

# AYUNTAMIENTO DE MADRID

## Informe de Auditoría



N° EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-37

NORMA DE APLICACIÓN: **UNE 93200**

N° INFORME: 03

TIPO DE AUDITORÍA: 1er Seguimiento con  
ampliación.Requiere envío de PAC a AENOR: SI  NO 

Fecha de realización de la Auditoría: 2015-10-26/28

Informe propiedad de: AENOR

Nº DE INFORME: 03

## 1.-Datos Generales

### A. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>Nombre de la Organización</b>	AYUNTAMIENTO DE MADRID / DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>Domicilio Social</b>	C/ ALCALÁ, 45 28014 MADRID
<b>Representante de la Organización (nombre y cargo)</b>	Juan Antonio RUÍZ DEL CASTILLO (DIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO)

### B. EQUIPO AUDITOR

<b>Función</b>	<b>Nombre</b>	<b>Iniciales</b>
AUDITOR JEFE	SERGIO GONZÁLEZ FERNÁNDEZ	SGF
AUDITOR	CÉSAR FLORES AJA	CFA
AUDITOR	YOLANDA SERRANO DE NICOLÁS	YSN
AUDITOR	BEATRIZ GARCÍA SANCHEZ	BGS
AUDITOR	MARTA BLAZQUEZ GARCIA	MBG

### 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 primera auditoría de seguimiento del proyecto de certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid habiendo ampliado el alcance a 20 nuevas cartas que se incorporan este año. De la misma forma, se ha auditado el Sistema de Cartas de Servicios implantada en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, integrada ahora en el AG. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto. Este sistema de gestión está basado expresamente en el asesoramiento y evaluación de las cartas de la organización, lo que facilita la realización por parte de AENOR de auditorías muestrales de las 16 cartas ya certificadas en 2014 dado que se realizan evaluaciones anuales a las cartas ya certificadas y por certificar por parte de éste Área.

A este respecto se realizó este mismo año una auditoría extraordinaria que verificó la adecuada planificación y trabajos realizados en este sentido.

Las Cartas de Servicio que se incorporan al proceso de auditoría de 2015 son:

Área de Acción / Unidad Gestora	Carta de Servicios
Área de Gobierno de Cultura y Deportes. DG. De Deportes	Clases y escuelas deportivas
	Competiciones deportivas
	Medicina Deportiva y Psicomotricidad
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Instituto Municipal del Consumo	OMIC- Oficina Municipal de Información al Consumidor
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	Calidad del Aire
	Educación y Sensibilización Ambiental
Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad. Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	Gestión del Agua
Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto. Dirección General de Transparencia	Sugerencias y Reclamaciones
Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones. Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones.	Fomento del Asociacionismo
Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias. Madrid. Salud.	Salud Ambiental en Habitabilidad y salubridad en la vivienda
	Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo
Área de Gobierno de Desarrollo Sostenible. Agencia de Actividades.	Agencia de Actividades
Área de Gobierno de Cultura y Deportes. Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.	Área de Gobierno de Cultura y Deportes. Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.
Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo. DG de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia	SAMUR Social
Área de Gobierno de Cultura y Deportes. Madrid Destino Cultural Turismo y Negocio, S.A	Atención e información turística
	Visitas guiadas oficiales de Madrid

Nº DE INFORME: 03

Área de Gobierno de Economía y Hacienda. Dirección General de Economía y Sector Público	Atención al turista extranjero
	Atención integral al Contribuyente
	Padrón de habitantes
	Información Estadística

Respecto de la auditoría muestral realizada de Cartas ya certificadas en el presente proceso de auditoría se han visitado Bomberos, Agentes de Movilidad y el Instituto de Adicciones. En estas visitas se ha verificado el eficaz tratamiento de las observaciones identificadas en el informe de AENOR del pasado año así como las recomendaciones indicadas por la DG de Calidad y Atención al Ciudadano en sus evaluaciones anuales. A este respecto se han identificado algunas observaciones que deben ser tenidas en cuenta de manera prioritaria por parte del Ayuntamiento de Madrid.

De forma complementaria se ha realizado una inspección de cliente misterioso de aquellas cartas en las que es viable la realización de esta práctica. Como consecuencia del mismo se han detectado una serie de comentarios que se han tratado durante la auditoría realizada. Se ruega atención a lo que en dicho informe se ha indicado.

Como pasó en 2014, las cartas de servicio auditadas en este proceso cumplen en líneas generales con la norma UNE 93200 salvo para las no conformidades identificadas en el presente informe y para las que el Ayuntamiento de Madrid cuenta con 30 días de plazo para el envío del correspondiente Plan de Acciones Correctivas. Aún así, es preciso que como parte del PAC la organización de muestre la corrección de algunas observaciones de carácter transversal que afectan a todas las Cartas de servicios.

### **Observaciones generales**

Las cartas de servicio auditadas cumplen en líneas generales con la norma de referencia, tanto en contenido y estructura como en la metodología de desarrollo establecida (salvo para las no conformidades identificadas). De la misma forma, la DG de Calidad y Atención al Ciudadano ha llevado a cabo las labores asociadas al Sistema de Gestión de Cartas de Servicio que lideran.

Sin embargo se han detectado una serie de observaciones que deben ser tenidas en cuenta tanto para la presentación del PAC como para próximas auditorías de seguimiento y ampliación de alcance.

### **Respecto al Sistema de Cartas de Servicios:**

1. El Área ha desarrollado una Carta de Servicios que se presenta en fase de borrador y que debería estar aprobada en la próxima certificación y si es posible incluir en el alcance de la certificación.
2. Se debe plantear un seguimiento periódico de los compromisos asumidos en las cartas de servicio. Si bien se realizan auditorías de evaluación anuales no se ha podido evidenciar en algunos casos que se realicen seguimientos habituales del cumplimiento de los compromisos asumidos (de forma que se puedan abrir acciones correctivas que resuelvan la situación dada) con periodicidades que permitan esta mejora (mensuales, trimestrales, etc).
3. Se ha podido comprobar como aquellos servicios que disponen de una encuesta propia, los ítems valorados están encaminados a medir el conocimiento del servicio y el grado de satisfacción de los mismos, en éste sentido se debería de avanzar a investigar el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos, cotejándolo posteriormente con el nivel de satisfacción, estableciendo compromisos en aquellos aspectos en los que la diferencia sea mayor.
4. Los compromisos de calidad deben ser cuantificables, invocables por el usuario y redactados de manera sencilla. En este sentido, se han detectado compromisos que incumplen algunos de estos aspectos que deben ser retomados. En este sentido, debe ponerse especial atención en las cartas ya certificadas.
5. Se deben plantear compromisos de calidad de mejora asociados a la realidad de los resultados obtenidos, no asumiendo niveles de cumplimiento muy alejados de los reales (por ejemplo, Compromiso 11 de Bibliotecas Municipales).
6. Se debe evitar asumir compromisos basados en tiempos medios de cumplimiento de plazos, salvo que se asocie a un tiempo máximo de cumplimiento.
7. Se debe siempre identificar los días mencionados en compromisos de calidad como hábiles o naturales. Por ejemplo, en el compromiso general relativo a reclamaciones que está recogido en todas las cartas, no especifica si los 30 días son hábiles o naturales.

Nº DE INFORME: 03

8. Se deben incluir mapas en el soporte divulgativo cuando sólo exista un centro de prestación.
9. 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 por la Unidad de Habitabilidad y Salubridad y el nº de reclamaciones identificados en la aplicación del Ayuntamiento de Madrid, diferencia que debe ser revisada para aclarar el alcance de la misma. En este sentido, la importancia que se le concede por parte del Ayuntamiento a este proceso y la afección que sus resultados pueden tener a todas las cartas de servicio (tanto las ya certificadas como las que entran este año en el alcance) implica que la resolución de la no conformidad identificada ha de ser adecuada y relevante para poder proceder a la concesión del certificado de la Carta de Servicios específica.
10. Para cartas que tengan un alto número de compromisos cuya medición esté asociada a encuestas de satisfacción, no deben realizarse dichas encuestas con una periodicidad superior a un año.
11. En algunas cartas, el folleto divulgativo no recoge el estándar establecido en el compromiso.
12. Por último, recomendar la integración real de los compromisos de calidad de cada carta en la información aportada en la página web de cada organismo de forma que no sólo se cuente con la Carta de Servicios aprobada sino también con la asunción pública de compromisos de calidad asociados directamente a los servicios que la web informa que se prestan.
13. En algunas Cartas, se han definido indicadores informativos, sin valor estándar definido, se recomienda que se identifiquen como tales, que no se tengan en cuenta a la hora de evaluar el cumplimiento de los compromisos establecidos.
14. Revisar con carácter general en el apartado 5, si las encuestas que se realizan son de carácter continuo o periódico.

Se valora muy positivamente el incremento de la exigencia respecto de los Compromisos generales de Sugerencias y Reclamaciones (60% en 35 días y tiempo medio 35 días), de la mayoría de las Cartas de servicio.

**Respecto de las nuevas cartas objeto de auditoría inicial se debe prestar especial atención a las no conformidades identificadas para Información Estadística (que presentó la evaluación de los resultados de 2014 de su Carta de Servicios el 19/10/2015 y para la que se han detectado numerosas desviaciones), así como para la Carta de Sugerencias y Reclamaciones por la importancia a nivel transversal que tienen sus compromisos para todas las Cartas de servicio de la organización.**

**A partir de la página siguiente del Informe se identifican las incidencias detectadas en las visitas realizadas a las Áreas individuales de las Cartas de Servicio objeto de auditoría en 2015.**

**Se recuerda que todo aquello que aparezca subrayado debe ser objeto de análisis de causa y acción correctiva por parte del área responsable de la carta.**

10 — 10  
9 — 9

## **COMPETICIONES DEPORTIVAS:**

1. C3 Aclarar la definición del compromiso, si el mismo es la publicación y difusión de la normativa de cada competición, ya que según está definido, no parece en sí mismo un compromiso de calidad. Cada Disciplina Deportiva se regirá por su Normativa, así como por la Normativa General de los Juegos Deportivos Municipales.
2. C4, no se dispone de datos por imposibilidad de obtenerlos de la aplicación Chronos.

## **SERVICIOS DE CLASES E INSTALACIONES DEPORTIVAS:**

1. C2 Para este compromiso, revisar el indicador 3, Convenios, ya que realmente lo que se mide no son los convenios firmados, sino las actividades ofertadas.
2. C6 El indicador de finido para medir el compromiso, no permite conocer si las vacantes existentes, estarán disponibles periódicamente. Revisar la redacción del compromiso.
3. Algunos de los compromisos definidos, no disponen de todos los datos de los centros deportivos, no gestionados directamente por el Ayuntamiento, quizás se debería tener en cuenta a la hora de definir el mismo
4. Del informe de cliente misterioso, se mantiene la desviación relativa a información errónea, sobre una actividad programada y publicada en el Centro deportivo Fabián Roncero

## **MEDICINA DEPORTIVA Y PSICOMOTRICIDAD**

1. Todos los compromisos establecidos están basados en la medición a través de encuestas, se debería definir indicadores relacionados con las actividades realizadas por la organización

## **AGENCIA DE ACTIVIDADES:**

1. C5: En relación con la medición del compromiso, se comprueba que se presentan datos anuales, pero no puede comprobar que se están realizando semanalmente las revisiones comprometidas
2. C6: La escala de la encuesta, que se realiza en la agencia, no coincide, con la escala establecida en el Compromiso. La encuesta no permite conocer la percepción de los ciudadanos respecto a los medios y espacios de la agencia, ya que no se pregunta por los mismos. Se publican resultados al respecto en el observatorio.
3. En la Carta se definen una serie de indicadores complementarios, que son realmente informativos, ya que no se han definido valores estándar para los mismos.
4. Existe una discrepancia entre el nº de compromisos establecidos en la Carta con los referenciados en el Folleto divulgativo.

## **FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO:**

1. C9: se recomienda que se solicite a la empresa que realiza las encuestas de satisfacción con el servicio de orientación, que desglose los resultados de la satisfacción media. La escala de la encuesta realizada no coincide con la escala establecida en el Compromiso

## **OMIC:**

1. C6, el estándar establecido para este compromiso, no representa una mejora respecto al año anterior, 512 actualizaciones, frente a las 100 planificadas para el 2015.

## **BIBLIOTECAS**

1. Se detecta que hay varios compromisos en los que el resultado publicado no coincide con el recogido en el informe de evaluación, por ejemplo:
  - Compromiso 1: se publica 8,50 y en el informe se refleja un 8,53
  - Compromiso 2: se publica 7,97 y en el informe se refleja un 7,88
  - Compromiso 4: se publica 9,48 y en el informe se refleja un 9,23
  - Compromiso 5: se publica 8,90 y en el informe se refleja un 8,56
2. Como oportunidad de mejora, se sugiere detallar más algunos de los servicios prestados
3. El Compromiso 5 es confuso en cuanto a la definición del indicador, ya que no se sabe de qué preguntas se ha obtenido la puntuación. Debe definirse mejor el indicador.
4. El informe de evaluación no mantiene coherencia entre los datos del Compromiso 6. En ocasiones se indica que el número de volúmenes es de 1.397.040 y en otras, que es 1.345.806.
5. En el Compromiso 9 no se está midiendo el tiempo que se tarda en realizar un carné. Debe modificarse el compromiso.
6. Compromiso 10: no deberían medirse los tiempos de espera mediante encuestas, sino mediante medición directa. El resultado de la encuesta arroja un 0,75% de usuarios (8 sobre 1063 encuestas) que indican que se ha tardado más de 10 minutos en ser atendidos y no se han indicado las medidas de subsanación tomadas en esos casos. Debe modificarse el compromiso.
7. Compromiso 11: se recomienda bajar el estándar, puesto que se reciben muy pocas sugerencias y reclamaciones.
8. Compromisos 12: no se realizan visitas guiadas. No se publican datos de los resultados al respecto. Debe modificarse el compromiso.
9. Compromiso 15: se solicita el envío de información de detalle relativa a la evolución de la cantidad de ejemplares del último año.
10. Se debe revisar la redacción del Compromiso 16, ya que en su redacción actual es confuso. No se aclara si deben ser 20 paneles, boletines, etc en cada una de las bibliotecas o en toda la red.
11. Compromiso 18: no se dispone de la información relativa al porcentaje inferior a 3 meses.
12. El folleto de Carta de Servicios debe ser revisado, puesto que consta como errata el correo electrónico de contacto [ambibliotecas@madrides](mailto:ambibliotecas@madrides)
13. Se debe corregir el hecho de que una misma biblioteca se identifique de distintas maneras en el folleto y en la biblioteca físicamente (se indica en el informe de MS)

## **AGENCIA INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE**

1. C5. Se debe modificar la redacción del compromiso ya que, en realidad, se mide el número de gestiones tributarias realizadas por la web; no se incrementa el número de tipos de servicio accesibles al ciudadano. Con respecto al término "mejorará" debe cuantificarse y establecer el método de medida, por ejemplo, través de encuesta.
2. Se recomienda analizar el número de atenciones no efectivas debido a la falta de documentación, otros motivos que pueden tener que ver con otra administración, el servicio telefónico, etc., con el fin de establecer posibles acciones de mejora.

## **INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

1. C1 Respecto a este mismo compromiso si bien se evidencia la disponibilidad de un dato con el número de acciones formativas realizadas por el personal, no se establece una planificación anual
2. C2. En la redacción de compromisos se deben evitar, en la medida de lo posible, los tiempos medios; o bien, establecer porcentajes de cumplimiento para tiempos máximos.
3. C9 Para facilitar el cálculo del indicador establecido, se recomienda incluir en el registro de reclamaciones, una columna específica a los plazos establecidos en indicador: 15 días y 30 días.

## **PADRÓN**

1. C.9 Se recomienda para facilitar el cálculo del indicador establecido, incluir en el registro de reclamaciones, una columna específica a los plazos establecidos en indicador: 15 días y 30 días.
2. A partir del informe de Cliente Misterioso, se detecta que uno de los números de atención telefónica, anunciado en la Carta de Servicios, ya no se utiliza y durante la inspección, no permite establecer llamada: 91 781 75 07.

## **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

Además de lo indicado en observaciones anteriores,

1. Respecto de los canales de presentación identificados para la interposición de reclamaciones se recomienda que puedan presentarse sugerencias y reclamaciones en todos los centros con atención directa al público.
2. C2. Dado que el compromiso hace referencia a la disponibilidad de distintos canales para presentar una SyR, se debe establecer un indicador que mida la accesibilidad de dichos canales, por ejemplo, a través de caídas del sistema, colapsos telefónicos, etc.
3. C5. Además de medir este Compromiso a través de encuesta, se debe establecer algún tipo de medición directa a través de la selección de varias respuestas para evaluar si fue la correcta (análisis de las respuestas por muestra).

## **ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURISTA**

1. Se detectan varios compromisos en los que no se encuentra el estándar de medición del mismo en el folleto divulgativo de la Carta, , por ejemplo: compromiso 2, y 9
2. C5. Dado que parte del compromiso es entregar el mapa de la ciudad, se debe establecer un dato de la medida realizada. Aprovechar el check list interno realizado e incluir un ítem en mismo para medir este aspecto.
3. C.10 Se recomienda revisar la redacción del compromiso, en lugar de especificar las titulaciones específicas, a una titulación más genérica.

## **VISITAS GUIADAS**

1. C1. El compromiso está asociado a la información de las rutas turísticas y su medición a través de encuesta, sin embargo, no existe ninguna pregunta relacionada directamente con esta cuestión. Se debe justificar el dato del indicador, trazando los datos, bien, con una nueva pregunta en la encuesta o redactando de nuevo el compromiso.
2. Incluir en la redacción de este compromiso en el folleto divulgativo de la CS el estándar de medición
3. C6. Se recomienda redactar el compromiso con carácter "Bajo de manda" o "se ofrece" estableciendo un número mínimo de visitas temáticas.
4. C7. Se debe evidenciar a través de registro las revisiones que se realizan de forma periódica del contenido de la página web para la medición del compromiso de mantenerlo actualizado.

## **SERVICIO DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO**

1. Se detecta a partir de la inspección de Cliente Misterioso; que en la CS no se incluyen los teléfonos directos al SATE; sólo se citan los teléfonos de comisaría y de Atención Turística.
2. Varios compromisos en los que no se ha incluido el estándar de los mismos en los folletos divulgativos de la carta, por ejemplo compromisos 3, 4 y 5

## **GESTIÓN DEL AGUA**

1. C1. Para el seguimiento de este indicador, se recomienda incluir el dato de: fecha de solicitud de cita previa, fecha propuesta y fecha final de cita.
2. C3: debería estar acotado a las posibles acciones que Gestión del Agua tiene capacidad de actuar y con ello, cuantificar el Compromiso adquirido.
3. C8 Incluir en la redacción de este compromiso en el folleto divulgativo de la CS el estándar de medición.

Nº DE INFORME: 03

4. C10. Establecer en el compromiso la fecha máxima de tramitación de 10 días desde que la solicitud tiene registro de entrada. Acotar a la propia responsabilidad del área de Gestión del Agua.
5. C11. Establecer en la definición del Compromiso y en el indicador, si se tienen en cuenta días hábiles y/o naturales

## **CALIDAD DEL AIRE**

1. Relacionado con el comentario del cliente misterioso: "A fecha de entrega del presente informe, 19/10/2015, no le ha llegado a la inspectora ninguna alerta por SMS". Se comprueba que con posterioridad a la fecha con la que la inspectora se dio de alta en el servicio no se ha producido alerta alguna por superar los niveles de ozono establecidos, por lo que es correcto el que no se haya recibido notificación alguna vía SMS.
2. C2 se está midiendo el tiempo que transcurre desde que se declara la alerta hasta que se recibe el SMS al terminal móvil de comprobación, que es el de la Jefe de Servicio, dado que en este periodo pueden influir aspectos ajenos al servicio como por ejemplo cobertura del operador telefónico, se recomienda medir el tiempo desde que se declara la alerta hasta que el centro de control emite el mensaje.
3. C7 resulta algo ambigua su redacción, por lo que se debería concretar que las plazas (120) son para la totalidad de los talleres que se van a ofertar.
4. Relacionado con el propio servicio, la información de las 24 estaciones fijas se encuentra publicada tanto en la Web como en la aplicación móvil, se recomienda valorar el incluir también la información que aporta la estación móvil.
5. Dado que el servicio es muy dinámico, disponiendo en tiempo real de la información del mismo, se recomienda tener más presencia en redes sociales, incluyendo no sólo la información de los niveles si no también campañas de concienciación, consejos...:
6. Se destaca la madurez a la hora de emplear determinadas herramientas de gestión como por ejemplo apertura de acciones correctivas y preventivas, así como destaca el análisis de los datos que realiza respecto de la evolución del servicio.

## **INSTITUTO DE ADICCIONES DE MADRID SALUD**

1. Se realiza una encuesta con una periodicidad bienal por parte de un instituto Sociológica 3. El cuestionario se está valorando por los usuarios del 1 al 5, sin embargo los compromisos de satisfacción (confortabilidad, comodidad y limpieza) se establecen en una escala del 1 al 10. Valorar el homogeneizar ambas escalas en cuyo caso se deberá concretar en los compromisos que la escala es del 1 al 5.
2. Estudiar el establecer algún compromiso relacionado con el tratamiento en sí que se les ofrece a los usuarios del servicio, como por ejemplo el tiempo entre citas.
3. Dentro de los servicios, se incluye el servicio de prevención de adicciones donde se cita únicamente como forma de atención la personal y la telefónica, si bien a principios de años se ha abierto un espacio web dentro de Madrid salud así como un teléfono de atención vía WhatsApp por lo que debe actualizarse incluyendo dichas vías de contacto.
4. Destacar el seguimiento que se hace del servicio a través de indicadores internos, así como el análisis de los datos que se realiza.

## **EDUCACION Y SENSIBILIZACION AMBIENTAL**

1. Dada la dificultad de la coordinación de la presente Carta debido a la intervención en la misma de distintas áreas y juntas de distrito, se recomienda que la misma sea coordinada por personal ajeno al servicio, por ejemplo de la Unidad de Calidad del área correspondiente.
2. Valorar el establecer algún compromiso relacionado con el programa "*Educar hoy por un Madrid más sostenible*" relacionado con los centros educativos que se encuentran en la fase de seguimiento.
3. Se ha comprobado las observaciones del Cliente Misterioso, respecto de la desviación 1, se confirma que aproximadamente hace 8-10 meses se cambió el número de teléfono no actualizándose en la Carta de Servicios, por lo que la misma debe actualizarse.

4. Respecto de los canales de presentación identificados en la Carta de Servicios para la interposición de reclamaciones se debería de identificar las distintas instalaciones donde se realizan actividades.
5. Se detecta alguna información desactualizada en el texto de la Carta de Servicios, por ejemplo respecto del compromiso nº1 relacionado con la satisfacción de los usuarios se indica que es un 7, cuando el servicio lo ha subido a un 8,5.
6. C4. Si bien en el muestreo realizado no se ha detectado ningún documento obsoleto relacionado con este compromiso, no se ha podido evidenciar que se haya realizado seguimiento semestral tal y como establece al no existir un registro que lo soporte.
7. C7. Indicar en el informe de evaluación anual que se ha enviado el informe Madrid un libro abierto antes del 30 de abril tal y como se establece.

#### **HABITABILIDAD Y SALUBRIDAD**

1. Se destaca el cuadro de mando que el servicio de salud pública dispone para cada una de las líneas de actuación de su ámbito de competencias, con informes analíticos semestrales y seguimientos mensuales. Sistema de medida semáforo con tiempos en los que las distintas áreas tardan en enviar la información.
2. Respecto del indicador "Tiempo medio de resolución de expedientes de habitabilidad" asociado al indicador de tiempo transcurrido desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del informe de habitabilidad no superior a 20 días..." induce a error, ya que en la definición de la Carta de Servicios dicho indicador no tiene un valor de referencia, al ser meramente informativo y en la web donde se deja constancia de la evolución del indicador se establece como valor medio de referencia 8 días. Revisar.
3. Para el compromiso relacionado con la identificación geográfica de la infravivienda se recomienda redactarlo teniendo en cuenta, el traspaso de dicha información a las Áreas de Urbanismo y Servicios Sociales, para el desarrollo de su política municipal, así como una explicación sencilla al ciudadano para su interpretación, ya que tal y como está redactado no queda claro que sea un compromiso de mejora si no simplemente una actuación del área.
4. Se presenta discrepancia entre los días de respuesta a las reclamaciones ( 15 días) definidos en la Carta de Servicios y lo indicado en la medición de la página web (10 días)

#### **SAMUR SOCIAL**

1. Destacar el nivel organizativo en cuanto al personal que dispone el SAMUR SOCIAL.
2. Se valora muy positivamente los tiempos de intervención.
3. Destacar las instalaciones con las que cuenta el servicio.
4. C2, se ha detectado que como consecuencia del cambio de software de gestión en el mes de junio los datos del servicio aportados no son fiables, ya que en algunos casos se presentan resultados de más de 200 minutos entre el tiempo que transcurre desde que se produce un aviso hasta que la dotación de SAMUR SOCIAL se persona.
5. C5, se debería de establecer un número mínimo de intervenciones por usuario, en lugar de una media de 6.
6. Desde octubre del 2014 hasta junio del 2015 la unidad de estancias breves no ha estado funcionando en la ubicación habitual debido a que se estaban realizando obras, siendo alojados los usuarios en el Hotel Wellcome. Se recuerda al servicio que en caso de que se produzcan situaciones en las que se produce una modificación temporal del servicio, dichos cambios deben informarse a la ciudadanía, por ejemplo a través de la página web, nota de prensa...
7. Debido al cambio de ubicación temporal de la unidad de estancias breves, durante dicho período se dejó de realizar la encuesta de satisfacción a los usuarios.
8. C7. Se detecta desactualización del texto de la Carta de Servicios en lo que respecta este compromiso.
9. Debería de modificarse en el apartado 5 de la carta el concepto de encuesta periódica por continua, ya que se realiza de manera continuada durante la prestación del servicio.

## **BOMBEROS**

1. Establecer algún compromiso relacionado con la colaboración con otros efectivos, por ejemplo tiempos de coordinación.
2. No se dispone de una encuesta de satisfacción y expectativas propia del servicio, por lo que se debe trabajar en su elaboración, o en práctica similar al respecto
3. Respecto del compromiso de formación del personal técnico y operativo, si bien se establece un número de horas diferenciado en la redacción del compromiso la medición del mismo se realiza obteniendo una media, por lo que debería diferenciarse.
4. Con el fin de poder medir periódicamente compromisos como por ejemplo el relacionado con las horas de formación voluntaria, debería solicitarse al CIFSE aportación de dichos datos con una periodicidad inferior a la anual.
5. Se recomienda revisar la estructura de la Carta, en especial en lo que a los compromisos se refiere, con el fin de identificarlos claramente de los indicadores que los miden, y facilitar así su comprensión por el usuario.

## **PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES**

1. Compromiso 8: revisar el compromiso, ya que no queda claro a qué se están comprometiendo con los ciudadanos, ya que no da margen de mejora.

Se adjuntan al presente informe los siguientes documentos:

### **Obligatorios en todos los Sistemas:**

- Matriz de actividades de auditoría.  Listado de emplazamientos fijos y/o temporales
- Listado de participantes  Hoja de Datos (no procede en GFS)
- Listado de documentos en vigor

### **No Obligatorios en todos los Sistemas:**

- Listado de legislación aplicable  Listado de proyectos (obligatorio en I+D+i)
- Listado de proyectos obras y/o servicios (en 9001/14001)  Otros:

## 3. CUADRO DE NO CONFORMIDADES

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apd o. Norma	Categoría N. C.
1	<p>Respecto del proceso de gestión de sugerencias y reclamaciones se detectan las siguientes desviaciones:</p> <p>a) Cartas de servicio, en las que existen discrepancias entre el número de quejas y reclamaciones recibidas por el servicio y las identificadas por el SYR, por ejemplo para el servicio de Habitabilidad y salubridad.</p> <p>b) En cuanto a reclamaciones en el área de Turismo, desde abril de 2015, la persona encargada del sistema de SyR no se encuentra disponible por lo que, desde entonces, no se ha recibido ninguna entrada desde la aplicación del Ayuntamiento. Únicamente, se dispone de un informe con el análisis de las reclamaciones que llegan a través de los informadores, esto es, desde la oficina de información turística se recogen las reclamaciones de los usuarios a través de un formato interno de reclamaciones y en algunos casos, se comprueba que el informador lo ha tramitado en la aplicación del Ayuntamiento de Madrid. Nº 166, 145, 114.</p> <p>c) Se detectan errores en la tramitación de algunas reclamaciones y su estado en la aplicación. Ejemplo: 502/2014/79568, que aparece "Archivada sin respuesta", sin embargo, se encuentra publicada la respuesta en la aplicación pero al usuario no le llega el correo electrónico de confirmación. Así como también, se detecta demora en la tramitación de otras. Ejemplo: 502/2015/623: el usuario envía su reclamación el 19/12/14 pero no se carga en la aplicación hasta el 05/01/2015. Ejemplo: 502/2015/70859: el usuario envía su reclamación a través de la web el día 05/09/2015 y no se asigna a unidad hasta el 24/09/2015.</p>	3.5	Mayor
2	<p>En cuanto al sistema de gestión de las cartas de servicio se detectan evaluaciones para las que no se han detectado incumplimientos de <u>la norma</u> de referencia, por ejemplo compromisos no invocables o no definidos de manera cuantificable</p>	4.2	menor

Nº DE INFORME: 03

Re f. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apd o. Nor ma	Categori a N. C.
3	<p>Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para la Carta de Servicios de Calidad del Aire: En relación con el compromiso 2 " <i>En todos los casos de superación del umbral de información o de alerta de ozono se informará a la ciudadanía en la web y a través del servicio de alertas SMS, a ciudadanos registrados, en un plazo máximo de 25 minutos, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma, informando cada hora de su estado y evolución, haciendo las recomendaciones pertinentes y activando, si procede, los Procedimientos de Información y Alerta a la Población del municipio de Madrid</i>" Si bien se ha establecido un plazo máximo se comprueba que la forma de medición del indicador es incorrecta al estarse computando tiempos medios.</li> <li>2. Para la Carta de Servicios de Educación Ambiental:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Con carácter general no se dispone de información de los resultados de los compromisos hasta la finalización del año (por lo que no se han podido comprobar datos del 2015) lo cual supone que en caso de desviación respecto del valor comprometido, el servicio no tiene capacidad de reacción para implementar medidas que puedan reconducirlo.</li> <li>b. En relación con la medición del compromiso nº1 " <i>Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales.</i>" La medición realizada representa el número de actividades realizadas al cabo del año, pero no evidencia que semanalmente se estén realizando el número de actividades propuestas.</li> <li>c. Debe revisarse el Compromiso 2, relacionado con la información ambiental a los visitantes, ya que en sí mismo no es un compromiso sino parte del servicio que se presta.</li> </ol> </li> <li>3. Para la Carta de Servicios de Bomberos:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. En relación con el compromiso 1 el indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual.</li> <li>b. Con carácter general no se dispone de información de los compromisos a lo largo del año, sino que se hace una única medición a cierre del ejercicio.</li> </ol> </li> <li>4. Para la Carta de Servicios de Información Estadística:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La evaluación respecto de 2014 se presenta el día 19 de octubre de 2015, no cumpliéndose con la evaluación anual periódica establecida.</li> <li>b. En el informe de Evaluación de 2014 de la Carta de Servicios de Información Estadística se identifica que se ha recibido una reclamación, sin embargo, no se dispone de registro de la misma, de forma que no puede trazarse en auditoría ni el origen, ni el sistema de entrada ni el tratamiento de dicha reclamación.</li> <li>c. No se ha realizado seguimiento del Compromiso 2 y no se dispone del dato de tiempo de respuesta en las demandas de información estadística.</li> <li>d. Se detectan compromisos que tal y como están redactados son parte de los servicios prestados, por ejemplo, compromisos 3, 6 y 8.</li> <li>e. El compromiso 4, debe cuantificarse e incluir en la redacción del mismo el objetivo a conseguir. Asimismo, los indicadores establecidos no permiten saber si se cumple o no.</li> </ol> </li> </ol>	4.1. 6	menor

Nº DE INFORME: 03

Re f. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apd o. Nor ma	Categori a N. C.
	<p>5. Para la Carta de Servicios de Padrón, se detectan varios compromisos redactados de forma no cuantificable, por ejemplo compromisos 2 y 5.</p> <p>6. Para la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones:</p> <p>a. Para el compromiso 2, no se está midiendo directamente que todos los centros dispongan del cartel informativo.</p> <p>b. Se detectan varios compromisos definidos en términos medios y no por tiempos máximos, por ejemplo compromisos 3, 4 y 9. No queda claro si se tienen en cuenta todas las contestadas o todas las SYR.</p> <p>c. No se ha presentado a fecha de auditoría datos desagregados por meses del plazo de contestación de reclamaciones por parte de la organización.</p> <p>d. Se detectan errores en la tramitación de algunas reclamaciones y su estado en la aplicación. Ejemplo: 502/2014/79568, que aparece "Archivada sin respuesta", sin embargo, se encuentra publicada la respuesta en la aplicación pero al usuario no le llega el correo electrónico de confirmación. Así como también, se detecta demora en la tramitación de otras. Ejemplo: 502/2015/623: el usuario envía su reclamación el 19/12/14 pero no se carga en la aplicación hasta el 05/01/2015. Ejemplo: 502/2015/70859: el usuario envía su reclamación a través de la web el día 05/09/2015 y no se asigna a unidad hasta el 24/09/2015.</p> <p>e. Cartas de servicio, en las que existen discrepancias entre el número de quejas y reclamaciones recibidas por el servicio y las identificadas por el SYR, por ejemplo para el servicio de Habitabilidad y salubridad.</p> <p>f. Se detectan en varias de las Cartas auditadas, tiempos de asignación altos que impiden el cumplimiento del plazo de contestación asumido.</p> <p>7. Para la Carta de Servicios de Gestión del Agua, se detecta :</p> <p>a. Compromiso 5, hace referencia a la analítica de contraste, que es una actividad que es un requisito legal.</p> <p>b. Incumplimientos del compromiso 12, ante las cuales no se han establecido acciones para su corrección</p> <p>8. Para la Carta de Servicios de la OMIC, se detecta :</p> <p>a. Compromisos no invocables, por ejemplo, compromisos 3, 4 y 5</p> <p>b. Para el compromiso 7, no se definen los plazos en días hábiles o días naturales.</p> <p>c. Respecto al seguimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios y los indicadores asociados a los mismos, la OMIC realiza el seguimiento a comienzos del siguiente año, lo que no le permite tomar medidas cuando éstas sean necesarias. Este seguimiento no se realiza por la propia OMIC, sino por una empresa subcontratada para tal fin, que revisa un muestreo de expedientes físicos. En el año 2014 de 31000 expedientes se revisaron 1066. Si bien se trata de un proceso muestral que puede dar validez a los resultados presentados, las características del servicio y su importancia para la ciudadanía deben impulsar un cambio en la metodología de medición, aspirando a disponer de datos reales de todos los expedientes que se reciben en la OMIC.</p> <p>9. Para la Carta de Servicios de la Agencia de Actividades , se detecta :</p> <p>a. Los compromisos 1 y 2 se han definido en términos medios sin asociarse a un tiempo máximo de cumplimiento.</p> <p>b. No se ha podido conocer la percepción de los usuarios sobre los medios y espacios de la agencia, ya que no se pregunta por este atributo en la encuesta.</p>		

Nº DE INFORME: 03

Ref. N. C.	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	Apd. o. Nor ma	Categoría N. C.
	<p>10. Para la Cartas de Turismo:</p> <p>En cuanto a reclamaciones en el área de Turismo, desde abril de 2015, la persona encargada del sistema de SyR no se encuentra disponible por lo que, desde entonces, no se ha recibido ninguna entrada desde la aplicación del Ayuntamiento. Únicamente, se dispone de un informe con el análisis de las reclamaciones que llegan a través de los informadores, esto es, desde la oficina de información turística se recogen las reclamaciones de los usuarios a través de un formato interno de reclamaciones y en algunos casos, se comprueba que el informador lo ha tramitado en la aplicación del Ayuntamiento de Madrid. Nº 166, 145, 114.</p> <p>11. Para la Carta de Agentes de Movilidad, se detecta que en general los compromisos no cumplen con los requisitos de la norma de referencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Compromiso 1: la expresión "de forma permanente" da lugar a confusión, de manera que se interprete que se vigila el tráfico 24 horas al día. Debe modificarse el compromiso.</li> <li>b. Compromiso 2: Se mide mediante una puntuación general de satisfacción global, pero en el compromiso se especifican una serie de ítems que no se están teniendo en cuenta. O bien se tienen en cuenta ítems como atención, tiempos, etc, o se indica en el compromiso que la referencia es a la satisfacción global. Además, se redondea la puntuación, publicándola sin decimales. Debe modificarse el compromiso.</li> <li>c. Compromiso 3: Debe incluirse la cuantificación en el compromiso, además de revisarse la redacción del mismo. Es dudoso que no sea una mera prestación del servicio propio de los agentes de movilidad, más que un compromiso de calidad hacia el ciudadano. Se recomienda plantearse su eliminación como compromiso.</li> <li>d. Compromiso 4: Es prestación del servicio propio de los agentes de movilidad, más que un compromiso de calidad hacia el ciudadano. Debe suprimirse como compromiso de calidad.</li> <li>e. Compromiso 5: Debe incluirse la cuantificación en el compromiso. No queda claro a qué se está comprometiéndose el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Debe modificarse el compromiso.</li> <li>f. Compromiso 6: No es un compromiso de calidad hacia el ciudadano. Podría plantearse como horas mínimas de formación recibidas por cada uno de los agentes (no una media). Debe modificarse el compromiso o ser suprimido.</li> <li>g. Compromiso 7: La primera parte del compromiso, no es tal, sino prestación del servicio propia de los agentes de movilidad. En la segunda parte del compromiso debe incluirse cuantificación. Debe modificarse el compromiso.</li> <li>h. Compromiso 8: Compromiso no cuantificable según su redacción actual. Debe cuantificarse a qué se compromete el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Debe tenerse en cuenta que si el propósito es incrementar el número de puntos en que se colocan los radares, debe cumplirse ese incremento (los resultados no indican eso). Debe modificarse el compromiso.</li> <li>i. Compromiso 9: Es prestación del servicio propio de los agentes de movilidad, más que un compromiso de calidad hacia el ciudadano. Además, no se indica ninguna cuantificación. Debe modificarse el compromiso o ser suprimido.</li> <li>j. Compromiso 10: Compromiso no cuantificable según su redacción actual. Debe modificarse el compromiso.</li> <li>k. Compromiso 11: No se cumple el plazo de contestación del 90% antes de 30 días. Se detectó un error que retrasaba el proceso. Se debe comprobar cual es el tiempo de respuesta actual y adaptar el compromiso al mismo.</li> </ul>		

Nº DE INFORME: 03

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

PA  


EL EQUIPO AUDITOR



## 4.-DISPOSICIONES FINALES

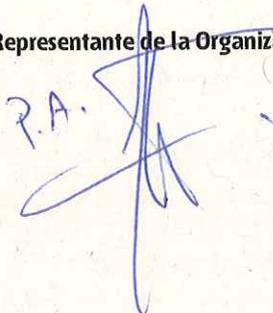
1. Las observaciones y no conformidades han sido aclaradas y entendidas.
2. Teniendo en cuenta las no conformidades indicadas en este informe, si fuese necesaria la presentación del Plan de Acciones Correctivas, la Organización se compromete a enviarlo a AENOR en 30 días naturales a partir de la fecha de emisión de l informe de auditoría, con la información requerida por la *Guía para la elaboración del plan de acciones correctivas*.
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:
4. Se indican a continuación los comentarios del equipo auditor sobre el cierre de las no conformidades detectadas en la anterior auditoría: Se consideran correctos, salvo para la Carta de Servicios de Bomberos y Agentes de Movilidad.
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.
7. Se acuerda con la Organización, las siguientes fechas para la realización de la próxima auditoría:

Fecha próxima auditoría:	A acordar con la organización
Fecha expiración del actual certificado: (no cumplimentar en Fase I   Fase II)	<b>2017/12/23</b>

8. Comentarios si procede, sobre la planificación de la próxima auditoría (a cumplimentar por el Auditor Jefe):
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). **SERRANO DE NICOLÁS Yolanda**

En Madrid, a 28 de octubre de 2015

**El Representante de la Organización**

P.A.  


**El Equipo Auditor**



2000/654/CDS/01-37  
Nº DE INFORME: 3

## ANEXO CENTROS VISITADOS

### EMPLAZAMIENTOS AUDITADOS

Los indicados en el Plan de Auditoría

2000/654/CDS/01-37  
Nº DE INFORME: 3

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

<b>DIRECCION GENERAL DE CALIDAD</b>	
Marta MERIDA RAMOS	SUBDIRECTORA GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
María VILLANUEVA CABRER	JEFE DE SERVICIO DE CALIDAD SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
Mª Delia DOMINGUEZ ALVAREZ	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACION SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
Carmen FERNANDEZ-HIJON	JEFE DE DEPARTAMENTO DE MODELOS DE CALIDAD SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
Paloma MUCIENTES RUFO	COORDINADOR DE PROYECTOS SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
Cándida GONZALEZ AVILA	AUXILIAR DE SECRETARIA SUBDIRECCION GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
<b>BOMBEROS</b>	
José Ignacio BECERRIL POLO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ORGANIZACION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. DIRECCION GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
Francisco Javier SANCHEZ GARCIA	JEFE DE UNIDAD DE ORGANIZACION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS. DIRECCION GENERAL DE EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
<b>CALIDAD DEL AIRE</b>	
Angeles CRISTOBAL	SUBDIRECTORA DE SOSTENIBILIDAD
Encarnación DE VEGA PASTOR	JEFA DE SERVICIO DE PROTECCION DE LA ATMOSFERA
Sofía GONZALEZ SANZ	JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD, LIMPIEZAS, RESIDUOS, EQUIPAMIENTOS URBANOS Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN.
<b>INSTITUTO DE ADICCIONES DE MADRID SALUD</b>	
María Nieves HERRERO YUSTE	SUBDIRECTORA GENERAL DE COORDINACIÓN DE PROGRAMAS DE ADICCIONES
María Teresa PEREZ ALVAREZ	CONSEJERA TECNICA DE LA SUBDIRECCION DE ADICCIONES
Isabel JUNCO TORRES	JEFE DE LA UNIDAD TECNICA DE EVALUACION DEL DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD DE MADRID SALUD.
<b>CARTA DE SERVICIOS DE SAMUR SOCIAL</b>	
Pilar CALVO LOPEZ	JEFE DE SECCION Y COORDINADORA DE LA CARTA
Dario PEREZ MADERA	JEFE DE DEPARTAMENTO SAMUR SOCIAL Y ATENCION A PERSONAS SIN HOGAR
Juan Carlos ARELLANO TORRE	JEFE DE UNIDAD DE LA CENTRAL SAMUR SOCIAL
Alfonso MENGES PELAEZ	COORDINADOR DE EMERGENCIAS
Jane t DE LOS REYES MARTIN	COORDINADORA GENERAL DEL SERVICIO
Francisco Javier GARCIA GARCIA	COORDINADOR DE EQUIPOS DE CALLE
Juan Antonio BELMARBUEÑO	ADJUNTO DE DEPARTAMENTO SAMUR SOCIAL Y ATENCION A PERSONAS SIN HOGAR
María Concepción SERRANO SUAREZ	SUBDIRECTORA DE ATENCION SOCIAL PRIMARIA E INCLUSION SOCIAL Y ATENCION A LA EMERGENCIA
<b>CLASES E INSTALACIONES/COMPETICIONES DEPORTIVAS/MEDICINA DEPORTIVA Y PSICOMOTRICIDAD</b>	
Miguel Angel GARCIA LOPEZ	COORDINADOR DEL GRUPO DE REDACCION Y GESTION JEFE DE SECCION DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
Carlos SEBASTIAN LOPEZ	JEFE DE SERVICIO DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CENTROS DEPORTIVOS DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTES
Eloy SANTOS	JEFE SECCION COMPETICIONES DEPORTIVAS
Roberto SANCHEZ	TITULADO SUPERIOR DEPARTAMENTO PROGRAMAS
Daniel SOLANA	TITULADO SUPERIOR DEPARTAMENTO PROGRAMAS
Amador NUNEZ	PROGRAMAS PSICOMOTRICIDAD
Victor GONZALEZ	TITULADO SUPERIOR MEDICO
<b>EDUCACION AMBIENTAL</b>	
Rafael RUIZ LOPEZ DE LA COVA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE EDUCACION AMBIENTAL
Alicia MENDEZ MORENO	TECNICO DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACION AMBIENTAL Y COORDINADORA DE LA CARTA DE SERVICIOS
Alberto DIEZ HERRERO	COORDINADOR CIEA RETIRO
Luciano LABAJOS SANCHEZ	EDUCADOR AMBIENTAL CIEA RETIRO
Eva HERNANDEZ SEVILLANO	JEFE DE SERVICIO DE CONTROL DE CALIDAD Y PROGRAMACION
Sofía GONZALEZ SANZ	JEFA DE DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD Y AREA DE LIMPIEZAS
<b>HABITABILIDAD Y SALUBRIDAD EN LA VIVIENDA</b>	
Consuelo GARRASTAZU DIAZ	JEFE DE DEPARTAMENTO DE SALUD AMBIENTAL
Carmen ORTIZ FUILLERAT	JEFA DE LA UNIDAD TECNICA DE ENTORNO URBANO Y VIVIENDA
Emiliano RODRIGUEZ LOZANO	JEFE DE SECCION DE PROGRAMAS DE INSPECCION
Alfonso ARRIBAS DE LA VIEJA	ADJUNTO DE SECCION DE PROGRAMAS DE INSPECCION
Isabel JUNCO TORRES	JEFA DEPARTAMENTO DE EVALUACION DE CALIDAD TECNICA

2000/654/CDS/01-37  
Nº DE INFORME: 3

<b>SERVICIO DE EVALUACION</b>	
Carmen CUARTERO	JEFE DE SERVICIO DE EVALUACION
María José HERNAN	JEFE DE DEPARTAMENTO DE EVALUACION
<b>AGENTES DE MOVILIDAD</b>	
Francisco José LOPEZ CARMONA	
Mario Angel ELIPE ELIPE	SUBDIRECTOR GENERAL DE AGENTES DE MOVILIDAD
Miguel Angel ALBAJARA VELASCO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION
Enrique Carlos POZO MAQUEDA	CONSEJERO TECNICO DE CALIDAD Y FORMACION
Jose Guillermo DE MIGUEL FERNANDEZ	JEFE DE SECCION
Montserrat BARRERO MORENO	SUPERVISORA
Angel TOME GONZALEZ	AGENTE
María Rosario GUIJARRO ALBADALEJO	JEFA DE VIGILANTE
Roberto GUERRA MARTINEZ	JEFE DE VIGILANTE
<b>AGENCIA INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE</b>	
Luis MAESTRE AVILÉS	SUBDIRECTOR ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
Paloma DIAZ JIMENEZ	ADJUNTA JEFE SECCION
Graciela ESCRIBANO	JEFE DE UNIDAD
Dolores ABRIL DE TORRES	TECNICO DE ESTUDIO
<b>INFORMACIÓN ESTADÍSTICA/PADRÓN</b>	
Francisco CATALINA	SUBDIRECTOR GENERAL ESTADISTICA
Macaena FRANCO	JEFE DEPARTAMENTO DATOS CENSALES
Mª Pilar HUEVA	JEFE DE NEGOCIADO LOCALIZACION MANUAL
Mª Angeles GOMEZ	ADJUNTA SECCION TRAMITES ADMINISTRATIVOS
Paloma ARNEDO	ADJUNTA DEPARTAMENTO DE DATOS ESTADISTICOS
Elena FAJARDO	JEFE SECCION CENSOS LOCALES
<b>PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES</b>	
Francisco SOBRINO	JEFE DEPARTAMENTO SALUD LABORAL
Isabel JUNCO	EVALUACION CALIDAD MADRID SALUD
Ana RODRIGUEZ	ENFERMERA DPTO.
Ignacio BORDEL	JEFE AREA VIGILANCIA SALUD
Casimiro GAMERO	JEFE UNIDAD CONDICIONES EMPLEO
<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>	
Joaquín MESSEGUER	SUBDIRECTOR OFICINA TRANSPARENCIA, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
Juan JIMENEZ	JEFE DEPARTAMENTO. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES TRIBUTARIAS
Elisa MARTIN	DEPARTAMENTO SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES GENERAL
Amelia VILLARROEL	DEPARTAMENTO RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS GENERAL
Javier MOSCOSO DEL PRADO	DIRECTOR GENERAL TRANSPARENCIA
<b>FOMENTO DEL ASOCIACIONISMO</b>	
Sandra LORITE	SUBDIRECTORA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y VOLUNTARIADO
Consuelo ALFARO	JEFA DE SERVICIO PARTICIPACION CIUDADANA
Isabel BERZOSA	JEFA DE SERVICIO FOMENTO DE ASOCIACIONISMO
Mª José RIVILLA	CONSEJERA TECNICA SERVICIO FOMENTO ASOCIACIONISMO
Concepción FERNANDEZ	JEFA DEPARTAMENTO DE VOLUNTARIADO
<b>AGENCIA DE ACTIVIDADES</b>	
José Carlos CASTRO	JEFE DEPARTAMENTO ATENCION AL CIUDADANO
Rosa ALVAREZ	ADJUNTA SECCION CALIDAD
Mª José ALPAINES	AUXILIAR
Luis MUNOZ	ADJUNTO DEPARTAMENTO
<b>OMIC</b>	
Eduardo ACEVEDO	JEFE DE SERVICIO
Agustín GIL	JEFE DEPARTAMENTO