplimiento de la reservas de ocupaciones en la vía pública."</p> <p>Se analizará en la próxima revisión de la Carta prevista para marzo de 2015.</p>
<p><u>C5: "Nº de expedientes iniciados por posible exceso de emisiones contaminantes relacionados con la circulación", se mantiene para el año 2014, a pesar de no poder realizarse el compromiso.</u></p>	<p>Se analizará en la próxima revisión de la Carta prevista para marzo de 2015.</p>
<p>Reducción del consumo de combustible de los vehículos utilizados, por el Cuerpo de Agentes de Movilidad (vehículos de baja cilindrada y de alta ocupación) quizás sería conveniente relativizar este indicador a nº de servicios, km.</p>	<p>El indicador de la reducción de combustible se cambiaría de un indicador absoluto (nº litros) por el de disminución de combustible por kilómetros. Tendría que estructurarse para todo el Parque de Vehículos la medición de los kilómetros recorridos al año por la flota; para ello se deberá llevar un estadillo mensual de kilómetros recorridos y gasolina empleada por cada unidad.</p> <p>Se analizará en la próxima revisión de la Carta prevista para marzo de 2015.</p>
<p><u>C10: "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.</u></p>	<p>El compromiso 10 quedaría redactado de la siguiente forma: "Agilizar la contestación sobre accidentes y de denuncias al ciudadano utilizando en la medida de lo posible la automatización de procesos"</p> <p>Se analizará en la próxima revisión de la Carta prevista para marzo de 2015.</p>
<p>C11: Reclamaciones, revisar su redacción, se mantienen los valores del Ayuntamiento, habiendo definido el área estándares más exigentes.</p>	<p>Se revisa el texto del compromiso a fin de eliminar los valores meta generales de SYR y recogiendo otros más exigentes: (*)</p> <p style="text-align: center;">90% Contestadas en 30 días</p> <p style="text-align: center;">Plazo de contestación: 15 días</p>

4. CS TELÉFONO 010

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p><u>C2: Según la redacción del compromiso, debe informarse en el 100% de los casos antes de 48 horas. No se cumple el objetivo al 100%, por lo que deben llevarse a cabo acciones al respecto o modificar el compromiso.</u></p>	<p>Acción correctiva: modificación redacción del compromiso (*)</p>
<p>C3: Se recomienda estandarizar la escala de 1 a 5 puntos para que pueda ser comparada con la del resto de compromisos (0-10) para que no cree confusión.</p>	<p>Comentarios: escala estandarizada del resto de los compromisos en porcentajes.</p> <p>Acción correctiva: valoración por parte del GRG de la necesidad de modificar el indicador y su conversión en %.</p> <p>Cuándo: próxima evaluación de la CS.</p>
<p><u>C8: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 20% de ciudadanos.</u></p>	<p>Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la Dirección General de Calidad</p>

5. CS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LÍNEAMADRID

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<u>C1: En el momento de la auditoría no se había hecho público el resultado de 2013 de este compromiso.</u>	Ya se ha cargado (*)
<u>C5: La redacción no es clara: se habla de Tiempo medio de formación y a la vez, de horas mínimas de formación. Debe revisarse para que sea claro de cara al ciudadano.</u>	Se revisará en el curso de la evaluación anual
C7, C8 y C9: Se alcanza el objetivo del compromiso, pero son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios.	Se revisará en el curso de la evaluación anual
<u>C10: El compromiso no es invocable. No se indica lo que sucede con el 25% restante de ciudadanos que no son atendidos en menos de 10 minutos. Debe revisarse para que el compromiso abarque al mayor número posible de ciudadanos y en la medida de lo posible, indicar posibles medidas de subsanación a tomar para los casos en que sea imposible cumplirlo.</u>	Se revisará en el curso de la evaluación anual
<u>C14: No se incluye al personal interno en el compromiso. El ciudadano desconoce quién es interno y quién externo. Debe revisarse el compromiso para que incluya a todo el personal.</u>	Se revisará en el curso de la evaluación anual
<u>C15: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u>	Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la Dirección General de Calidad

6. CS PORTAL WEB

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se lleva un control de incidencias puntuales, tan solo de las planificadas por lo que se recomienda llevar dicho control. En cualquier caso, ante este tipo de incidencias, se facilita el reporte del usuario mediante un link específico.	<p>Tal y como ya se comentó durante la auditoría, existe la imposibilidad de controlar las incidencias puntuales que se producen en la web y que pueden derivar de múltiples factores ajenos a nuestra gestión como por ejemplo: La velocidad de la conexión a Internet del usuario, Sobrecarga puntual en el servidor web, en Vignette, Fallo en una aplicación web</p> <p>Problemas de comunicación entre sistemas, que de hecho es el caso de Cita Previa que probó la "ciudadana misteriosa" y que supone que en la comunicación entre el sistema de Cita Previa del Línea Madrid y CIVIS de Servicios Sociales, debió existir un problema de interoperabilidad entre ambos sistemas, etc.</p> <p>Otros problemas de difícil determinación.</p> <p>Tal y como ya se comentó, la acción correctora o de subsanación que dispone el propio ciudadano es en todo caso comunicárnosla vía el formulario de sugerencias y reclamaciones, de forma que podamos dar respuesta a su queja al tiempo que trasladar a IAM por si el problema</p>

	no es puntual y conlleva cambios.
<u>C3: En el momento de la auditoría no se había hecho público el resultado de 2013 de este compromiso.</u>	El indicador no estaba cargado por no tenerlo asignado el usuario para proceder a la carga, una vez realizada la asignación se ha realizado la carga y por tanto la acción correctora ya está aplicada. (*)
<u>C6: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u>	Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC.

7. CS INSTITUTO DE ADICCIONES

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<u>No se ha definido compromisos para todos los servicios establecidos en la carta.</u>	Se definirán nuevos compromisos para los servicios establecidos en la Carta, para lo que se seguirán las instrucciones que en este sentido nos proporcione la DGCyAC. Los nuevos compromisos serán incluidos en el texto de la Carta, con ocasión de la evaluación 2014, que se realizará en el primer trimestre de 2015. (Ver Anexo 3)
Para los compromisos 1, 2 y 5 que tienen asociados indicadores de satisfacción, se indica en la ficha del indicador que el seguimiento es anual, cuando en realidad es bienal.	Se procede a modificar la ficha de los indicadores señalados, indicando el carácter bienal de la encuesta de satisfacción. (*)
<u>Compromiso 3: El compromiso no es invocable, dado que se establece como indicador que sólo el 80% de las solicitudes serán atendidas en un plazo de 15 días.</u>	Se procederá a modificar la redacción del Compromiso 3, incluyendo en el mismo el nivel mínimo de exigencia para el 20% restante de las solicitudes. Para su nueva redacción se seguirán las instrucciones que en este sentido nos proporcione la DGCyAC y el nuevo texto se incorporará a la CS con ocasión de la evaluación 2014, que se realizará en el primer trimestre de 2015. (Ver Anexo 4)
Se ha definido un segundo indicador de tiempo medio de espera del usuario/-a por servicio prestado, tras la acogida en los CAD.	Se suprimirá de la Carta el indicador de tiempo medio de espera, aunque se conserve internamente por ser muy útil para el seguimiento.
<u>Compromiso 5: No es invocable, ya que establece como indicador que el 85% de los usuarios estén satisfechos globalmente con el servicio recibido.</u>	Se procederá a modificar la redacción del Compromiso 5, de forma que sea invocable. Para su nueva redacción se seguirán las instrucciones que en este sentido nos proporcione la DGCyAC y el nuevo texto se incorporará a la CS con ocasión de la evaluación 2014, que se realizará en el primer trimestre de 2015. (Ver Anexo 4)

8. CS PROTECCIÓN ANIMAL

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<u>No se han definido compromisos para todos los servicios establecidos en la carta, por ejemplo control de manipuladores de alimentos</u>	El ejemplo no corresponde a ninguno de los servicios objeto de la CS Al evaluarse la CS a principios de 2015 se incluirán compromisos para los servicios que falten.
Compromiso 1: Discrepancia entre el resultado de la ficha del indicador y el dato que aparece en el Observatorio	Enviar NSI (Nota de Servicio Interior) al Departamento de Organización de la DGCyAC, con el dato corregido para su incorporación al Observatorio de la Ciudad, y con la fe de erratas a incorporar al Informe de Evaluación de la Carta de 26.05.2014. (*)
Compromiso 2: Aclarar en la ficha del indicador, que este se obtiene de la media de los dos	Modificación prevista para la evaluación de la Carta a realizar en el 1er trimestre de 2015. En lugar de modificar la ficha del indicador, de

atributos, limpieza y conservación	acuerdo con lo señalado en la observación, se propone modificar la Encuesta de Satisfacción de Usuarios, incluyendo una pregunta concreta sobre la satisfacción global con la limpieza y conservación, atributos por los que ahora se pregunta tan solo por separado.
Compromiso 3: Error a la hora de cargar el dato del indicador, se ha cargado el dato de atención global, en lugar del dato de satisfacción de trato global	Enviar NSI (Nota de Servicio Interior) al Departamento de Organización de la DGCyAC, con el dato corregido para su incorporación al Observatorio de la Ciudad, y con la fe de erratas a incorporar al Informe de Evaluación de la Carta de 26.05.2014. (*)
Compromiso 4: El compromiso no es invocable, se establece que al menos un 70% de los usuarios tengan una satisfacción mayor o igual a 7.	Al realizarse la evaluación 2014 de la CS se procederá a la corrección, en cualquier caso seguiremos las instrucciones que decida la DGCyAC en este tema para CS.
Compromiso 5: Compromiso no invocable, ya que sólo el 80% de las peticiones de actuación recibidas en Servicio Veterinario serán atendidas en un máximo de 2:30 horas	Modificación prevista para la evaluación de la Carta a realizar en el 1er trimestre de 2015: modificar la redacción del compromiso, asignando un tiempo máximo de demora en la atención al 20% de peticiones de actuación que son atendidas por encima de 2:30 horas. Incluir un indicador adicional que mida el % de peticiones de actuación atendidas en ese tiempo máximo.
Compromiso 6: Revisar la obtención de los datos del indicador	Modificar los criterios de inclusión de los registros a tener en cuenta en la medición del indicador, suprimiendo los relativos a animales recuperados directamente por el propietario. Revisar los datos parciales del indicador, correspondientes a 2014, y tener en cuenta estos nuevos criterios en el cálculo del indicador global de 2014.

9. CS BROTES Y ALERTAS ALIMENTARIAS

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
No se ha definido compromisos para todos los servicios establecidos en la carta, por ejemplo control de manipuladores de alimentos.	Si hay un compromiso en esta CS relacionado con los manipuladores de alimentos. Es el: Compromiso: 06.- El Laboratorio de Salud Pública informará a los responsables municipales del Control Oficial de Alimentos de los resultados obtenidos de las muestras de alimentos, de aguas de consumo y de los manipuladores , tomadas por brotes de origen alimentario, en un plazo máximo de siete días laborables desde el comienzo del análisis. En la CS elaborada en el año 2010, se establecieron dos compromisos en relación con el control de manipuladores de alimentos: Compromiso 6 y Compromiso 7. En la evaluación realizada en el año 2014, se procedió, tal y como consta en el informe de evaluación, a eliminar el compromiso 6, siguiendo las instrucciones de la DGCyAC al haberse superado, el estándar marcado, 2 años consecutivos. Permanece, el compromiso 7 que hace referencia al control de manipuladores de alimentos. En todo caso, en la revisión que se va a realizar en el primer semestre del año 2015 se analizará el tema y se incluirán los compromisos necesarios.
<u>Compromiso 1: incumplido en la evaluación sin poderse evidenciar el análisis de la causa o acción correctiva.</u>	En los informes de evaluación de la Carta, se incluirá un apartado relativo al análisis de las causas de los incumplimientos a los estándares de los compromisos y sus correspondientes acciones correctivas.

<p><u>Compromiso 3: incumplido en la evaluación sin poderse evidenciar el análisis de la causa o acción correctiva.</u></p>	<p>En los informes de evaluación de la Carta, se incluirá un apartado relativo al análisis de las causas de los incumplimientos a los estándares de los compromisos y sus correspondientes acciones correctivas.</p>
---	--

10. CS SAMUR PC

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Compromisos generales (no aparecen en el folleto divulgativo):	
<p>C1: Se recomienda revisar la redacción del compromiso, incluyendo "objetivo del indicador". También se recomienda que el objetivo a alcanzar en el indicador Supervivencia de pacientes críticos por encima de 7 días se suba al 80%, ya que se lleva varios años alcanzando holgadamente.</p>	<p>Se revisarán los objetivos y los indicadores de cumplimiento de los mismos en la siguiente convocatoria de revisión.</p>
<p><u>C2: No se está cuantificando, ya que no es un compromiso cuantificable. Se recomienda modificar su redacción o suprimir el compromiso.</u></p>	<p>Se revisará el compromiso y se optará por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, dejando de ser un compromiso invocable.</p>
<p><u>C3: No es un compromiso de calidad para el ciudadano, aunque indirectamente pueda llegar a repercutirle.</u></p>	<p>Se revisará el compromiso y se optará por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, dejando de ser un compromiso invocable.</p>
<p><u>C5: No es un compromiso invocable. Debería fusionarse con el general de reclamaciones, ya que desde el punto de vista del ciudadano no se puede separar lo que tarde el SAMUR en resolver de la resolución final del Ayuntamiento.</u></p>	<p>Se valorará su permanencia entre los compromisos de la Carta en la próxima revisión.</p>
Atención:	
Garantizar atención profesional:	
<p><u>C2: No siempre puede acudir un segundo médico, como indica el compromiso, sino que en ocasiones y ante varias actuaciones a la vez, podría llegar a estar presente un supervisor, por ejemplo (que no es médico). Debe revisarse el compromiso al respecto de esto.</u></p>	<p>En este caso entendemos que ha habido una confusión respecto a un comentario realizado durante la auditoria. En el 96 % (objetivo del compromiso) de todas las atenciones a pacientes graves (cuya definición está tasada y perfectamente referida en los procedimientos) habrá -y hay- un segundo médico. El comentario se produjo respecto a que incluso en el 4% restante suele haber también un refuerzo sanitario (casos de confluencia en el tiempo de varios avisos graves), a través de la figura de los supervisores de guardia, aunque en este caso este refuerzo puede no ser siempre de un licenciado en medicina sino de un diplomado en enfermería. Obviamente estos casos no se contabilizan en el indicador señalado.</p>
<p><u>C3: El sistema de medición ha cambiado y actualmente el resultado es de en torno a 70, por lo que no se cumple el compromiso. Deben tomarse acciones al respecto.</u></p>	<p>Está prevista, tal como se señaló en la revisión pasada, que se ajuste el estándar del indicador al nuevo modelo, pero este cambio no puede producirse hasta que se determine la correspondencia en exigencia con el modelo anterior. Para ello, es imprescindible que coexistan ambos sistemas de valoración durante un periodo (que aún no ha finalizado) para poder estimar dicha correspondencia. De ahí en adelante, los estándares se actualizarán.</p>
<p><u>C4: No se alcanza el 100% de seguimiento de la evolución de los pacientes que se ha establecido como objetivo. Deben tomarse acciones al respecto.</u></p>	<p>Entendemos que no se ha producido ningún incumplimiento, dado que el estándar establecido en el indicador se ha cumplido. Creemos que se trata más bien de un problema en la redacción del compromiso que se valorará y se adaptará en la próxima revisión de la CS.</p>
Trato personal y humano:	

<u>C6 y C7: Son servicios y no compromisos de calidad. Deben establecerse compromisos cuantificables.</u>	Se revisará el compromiso y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con sus indicadores respectivos.
Coordinación en catástrofes:	
Disponer de medios adecuados:	
C8: Se recomienda modificar la redacción, ya que no es claro y fácil de entender para un ciudadano el tipo y cantidad de medios a que se refiere.	Se estudiará en la próxima revisión de la Carta, pero en su momento se valoró dicha redacción y se estimó no sólo aceptable sino perfectamente comprensible y de impacto, sin que los lectores externos de la misma manifestaran ninguna dificultad al respecto (lo que tampoco se ha producido en las siguientes revisiones de la misma realizadas).
Canalización de respuesta ciudadana voluntaria:	
<u>C14: No se están cuantificando las horas de formación necesarias, ya que el compromiso no aclara cuántas deben ser. La formación que deben recibir los voluntarios no está clara. Se recomienda suprimir el compromiso hasta que se clarifique.</u>	Tal como se señalaba en la última revisión de la misma, en la próxima revisión de la Carta, una vez superados las cuestiones coyunturales existentes en estos momentos, se procederá a incluir dicha información en el compromiso concreto y cuantificar el indicador.
<u>C15: El personal de la UAD no ha recibido formaciones específicas para catástrofes internacionales al menos en el último año. Deben tomarse acciones al respecto o modificar el compromiso.</u>	Sí se han realizado ediciones de cursos formativos en esta disciplina, pero no se ha llegado al objetivo anual que era de 10 (se impartieron 7) por problemas presupuestarios. Tras su valoración en la última revisión, se optó por mantener su número dado que la previsión es que dichas dificultades no se produzcan este año. En todo caso, en la próxima revisión se valorará su ajuste o modificación de acuerdo con la situación existente y se incorpora a la aplicación del Observatorio una observación a la carga 2013 (*).
Realizar labores de información:	
<u>C19 y C20: No son compromisos de calidad cuantificables, sino más bien servicios adicionales que se están llevando a cabo. Deben establecerse compromisos cuantificables.</u>	Se revisará el compromiso en la próxima reunión de revisión de CS, y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con sus indicadores respectivos.

11. CS BOMBEROS

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Extinción incendios. Medios Humanos:	
Preparados:	
<u>C1: Compromiso no cuantificable, no se establece un compromiso concreto de cantidad de cursos. Debe establecerse un compromiso cuantificable.</u>	Se revisará el compromiso y los indicadores de cumplimiento del mismo en la siguiente convocatoria de revisión.
<u>C6: Mantener procedimientos actualizados no es un compromiso de calidad hacia el ciudadano, sino parte del trabajo a llevar a cabo por el Área.</u>	Se revisará el compromiso en la próxima reunión de revisión de CS, y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con sus indicadores respectivos.
Atender correctamente:	
<u>C1: No se está cuantificando adecuadamente la entrega de documentación a cada ciudadano asistido. Se cuantifica en base a la demanda de</u>	Se revisará el compromiso en la próxima reunión de revisión de CS, y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa

<u>folletos que se hace desde los centros. Debe establecerse un compromiso cuantificable fiable.</u>	e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con indicadores que se midan adecuadamente.
<u>C4: No se alcanza el objetivo. Solo un 33% se responden antes de 30 días y no se llevan a cabo acciones al respecto. Además, no es invocable, ya que no se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u>	La segunda parte de esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC. Se coordinará con ellos la nueva redacción del objetivo. En todo caso, al tratarse de un indicador cuyo sentido excede la competencia del propio Servicio, se valorará su inclusión en la Carta igualmente. Por otro lado, se ha puesto en conocimiento de la Dirección General, responsable en última instancia de la materia, el incumplimiento y la necesidad de agilización de las gestiones derivadas del sistema.
Prevención de incendios.	
Edificaciones:	
<u>C1: Es un servicio que se presta, no un compromiso de calidad. Debe establecerse como compromiso de calidad.</u>	Se revisará el compromiso en la próxima reunión de revisión de CS, y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con sus indicadores respectivos.
Ciudadanía:	
<u>C1: No se está cumpliendo. No se están impartiendo 2 cursos a profesionales, ya que son a demanda. Deben tomarse acciones al respecto o modificar el compromiso.</u>	Se revisará el compromiso y se valorará su modificación o supresión. En caso de modificación pasaría a integrar la parte declarativa e informativa de la CS, dejando de ser un compromiso invocable.
<u>C2: No se están haciendo visitas a centros de mayores y colegios por recortes presupuestarios, ni se toman medidas al respecto.</u> <u>Además, se incluyen servicios que se prestan como si fueran compromisos de calidad cuantificables (mantener abierto al público el Museo de Bomberos, proporcionar información sobre el servicio...). Debe modificarse y establecerse compromisos cuantificables.</u>	Se justifica el incumplimiento de este compromiso en la falta de asignación de recursos a la actividad. Tras su valoración en la última revisión, se decidió su mantenimiento dado que es previsible que dicho problema, de carácter coyuntural, quede subsanado. Se incorpora a la aplicación del Observatorio una observación a la carga 2013. (*) Se revisará el compromiso en la próxima reunión de revisión de CS, y se optará bien por su modificación e integración en la parte declarativa e informativa de la CS, bien por su transformación en compromisos cuantificables con sus indicadores respectivos.

12. CS TELEASISTENCIA

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<u>C1: Es un servicio que se presta, no un compromiso de calidad. Debe establecerse como compromiso de calidad.</u>	En la próxima evaluación de la Carta se planteará retirar este dato de los compromisos de calidad, se incluirá como información complementaria.
C2: Se recomienda incluir en "Servicios" la información relativa a los requisitos a cumplir para poder acceder al servicio.	En la próxima evaluación de la Carta se recogerá este aspecto dentro de la redacción.
C3: Se recomienda incluir también el plazo para los No prioritarios.	No podemos incluir este indicador ya que en las altas no prioritarias son muchos los agentes implicados que no dependen de nosotros y con tiempos que no podemos controlar. Solo podemos comprometernos con los urgentes, ya que en este caso no se siguen los trámites habituales y se gestiona desde la DG. En todo caso se planteará como área de mejora en un futuro que deberán asumir los Centros de Servicios Sociales municipales. Para ello se traslada el estudio de viabilidad a sus responsables.

<p><u>C4: Debe establecerse como compromiso invocable, de manera que aplique a todos los usuarios. Para ello, se debe evitar incluir el tiempo medio.</u></p>	<p>En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite. Así como un tiempo máximo de respuesta. Trimestralmente se realizarán mediciones.</p>
<p><u>C5: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso (6% de incumplimiento) y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas.</u></p>	<p>Ante el incumplimiento se precisa hacer seguimiento exhaustivo. Se pedirá información trimestralmente.</p>
<p><u>C6: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso (99'4% sobre 100% y 91'5% sobre 100%). Debe hacerse un análisis de causas para poder tomar acciones al respecto.</u></p>	<p>En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de tiempo aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite de tiempo. Estableciéndose también un tiempo máximo. Trimestralmente se hará seguimiento de que se está cumpliendo la resolución de averías.</p>
<p><u>C9: No se puede asegurar que cada trabajador reciba esas 15 horas establecidas, ya que no se lleva un control de ello.</u></p>	<p>Se exigirá a las entidades la memoria anual de la formación recibida para cada uno de los trabajadores. Al mismo tiempo semestralmente se solicitara el plan de formación continua y los profesionales que lo hayan realizado.</p>
<p><u>C11: el resultado no se hace público actualmente en la web del ayuntamiento. Debe revisarse el compromiso para hacerlo invocable y evitar los tiempos medios (anteriormente estaba redactado de forma correcta).</u></p>	<p>En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite. Volveremos a utilizar la medida límite y porcentaje</p>
<p><u>C12: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas. Además, son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable. Los aspectos relacionados con "Recomendación" si cumplen el compromiso.</u></p>	<p>Se comprobará anualmente el grado de satisfacción global. En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite.</p>
<p><u>C13: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u></p>	<p>Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC.</p>

13. CS CENTROS DE DÍA

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p><u>C6: No se verifica la titulación del personal. Debe establecerse la medición.</u></p>	<p>Recientemente se ha solicitado la titulación de los profesionales técnicos y con posterioridad, a partir de 2015, se solicitará semestralmente la titulación de las nuevas incorporaciones.</p>
<p><u>De C9 a C13: No hay una planificación de inspecciones en base a la cual se lleven a cabo de manera sistematizada las mismas a los distintos centros de manera que puedan ser evaluados distintos aspectos que se recogen en los compromisos del 9 al 13. De esta manera, hay centros que no son inspeccionados según lo establecido y algunos ítems no se están valorando, ya que se evalúan en algunas inspecciones y no en otras. Debe establecerse una planificación de las inspecciones a realizar y tener en cuenta todos los ítems a</u></p>	<p>Se va a establecer una planificación de las inspecciones a realizar y tener en cuenta todos los ítems a inspeccionar en todos los casos. Para ello hay que hacer un análisis de la situación actual y una definición de cómo se quiere que sea, se pondrá en marcha el curso de la evaluación anual 2014.</p> <p>En la próxima revisión de la Carta, se planteará que los compromisos 10 y 12 se retiren como tales y pasen como información del servicio.</p> <p>En los compromisos de satisfacción se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite.</p>

inspeccionar en todos los casos.	
<u>Se están evaluando por un lado distintos ítems en unas inspecciones generales llevadas a cabo por una empresa externa contratada por Evaluación y por otro lado, desde el Área de Centros de Día se llevan a cabo otras inspecciones con ítems distintos y de cuyos informes no es fácil obtener datos para analizar posteriormente, ya que no hay posibilidad de explotación de los mismos.</u>	La satisfacción se evaluará de forma anual y en cuanto a las cuestiones relacionadas con el cumplimiento del servicio, se realizará una inspección anual y en otra ocasión a lo largo del año para verificar si se han subsanado las deficiencias (menús, vehículos, indumentaria).
<u>C15: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u>	Esta observación corresponde al compromiso de Sugerencias y Reclamaciones y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC.

14. CS ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
Poner correo electrónico concreto de los centros en la carta.	1 dic 2014: solicitada a la DGCyAC la introducción del correo electrónico en listado Centros de SS Sociales de la Carta. (*) Introducción del correo en el apartado de información de los Centros de Servicios Sociales en la web municipal, se actualizará en el curso de la evaluación anual 2014.
<u>Permanece la NC 03 del Informe de Cliente Misterioso pues en realidad la atención no es continuada; sólo se puede dar cita previa de 9 a 14h y la atención presencial es hasta las 19h.</u>	1 dic 2014: se solicita a DGCyAC corrección de horario en Compromiso nº1, quedando como sigue: "... un horario de atención del trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes. Las citas solo pueden gestionarse de 9 a 14h. (*)
<u>Se detectan errores en los teléfonos publicados en el folleto.</u>	1 dic 2014: se solicita a la DGCyAC corrección de la información relativa a los datos de localización y contacto de los Centros de Servicios que figuran en el folleto, haciéndola coincidir con la que figura en la Carta. (*)
Recordar que desde recientemente se puede pedir cita previa por línea Madrid por lo que se debe tener en cuenta en lo que a Carta de Servicios se refiere.	La implantación Servicio de Cita Previa en los 36 Centros de SS. Sociales está prevista en el primer trimestre de 2015, siendo entonces cuando se hará constar en la Carta.
<u>Compromiso 1: Se trata de una característica del servicio, no un compromiso como tal. Puede ser contradictorio pues los centros están abiertos de 9 a 20 (atendiendo un ordenanza cuando no hay nadie) a diferencia del horario de petición de cita previa o de atención por parte de TS. Además, en informe de evaluación se consideró correcto para los 21 centros.</u>	El horario de atención de mañana y tarde, con independencia de que sea una característica del servicio, lo consideramos al mismo tiempo un compromiso con el ciudadano, principalmente por ofrecerle una atención de tarde, de lunes a viernes, lo que supone una oferta horaria de atención mucho más amplia que la que suele ser habitual en los Centros de Servicios Sociales de otros municipios de tamaño mediano o grande. En cuanto a la falta de correspondencia entre horario de apertura de los centros, horario de atención del trabajador social mediante cita, entendemos que queda aclarada con la nueva redacción propuesta para el COMPROMISO 1, en la que se especifica claramente el horario de atención del trabajador social mediante cita. El horario de petición de Cita, al estar en el proceso de implantación del Servicio municipal de Cita Previa (que funciona las 24horas), consideramos que no procede hacerlo constar ahora en la Carta. Se introducirá cuando esté ya operativo en los 21 distritos.
Compromiso nº2: El estándar debe aproximarse al resultado obtenido. El estándar de 2013 era 285.000 y se consiguió 337.000. Para 2014 se ha propuesto 290.000.	1 dic 2014. Se modifica el estándar previsto para el 2014, aproximándolos más al dato de referencia de la memoria anual. Dato para previsión 2014: 335.000 (*)

<p><u>Compromiso nº3: a pesar de haberlo solicitado permanentemente el CIVIS no permite tener datos automáticos de tiempos por lo que se realiza una sistemática muestral de medición de agendas. Sin embargo, este proceso no está procedimentado por lo que es necesario hacerlo (aunque internamente se conoce la forma de actuación). Debe existir análisis de la situación detectada pues se informa que hay un 80% de resultado en 2013, aunque no hay evidencias. Para 2014 el estándar será de 80% por lo que se debe matizar con invocabilidad.</u></p>	<p>Compromiso nº3. Sistemática muestral de medición de agendas de citas (ver Anexo 5. Protocolo interno para medición agendas de citas) (*)</p>
<p><u>Compromiso nº4: Se mantienen datos de citas urgentes en tipologías concretas (malos tratos, abandono, desprotección social problema salud...). Se requiere sistemática de medición complementaria.</u></p>	<p>Compromiso nº4. Sistemática de medición de atención de casos urgentes en el día (ver Anexo 6. Protocolo interno para medición de atención de urgencias en el día) (*)</p>
<p><u>Compromiso nº9: el compromiso de la carta publicada no coincide con el compromiso valorado en las mediciones internas. El definitivo se reduce el plazo a 21 días hábiles. De nuevo necesaria la sistemática de medición (incluyendo definición de estados a considerar para este tema) dado que no existen evidencias de que se haya calculado el plazo comprometido (si bien se realizan pruebas puntuales para comprobar que se cumple)</u></p>	<p>Comentario: la no coincidencia en los días de plazo del compromiso se da en el folleto de la Carta, no en texto de la Carta en sí, que es correcto (21 días). Este indicador se cambió en la evaluación del año 2012, pero el cambio no se efectuó en el folleto relacionado con la Carta.</p> <p>Compromiso nº 9. Sistemática de la Medición del plazo de 21 días. (ver Anexo7. Protocolo interno para medición de plazo de 21 días para valoración prestaciones sociales municipales) (*)</p>
<p><u>Compromiso nº 10: de nuevo no coincide la redacción entre el folleto y la carta. Verificadas 30151 (contestada internamente en 11 días naturales y en 12 al usuario), 68422 (31 de octubre con respuesta interna el 11/11 y al usuario el 13/11) y 21865 (de fecha 30/04, internamente el mismo día y al usuario el 6/5). El contenido es adecuado en los tres casos. El plazo de contestación es de 25 días de media y el 66% respecto del total.</u></p>	<p>Comentario: se solicita con esta fecha actualización del folleto de la CS en relación a la redacción de este compromiso, haciéndolo coincidir con las modificaciones introducidas en el 2013. (*)</p>
<p>Anexo 8. CAMBIOS SOLICITADOS EN CS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCION SOCIAL PRIMARIA)</p>	

CS AYUDA A DOMICILIO

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p><u>C1: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso (99,6% sobre 100%) y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas.</u></p>	<p>Se instará a las empresas prestadoras de servicio a extremar el cuidado en el contenido de sus expedientes. En el primer trimestre de 2015 se realizará muestreo para comprobar la subsanación de las medidas de registro. No consideramos incumplimiento, puesto que solo en uno de los 271 expedientes revisados no pudo evidenciarse el documento, aunque si estaba marcado en el expediente su entrega, motivo por el cual se puso el 100% en la web municipal. En la próxima evaluación de la Carta se planteará bajar algo el listón, pues siempre puede haber errores que se escapen a nuestro control.</p>

<p><u>C2 y C3: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas. Además, son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable.</u></p>	<p>Las medidas correctoras se establecen con el departamento gestor y las empresas prestadoras del servicio para extremar la revisión de los planes de formación que garanticen una competencia y trato adecuado. A lo largo del año 2015 se comprobarán desde el Departamento de Calidad, al menos en dos ocasiones, la titulación y formación de los profesionales y en una ocasión la satisfacción con la competencia técnica y trato. Con posterioridad se solicitará semestralmente la titulación de las nuevas incorporaciones y la formación. En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite.</p>
<p><u>C4: Se está cuantificando en base al "recibí" del uniforme por parte de las empresas proveedoras y además no se contabiliza en base al número exacto de personal, sino que se ha hecho una estimación redondeando al 33'3% por haber una empresa que entrega el uniforme con una insignia para plancharla y por tanto no cumple el protocolo establecido. Debe cuantificarse de manera más exacta al menos como complemento. Puede hacerse muestralmente.</u></p>	<p>Se contrastará la información obtenida en la empresa, del número de uniformes recibidos y el número de auxiliares, con una muestra de usuarios para la comprobación y como información complementaria. Esta evaluación se realizará dos veces al año. El compromiso establece que se dotará al personal de uniforme con logotipo del Ayuntamiento, lo que no justifica una comprobación presencial de que los auxiliares vistán este uniforme ofrecido.</p>
<p><u>C5: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas. Además, son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable. Los aspectos relacionados con "Recomendación" si cumplen el compromiso.</u></p>	<p>Se comprobará anualmente el grado de satisfacción global. En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite</p>
<p><u>C6: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u></p>	<p>Esta observación corresponde al compromiso de SyR y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC.</p>

15. CS CENTRO DE MAYORES

OBSERVACIONES AENOR	Acción correctiva /Cuándo/ Comentarios
<p><u>C2: En el momento de la auditoría no se ha medido el compromiso. Además, son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable.</u></p>	<p>En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite. Volveremos a utilizar la medida límite y porcentaje</p>
<p><u>C3: En el momento de la auditoría no se alcanza el objetivo del compromiso y aunque se han tomado acciones al respecto (reuniones con los proveedores), no se hace seguimiento a las mismas. Además, son valores medios, no mínimos. Se recomienda no establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable.</u></p>	<p>Se revisará la deficiencia a lo largo del próximo año 2015. El comentario sobre los valores medios no corresponde a este compromiso.</p>
<p><u>C4: No se cumple el compromiso al 100%. Se detecta en dos centros que sí existen barreras, especialmente complicadas de superar en el de Castilla. Deben tomarse medidas al respecto.</u></p>	<p>En la próxima revisión de la Carta se redactará el compromiso adaptándolo a la realidad, ya que hay dos centros en los que es imposible salvar las dificultades de accesibilidad, pero se garantizará que se subsane este problema por otros centros del distrito.</p>
<p>C5, C6, C8, C9, C10, C13 y C14: Son valores medios, no mínimos. Se recomienda no</p>	<p>En la próxima evaluación de la Carta se planteará el límite de</p>

establecer valores medios y redactarlos de manera que sea invocable.	puntuación aceptable y el porcentaje a cumplir para dicho límite. La satisfacción se medirá anualmente.
<u>C11: No se registran las reuniones, por lo que no hay evidencia de que se esté cumpliendo el compromiso de 8 reuniones por centro. Hay numerosos centros en que no se alcanzan 8.</u>	Se aclarará con los distritos el concepto de las reuniones y se pedirá semestralmente el número de reuniones llevadas a cabo.
<u>C12: No se cumple el compromiso, ya que se alcanza un 15%. Deben tomarse acciones al respecto.</u>	Se revisará el compromiso completo en la próxima evaluación de la Carta.
<u>C15: Compromiso no invocable. No se indica lo que sucede con el restante 40% de ciudadanos.</u>	Esta observación corresponde al compromiso de SyR y su redacción es responsabilidad de la DGCyAC.

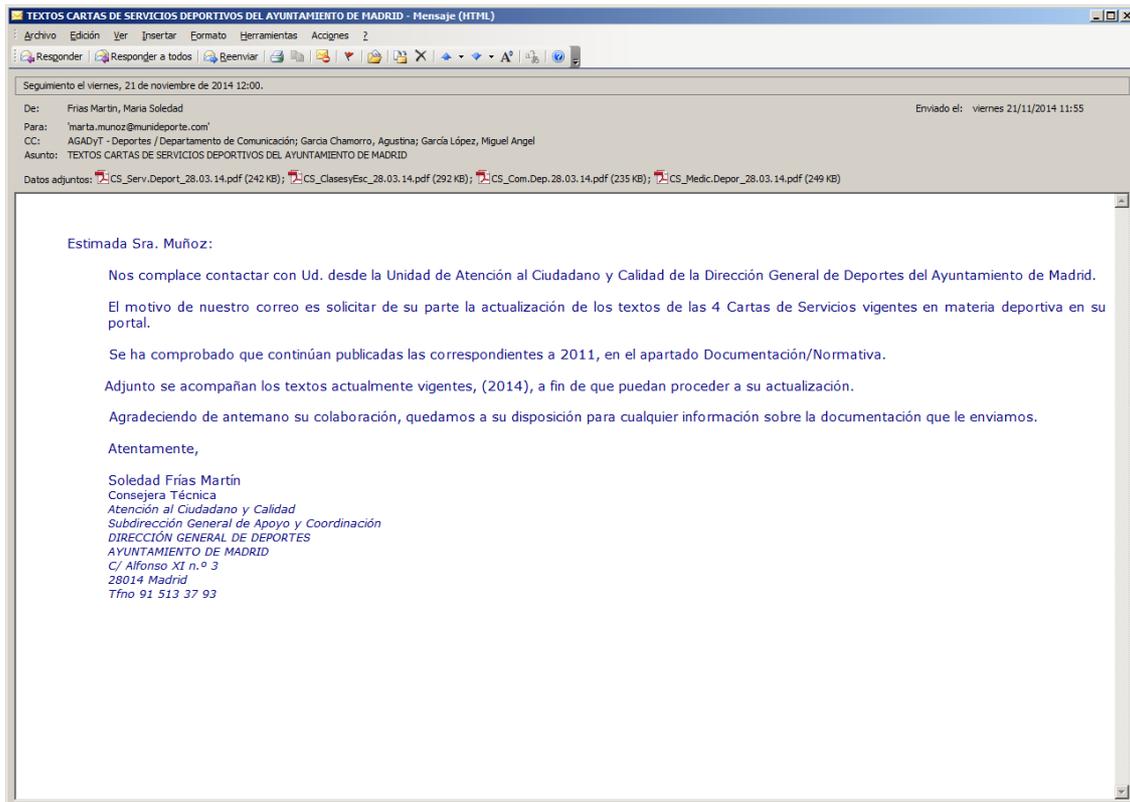
Madrid, 17 de diciembre de 2014

Javier Moscoso del Prado Herrera
Asesor Técnico

ANEXOS

Anexo 1. CS SERVICIOS DEPORTIVOS: SOLICITUD a MUNIDEPORTE.COM

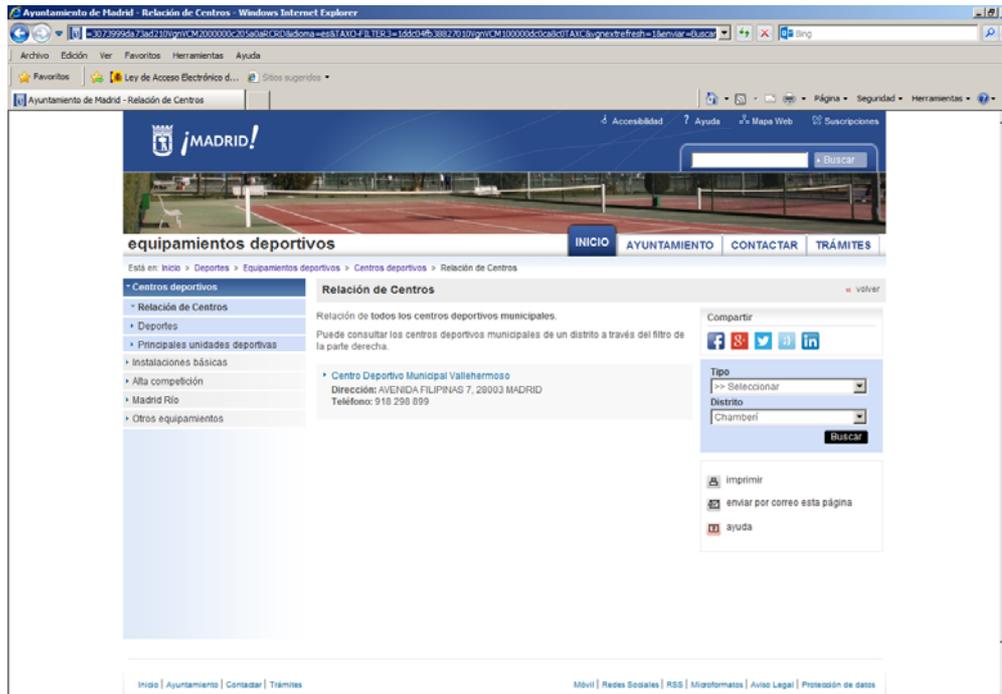
SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN AL PORTAL WEB WWW.MUNIDEPORTE.COM, (Revista DEPORTISTAS): www.munideporte.com



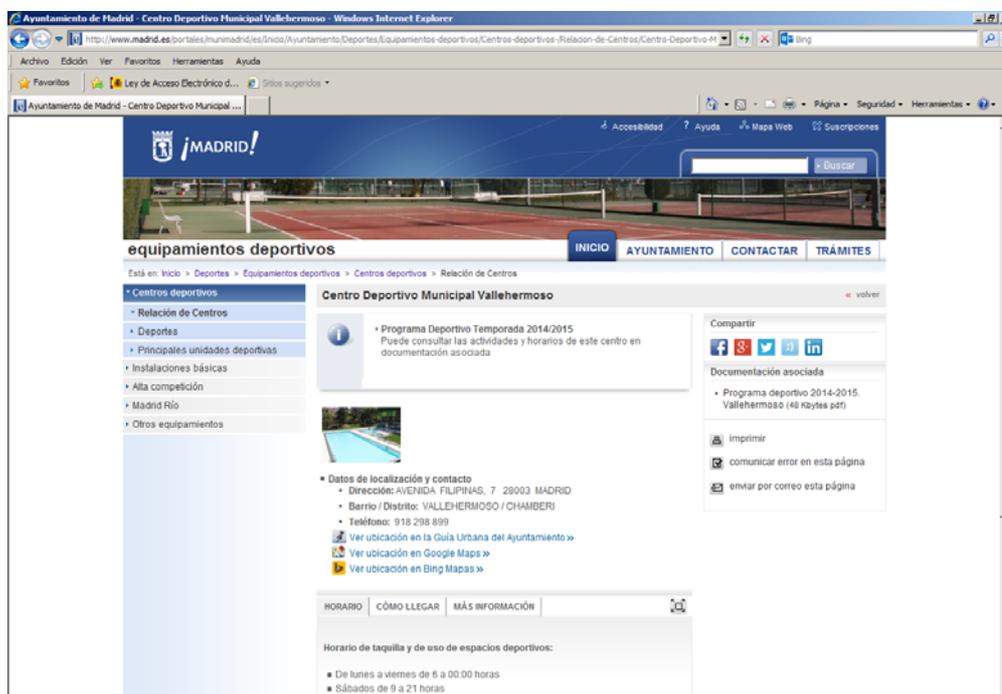
Anexo 2. CS SERVICIOS DEPORTIVOS: PANTALLAZOS

PANTALLAZOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE EL CDM VALLEHERMOSO EN LA PÁGINA WEB MUNICIPAL: WWW.MADRID.ES

<http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Deportes/Equipamientos-deportivos/Centros-deportivos-/Relacion-de-Centros?vgnextfmt=default&vgnextchannel=3073999da73ad210VgnVCM2000000c205a0aRCRD&idioma=es&TAXO-FILTER3=1ddc04fb38827010VgnVCM100000dc0ca8c0TAXC&vgnnextrefresh=1&enviar=Buscar>



Una vez pinchamos sobre Centro Deportivo Vallehermoso, podemos tener acceso a más detalles:



Anexo 3. CS INSTITUTO DE ADICCIONES: NUEVOS COMPROMISOS

INCLUIDOS EN LA CARTA

■ Servicio de prevención de adicciones (PAD): Presencial o telefónicamente (914.800.420) de forma inmediata, personalizada y confidencial, se ofrece información y orientación, criterios y pautas de actuación en materia de prevención de drogodependencias.

Compromiso:

En el PAD la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha de la intervención demandada en cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80% de los usuarios serán atendidos por un profesional en un plazo máximo de 10 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 20% será atendido en un plazo nunca superior a 15 días naturales.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo máximo de 10 días naturales (n° de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo máximo de 10 días naturales / n° total de usuarios *100).
- Porcentaje de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo de entre 11 y 15 días (n° de usuarios del PAD que son atendidos en un plazo de entre 11 y 15 días / n° total de usuarios *100).

■ Detección y atención básica inmediata: supone detectar a los pacientes, captarlos y facilitar su acceso al tratamiento, garantizando asimismo una atención socio-sanitaria básica inmediata que se presta a través del Centro de Atención Sociosanitaria Básica, la Unidad Móvil Madroño y del Programa Istmo (para la atención a inmigrantes) y que puede incluir:

- Valoración e intervención sanitaria básica inmediata, (atención médica y enfermería)
- Servicios de alimentación y ropero
- Intervención social
- Motivación para iniciar tratamiento
- Programa de metadona
- Actividades educativas, culturales y recreativas

Compromiso 1:

En el Centro de Atención Sociosanitaria Básica, dirigido a pacientes drogodependientes en riesgo de exclusión social, la atención a la demanda se prestara por profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios serán atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% será atendido en un plazo nunca superior a 48 horas.

Indicadores asociados:

- Porcentaje de pacientes que acuden al Centro de Atención Sociosanitaria Básica atendidos en las primeras 24 horas (n° pacientes que acuden al CAB atendidos en las primeras 24 horas / n° total de pacientes que demandan atención al día *100).
- Porcentaje de pacientes que acuden al Centro de Atención Sociosanitaria Básica atendidos entre 25 horas-48 horas (n° pacientes que acuden al CAB atendidos entre 25 horas-48 horas / n° total de pacientes que demandan atención al día *100).

Compromiso 2:

En el Unidad Móvil Madroño (dispositivo móvil de tratamiento dirigido a la reducción de daño en los drogodependientes en situación de exclusión social), la atención a la demanda se prestara por profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios serán atendidos en las primeras 24 horas desde la acogida inicial y que el restante 5% será atendido en un plazo nunca superior a 48 horas.

Indicadores asociados:

Porcentaje de pacientes que acuden a La Unidad móvil Madroño que son atendidos en las primeras 24 horas (n° de pacientes que acuden a la Unidad móvil Madroño atendidos en las primeras 24 horas / n° total de pacientes que demandan atención en ese día *100).

Porcentaje de pacientes que acuden a La Unidad móvil Madroño que son atendidos entre las 25-48 horas (n° de pacientes que acuden a la Unidad móvil Madroño atendidos entre las 25-48 horas / n° total de pacientes que demandaron atención *100).

Compromiso 3:

En el Servicio ISTMO* (Servicio de atención a dirigido a drogodependientes inmigrantes) se prestará una la atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios serán atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 5% será atendido en un plazo nunca superior a 15 días naturales.

* Las características de este servicio obligan en ocasiones a dar la cita con varios días de antelación para coordinar la presencia en la misma de un intérprete

Indicadores asociados:

Porcentaje de pacientes que acuden al Servicio ISTMO que son atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales (n° de pacientes que acuden al Servicio ISTMO que son atendidos en un plazo máximo de 7 días naturales / n° total de pacientes que demandan atención *100).

Porcentaje de pacientes que acuden al Servicio ISTMO que son atendidos en un plazo de entre 8 y 15 días naturales (n° de pacientes que acuden al Servicio ISTMO que son atendidos en un plazo de entre 8 y 15 días naturales / n° total de pacientes que demandan atención *100).

■ Apoyo a la Integración Laboral: implantación de programas y recursos dirigidos a lograr una adecuada integración laboral: tras la valoración del nivel de empleabilidad de los usuarios, se ofrece información, orientación y asesoramiento sobre actividades y recursos dirigidos al empleo; intermediación con recursos formativos y de empleo; acciones formativas; itinerarios personalizados de inserción y bolsa de empleo.

Compromiso 1:

El Servicio de Orientación Laboral (SOL) prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 75% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 5%.

Indicadores Asociados:

- Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como buena, muy buena o excelente (n° de usuarios del SOL que consideran la atención como buena, muy buena o excelente / n° total de usuarios del SOL *100).

- Porcentaje de usuarios del SOL que consideran la atención como mala o muy mala (nº de usuarios del SOL que consideran la atención como mala o muy mala / nº total de usuarios del SOL *100).

Compromiso 2:

En el Servicio de Orientación Sociolaboral (SOL), dirigido a drogodependientes, se prestara una atención por parte de profesionales cualificados, garantizando que al menos el 95% de los usuarios inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo inferior a 7 días naturales desde la fecha de la demanda y que el 5 % restante comenzara dicho itinerario en un plazo nunca superior a 15 días.

Indicadores Asociados

Porcentaje de pacientes que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo máximo de 7 días naturales (nº de pacientes que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo máximo de 7 días naturales / nº total de pacientes que demandan atención *100).

Nº de pacientes que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo de entre 8 y 15 días naturales (nº de pacientes que acuden al Servicio SOL e inician su itinerario personalizado de intervención en un plazo de entre 8 y 15 días naturales / nº total de pacientes que demandan atención *100).

ANEXO 4. CS INSTITUTO DE ADICCIONES: NUEVA REDACCIÓN DE LOS COMPROMISOS 3 Y 5

Compromiso 3

Redacción actual. En los CAD la demanda inicial será atendida de forma inmediata. La puesta en marcha posterior del programa terapéutico necesario para cada caso, se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando una cita con el profesional, tras la acogida inicial, en un plazo máximo de 15 días.

Nueva propuesta. En los CAD, la atención a la demanda por parte de un profesional se realizará en función del análisis de necesidades previo y los recursos disponibles en cada momento, garantizando que al menos el 80% de los usuarios serán atendidos por un profesional en un plazo máximo de 15 días naturales desde la acogida inicial y que el restante 20% será atendido en un plazo nunca superior a 30 días naturales.

Compromiso 5

Redacción actual. Desde los CAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido.

Nueva propuesta. Desde los CAD se prestará un servicio global de calidad, logrando que al menos un 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio recibido (consideran la atención como buena, muy buena o excelente) y que el porcentaje de los nada satisfechos (consideran la atención como mala o muy mala) no supere el 2%.

Anexo 5. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEDICIÓN DE LAS AGENDAS DE CITAS

Sistemática muestral de medición:

1. Muestreo de un porcentaje de agendas de citas de trabajadores sociales que atienden a personas que acuden por primera vez a los Centros de Servicios Sociales (casos nuevos atendidos en Agendas denominadas de "Primera Atención" (PA). Las Agendas de Citas forman parte de la aplicación informática de los Centros de Servicios Sociales denominada "CIVIS"

Criterios utilizados para el muestreo:

- 1.1. Nº de Centros: Mínimo 25% (9 de los 36 existentes). Elegidos de forma aleatoria. Distintos en cada muestreo, de manera que en el cómputo anual han entrado los 21 distritos en el análisis.
 - 1.2. Nº Agendas por Centro seleccionado: 100% de las agendas existentes de Primera Atención (de 1 a 4 por centro, según distrito)
 - 1.3. Períodos anuales para realizar el muestreo: mínimo 3 veces al año 1) febrero-marzo, 2 junio-julio 3 noviembre-diciembre.
2. Análisis de las Agendas seleccionadas en el muestreo: en cada agenda de Primera Atención se analiza la existencia de huecos disponibles para primeras citas en los 8 días laborables siguientes, contados a partir de la fecha en la que se realiza el análisis.
3. Cálculo del indicador: En cada uno de los 3 muestreos anuales de agendas se analiza:
 - 3.1.- nº de agendas que cumplen el criterio de tener huecos disponibles para citas en los 8 días siguientes a la fecha de la consulta
 - 3.2. - nº de agendas que no cumplen dicho criterio.
 - 3.3. - con los registros previos, se calcula el porcentaje total de agendas que cumplen el criterio de tener huecos disponibles en los 8 días laborables siguientes a la consulta, así como el porcentaje de agendas que no lo cumplen
 - 3.4. - el cálculo del porcentaje anual es la media de los tres porcentajes de los muestreos parciales.

ANEXO 6. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA LA MEDICIÓN DE LA ATENCIÓN DE URGENCIAS EN EL DÍA

Sistemática de medición

1. Se parte del Informe estadístico de la aplicación CIVIS, que explota los datos agregados de casos urgentes atendidos por períodos de tiempo y por distritos
2. Desde este informe se extrae una muestra cuatrimestral de un 5% del total de casos urgentes atendidos, de los 21 distritos.
3. La muestra cuatrimestral del 5% se extrae tres veces al año, en los meses de abril, agosto, y diciembre. En cada extracción se analizan los datos de todo el período previo, contado desde la fecha de finalización del último período analizado. En cómputo anual se está por tanto analizando un 15% de los casos urgentes atendidos.
4. De cada caso se comprueba: coincidencia entre la fecha del registro en la agenda de la cita como caso urgente y la fecha de la atención por parte del trabajador social registrada en la aplicación CIVIS.

Anexo 7. CS SERVICIOS SOCIALES: PROTOCOLO INTERNO PARA MEDICIÓN DEL PLAZO DE 21 DÍAS PARA LA VALORACIÓN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES MUNICIPALES

Sistemática de la Medición

1. Obtención de datos estadísticos de la aplicación CIVIS, de prestaciones sociales municipales tramitadas en un determinado período en los 21 distritos
2. Muestreo de un 3% de las prestaciones sociales municipales tramitadas 3 veces al año, en un mínimo de un 25% de Centros de Servicios Sociales (9 de los 36 existentes.)
3. La muestra cuatrimestral del 3% se extrae tres veces al año, en los meses de abril, agosto, y diciembre, por lo que el cómputo anual se analizan un 9% de las nuevas prestaciones municipales valoradas en el año
4. En cada caso, se analiza el estado del proceso de tramitación en la aplicación CIVIS, tomando como referencia de fecha de inicio del plazo, la fecha en la que se dispone de toda la documentación y como fecha de finalización, la fecha en la que el trabajador social emite el Informe propuesta para concesión del servicio, que incluye la valoración del caso.

Anexo 8. CS SERVICIOS SOCIALES: CAMBIOS SOLICITADOS EN CS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA)

CAMBIOS SOLICITADOS EN LA CS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES (ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA)		
Apartado Carta	Tipo de cambio	Contenido Cambio
Datos de Localización y Contacto de los centros de SS Sociales (y en mismo apartado del Folleto)	- corrección de errores (en Tfños) - actualización información	Sustituir relación de Centros de Servicios Sociales con sus datos de contacto por la nueva que se envía, actualizada a 1 dic 2014, en la que se añade correo electrónico de los Centros
COMPROMISO nº 1	corrección de errores	Sustituir redacción actual por la siguiente: <i>"Los Centros de Servicios Sociales facilitan su accesibilidad ofreciendo en todos los distritos un horario de atención del trabajador social, mediante cita previa, de 9 a 13 y de 15 a 19 horas, de lunes a viernes"</i>
COMPROMISO nº 10	Actualización redacción en Folleto Carta	Se solicita actualización de la redacción de este Compromiso en el folleto de la CS, haciéndolo coincidir con las modificaciones introducidas en el 2013
Datos de contacto de la DG responsable de la Carta: En Carta y en Folleto	Cambiar correo de Contacto de la DG de Mayores y Atención Social Primaria, por el de la SG de Atención Social Primaria	Sustituir actual correo de contacto de la DG dgmayores@madrid.es por el siguiente de la SG, por ser un contacto más directo de cara al ciudadano, o si no es posible sustituirlo, añadir el de la Subdirección Gral: sgatencionsocial@madrid.es

RELACIÓN DE LOS 36 CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

	DISTRITO	CENTRO SERVICIOS SOCIALES	DIRECCIÓN	C.P.	TELEFONO CONTACTO	CORREO ELECTRONICO GENÉRICO
1	CENTRO	PUERTA TOLEDO	C/. La Paloma, 39	28005	915885067/8/9	cssptoledo@madrid.es
		MARAVILLAS	C/ San Joaquín, 10	28004	915888818/97	cssmaravillas@madrid.es
2	ARGANZUELA	JOSÉ VILLARREAL	C/ Guillermo de Osma 14	28045	915177217/24/25	cssjvillarreal@madrid.es
3	RETIRO	RETIRO	C/ José Martínez Velasco, 22	28007	915571300/0514/3442	cssretiro@madrid.es
4	SALAMANCA	GUINDALERA	C/ Pilar de Zaragoza, 28	28028	917130701/02/04	cssquindalera@madrid.es
5	CHAMARTIN	SANTA HORTENSIA	C/ Santa Hortensia, 15	28002	915106850/51	cssstahortensia@madrid.es
6	TETUAN	MARIA ZAYAS	Trav. María Zayas, s/n.	28039	914492140/41	cssmariazayas@madrid.es
		VICENTE FERRER	C/ General Aranda 30	28029	913148992	cssvicenteferrer@madrid.es
7	CHAMBERI	MARTA ESQUIVIAS TALLADA	C/ Pontevedra, 2	28010	915499933/ 34/ 36/ 40/ 44	csschamberi@madrid.es
8	FUENCARRAL	C. Básico BADALONA	C/ Badalona, 122	28034	917355510/11	cssbadalona@madrid.es
		SAN VICENTE DE PAÚL	C/ Buitrago de Lozoya, 22	28035	913866021-0622/ /915734569/ 913169802	cssvicentepaul@madrid.es
9	MONCLOA	DEHESA DE LA VILLA	C/ Antonio Machado, 22	28035	913732564/0224/ 913768772	cssdehesavilla@madrid.es
10	LATINA	YÉBENES	C/ Los Yebenes, 241 bis	28047	917196500/06	cssyebenes@madrid.es //
		GALLUR	C/ Gallur, 24	28044	914420340	cssqallur@madrid.es
		FUERTE DE NAVIDAD	C/ Fuerte de Navidad, 15	28047	914800513/914800367	cssfuertedenavidad@madrid.es
11	CARABANCHEL	MONSEÑOR ÓSCAR ROMERO	C/ Monseñor Oscar Romero, 42	28025	913602980/81	cssmor@madrid.es
		PLAZA ELÍPTICA	C/ Antonio Leyva, 86-B	28019	915655660/61	cssplazaeliptica@madrid.es
		ZAIDA	C/ Zaida, 36		915256282/6100	csszaida@madrid.es
12	USERA	SAN FILIBERTO	C/ San Filiberto, 7	28026	915656020/21/22	csssanfiliberto@madrid.es
		C.Integrado LOYOLA DE PALACIO	C/ Silvina, 10-12	28041	915003738/6846	cssloyolap@madrid.es

RELACIÓN DE LOS 36 CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

13	PTE. VALLECAS	SAN DIEGO	C/ Javier de Miguel, 10	28018	917571900	csssandiego@madrid.es
		ENTREVIAS	C/ Yuste, 8	28018	913806840/42	cssentrevias@madrid.es
		PABLO NERUDA	C/ Gerardo Diego, 8	28038	915079270/71	csspabloneruda@madrid.es
		RAMÓN PÉREZ DE AYALA	C/ Las Marismas, 24	28038	915021911/12/15	cssperezayala@madrid.es
14	MORATALAZ	FUENTE CARRANTONA	C/ Fuente Carrantona, 12	28030	915887462/0462	cssfcarrantona@madrid.es
15	CIUDAD LINEAL	LUIS VIVES	C/ Hnos. G ^a Noblejas, 160	28037	914402360/61	cssluisvives@madrid.es
		SANTA FELICIDAD	C/ Santa Felicidad, 37	28017	913401298	csssfelicidad@madrid.es
16	HORTALEZA	CONCEPCIÓN ARENAL	C/ Javier del Quinto, s/n	28043	913824391/1563/1561	csscarenal@madrid.es
17	VILLAVERDE	HUERTA DE VILLAVERDE	C/ Huerta de Villaverde, 16	28021	915887794/8900	csshuertavillaverde@madrid.es
		EDUARDO MINGUITO	C/ Leonor Góngora, 62 c/v C/ Eduardo Minguito	28021	917109356	csseduardominquito@madrid.es
18	VILLA VALLECAS	VILLA DE VALLECAS	C/ Peña Veiga, s/n	28031	913827940/7568	cssvvallecas@madrid.es
19	VICÁLVARO	CALAHORRA	C/ Calahorra, 11	28032	917753150	csscalahorra@madrid.es
		VALDEBERNARDO	C/ Ladera de los Almendros, 6	28032	913016714	cssvaldebernardo@madrid.es
20	SAN BLAS	TORRE ARIAS	C/ Torre Arias, 2	28022	913717384	csstorrearias@madrid.es
		PABLO CASALS	C/ Pobladura del Valle, 13	28036	917609840	csspablocasals@madrid.es
21	BARAJAS	C. Integrado TERESA DE CALCUTA	Pza. del Navio, 4	28042	913295920/2235	cssbarajas@madrid.es

(Actualizado: 01-diciembre-2014)