

## Informe Resumen del proceso de auditoría de 2015 de Cartas de Servicio del

# AYUNTAMIENTO DE MADRID

Nº EXPEDIENTE: 2000/654/CDS/01-37	Nº INFORME: 03
NORMA DE APLICACIÓN: <b>UNE 93200</b>	TIPO DE AUDITORÍA: 1er Seguimiento con ampliación.

Del 19 al 28 de octubre de 2015 se realizó la primera auditoría de seguimiento del proyecto de certificación de las Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid conforme a UNE 93200 para las 16 cartas de servicio certificadas en 2014. En el mismo proceso se amplió el alcance de la certificación de AENOR a 19 nuevas cartas de servicio.

De la misma forma, se auditó el Sistema de Cartas de Servicios implantado en la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, integrada en el AG. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto. Este sistema de gestión está basado expresamente en el asesoramiento, coordinación y evaluación de las cartas de la organización, complemento indispensable de la auditoría particular de cada carta de servicios.

Como práctica de auditoría de carácter propio e intrínseco de esta certificación, se realizó un plan de inspección de cliente misterioso entre los días 4 y 18 de octubre de 2015 a los servicios del Ayuntamiento de Madrid para los que la realización de esta práctica es viable.

Como consecuencia de la auditoría y la inspección se emitió informe de auditoría con fecha 2015/10/28 en el que se recogían oportunidades de mejora, fortalezas, observaciones y no conformidades tanto de carácter general como particular para las nuevas cartas auditadas y la muestra de cartas de servicio visitadas.

Para dichas incidencias, el Ayuntamiento de Madrid presentó el correspondiente Plan de Acciones Correctivas que fue valorado como Correcto por parte de los Servicios Técnicos de AENOR con fecha 2016/01/15 tras solicitud de ampliación específica previa mediante el documento "Informe de Revisión del Plan de Acciones Correctivas" de fecha 3 de diciembre y que fue contestado por parte del Ayuntamiento el 23 de diciembre de 2015. De acuerdo con el proceso de certificación, con fecha de febrero de 2016 se han emitido certificados de la Marca AENOR de Servicio Certificado conforme a UNE 93200 para las siguientes Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid:

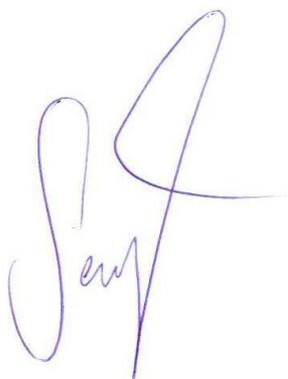
Clases y escuelas deportivas
Competiciones deportivas
Medicina Deportiva y Psicomotricidad
OMIC- Oficina Municipal de Información al Consumidor
Calidad del Aire
Educación y Sensibilización Ambiental

Gestión del Agua
Fomento del Asociacionismo
Salud Ambiental en Habitabilidad y salubridad en la vivienda
Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo
Agencia de Actividades
Red de Bibliotecas
SAMUR Social
Atención e información turística
Visitas guiadas oficiales de Madrid
Atención al turista extranjero
Atención integral al Contribuyente
Padrón de habitantes
Información Estadística

De la misma forma se comunicó con fecha febrero de 2016 el mantenimiento de los certificados ya emitidos tanto para la certificación AENOR Conform para el Sistema de Gestión de Cartas de Servicio del Ayuntamiento de Madrid como para las Cartas de Servicio ya certificadas en 2014, dándose por cerrado el proceso de auditoría correspondiente a 2015.

En el mismo proceso se auditó el expediente 2000/0654/CDS/25 correspondiente a la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones, para el que se identificaron incidencias que implicaron la propuesta por parte de AENOR de auditoría extraordinaria a dicha carta de servicios o nueva auditoría en un próximo proceso de certificación, decidiendo el Ayuntamiento posponer la auditoría correspondiente a un próximo ciclo y anulándose dicho certificado.

A 16 de febrero de 2016,



Sergio GONZÁLEZ FERNÁNDEZ

Gerente de Servicios de AENOR

Informe Resumen del proceso de auditoría de 2015 de Cartas de Servicio del [AYUNTAMIENTO DE MADRID](#)