

El **Plan de Acciones Correctivas** correspondiente a la auditoría 2015 se envió el viernes 20 de noviembre de 2015.

El jueves 3 de diciembre AENOR envía el documento **Revisión del Plan de Acciones Correctivas 2015** del Ayuntamiento de Madrid.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CARTAS DE SERVICIO

### Observaciones generales

- Pendiente de envío Metodología e instrucciones adaptado en enero de 2016
- Por lo que se refiere a la Metodología, se envían los contenidos de la publicación navegable y la planificación de fechas (Anexo 1).  
Respecto a las Instrucciones para la Evaluación 2015, la reunión de inicio de la evaluación anual está convocada para el 12 de enero de 2016. En ella se cerrará el documento de Instrucciones.

### NC2 de Sistema de Gestión

- Anexo I revisado y considerado correcto. Debe enviarse ejemplo de primera evaluación junto con modificación de metodología e instrucciones.
- Se envían las Fichas cumplimentadas para todas las CS auditadas en 2015 (Anexo 2)

## CARTAS DE SERVICIO YA CERTIFICADAS

### Bomberos

- **NC y Obs 3** Si bien lo planteado es razonable, las acciones se aplazan para la próxima reunión del GRG para establecer el mínimo diario de efectivos y establecer una metodología para que al menos se tengan los datos de los indicadores con una periodicidad cuatrimestral. En este sentido, debe acompañarse de propuesta documental con plazos y sistemática orientativa.  
Se envía la propuesta elaborada por el Coordinador de la CS (Anexo 3)

### Adicciones

- De acuerdo, pero se debe tener en cuenta la observación 2 aunque se posponga la acción.

### Agentes de Movilidad

- En el PAC se indican Causas y Acciones, lo que se agradece a la organización. En todos los casos se proponen acciones coherentes pero sin evidencias o redacción de nuevos compromisos. Ej: Compromiso 1 (explicación permanente, inclusión formas de vigilancia, etc), 2, 5,7, 8 y 9.  
Falta la nueva carta de servicios que se menciona que se adjunta y que no está en la web. [PUBLICADO EN LA WEB](#)

## CARTAS QUE ENTRAN EN PROCESO DE CERTIFICACIÓN

### SAMUR Social

- Se debe presentar comprobación de diciembre de 2015 del software de medición utilizado (Observación 1). [Se adjunta un registro con los datos de los meses de noviembre y diciembre \(Anexo 4\)](#)
- Pendiente de verificar carta modificada. [PUBLICADO EN LA WEB](#)

### Fomento del Asociacionismo

- Correcto.
- Aun así, se debería enviar evidencia de que se le ha solicitado a la empresa que realiza las encuestas el desglose de los resultados de satisfacción media. [Se envía evidencia del correo enviado a la empresa y la contestación recibida \(Anexo 5\)](#)

### Atención integral al contribuyente

- De acuerdo con la nueva redacción del compromiso y con los indicadores asociados. Correcto. [PUBLICADO EN LA WEB](#)

### Padrón

- En el anexo 3 enviado, y al que se hace referencia en el PAC, no se incluye la nueva CS con el cambio de redacción de dos compromisos por la NC y el cambio de teléfono de contacto por la observación. No está publicada en web. [PUBLICADO EN LA WEB](#)
- Tomamos nota respecto de la contestación al informe de MS.

### Información Estadística

- Tanto para la observación como para la NC, ocurre lo mismo que con la anterior CS. Se indica que se ha modificado la redacción pero no se adjunta al PAC (para varias NC).
- En este caso es especialmente relevante que no se incluya análisis de causa, por ejemplo ante la primera no conformidad (evaluación presentada el 19/10) pero también para el resto de no conformidades.
- Se requiere registro con datos de la sistemática de reclamaciones (no conformidad b). [\(Anexo 6\)](#). [Pendiente de remitir la información; no ha sido posible por saturación del servicio debido a las Elecciones Generales; se aplaza el envío hasta enero de 2016.](#)

### OMIC

- De acuerdo con compromisos aportados. [PUBLICADO EN LA WEB](#). [Se envía respuesta del IAM con la planificación propuesta. \(Anexo 7\)](#)

### Habitabilidad y salubridad

- Verificado el cambio en la web de la carta de servicios. Correcto.

### Actividades Sanitarias para la PRL

- Correcto.

### Agencia de Actividades

- Un Plan de Acciones Correctivas completo y detallado, transmitir felicitación a la organización. Correcto. [Hecho](#)
- Verificar si la Carta está publicada en web. [PUBLICADO EN LA WEB](#)

### Calidad del Aire

- Se indica que ha cambiado la forma de cálculo del indicador y expresión del compromiso, pero no se aporta la carta de servicios o un cálculo asociado a la misma. [La fórmula de cálculo no ha cambiado, lo que había era un error en la realización del cálculo ya que se calculaba la media y no el máximo, por tanto es correcto lo que aparece en la CS publicada. PUBLICADO EN LA WEB](#)

### **Educación y sensibilización ambiental**

- Las acciones correctivas que se establecen para las dos primeras NCs son muy genéricas: "Se establecerá reunión con responsables de servicio de calidad y programación... que propicie la coordinación y metodología..." Al menos se debería establecer un tiempo para realizar dicha reunión, enviar un orden de lo que se va a tratar y de las propuestas que se van a realizar en dicha reunión para corregir la NC. [Se concreta en los términos requeridos \(Anexo 8\)](#)
- Respecto de la tercera se indica que se procede a suprimir el compromiso, pero en la carta de servicios en web de fecha 10/11 aparentemente permanece. [Ya se había suprimido el compromiso pasando de 11 a 10 y cambiado la numeración, a partir del 2. PUBLICADO EN LA WEB](#)

### **Gestión del Agua**

- De acuerdo a la respuesta aportada para las observaciones. En cuanto a la NC:
  - a) conforme con la contestación
  - b) faltaría aportar un plazo para que la acción planteada quede cerrada en fecha así como detalle en la propuesta presentada. [Ya se establece en el PAC el plazo de realización de la acción: al evaluarse la CS \(= primer trimestre 2016\)](#)

### **Bibliotecas municipales**

- No se pueden evidenciar los cambios dado que no se adjunta la carta de servicios y ésta no está actualizada en web. [PUBLICADO EN LA WEB](#)

### **Clases y escuelas deportivas**

- Correcto

### **Competiciones deportivas**

- Correcto. Aun así, sería deseable disponer de propuesta al respecto.

### **Medicina deportiva y psicomotricidad**

- Correcto. Aun así, sería deseable disponer de propuesta al respecto.

### **Atención e Información Turística**

- De acuerdo con lo indicado, pero falta la Carta de Servicios que sirva de evidencia, si bien como se aportan redacciones de los aspectos más importantes se puede considerar como Correcto. [Las modificaciones se realizarán en la evaluación 2015. PUBLICADO EN LA WEB](#)

Respecto a la NC: Se mencionan las personas asignadas por parte de Jurídico.

### **Visitas guiadas oficiales**

- Para la corrección de las observaciones falta poder ver la propia CS y para la NC, la evidencia antes citada, si bien como se aportan redacciones de los aspectos más importantes se puede considerar como Correcto. [Las modificaciones se realizarán en la evaluación 2015. PUBLICADO EN LA WEB](#)

### **Atención al turista extranjero**

- Idem a las anteriores. [Las modificaciones se realizarán en la evaluación 2015. PUBLICADO EN LA WEB](#)

### Sugerencias y Reclamaciones

- Se presentan para las observaciones análisis de las situaciones y plazos previstos para poner en marcha las acciones propuestas. Se agradece el detalle de la información aportada, muy completa y razonable.
- Respecto de las NC:
  - o 6ab: se requiere evidencia de la acción tomada a fecha 15/12
  - o 6bb: se requiere evidencia del estudio propuesto para el presente trimestre
- Aunque el PAC está fundamentado y es consistente, un número importante de las acciones se posponen a abril, junio o incluso diciembre o finales de 2016.
- Salvo para Áreas como Atención al Ciudadano, Salud o Cultura, los tiempos de resolución de reclamaciones están muy alejados del objetivo asumido (% de contestación a reclamaciones en tiempo con resultados en torno a 20-30% en 30 días en Sostenibilidad, Seguridad o Deportes entre otros)

Teniendo en cuenta la consistencia del PAC pero también los resultados obtenidos de indicadores que repercuten en el resto de cartas de servicio, asociado a los plazos propuestos se considera la necesidad de realizar auditoría extraordinaria de la presente carta de servicios en torno a junio de 2016 o bien posponerla a la auditoría correspondiente a 2016 del Ayuntamiento de Madrid, a realizar en torno a octubre de 2016.

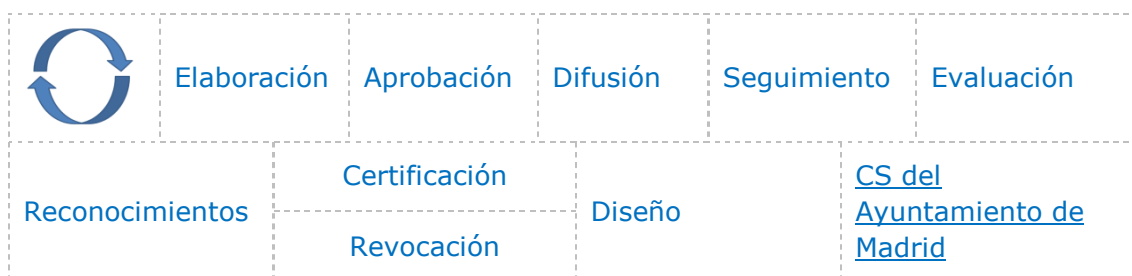
Se decide por la Unidad responsable (DG de Transparencia) posponer la auditoría a la próxima del Ayuntamiento de Madrid, a realizar en torno a octubre de 2016.

## ANEXOS

### Anexo 1. Metodología de elaboración, seguimiento y evaluación de las CS del Ayuntamiento de Madrid

Publicación navegable con los siguientes contenidos:

Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid	Plan de Calidad		Observatorio de la Ciudad
	Mapa	Normativa	Fines
	Definición	Clasificación	¿¡Obligatorias!?
Estrategia y despliegue	Responsabilidades: ■ Órgano directivo		
Áreas de Mejora	■ Coordinador ■ GRG ■ DGCyAC ■ Ciudadanía		
Contenido y estructura	1. Introducción		2. Datos
	3. Normativa		4. Derechos y Responsabilidades
	5. Participación		6. SyR
7. Servicios		8. Compromisos	9. Localización



Planificación de fechas:

Redacción -> enero y febrero 2016

Aprobación -> primera quincena de marzo

Publicación en madrid.es y en AYRE -> máximo martes 15 de marzo

## Anexo 2. Fichas cumplimentadas para todas las CS auditadas en 2015

Se envía pdf

## Anexo 3. Propuesta elaborada por el Coordinador de la CS de Bomberos

### CARTA DE SERVICIOS DE BOMBEROS FICHA 1

**ANOMALÍA DETECTADA** (DETERMINAR SI ES NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN O RECOMENDACIÓN DE MEJORA)

OBSERVACIÓN 3

3. 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.

**DESCRIPCIÓN DE LA ANOMALÍA**

Aunque, como se señaló en la auditoría realizada, el seguimiento de los indicadores pertenecientes a la Carta de Servicios se realiza de un modo continuo por los responsables directos de su gestión, dado que no son indicadores distintos a los que ellos utilizan en su labor cotidiana, parece aconsejable, como elemento complementario de seguridad, que se realice una comprobación periódica por parte de una unidad externa distinta de la responsable de su cumplimiento, que reporte paralelamente a los órganos directivos cualquier posible desviación de modo simultaneo y suplementario de la comunicación que en tal sentido reciben en su labor habitual de revisión y seguimiento del Servicio (reuniones periódicas de departamentos, partes de seguimiento diarios, informes mensuales, etc.).

**ESTUDIO DE LAS CAUSAS QUE PROVOCAN LA ANOMALÍA DETECTADA**

Hasta este momento se había considerado que la labor de seguimiento de los

indicadores de la Carta, dado que coincide con indicadores de gestión del Servicio, correspondían a los distintos titulares de los departamentos implicados, haciéndoles responsables directos de su cumplimiento y fomentando su vinculación y compromiso de los mismos y con la Carta, evitando que fuera considerada como un elemento externo a su labor diaria y perteneciente a un departamento de calidad ajeno y dependiente de otra Subdirección General.

Asimismo, algunos de ellos, por su naturaleza (tiempos, números de efectivos, etc.), conllevan un seguimiento diario de desviaciones, por lo que se entendían que si éstas no se producían o eran corregidas, era impensable que el resultado final agregado fuera distinto del esperado, o, en su caso, sus circunstancias ya estarían siendo tratadas.

En el caso concreto de la formación, el seguimiento del cumplimiento de los planes de formación, que se acogen a los parámetros y criterios establecidos en la Carta, es realizado por el Jefe de Departamento correspondiente, que reporta periódicamente la situación del mismo a su superior el Subdirector General de Bomberos, señalando las incidencias, desviaciones y problemática encontrada, y buscando la solución oportuna.

Sin embargo, parece procedente de acuerdo con lo señalado en el informe de seguimiento de la Certificación Aenor, complementar este seguimiento con uno de carácter externo.

**ACCIÓN A EJECUTAR PARA ELIMINAR LA CAUSA QUE PROVOCA LA ANOMALÍA DETECTADA**

Como protocolo de actuación en este sentido, se procederá con carácter cuatrimestral a recabar el estado de todos los indicadores de la Carta de Servicios de Bomberos por parte del Departamento de Organización y Calidad de los Servicios de la Subdirección General de Recursos Humanos y Calidad, reportando los resultados obtenidos y las valoraciones pertinentes a la Subdirección General de Bomberos.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	APROBACIÓN DE LA ACCIÓN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

**REALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA**

Los datos parciales se solicitarán a fecha 3 de mayo de 2016 (cuatro primeros meses del año), y a 1 de setiembre de 2016 (cuatro segundos meses del año).

A principios del año 2017 se solicitarán, para su revisión oficial, los datos correspondientes a la totalidad del año.

## CARTA DE SERVICIOS DE BOMBEROS – FICHA 2

**ANOMALÍA DETECTADA** (DETERMINAR SI ES NO CONFORMIDAD, OBSERVACIÓN O RECOMENDACIÓN DE MEJORA)

**NO CONFORMIDAD**

Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta:

a. En relación con el compromiso 1 el indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual.

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

### DESCRIPCIÓN DE LA ANOMALÍA

En relación con el primer punto, se entiende la necesidad de que se valore el cumplimiento del compromiso en base a un nivel mínimo de efectivos y no a una media que pueda enmascarar desviaciones indeseadas.

Respecto del segundo punto, por su similitud con la otra ficha redactada nos remitimos a la misma cara a su resolución.

### ESTUDIO DE LAS CAUSAS QUE PROVOCAN LA ANOMALÍA DETECTADA

En su momento se valoró establecer un valor medio por su relevancia cara al conocimiento por parte del ciudadano del nivel medio de atención que debe recibir.

### ACCIÓN A EJECUTAR PARA ELIMINAR LA CAUSA QUE PROVOCA LA ANOMALÍA DETECTADA

De acuerdo con la normativa existente se considera que el responsable de la modificación y actualización de la Carta de Servicios es el denominado Grupo de Redacción y Gestión, lo que a nuestro parecer garantiza no sólo una máxima calidad en sus contenidos, al permitir aportaciones y valoraciones de todos los sectores integrantes del Cuerpo, sino también la asunción de la misma como un elemento participativo y común del mismo y no como un instrumento de la Dirección que esta puede cambiar y modelar a propia iniciativa cuando estime procedente.

Además, para establecer el número mínimo de efectivos, se estimó conveniente disponer de los datos anuales cara a señalar el estándar más ajustado y real posible, por lo que se consideró que el momento más adecuado para llevar a cabo su actualización sería el momento de la revisión anual.

Obviamente, se tratará que esta se produzca, de acuerdo con las circunstancias y necesidades del Servicio, lo antes posible, para dar satisfacción a los requerimientos de la Certificadora.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	APROBACIÓN DE LA ACCIÓN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS

### REALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y CIERRE DE LA ACCIÓN CORRECTIVA

Respecto del primer punto se procederá a convocar reunión del Grupo de Redacción y Gestión para la primera semana del mes de febrero.

Respecto del segundo punto, los datos parciales se solicitarán a fecha 3 de mayo de 2016 (cuatro primeros meses del año), y a 1 de setiembre de 2016 (cuatro segundos meses del año).

A principios del año 2017 se solicitarán, cara a su revisión oficial, los datos correspondientes a la totalidad del año.

## Anexo 4. Datos de los meses de noviembre y diciembre de SAMUR SOCIAL

Se adjunta excell.

## Anexo 5. CS Fomento del Asociacionismo. Correo de solicitud a la empresa que realiza las encuestas y contestación.

SERVICIO DE ASESORAMIENTO -Desglose de resultados de satisfacción media de encuestas- - Mensaje (Texto enriquecido)

De: Berzosa Ruiz, María Isabel  
 Para: 'montserratmatamala@gmail.com'; 'montse@andaira.net'  
 CC: Rivilla Palma, María José  
 Asunto: SERVICIO DE ASESORAMIENTO -Desglose de resultados de satisfacción media de encuestas-

Enviado el: jueves 05/11/2015 14:03

Buenos días,  
 Montserrat:

Tal y como te he comentado en conversación telefónica, la Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo, entre otras, ha sido objeto de un informe de auditoría de AENOR. Al respecto, las impresiones han sido satisfactorias. No obstante, y con relación al compromiso 9 de la Carta de Servicios (relativo a la prestación del servicio de asesoramiento), nos han transmitido **una recomendación de mejora** que está directamente relacionada con la forma de presentación de los resultados de la satisfacción media de las encuestas que realizáis a los usuarios del servicio de asesoramiento.

Por todo ello, os agradeceríamos que, en adelante, en vuestros informes **presentéis el desglose de resultados de la satisfacción media de las encuestas realizadas a los usuarios**.

Como hemos quedado, por favor, acusa recibo de este mensaje.

Un saludo

**María Isabel Berzosa Ruiz**  
 Jefa de Servicio de Fomento del Asociacionismo  
 Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones  
 Área Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones  
 Ayuntamiento de Madrid  
 c/ Montalbán, núm. 1 - 5ª planta -28014 Madrid-  
 tel. 91.588.98.33 - [berzosarmi@madrid.es](mailto:berzosarmi@madrid.es)

Puedes seguirnos en [www.madridparticipa.es](http://www.madridparticipa.es) y en [Twitter](#) y [Facebook](#)



## Contestación por parte de la empresa

Re: SERVICIO DE ASESORAMIENTO -Desglose de resultados de satisfacción media de encuestas- - Mensaje (HTML)

Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga automática de algunas imágenes en este mensaje.

De: Montserrat Matamala [mailto:montse@andaira.net]  
 Para: Berzosa Ruiz, Maria Isabel  
 CC:  
 Asunto: Re: SERVICIO DE ASESORAMIENTO -Desglose de resultados de satisfacción media de encuestas-

Enviado el: jueves 05/11/2015 20:01

Muchas gracias por la recomendación.

En los próximos informes haremos el desglose de las valoraciones de cada cuestión.

Un saludo

El 5 de noviembre de 2015, 14:02, Berzosa Ruiz, Maria Isabel <berzosami@madrid.es> escribió:  
 Buenos días,  
 Montserrat:  
 Tal y como te he comentado en conversación telefónica, la Carta de Servicios de Fomento del Asociacionismo, entre otras, ha sido objeto de un informe de auditoría de AENOR. Al respecto, las impresiones han sido satisfactorias. No obstante, y con relación al compromiso 9 de la Carta de Servicios (relativo a la prestación del servicio de asesoramiento), nos han transmitido **una recomendación de mejora** que está directamente relacionada con la forma de presentación de los resultados de la satisfacción media de las encuestas que realizáis a los usuarios del servicio de asesoramiento.

Por todo ello, os agradeceríamos que, en adelante, en vuestros informes **presentéis el desglose de resultados de la satisfacción media de las encuestas realizadas a los usuarios**.


Como hemos quedado, por favor, acusa recibo de este mensaje.

Un saludo

**María Isabel Berzosa Ruiz**  
 Jefa de Servicio de Fomento del Asociacionismo  
 Dirección General de Relaciones con los Distritos y Asociaciones  
 Área Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones  
 Ayuntamiento de Madrid

## Anexo 6. CS de Información Estadística. Registro con datos de la sistemática de reclamaciones. Pendiente

## Anexo 7. Planificación IAM para aplicación OMIC.



**NOTA INTERNA**

<b>FECHA:</b> 15 de diciembre de 2015	<b>REFERENCIA:</b> FMG/jeg
<b>DE:</b> SUBDIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SECTORIALES	<b>A:</b> Instituto municipal de consumo
<b>ASUNTO:</b> Desarrollo de procedimientos OMIC y JAC en SIGSA	

Como contestación a la solicitud recibida por correo electrónico el 10 de Diciembre reclamando un informe que fue solicitado en una reunión mantenida con anterioridad a dicha fecha, se informa lo siguiente:

Tal y como se acordó en la reunión mantenida entre la dirección del Instituto Municipal de Consumo y de la Gerencia de Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) en Octubre de 2015, el arranque de los trabajos de definición y desarrollo de los nuevos procedimientos de OMIC y Junta Arbitral sobre SIGSA se realizará una vez finalizados los trabajos de implantación del procedimiento de Ley de transparencia, planificado su cierre para el 28 de Enero de 2015.

Para implantar SIGSA en una Dependencia del Ayuntamiento, está establecido un procedimiento en el que participan IAM y la S.G. de Administración Electrónica (SGAE), siguiendo los siguientes pasos:

- Toma de Requisitos (IAM, SGAE y Usuarios)
- Tareas de definición y parametrización (IAM y SGAE)
- Creación del entorno de trabajo (IAM)
- Análisis de desarrollos/modificaciones a realizar (IAM y SGAE)
- Desarrollos específicos si son necesarios (IAM)
- Elaboración de manuales y Formación a usuarios (SGAE)
- Usuarios tramitadores
- Usuarios administradores de plantillas

Subdirección General de Sistemas de Información Sectoriales  
 C/ Albornoz 33 - 3ª Planta - 28037 MADRID  
 T.: +34 91 588.60.95 -



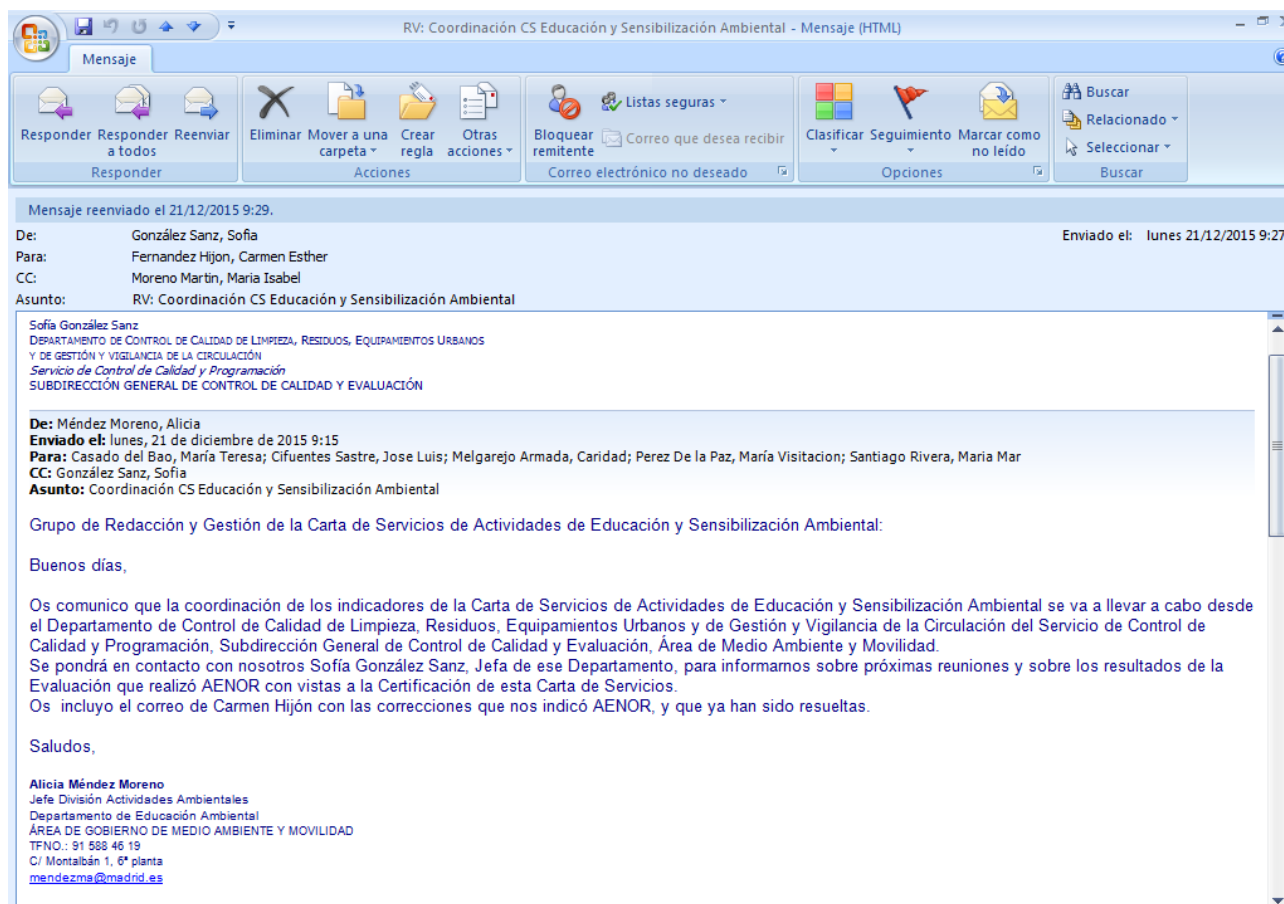
- Soporte funcional (SGAE)
- Creación de las plantillas a utilizar, y definición de los metadatos asociados a cada plantilla (Usuarios)

Una vez finalizados los trabajos de implantación de los procedimientos de la ley de transparencia, se arrancará la primera de las fases del desarrollo descritas en el anterior listado, la cual permitirá determinar el alcance definitivo de los trabajos a desarrollar y su duración que, previsiblemente, no será inferior a 4 meses de trabajo por parte de IAM, siempre y cuando la disponibilidad del personal del IMC permita definir adecuadamente los procedimientos de OMIC y JAC en esa fase.

  
 Félix Alberto Martín Gordo  
 SUBDIRECTOR GENERAL SE-II. SECTORIALES

Subdirección General de Sistemas de Información Sectoriales  
 C/ Albornoz 33 - 3ª Planta - 28037 MADRID  
 T.: +34 91 588.60.95 -

## Anexo 8. Correo de coordinación CS Actividades Educación Ambiental



Mensaje reenviado el 21/12/2015 9:29.

**De:** González Sanz, Sofía  
**Para:** Fernandez Hijon, Carmen Esther  
**CC:** Moreno Martin, Maria Isabel  
**Asunto:** RV: Coordinación CS Educación y Sensibilización Ambiental

Enviado el: Lunes 21/12/2015 9:27

Sofía González Sanz  
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD DE LIMPIEZA, RESIDUOS, EQUIPAMIENTOS URBANOS  
Y DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN  
Servicio de Control de Calidad y Programación  
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN

**De:** Méndez Moreno, Alicia  
**Enviado el:** Lunes, 21 de diciembre de 2015 9:15  
**Para:** Casado del Bao, María Teresa; Cifuentes Sastre, Jose Luis; Melgarejo Armada, Caridad; Perez De la Paz, María Visitacion; Santiago Rivera, Maria Mar  
**CC:** González Sanz, Sofía  
**Asunto:** Coordinación CS Educación y Sensibilización Ambiental

Grupo de Redacción y Gestión de la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental:

Buenos días,

Os comunico que la coordinación de los indicadores de la Carta de Servicios de Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental se va a llevar a cabo desde el Departamento de Control de Calidad de Limpieza, Residuos, Equipamientos Urbanos y de Gestión y Vigilancia de la Circulación del Servicio de Control de Calidad y Programación, Subdirección General de Control de Calidad y Evaluación, Área de Medio Ambiente y Movilidad. Se pondrá en contacto con nosotros Sofia González Sanz, Jefa de ese Departamento, para informarnos sobre próximas reuniones y sobre los resultados de la Evaluación que realizó AENOR con vistas a la Certificación de esta Carta de Servicios. Os incluyo el correo de Carmen Hijón con las correcciones que nos indicó AENOR, y que ya han sido resueltas.

Saludos,

**Alicia Méndez Moreno**  
Jefe División Actividades Ambientales  
Departamento de Educación Ambiental  
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD  
TFNO.: 91 588 46 19  
C/ Montalbán 1, 6ª planta  
[mendezma@madrid.es](mailto:mendezma@madrid.es)

Madrid, 23 de diciembre de 2015

Fdo. María Villanueva Cabrer  
Jefa del Servicio de Calidad

Firmado electrónicamente por: MARIA CANDELARIA VILLANUEVA CABRER

Fecha: 23-12-2015 15:01:00