

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

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

18 noviembre 2015

Índice

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | Objetivo del Plan | 3 |
| 2. | Alcance del Plan | 3 |
| 3. | Responsables | 4 |
| 4. | Desarrollo del proceso de auditoría | 6 |
| 5. | Acciones a implantar | 6 |
| | A) Relativas al Sistema de gestión de CS | 6 |
| | B) Relativas a las 3 CS muestra de las auditadas y certificadas en 2014 | 9 |
| | 1. CS Bomberos | |
| | 2. CS Instituto de Adicciones | |
| | 3. CS Agentes de Movilidad | |
| | C) Relativas a las CS auditadas en 2015 | 12 |
| | 1. CS Samur Social | |
| | 2. CS Fomento del Asociacionismo | |
| | 3. CS Atención Integral al Contribuyente | |
| | 4. CS Padrón de Habitantes | |
| | 5. CS Información Estadística | |
| | 6. CS OMIC | |
| | 7. CS Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda | |
| | 8. CS ... Salud en el Trabajo | |
| | 9. CS Agencia de Actividades | |
| | 10. CS Calidad del Aire | |
| | 11. CS Educación y Sensibilización Ambiental | |
| | 12. CS Gestión del Agua | |
| | 13. CS Red de Bibliotecas Municipales | |
| | 14. CS Clases y Escuelas Deportivas | |
| | 15. CS Competiciones Deportivas | |
| | 16. CS Medicina Deportiva y Psicomotricidad | |
| | 17. CS Atención e Información Turística | |
| | 18. CS Visitas Guiadas Oficiales de Madrid | |
| | 19. CS Atención al Turista Extranjero | |
| | 20. CS Sugerencias y Reclamaciones | |
| ANEXOS | | |
| 1. | Documento Análisis de CS | |
| 2. | Informe de la DG de Estadística en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Padrón | |
| 3. | Fichas de la Agencia de Actividades | |
| 4. | Informe de la DG de Deportes en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Clases y Escuelas | |
| 5. | Datos de Sugerencias y Reclamaciones solicitados | |

El Ayuntamiento de Madrid puso en marcha en 2014 el proyecto de **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.

Según lo planificado, **en 2014** se realizó por parte de AENOR la auditoría del **Sistema** de CS implantado en el Ayuntamiento e impulsado y coordinado por la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, y la auditoría de **16 CS**. Tanto el Sistema como las Cartas auditadas obtuvieron el Certificado AENOR, como reconocimiento y evidencia de su conformidad con la norma UNE 93200:2008. No obstante, en junio de 2015 se realizó una auditoría extraordinaria, para verificar que el plan de acciones correctivas propuesto se había puesto en práctica de manera satisfactoria.

En 2015 se ha realizado la **primera auditoría de seguimiento del proyecto** de certificación de las CS del Ayuntamiento de Madrid habiendo ampliado el alcance a **20 nuevas Cartas** que se incorporan este año. Así, se ha auditado el Sistema de CS implantado, integrada ahora la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano en el Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, y se han realizado **auditorías muestrales** de las 16 cartas ya certificadas en 2014.

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 (NC) 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:

- Sistema de Gestión de CS
- Muestra de CS auditadas y certificadas en 2014: Instituto de Adicciones, Bomberos y Agentes de Movilidad
- CS auditadas en 2015:

| Área de Acción | Unidad Responsable | Carta de Servicios (año de aprobación) |
|----------------------------|--|--|
| Servicios Sociales | Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo DG de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia | SAMUR Social (2012) |
| Relación con la Ciudadanía | Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones | Fomento del Asociacionismo (2006) |

| Área de Acción | Unidad Responsable | Carta de Servicios (año de aprobación) |
|------------------------------------|--|---|
| | DG de Relaciones con los Distritos y Asociaciones | |
| Administración de la Ciudad | Área de Gobierno de Economía y Hacienda OOAA Agencia Tributaria Madrid | Atención Integral al Contribuyente (2007) |
| | Área de Gobierno de Economía y Hacienda DG de Economía y Sector Público | Padrón de Habitantes (2008) |
| | | Información Estadística (2008) |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Instituto Municipal del Consumo | OMIC (2008) |
| Salud | Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias OOAA Madrid Salud | Habitabilidad y salubridad en la vivienda (2011) |
| | | Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo (2011) |
| Relación con la Ciudadanía | Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto DG de Transparencia | Sugerencias y Reclamaciones (2012) |
| Desarrollo Económico y Tecnológico | Área de Gobierno de Desarrollo Sostenible OOAA Agencia de Actividades | Agencia de Actividades (2012) |
| Medio Ambiente | Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad DG de Sostenibilidad y Control Ambiental | Calidad del Aire (2009) |
| | | Educación y Sensibilización Ambiental (2013) |
| | Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes | Gestión del Agua (2013) |
| Cultura | Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Bibliotecas, Archivos y Museos | Red de Bibliotecas Municipales (2009) |
| Deporte | Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG. Deportes | Clases y escuelas deportivas (2006) |
| | | Competiciones deportivas (2006) |
| | | Medicina Deportiva y Psicomotricidad (2006) |
| Turismo | Área de Gobierno de Cultura y Deportes Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. | Atención e información turística (2007) |
| | | Visitas guiadas oficiales de Madrid (2009) |
| | | Atención al turista extranjero (2009) |

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 CS | Coordinador |
|--|---|--|
| DGCyAC | Sistema General de CS | Marta Mérida Ramos |
| Unidad Responsable | Carta de Servicios | Coordinador |
| Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo DG de Mayores, Atención Social, Inclusión Social y Atención a la Emergencia | SAMUR Social (2012) | Dario Pérez Madera |
| Área de Gobierno de Coordinación Territorial y Asociaciones DG de Relaciones con los Distritos y Asociaciones | Fomento del Asociacionismo (2006) | Isabel Berzosa Ruiz |
| Área de Gobierno de Economía y Hacienda OOAA Agencia Tributaria Madrid | Atención Integral al Contribuyente (2007) | Luis Maestre Aviles |
| Área de Gobierno de Economía y Hacienda DG de Economía y Sector Público | Padrón de Habitantes (2008) | Macarena Franco López de Lerena |
| | Información Estadística (2008) | María Paloma Arnedo Conde |
| Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias Instituto Municipal del Consumo | OMIC (2008) | Eduardo Acevedo González |
| Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias OOAA Madrid Salud | Habitabilidad y salubridad en la vivienda (2011) | Carmen Ortiz Fuillerat |
| | Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo (2011) | Ana M ^a Rodríguez Serrano |
| Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto DG de Transparencia | Sugerencias y Reclamaciones (2012) | Joaquín Meseguer Yebra |
| Área de Gobierno de Desarrollo Sostenible OOAA Agencia de Actividades | Agencia de Actividades (2012) | Paloma de Frutos Cañamero |
| Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad DG de Sostenibilidad y Control Ambiental | Calidad del Aire (2009) | M ^a Angeles Cristobal López |
| | Educación y Sensibilización Ambiental (2013) | Alicia Mendez Moreno |
| Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad DG de Gestión del Agua y Zonas Verdes | Gestión del Agua (2013) | Soledad Checa Sánchez |
| Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG de Bibliotecas, Archivos y Museos | Red de Bibliotecas Municipales (2009) | Ángel Payar Serrano |
| Área de Gobierno de Cultura y Deportes DG. Deportes | Clases y escuelas deportivas (2006) | Miguel Ángel García López |
| | Competiciones deportivas (2006) | |
| | Medicina Deportiva y Psicomotricidad (2006) | |
| Área de Gobierno de Cultura y Deportes Empresa Municipal Madrid Destino, Cultura, Turismo y Negocio, S.A. | Atención e información turística (2007) | Iván González Trigo |
| | Visitas guiadas oficiales de Madrid (2009) | |
| | Atención al turista extranjero (2009) | |

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 19 al 26 de octubre de 2015.

a) Auditoría del Sistema de Gestión de CS

Los días 19 y 23 de octubre 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 20, 21, 22, 23 y 26 de octubre 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 28 de octubre 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 recomendaciones, observaciones y no conformidades 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 2 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 sus acciones correctivas (se les dio como plazo límite el 13 de noviembre).

5. Acciones a implantar

Se detallan a continuación todas las acciones identificadas, por un lado las relativas al Sistema de Gestión, por otro las relativas a las 3 CS muestra de las auditadas y certificadas en 2014 y por otro, las relativas a las Cartas auditadas en 2015. Se señalan con (*) las acciones que ya se han llevado a cabo.

A) Relativas al Sistema de Gestión de CS

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

| Observación AENOR | Acción a desarrollar / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| <p>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.</p> | <p>Cerrar el contenido de la CS y enviarla a aprobación por la Junta de Gobierno, una vez asentados los cambios estructurales y competencias. Fecha prevista: primer trimestre 2016.</p> <p>Es criterio de la DGCyAC incluir en el alcance de la auditoría y certificación anual, CS que, por lo menos, se hayan evaluado una vez.</p> |
| <p>2. Se debe plantear un seguimiento periódico de los compromisos asumidos en las Cartas de Servicios. 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).</p> | <p>Incluir en el modelo de Informe de Evaluación anual de las CS, para su posterior inclusión en los Informes individuales, un apartado relativo al seguimiento periódico de los compromisos asumidos en las CS. En las reuniones de evaluación, el personal del S^oEyC comprobará el seguimiento periódico de los compromisos. En el documento Análisis de CS se reflejará lo que se detecte al respecto.</p> <p>Ver documento Análisis de CS en Anexo I. Este documento se cumplimentará para todas las CS una vez recibido el Informe anual de evaluación; con él se comprueba la correcta evaluación de la Carta y, en caso contrario, se recogen las propuestas oportunas. Se enviará a las Unidades responsables para su toma en consideración. Si la Unidad no hiciera los cambios propuestos, se reflejará en el Informe anual Global del Sistema.</p> <p>Fecha prevista: noviembre 2015 (*); evaluación anual 2015 => primer trimestre 2016.</p> <p>Ver Acción correctiva de la No Conformidad 2.</p> |
| <p>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.</p> | |
| <p>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.</p> | <p>■ Incluir en la Metodología y en el documento anual de Instrucciones que acompaña el proceso de evaluación anual, la referencia a estos requisitos (en evaluación 2014 ya se hizo).</p> <p>Fecha prevista: Metodología -> ya se está elaborando; documento Instrucciones -> reunión de inicio de la evaluación anual en enero de 2016.</p> |
| <p>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).</p> | |
| <p>6. Se debe evitar asumir compromisos basados en tiempos medios de cumplimiento de plazos, salvo que se asocie a un tiempo máximo de cumplimiento.</p> | <p>■ Hacer especial hincapié del necesario cumplimiento de estos requisitos en el proceso de elaboración y evaluación de las CS.</p> <p>Fecha prevista: evaluación anual 2015 => primer trimestre 2016.</p> |
| <p>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.</p> | <p>■ Cumplimentar el documento Análisis de CS para todas las CS una vez recibido el Informe anual de evaluación. Ver Acción correctiva anterior y de la No Conformidad 2.</p> |
| <p>8. Se deben incluir mapas en el soporte divulgativo cuando sólo exista un centro de prestación.</p> | |
| <p>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.</p> | |
| <p>11. En algunas Cartas, el folleto divulgativo no recoge el estándar establecido en el compromiso.</p> | |
| <p>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.</p> | |

| Observación AENOR | Acción a desarrollar / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| <p>14. Revisar con carácter general en el apartado 5, si las encuestas que se realizan son de carácter continuo o periódico.</p> | |
| <p>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, <u>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 puedan 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.</u></p> | <p>Observación igual a la Observación 1. y a la No Conformidad e. de CS de Sugerencias y Reclamaciones => VER</p> <p>Observación 1. 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). <u>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 puedan tener a todas las Cartas de Servicios (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.</u></p> <p>No Conformidad 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>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.</p> | <p>Analizar la información que sobre el Observatorio de la Ciudad y las CS se recoge en la web, sobre todo desde dónde se puede acceder a ella.</p> <p>Proponer a la Subdirección General de Atención al Ciudadano (Departamento de Atención Telemática) los cambios que se consideren necesarios visto el análisis anterior.</p> <p>Plazo: primer trimestre 2016.</p> |

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

| No Conformidad AENOR | Acción correctiva /Plazo/ Comentarios |
|--|--|
| <p>1. 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>VER ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS CS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES</p> <p>OBSERVACIÓN O-1.2 (Observación al Sistema de CS. 9) y a la NO CONFORMIDAD NC-e</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,</p> | <p>VER ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS CS DE TURISMO (17, 18 Y 19)</p> |

| No Conformidad AENOR | Acción correctiva /Plazo/ Comentarios |
|--|---|
| 114. | |
| <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> | <p>VER ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS CS DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES NO CONFORMIDAD 6.d</p> |
| 2. En cuanto al Sistema de Gestión de las Cartas de Servicios | |
| <p>se detectan evaluaciones para las que no se han detectado incumplimientos de la norma de referencia, por ejemplo compromisos no invocables o no definidos de manera cuantificable</p> | <p>Incluir en el modelo de Informe de Evaluación anual de las CS, para su posterior inclusión en los Informes individuales, un apartado relativo al seguimiento periódico de los compromisos asumidos en las CS. En las reuniones de evaluación, el personal del SºEyC comprobará el seguimiento periódico de los compromisos. En el documento Análisis de CS se reflejará lo que se detecte al respecto.</p> <p>Ver documento Análisis de CS en Anexo I. Este documento se cumplimentará para todas las CS una vez recibido el Informe anual de evaluación; con él se comprueba la correcta evaluación de la Carta y, en caso contrario, se recogen las propuestas oportunas. Se enviará a las Unidades responsables para su toma en consideración. Si la Unidad no hiciera los cambios propuestos, se reflejará en el Informe anual Global del Sistema.</p> <p>Fecha prevista: noviembre 2015 (*); evaluación anual 2015 => primer trimestre 2016.</p> <p>= Acción correctiva de la Observación 2.</p> |

B) Relativas a las 3 CS muestra de las auditadas y certificadas en 2014:

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

1. CS de Bomberos

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| 1. Establecer algún compromiso relacionado con la colaboración con otros efectivos, por ejemplo tiempos de coordinación. | Se valorará en la próxima reunión del G.R.G. (Grupo de Redacción y Gestión), quien tiene la competencia para realizar modificaciones y variaciones en la Carta de Servicios, y cuya convocatoria se prevé, de acuerdo con el calendario y la agenda disponible, para principios del año |

| | |
|---|--|
| | <p>entrante.</p> <p>Señalar en todo caso la dificultad a la hora de establecer un indicador de este tipo, dado que afectaría a otras unidades no dependientes de nuestro Servicio, por lo que se podría proponer, en su caso, la eliminación de este indicador y su inclusión en la parte informativa.</p> |
| 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. | Se está poniendo en funcionamiento una unidad específica de comunicación interna y externa en la Subdirección General de Bomberos, entre cuyos cometidos se encuentra la elaboración y puesta en práctica de todo tipo de instrumentos cuantitativos y cualitativos de detección de necesidades y expectativas de los ciudadanos y valoración de su satisfacción. |
| 3. <u>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.</u> | <p>Se propondrá dicho cambio en la siguiente reunión del G.R.G., prevista para principios del año que viene.</p> <p>El indicador pasaría a reflejar y garantizar que ningún curso quedaría por debajo del número mínimo de horas señalado en el compromiso.</p> |
| 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. | Se va a proceder a elaborar y aprobar en su caso en la siguiente reunión del G.R.G., un protocolo de seguimiento de los indicadores de Carta de Servicios, que garantice, al menos con carácter cuatrimestral, la supervisión periódica de la evolución de los mismos y sus posibles desviaciones. En el mismo se incluirán los datos de formación. |
| 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. | Se procederá a realizar en la próxima reunión del G.R.G., prevista para principios del año que viene, una revisión de nuestra estructura en el sentido señalado de facilitar la máxima comprensión por parte de los usuarios del Servicio y demás lectores de la Carta de Servicios. |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta:</p> <p>a. En relación con el compromiso 1 el indicador establece un valor medio de referencia de 230 efectivos diarios, midiéndose además la media anual.</p> <p>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.</p> | <p>a. Se propondrá dicho cambio en la siguiente reunión del G.R.G., prevista para principios del año que viene.</p> <p>El indicador pasaría a reflejar y garantizar no sólo una media sino un mínimo diario de efectivos.</p> <p>b. Como ya se ha señalado, se va a proceder a elaborar y aprobar en su caso en la siguiente reunión del G.R.G., un protocolo de seguimiento de los indicadores de Carta de Servicios, que garantice, al menos con carácter cuatrimestral, la supervisión periódica de la evolución de los mismos y sus posibles desviaciones.</p> |

2. CS del Instituto de Adicciones

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| 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. | Siguiendo las recomendaciones de la auditoría, en la próxima evaluación de la carta en marzo de 2016, se valorará explicitar los compromisos de satisfacción (confortabilidad, comodidad y limpieza) en la escala utilizada para su medición del 1-5 y no realizar la conversión a la escala 1-10. Se mantendrá la citada escala 1-5 con el fin de no romper la serie y poder analizar tendencias. |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| 2. 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. | Dado que no es una acción correctiva sino una sugerencia se decide posponer la actualización propuesta incluyendo todas las vías de contacto en la próxima evaluación de la carta en marzo 2016. |

3. CS de los Agentes de Movilidad

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| - - - | |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| Respecto de los compromisos de calidad de la Cartas de Servicios, se detecta: | Todos los plazos de las acciones correctivas se implementan dentro de los 30 días del informe de auditoría en este caso finales de noviembre (*) |
| 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. | <p>Causa Falta concreción de las prestaciones de servicios reales de los agentes de movilidad que engloban diversas formas de vigilancia</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Explicación “de forma permanente” Se indica en el compromiso las formas de vigilancia Se añade nuevo indicador Se queda en la misma posición |
| 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. | <p>Causa Falta de segmentación del indicador de satisfacción</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se redacta de nuevo PASA A SER EL NUEVO COMPROMISO 8 Se sustituye el indicador satisfacción global por el de satisfacción con el trato Se recoge también el antiguo indicador del Compromiso 6 de formación modificado en el sentido de la no conformidad número de horas de formación por agente/año Se añade un indicador de número de quejas y reclamaciones por el trato |
| 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. | <p>Causa Confusión de servicio y compromiso</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se elimina el compromiso Se elimina el indicador |
| 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. | <p>Causa Confusión de servicio y compromiso</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se elimina el compromiso El indicador pasa a |

| | |
|--|--|
| <p>e. Compromiso 5: Debe incluirse la cuantificación en el compromiso. No queda claro a qué se está comprometiendo el Cuerpo de Agentes de Movilidad. Debe modificarse el compromiso.</p> | <p><u>Causa</u> Falta de concreción de la meta a alcanzar <u>Acciones correctivas:</u> Se redacta de nuevo el compromiso Se cuantifica el compromiso Se complementa el indicador de ITV con otro Se complementa el indicador de vehículos abandonados con otro Se queda en la misma posición Se crea un nuevo compromiso de consumo interno de combustible que será el nuevo compromiso 6</p> |
| <p>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.</p> | <p><u>Causa</u> Confusión de gestión interna y compromiso con el ciudadano <u>Acciones correctivas:</u> Se elimina el compromiso Se añade el indicador de horas mínimas a otro compromiso el nuevo compromiso 8</p> |
| <p>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.</p> | <p><u>Causa</u> Confusión de misión y compromiso <u>Acciones correctivas:</u> Se redacta de nuevo juntando el C2 y el C7 Se Orienta al tiempo y se cohesionan los indicadores Se elimina un indicador de porcentaje de incidentes Se añade un indicador de satisfacción con el tiempo de respuesta por parte del ciudadano</p> |
| <p>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.</p> | <p><u>Causa</u> Confusión de misión y compromiso Falta de tendencia cuantitativa del compromiso <u>Acciones correctivas:</u> Se redacta de nuevo Se cuantifica el compromiso Se cambia la meta del indicador relacionado con radares para que no entre en contradicción con el compromiso PASA A SER EL NUEVO COMPROMISO 3</p> |
| <p>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</p> | <p><u>Causa</u> Falta de tendencia cuantitativa del compromiso <u>Acciones correctivas:</u> Se redacta de nuevo Se elimina un indicador de número de denuncias a vehículos por estacionar en carriles PASA A SER EL NUEVO COMPROMISO 4</p> |
| <p>j. Compromiso 10: Compromiso no cuantificable según su redacción actual. Debe modificarse el compromiso.</p> | <p><u>Causa</u> Compromiso poco significativo al desaparecer uno de los indicadores por cambio de competencia <u>Acciones correctivas:</u> Se elimina el compromiso</p> |
| <p>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 cuál es el tiempo de respuesta actual y adaptar el compromiso al mismo.</p> | <p><u>Causa</u> Error de medición de la variable tiempo de contestación <u>Acciones correctivas:</u> Modificar la meta a valores más reales</p> |
| <p>Observaciones</p> | <p>Se cambia el orden de los compromisos Se cambian indicadores Se cambian metas para hacerlas coherentes con los compromisos Se agrupan indicadores</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Se establecen todas acciones correctivas expresadas</p> <p>Se adjunta la nueva carta de servicios con las correcciones pertinentes</p> <p>El número de compromisos pasa de 11 a 9</p> <p>El número de indicadores de 25 a 24</p> |
|--|---|

c) Relativas a las CS auditadas en 2015

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 Samur Social

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| 1. 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 | Corregir el software para que los datos proporcionado por la aplicación informática se ajusten a los tiempos reales /se inició en octubre 2015/se realizar un comprobación de este compromiso en el mes de diciembre |
| 2. C5, se debería de establecer un número mínimo de intervenciones por usuario, en lugar de una media de 6. | Se establece en compromiso 6 intervenciones como mínimo por usuario en el periodo de la Campaña de Frio /noviembre 2015/la Campaña de frio es de 127 días (*) |
| 3. 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... | Se informara a los ciudadanos de las modificaciones temporales del servicio en la página web, nota en la Carta de Servicios , anuncio en la Central de Samur Social /se realizara en el momento de la incidencia |
| 4. 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 | No se realizó encuestas de satisfacción, dado que no se podía valorar el servicio de intervención como se realiza en el centro de estancias breves. |
| 5. C7. Se detecta desactualización del texto de la Carta de Servicios en lo que respecta este compromiso. | Se realiza actualización del texto en la carta de servicios y en el folleto / noviembre 2015 (*) |
| 6. 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. | Se realiza modificación en el apartado 5 de la carta poniendo encuesta continua /noviembre 2015 (*) |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|------------------------|---|
| --- | |

2. CS Fomento del Asociacionismo

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| 1. <u>C9: La escala de la encuesta realizada no coincide con la escala establecida en el Compromiso</u> | <p>Desde la adjudicación del contrato de asesoramiento integral a asociaciones a favor de ANDAIRA S. COOP. MAD (prestación del servicio a partir de 16/03/2015) se ha utilizado una encuesta de satisfacción que responde a una escala de 0 a 10 y que, por tanto, es coherente con la redacción del Compromiso 9 de la Carta de Servicios.</p> <p>Con fecha de 5 de noviembre de 2015 se ha remitido comunicación, vía mensaje electrónico, a la empresa adjudicataria del citado servicio con el fin de que, en lo sucesivo, desglose los resultados de la satisfacción media de las encuestas.</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |

3. CS Atención Integral al Contribuyente

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| 1. <u>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.</u> | <p>Esta recomendación se refiere el C6 (no al C5 como aparece en el informe) que dice: "Se incrementará anualmente y, en su caso, se mejorará el número de servicios tributarios (información y gestiones) disponibles en la web www.madrid.es ".</p> <p>Se propone la siguiente redacción del compromiso 6 :</p> <p><i>"Se incrementará anualmente en al menos un 10% el número de servicios tributarios (información y gestiones) realizados a través de la web, y en al menos un 5% el número de estos mismos servicios disponibles en madrid.es".</i></p> <p>En lo que respecta a los indicadores de cumplimiento de este compromiso, se proponen :</p> <p>6.1. <i>Número de servicios tributarios (información y gestiones) gestiones tributarias realizados anualmente a través de la web.</i></p> <p>6.2. <i>Número de servicios tributarios disponibles en madrid.es.</i></p> <p>(*)</p> |
| 2. <u>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.</u> | <p>Esta recomendación se refiere el C5 que dice: "En las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, el tiempo de atención efectiva será el necesario para facilitar la información o resolver el trámite requeridos por el contribuyente; además, el trámite solicitado, cuando su resolución sea competencia de la Agencia Tributaria Madrid, deberá resolverse de manera íntegra al menos a un 95% de los usuarios".</p> <p>La cuantificación de las atenciones no efectivas se realiza hasta el momento de forma manual y externa al sistema de gestión de tiempos de espera. La sustitución del actual sistema gestor de turnos en las oficinas municipales de atención por otro más avanzado y eficiente, que se producirá próximamente, permitirá incorporar funcionalidades como la constancia en la base de datos de la resolución íntegra del trámite solicitado.</p> <p>Con esta información se podrá analizar el número de atenciones no</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| | efectivas, y sus causas, con el fin de establecer posibles acciones de mejora. |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |

4. CS Padrón de Habitantes

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| 1. 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. | Se ha realizado la eliminación y se ha incluido un nuevo teléfono en su lugar (917817508). Aparece ya cambiado en el folleto de la carta y en la carta. (*) |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detectan varios compromisos redactados de forma no cuantificable, por ejemplo compromisos 2 y 5. | Se ha realizado la acción correctiva de modificarlos para que sean cuantificables, dicha modificación se incluye ya en la Carta de Servicios que se adjunta. (*) |
| Como MEJORA: Recomiendan: | |
| Modificar una columna específica en el plazo de contestación, en el indicador del compromiso número 2, antes se decía más de 10 días y la nueva columna recoge de 11 a 30 días. Se ha realizado la acción correctiva de modificar dicha columna. | |
| Incluir una nueva columna en el plazo de contestación, en los indicadores de los compromisos números 7 y 9, antes se decía más de 10 días y la nueva columna recoge de 16 a 30 días. Se ha realizado la acción correctiva de modificar dichas columnas. | |
| Ver Anexo 2, Informe de la DG de Estadística en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Padrón | |

5. CS Información Estadística

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| 1. <u>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.</u> | C2. Se cambia en la redacción "plazo medio" por "plazo máximo" con indicador de porcentaje para tiempo máximo (*) |
| 2. C.9 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. | Ahora es la C.8. Se incorpora la propuesta (*) |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio: | |
| a. La evaluación respecto de 2014 se presenta el día 19 de octubre de 2015, no cumpliéndose con la evaluación anual periódica establecida. | a. La evaluación de 2015 se hará en su período establecido |
| b. En el informe de Evaluación de 2014 de la Carta de Servicios de Información Estadística se | b. Se establece un registro con los datos solicitados (*) |

| | |
|--|---|
| <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d. Se detectan compromisos que tal y como están redactados son parte de los servicios prestados, por ejemplo, compromisos 3, 6 y 8.</p> <p>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.</p> | <p>c. Para la Carta de 2015 ya existe un registro con el tiempo de respuesta en la demanda de información (2 y 12 días) (*)</p> <p>d. Se realiza nueva redacción del compromiso 3. Eliminamos el compromiso 6 y se realiza nueva redacción del compromiso 8. (*)</p> <p>e. Se realiza nueva redacción del compromiso 4 (*)</p> |
|--|---|

6. CS OMIC

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| <p>3. <u>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.</u></p> | <p>Debido a la diversidad de temas a implantar y a modificar, es difícil valorar cuántas actualizaciones se van a producir. No obstante, haciendo un cálculo de las previsiones para este año se sube el indicador a 400 actualizaciones en Web.</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>Compromisos no invocables, por ejemplo, compromisos 3, 4 y 5</p> | <p>Compromiso 3.- Ofrecer a los consumidores que así lo soliciten, cita previa con la OMIC de forma que el 75% ofrezcan en un plazo no superior a 10 días naturales desde el momento de asignación de la cita. El 25% restante serán atendidos en un plazo no superior a 20 días naturales.</p> <p>Compromiso 4.- Completar la tramitación del 80% de las reclamaciones en la parte que corresponda a la OMIC, en un plazo no superior a 2 meses, contando desde el inicio de la tramitación del expediente en la oficina de OMIC correspondiente, enviando al consumidor la correspondiente comunicación. El 20% restante deberá comunicarse al consumidor en un plazo no superior a 6 meses.</p> <p>Compromiso 5.- Mediar en los conflictos ente consumidores y comerciantes propiciando la resolución voluntaria de los mismos, de modo que se resuelvan favorablemente para el consumidor al menos un 35% de los mismos, el 65% de los consumidores restantes se les informará sobre las vías alternativas posibles para su resolución. (*)</p> |
| <p>Para el compromiso 7, no se definen los plazos en días hábiles o días naturales.</p> | <p>Puestos en contacto con el Departamento de Coordinación de Sugerencias Y Reclamaciones (SYR), nos confirman que son días hábiles. (*)</p> |

| | |
|---|---|
| <p>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>A este respecto indicar que la nueva aplicación informática que se implantó en abril del presente año, contenía entre sus informes los indicadores 4 y 5 de la Carta de Servicios en todos los expedientes tramitados y que éstos se podían obtener en cualquier fecha.</p> <p>Esta aplicación, por cuestiones técnicas, el IAM nos indicó que no podía soportar la tramitación de expedientes de la OMIC y por tanto había que abandonarla, cuestión que se realizó en octubre del presente año.</p> <p>Con la aplicación informática actual es absolutamente inviable llevar un seguimiento continuado de la evolución de indicadores relativos a la gestión de expedientes, puesto que no ofrece ningún parámetro de forma automatizada.</p> <p>El IAM, nos informó que a partir de enero de 2016, se podría elaborar una nueva aplicación para la OMIC, en la que incluiríamos entre otros, los informes de los indicadores de la Carta de Servicios, estando a la espera de la información que nos aporte el IAM sobre esta nueva aplicación.</p> |
|---|---|

7. CS Habitabilidad y Salubridad en la Vivienda

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| <p>1. 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.</p> | <p>Se procederá a la revisión del indicador a efectos de adecuarlo al estándar estimado en 8 días, en la evaluación 2015 (primer semestre de 2016), modificando a ese respecto tanto el texto de la CS como del folleto.</p> |
| <p>2. 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.</p> | <p>Se procederá a incluir estas recomendaciones e introducirlas en el texto de la CS y en el Folleto en la evaluación 2015 (primer semestre de 2016).</p> |
| <p>3. <u>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)</u></p> | <p>Se efectúa modificación del folleto alineándolo con el texto de la Carta de Servicios, retirando el texto actual e incluyendo el siguiente:</p> <p>El 80% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se contestarán en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su presentación. El 95% de las sugerencias y reclamaciones se contestarán en plazo menor o igual a 30 días y en ningún caso, en un plazo superior a 3 meses. El tiempo medio de contestación será de 10 días. Se adoptarán las medidas oportunas para conseguir el continuo aumento de las contestadas dentro de los quince días hábiles siguientes a su presentación.</p> <p>Se adjunta folleto con nuevo texto. (*)</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>---</p> | |

8. CS Actividades Sanitarias para la Prevención y Protección de la Salud en el Trabajo

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| 4. 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. | Nueva redacción del Compromiso 8: "Una vez finalizadas las diversas pruebas médicas a todos los aspirantes a determinados puestos municipales, la valoración de todos los resultados se emitirá en un plazo inferior a 30 días naturales" (*) Indicador asociado al compromiso 8: Porcentaje de informes de valoración emitidos en menos de 30 días naturales. 03/11/2015 |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |

9. CS Agencia de Actividades

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| 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 | Se da nueva redacción al C5 y se establece un nuevo indicador (*) |
| 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. | Se elabora un nuevo cuestionario a implantar en enero de 2016 |
| 3. Existe una discrepancia entre el nº de compromisos establecidos en la Carta con los referenciados en el Folleto divulgativo | Se revisa el folleto (*) |
| RECOMENDACIONES DE MEJORA: 1. 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. Se recomienda revisarlos | Se revisan y cambian de categoría (de asociados a informativos) (*) |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta: a. Los compromisos 1 y 2 se han definido en términos medios sin asociarse a un tiempo máximo de cumplimiento. | Se da nueva redacción a los C1 y 2 (*) |
| 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. | Se elabora un nuevo cuestionario a implantar en enero de 2016 |
| Ver Anexo 3, Fichas de la Agencia Actividades | |

10. CS Calidad del Aire

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| 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. | No es necesario hacer comentario alguno, pues en la propia auditoría se resolvió ésta cuestión. |
| 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 éste 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. | Se ha procedido a realizar la medición de tiempos de los SMS que se envían a los ciudadanos para informarles de la superación de alguno de los umbrales de ozono, utilizando como base la plataforma de envíos de dichos SMS, en la que queda constancia de la hora en que se produce cada envío. (*) |
| 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. | En la próxima evaluación de la Carta de Servicios de Calidad del Aire, se propondrá la siguiente redacción: "Se ofertarán anualmente como mínimo 8 talleres de calidad del aire dirigidos al público en general y grupos formativos con un mínimo de 120 plazas en total. La convocatoria de los talleres se publicará en la Web municipal dentro del programa de actividades ambientales "Hábitat Madrid". |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| En relación con el compromiso 2 " 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" Si bien se ha establecido un plazo máximo se comprueba que la forma de medición del indicador es incorrecta al estarse computando tiempos medios. | Se ha procedido a corregir el modo de evaluar este compromiso (nº2), computándose tiempo máximo que se ha tardado en informar de la superación de un umbral de ozono en la Web y a través del Servicio de SMS, a los ciudadanos registrados, desde el momento en que se conozca la superación hasta el cese de la misma. Y teniendo en cuenta para los SMS la hora registrada de cada envío, tal como se indica en la observación C2. (*) |

11. CS Educación y Sensibilización Ambiental

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| 1. <u>Se ha comprobado las observaciones del Cliente Misterioso, respecto de la desviación 1, se confirma que aproximadamente hace 8-10 meses se cambio el número de teléfono no actualizándose en la Carta de Servicios, por lo que la misma debe actualizarse.</u> | Se confirma la actualización en la Carta de Servicios del número de información a que se hace referencia. Asimismo se ha actualizado la CS y el folleto con la nueva nomenclatura de las Direcciones Generales intervinientes. (*) |
| 2. Respecto de los canales de presentación | Por las dificultades que entraña, se tratará en la próxima reunión |

| identificados en la Carta de Servicios para la interposición de reclamaciones se debería de identificar las distintas instalaciones donde se realizan actividades. | del equipo de trabajo de la CS |
|---|--|
| 3. <u>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.</u> | Ha sido subsanado este error y en la CS figura ya la cifra correcta. (*) |
| 4. 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. | Al descargarse el PDF del archivo de publicaciones se puede ver la última fecha en que se actualizaron sus contenidos. No obstante, se ha solicitado a la persona responsable de los registros, que, cada vez que realice una actuación, los deje constatado en forma de comunicado. (*) |
| 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 | Se ha solicitado el correspondiente comprobante a los responsables del programa Madrid un libro abierto. (Presentan modelo de la carta que se envía a los centros escolares en la que consta fecha de 16 de abril) (*) |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta: 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 | La información relativa a los datos del Departamento de Educación Ambiental, se obtienen mensualmente y se recogen y procesan con esa periodicidad. (*) La experiencia de estos últimos años ha puesto de manifiesto la dificultad de obtener datos de otras Unidades Gestoras con más frecuencia de la que la que se tiene ahora (anualmente), por lo que se establecerá una reunión con responsables de Servicio de Calidad y Programación y del Departamento de Control de Calidad del Área, que propicie la coordinación y la metodología a seguir entre todos los miembros de la CS. |
| b. En relación con la medición del compromiso nº1 “Se realizarán como mínimo 21 actividades ambientales semanales...” 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. | De la misma forma que en el punto anterior, este tema será tratado en las reuniones de coordinación, acordándose la periodicidad en la que se pueden ofrecer estos datos. |
| 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. | Se procede a suprimir este compromiso en la CS, tal y como se sugiere en esta acción correctiva. (*) |

12. CS Gestión del Agua

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| 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. | En el seguimiento del compromiso 1, para el indicador <i>% citas que se concede en los 15 días</i> , incluir el dato de: fecha de solicitud de cita previa, fecha propuesta y fecha final de cita. Se añaden campos adicionales para controlar esta información en la base de datos de citas previas. (*) |
| C3: debería estar acotado a las posibles acciones que Gestión del Agua tiene capacidad de actuar y con ello, cuantificar el Compromiso adquirido. | La redacción del compromiso 3 debería estar acotado a las posibles acciones que Gestión del Agua tiene capacidad de actuar y con ello, cuantificar el compromiso adquirido. Se corrige la redacción del compromiso en el sentido indicado por el auditor, enviando nuevo texto a la DG de Calidad. (*) |
| C8 Incluir en la redacción de este compromiso en el folleto divulgativo de la CS el estándar de medición. | Se ha corregido el folleto divulgativo. (*) |
| <u>C11. Establecer en la definición del compromiso y en el indicador, si se tienen en cuenta días hábiles y/o naturales</u> | Se corrige la redacción del compromiso en el sentido indicado por el auditor, enviando nuevo texto a la DG de Calidad. (*) |
| <u>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.</u> | Se corrige la redacción del compromiso en el sentido indicado por el auditor, enviando nuevo texto a la DG de Calidad (*) |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| a. Compromiso 5, hace referencia a la analítica de contraste, que es una actividad que es un requisito legal. | Revisada la normativa de aplicación (Ley 10/1993 de la Comunidad de Madrid, de vertidos líquidos industriales al sistema integral de saneamiento y Título III de la Ordenanza de Gestión y Uso Eficiente del Agua en la Ciudad de Madrid) se comprueba que este compromiso no responde a una exigencia legal sino que constituye una mejora de los controles establecidos por la normativa, pues en los citados textos no se exige un porcentaje mínimo de controles analíticos previos a la concesión de autorizaciones de vertido. Por tanto, el compromiso 5, en principio, es válido. Sin embargo, como resultado de la evaluación de la Carta y del proceso de auditoría, se comprueba que este indicador siempre se cumple, pues no se concede ninguna autorización de vertido si antes no se ha realizado una analítica de contraste. (*) Por ello, con el objeto de mejorar el servicio prestado, se está estudiando la posibilidad de incluir como compromiso de calidad la realización de un porcentaje de analíticas de contraste y seguimiento a los vertidos ya autorizados. Se espera haber concretado este porcentaje cuando se realice el próximo proceso de evaluación de la Carta de Servicios. |
| b. Incumplimientos del compromiso 12, ante las cuales no se han establecido acciones para su corrección | Tras el proceso de análisis de causas de incumplimiento de este compromiso con los gestores de SYR, se determinan como recurrentes las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> o Elevado número de Sugerencias, Reclamaciones recibidas por el servicio. o Elevado porcentaje de SYR que requieren visitas de inspección de los técnicos responsables, previas a su resolución. o Por regla general se evitan respuestas estandarizadas, no contestando las SYR hasta que no se ha realizado la inspección y se tienen conocimiento cierto del problema |

| | |
|--|--|
| | <p>planteado por los ciudadanos y se ha determinado y llevado a cabo, en su caso, la posible solución.</p> <p>Se está estudiando la posibilidad de emitir respuesta antes de resolver el problema que dio lugar a la SYR, informando al ciudadano de la inspección programada.</p> |
|--|--|

13. CS Red de Bibliotecas Municipales (2009)

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios | Nueva numeración de compromisos |
|--|--|---|
| <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 | <p>Hemos corregido los datos correctos que son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso 1: 8,53 ▪ Compromiso 2: 7,88 ▪ Compromiso 4: 9,23 ▪ Compromiso 5: 8,48 <p>Datos extraídos del Excel en el que figuran todos los cálculos con los datos de las encuestas.</p> | <p>El compromiso 4 pasa a ser el 5. El compromiso 5 pasa a ser el 6</p> |
| <p>2. 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.</p> | <p>Hemos modificado la redacción.</p> | <p>Ahora compromiso 6</p> |
| <p>3. 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.</p> | <p>Hemos corregido la cifra según indican las tablas de datos de la memoria anual: 1.397.040.</p> | |
| <p>4. En el Compromiso 9 no se está midiendo el tiempo que se tarda en realizar un carné. Debe modificarse el compromiso.</p> | <p>Hemos modificado la redacción, así como eliminado dos indicadores asociados.</p> | <p>Ahora compromiso 10</p> |
| <p>5. 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.</p> | <p>Hemos modificado la pregunta 4 de la encuesta para medir el grado de satisfacción con el tiempo de espera, así como el compromiso para eliminar la referencia al tiempo de espera, por la imposibilidad de medirlo.</p> | <p>Ahora compromiso 11</p> |
| <p>6. Compromisos 12: no se realizan visitas guiadas. No se publican datos de los resultados al respecto. Debe modificarse el compromiso.</p> | <p>Hemos modificado la redacción, y eliminado un indicador asociado.</p> | <p>Ahora compromiso 13</p> |
| <p>7. Compromiso 15: se solicita el envío de información de detalle relativa a la evolución de la cantidad de ejemplares del último año.</p> | <p>Compromiso eliminado por la dificultad de conseguir datos que acrediten su cumplimiento</p> | |
| <p>8. 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</p> | <p>Hemos modificado la redacción, y modificado el indicador asociado.</p> | <p>No hay modificación</p> |

| | | |
|--|--|---------------------|
| bibliotecas o en toda la red. | | |
| 9. Compromiso 18: no se dispone de la información relativa al porcentaje inferior a 3 meses. | Hemos modificado la redacción. | No hay modificación |
| 10. El folleto de Carta de Servicios debe ser revisado, puesto que consta como errata el correo electrónico de contacto ambibliotecas@madrid.es | <u>Dirección corregida, ahora dg.ambibliotecas@madrid.es</u> | No hay modificación |
| 11. 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) | Hemos corregido las incoherencias. | No hay modificación |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios | |
| --- | | |

14. CS Clases y Escuelas Deportivas

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| 1. C6 El indicador definido para medir el compromiso, no permite conocer si las vacantes existentes, estarán disponibles periódicamente. Revisar la redacción del compromiso. | En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2016, 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. Las vacantes las pueden conocer actualmente los usuarios tanto en la página web como en el Centro Deportivo Municipal. |
| 2. 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. | Se ha comprobado que la clase a la que se refiere la incidencia (Aquarunning de adultos, los viernes de 20:30 a 21:15 h.), figura en la Programación Deportiva de la temporada 2015/16 del CDM Fabián Roncero, aprobada por la Dirección General de Deportes. El problema concreto se generó al no haberse puesto en marcha este grupo de Aquarunning debido a la no existencia de un número suficiente de interesados, ofreciendo el centro deportivo, como alternativa, la inscripción en una clase de Aquagym, que coincide en frecuencia semanal y horario de celebración con la de Aquarunning. No obstante, a pesar de existir la justificación mencionada, se aprecia que la información facilitada por el personal administrativo del centro deportivo no fue correcta, ya que debería haberse aclarado la situación real y ofrecido, además de la actividad alternativa, la inclusión en una lista de espera para la inscripción en la actividad concreta por la que se había interesado el cliente. Este hecho se pondrá en conocimiento de la Dirección del centro deportivo para que sea corregido en esta como en otras situaciones semejantes que puedan surgir. |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |
| Ver Anexo 4, Informe de la DG de Deportes en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Clases y Escuelas | |

15. CS Competiciones Deportivas

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| <p>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 si mismo un compromiso de calidad Cada Disciplina Deportiva se registrará por su Normativa, así como por la Normativa General de los Juegos Deportivos Municipales.</p> <p>2. C4, no se disponen de datos por imposibilidad de obtenerlos de la aplicación Chronos.</p> | <p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2016, 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>Revisar y completar la herramienta actual, utilizada para llevar a cabo la recogida de datos. En caso de no ser posible de momento la obtención de datos por medios informáticos, en las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2016, se estudiará la conveniencia de reformular, en su caso, el texto del compromiso y sus correspondientes indicadores.</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |

16. CS Medicina Deportiva y Psicomotricidad

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|---|
| <p>1. <u>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</u></p> | <p>En las reuniones de evaluación anual del Grupo de Redacción y Gestión de la CS, (GRG), que comenzarán en enero de 2016, se estudiará la conveniencia de incorporar nuevos indicadores en donde sea posible relacionados con las actividades, según lo observado por el Auditor</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| --- | |

17. CS Atención e Información Turística

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| <p><u>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</u></p> | <p>Se actualiza el folleto según el compromiso. (*)</p> |
| <p><u>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.</u></p> | <p>Se incluirá el siguiente ítem en el Check list empleado para hacer las inspecciones. Se propone la siguiente redacción: “Número de mapas entregados”.</p> <p>Y se modificará este Compromiso en la próxima revisión de la carta de servicios, introduciendo el indicador asociado 5.2. Número de mapas entregados.</p> |

| <p><u>C.10 Se recomienda revisar la redacción del compromiso, en lugar de especificar las titulaciones específicas, a una titulación más genérica.</u></p> | <p>En la próxima revisión de la carta de servicios, se modificará la redacción de este compromiso. Se propone la siguiente redacción: Los informadores turísticos de los SAIT dispondrán de titulación en Turismo, como mínimo en el 85% de los casos. El resto de los informadores dispondrá de un ciclo de grado superior, diplomatura o licenciatura. Asimismo, todos los informadores turísticos habrán recibido formación complementaria sobre la Ciudad de Madrid.</p> |
|--|--|
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta: 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>El día 10 de noviembre se envía un mail al Departamento Jurídico de la Empresa adjuntando el informe de auditoría y solicitando que se tomen las medidas oportunas para cubrir ese puesto. (*)</p> <p>Desde el Departamento Jurídico se asigna temporalmente para el desempeño de estas funciones a los trabajadores Silvia Freire y Monserrat Sedeño. (*)</p> |

18. CS Visitas Guiadas Oficiales de Madrid

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| <p>1. <u>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</u></p> | <p>Es un compromiso nuevo, se incluyó en la revisión de marzo de 2015, se incluirá en la encuesta de satisfacción una pregunta en relación a la satisfacción de la información respecto del programa de visitas guiadas, el estudio de satisfacción se realizará en la primera quincena del mes de diciembre de 2015.</p> |
| <p>2. Incluir en la redacción de este compromiso en el folleto divulgativo de la CS el estándar de medición</p> | <p>Se actualiza el folleto según el compromiso. (*)</p> |
| <p>3. <u>C6. Se recomienda redactar el compromiso con carácter "Bajo demanda" o "se ofrece" estableciendo un número mínimo de visitas temáticas.</u></p> | <p>Esta observación se refiere al compromiso 5 y no al compromiso 6, en la próxima evaluación de la carta de servicios se modificará la redacción del compromiso. Se propone la redacción siguiente: "C5. Se ofrece, al menos, seis temáticas anuales que promuevan el deporte y el respeto por el medio ambiente como parte de los objetivos y compromisos del programa. El indicador asociado queda igual. 5.1. Temáticas de visitas guiadas en bicicleta y/o segway.</p> |
| <p>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.</p> | <p>El día 12 de noviembre se envía un mail al departamento de contenidos de la web, para que mensualmente se revisen las publicaciones y se mantengan actualizadas.</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>Respecto de los compromisos de calidad de las cartas</p> | <p>El día 10 de noviembre se envía un mail al Departamento Jurídico de</p> |

| | |
|--|---|
| <p>de servicio, se detecta:</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>la Empresa adjuntando el informe de auditoría y solicitando que se tomen las medidas oportunas para cubrir ese puesto. (*)</p> <p>Desde el Departamento Jurídico se asigna temporalmente para el desempeño de estas funciones a los trabajadores Silvia Freire y Monserrat Sedeño. (*)</p> |
|--|---|

19. CS Atención al Turista Extranjero

| OBSERVACIONES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| <p>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.</p> | <p>En la próxima revisión de la carta de servicios, se modificará la redacción de este compromiso, incluyendo el número del teléfono directo del Servicio.</p> |
| <p>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</p> | <p>Se actualiza el folleto según los compromisos. (*)</p> |
| NO CONFORMIDADES AENOR | Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
| <p>Respecto de los compromisos de calidad de las cartas de servicio, se detecta:</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>El día 10 de noviembre se envía un mail al Departamento Jurídico de la Empresa adjuntando el informe de auditoría y solicitando que se tomen las medidas oportunas para cubrir ese puesto. (*)</p> <p>Desde el Departamento Jurídico se asigna temporalmente para el desempeño de estas funciones a los trabajadores Silvia Freire y Monserrat Sedeño. (*)</p> |

20. CS Sugerencias y Reclamaciones

| OBSERVACIONES AENOR | Análisis / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| <p>Observación al Sistema de CS</p> <p>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). <u>Por otro lado, se han</u></p> | <p>O-1.1 Seguimiento de las SyR asignadas a los Distritos</p> <p>Análisis, comentarios:</p> <p>En el sistema SyR, hay SyR que deben ser contestadas por los Distritos, puesto que se refieren a problemas concretos de servicios prestados bajo su responsabilidad. Los responsables de las CS de las AG necesitan, sin embargo, hacer un seguimiento de estas SyR para evaluar el funcionamiento de los servicios y del cumplimiento de sus compromisos.</p> <p>Para que este seguimiento sea adecuado hay que incluir la totalidad de las SyR que corresponden a los servicios públicos comprometidos en cada CS. Las CG tienen</p> |

| OBSERVACIONES AENOR | Análisis / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| <p><u>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 puedan tener a todas las Cartas de Servicios (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.</u></p> | <p>competencias específicas de coordinación de la actividad de los Distritos en las materias de su competencia, por ello deben realizar el seguimiento debido, las aplicaciones Platea y BI, son herramientas de utilidad para ello.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer un sistema de seguimiento y control por parte de las CG de las AG sobre las actuaciones de los Distritos a partir de las SyR de los ciudadanos. Esto deben hacerlo las CG/DG. (Esta medida sería propia de los órganos responsables de cada CS, no sería una acción correctiva de la Oficina T SyR). Establecer la necesaria metodología de coordinación entre los responsables de las CS con los Distritos y con los responsables de las SyR en cada AG. Facilitar el acceso de los responsables de las CS a la aplicación de gestión de SyR (Platea) desde la Oficina T, SyR con el perfil idóneo para la consulta de las SyR y, de acuerdo con IAM, también a la aplicación DATAWAREHOUSE (BI) para que puedan contar con los informes estadísticos que precisen y realizar sus propios análisis. Realizar las acciones formativas de carácter intensivo y específico, desde la Oficina T, SyR para estos usuarios; también se gestionará con IAM la formación adecuada a las necesidades en DATAWAREHOUSE (BI). <p>En tanto se implantan las medidas de seguimiento y control anteriores:</p> <ol style="list-style-type: none"> Trasladar informes periódicos a los responsables de las CS desde la Oficina T-SyR y mantener la asistencia que sea precisa para que el seguimiento pueda realizarse. <p>Plazo de implantación: Medida e. Primer trimestre de 2016. Medidas a, b, c y d a lo largo del año 2016.</p> <p>O-1.2. Diferencias entre número de SyR tramitadas en las estadísticas de los responsables de las CS y las del Sistema SyR.</p> <p>Análisis y comentarios: La anomalía se debe a varias causas: diferencias entre las submaterias en las que se clasifican las SyR en el sistema y los servicios clasificados en la CS; problemas de asignaciones y reasignaciones; cambios en la organización y estructura administrativa del Ayuntamiento. Es necesario analizar y evaluar cada caso concreto para lo que ya se ha entrado en contacto directo con los responsables de las dos unidades mencionadas y se hará con carácter inmediato con el resto de CS, con la participación y coordinación del Servicio de Calidad.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer un control periódico de revisión de las SyR atribuidas a cada CS y de las contabilizadas por el sistema por materias y submaterias, depurar las diferencias, entre los responsables de cada CS, el Servicio de Calidad y la Oficina T-SyR. Esta revisión periódica permitirá establecer una mayor consistencia entre las clasificaciones. <p>Plazo de implantación: 31 de marzo de 2016 (primera revisión y depuración) Periodicidad trimestral.</p> |

| OBSERVACIONES AENOR | Análisis / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| <p>Observaciones a la CS de SYR</p> <p>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.</p> | <p>O-2. Lugares de presentación de SyR.</p> <p>Análisis, comentarios:</p> <p>El objetivo es ofrecer la mayor facilidad al ciudadano para acceder a todos los canales. En este sentido, en cuantos más lugares físicos se puedan presentar mejor, pero teniendo en cuenta que los canales telemáticos y el teléfono de atención 010 son los canales mayoritarios por su disponibilidad seguridad y comodidad. Para aumentar los lugares de presentación presencial hay que garantizar que la recepción se puede realizar correctamente.</p> <p>En este momento se pueden presentar en todos los registros municipales (Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid) (al menos uno en cada Secretaría General Técnica de Áreas de Gobierno y uno en cada Distrito) y en todas las OAC (Oficinas de Atención al Ciudadano - Ayuntamiento de Madrid). El personal que presta servicios en registros y OAC está formado y dedicado a la atención al público y la tramitación de documentación administrativa por lo que realiza con toda garantía la recepción y el alta en el sistema.</p> <p>Ampliar los lugares físicos de presentación a, por ejemplo, centros de mayores, deportivos, culturales, bibliotecas, implicaría dotarlos de personal con la dedicación y formación suficiente para garantizar una correcta atención con respecto de la SyR, una recepción adecuada y un alta en el sistema, es decir en la aplicación. Esto es costoso y en ocasiones inadecuado (no se puede mantener personal de estas características en un centro que no recibirá un volumen de solicitudes que lo justifique).</p> <p>Para avanzar en el objetivo de accesibilidad y facilidad</p> |
| | <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Carteles homologados en todos los registros municipales y OAC. Verificación mediante muestreo y envío de foto periódicamente a la Oficina T-SyR. Campaña de difusión mediante folletos en los centros deportivos, culturales, de mayores y bibliotecas. <p>Plazo de ejecución:</p> <p>Medida a: Primer semestre de 2016. Medida b: Final 2016.</p> |
| <p>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.</p> | <p>O-3. Establecer un indicador objetivo de la accesibilidad real del sistema a través de la página web, la aplicación para teléfonos móviles y el teléfono de atención ciudadana 010, mediante la detección sistemática de sus fallos.</p> <p>Análisis, comentarios:</p> <p>Conocer el funcionamiento real de los canales telemático y telefónico, que son fundamentales para la entrada, supondría una mejora importante de la calidad. La disponibilidad web estará condicionada básicamente por temas tecnológicos (disponibilidad de los sistemas, comunicaciones, paradas planificadas, etc.). En el 010 también vendrá condicionada por el volumen de demanda y el personal disponible (rechazo de llamadas). Para establecer un indicador es necesario identificar los datos que se pueden detectar a través de IAM y 010 y conocer la situación de partida.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar con IAM y 010 una determinación de los datos que hay que conocer y el sistema de detección. Realizar un estudio piloto para conocer la situación de partida. Análisis de 2015 y de los primeros meses de 2016. Establecer el indicador y los compromisos. <p>Plazo (máximo de ejecución)</p> <p>Medida a: 31 de marzo de 2016.</p> |

| OBSERVACIONES AENOR | Análisis / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| | Medida b: 30 de junio de 2016. Medida c: 15 de diciembre de 2016. Medición con aplicación de compromiso en 2017 |
| 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 muestreo). | <p>O-4. Medición directa de la calidad de las respuestas a las SyR respecto a la claridad y personalización.</p> <p>Análisis, comentarios:</p> <p>La recomendación es muy interesante para conocer la calidad del sistema. La conclusión eficaz de la tramitación de una SyR tiene que ser una respuesta satisfactoria para el ciudadano, aunque no sea acorde con sus deseos, pero siempre se debe dar una respuesta a las cuestiones que plantea.</p> <p>Para avanzar en la satisfacción y eficacia del sistema hay que estandarizar las respuestas lo más posible pero con elementos imprescindibles de individualización, con el objetivo de medir su calidad de la manera más objetiva y agilizar la gestión para conseguir rapidez en la respuesta y al mismo tiempo, conseguir que la respuesta sea percibida como clara y personal. Para ello se debería catalogar las SyR junto a las UG, comenzando por aquellas que tramitan el mayor número, y elaborar respuestas tipo con los estándares mínimos de calidad y en las que el gestor tendría siempre espacios para la redacción libre en los que se contestaría de forma específica y singularizada a la SyR.</p> <p>A partir de ahí se podría diseñar un método de análisis objetivo, definir la muestra, representativa en tamaño y composición según submaterias y establecer una periodicidad en el análisis.</p> <p>Se debe contar con la participación de las UG y de los Servicios de Calidad y Evaluación.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Catalogación de SyR, determinación de estándares de calidad y elaboración de respuestas tipo. Determinación de la muestra representativa (tamaño y composición por submaterias) Estudio de la situación de partida mediante el análisis muestral del año 2015. Definición del indicador y los compromisos. <p>Plazo:</p> Medida a: 30 de junio de 2016. Medida b: 30 de junio de 2016. Medida c: 30 de junio de 2016. Medida d: 15 de diciembre de 2016. Medición 2017. |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Análisis de causa / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|---|
| <p>Respecto de los compromisos de calidad de las Cartas de Servicios, se detecta:</p> <p>6. Para la CS de SYR</p> <ol style="list-style-type: none"> Para el compromiso 2, no se está midiendo directamente que todos los centros dispongan del cartel | <p>NC-a.</p> <p>Análisis, comentarios:</p> <p>Ver O-2</p> <p>El compromiso era que hubiera un cartel informativo de cómo y dónde realizar la solicitud SyR, es decir una difusión de los diversos canales de acceso, en todas las dependencias municipales abiertas al público. Se diseñó el cartel que se envió a las AG para que estas con instrucciones las enviaran a las dependencias adscritas, lo que no se ha hecho es constatar de manera metódica y objetiva que los carteles están colocados.</p> <p>Lo que se pretende es difundir el sistema y sobre todo la disponibilidad de diversos</p> |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Análisis de causa / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|---|--|
| informativo. | <p>canales entre los ciudadanos. A partir de este objetivo se propone la revisión del compromiso con carácter inmediato.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Exposición de carteles informativos en todos los centros de recepción: Registros municipales y OAC. Verificación de su colocación. Muestreo periódico de su mantenimiento. b. Envío de folletos para su reparto entre usuarios en los centros de mayores, deportivos, culturales y bibliotecas. Seguimiento del envío, constatación muestral. De acuerdo con las AG. <p>Plazo: Medida a: 30 de junio de 2016. Medida b: 15 de diciembre de 2016. (A lo largo del año se irían enviando los folletos)</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>NC-b.</p> <p>Análisis, comentarios: El tiempo medio evaluado en periodos largos puede enmascarar tiempos largos de respuesta, no constituye un indicador de medición fiable para el compromiso establecido. El número y porcentaje de SyR contestadas por tramos de días resulta mucho más veraz y representativo de la calidad del sistema</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Establecer indicadores nuevos para los compromisos 3, 4 y 9, basados en el número y porcentaje de SyR por fases de procedimiento por tramos de días, en función del compromiso. b. Realizar un estudio de un periodo previo (último trimestre de 2015) y establecer compromisos en función de los datos reales. <p>Plazo: Medidas a y b: 30 de junio de 2016.</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>NC-c. Se presentan con este informe. Anexo 5</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</p> | <p>NC-d.</p> <p>Análisis, comentarios: Se han estudiado las anomalías detectadas, que se explican de manera sucinta como sigue: 502/2014/79568.- Hay una combinación de fallo de la aplicación, en el doble sentido de no elaborar el documento pdf de respuesta y no tener una alerta eficaz que advierta al gestor de que ese expediente está pendiente. El fallo repercute directamente en el trabajo del gestor, se acumula un fallo humano, perfectamente justificable en el caso concreto de SyR en tramitación en la UG. El gestor tiene que buscar la SyR y subsanarla. Se ha comunicado ya este tipo de fallos a soporte SyR y a las UG para que se implante una mejora en la aplicación y los gestores tengan un sistema manual de</p> |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Análisis de causa / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|--|--|
| <p>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>control de este tipo de fallos para su subsanación posterior.</p> <p>502/2015/623.- Se trata de una SyR que fue convertida a petición de información (con nuevo número 502/2014/81647), la conversión es una asignación especial fuera del sistema que realiza también la Oficina T-SyR. Hay pues un tiempo de asignación de esta segunda que es ya petición de información, probablemente por las vacaciones navideñas, pero no un tiempo alto en dar el alta desde la presentación, esta está enmascarada por la misma fecha de presentación, pero el alta fue inmediata en diciembre. Si se sigue el expediente electrónico la anomalía es fácilmente identificable y explicable. Entendemos que no es un fallo.</p> <p>502/2015/70859: El tiempo de asignación ha ido creciendo desde mediados de 2014, hasta hoy. Se debe al incremento (casi del 50 % en las entradas frente a la misma fecha del año anterior en estos días) que ha de gestionar el mismo personal. El aumento del tiempo de asignación produce un retraso en el conjunto del sistema y debe ser mejorado con urgencia. Falta de medios personales.</p> <p>Acciones correctivas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Introducción en la aplicación de una opción de clasificación por submaterias para el solicitante, lo que llevaría a una asignación automática en un número importante de SyR. Cambio de la estructura de la Oficina T-SyR. Aumento de personal. Cambio en el funcionamiento del sistema, (otras medidas de incidencia: Reducción del número de UG, mayor coordinación, estandarización de respuestas...). Mejoras en la actual aplicación. Implantación de una nueva aplicación de gestión. <p>Plazo:</p> <p>Medida a: 30 de abril de 2016 (Implantación del sistema de auto asignación opcional, hay que tener en cuenta que a partir de ahí la medida empezará a tener influencia en la mejora).</p> <p>Medida b: diciembre de 2016 (supone la aprobación de nueva relación de puestos de trabajo RPT, ya en tramitación, y provisión de las nuevas plazas).</p> <p>Medida c: Inmediata (es continua la mejora como se ha explicado).</p> <p>Medida d: diciembre de 2016 (en el marco del proyecto MIInt)</p> |
| <p>e. Cartas de Servicios 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>NC-e. Ver O-1.2. (Se ruega aclaración sobre si se trata de observación o no conformidad, puesto que el contenido es idéntico).</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>NC-f. Cumplimiento del plazo de contestación. Repercusión entre fases de tramitación. Análisis, comentarios:</p> <p>Actualmente, la gestión de este sistema se coordina desde la Oficina –T SyR que suma a la gestión del sistema SYR, competencias en materia de transparencia. Las competencias actuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> La supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento del sistema de Sugerencias y Reclamaciones de los ciudadanos así como de su explotación |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Análisis de causa / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|------------------------|---|
| | <p>estadística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La elaboración de la Memoria anual del sistema a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones. • La elaboración de Informes puntuales sobre seguimiento, gestión y evaluación de las Sugerencias y Reclamaciones por los servicios municipales. • La elaboración de Recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a los ciudadanos que pudieran derivarse de las Sugerencias y Reclamaciones presentadas. • La resolución de conflictos entre servicios relativos a las competencias para la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones. • La formación, soporte y apoyo a las unidades encargadas de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones. • La ejecución de las directrices para el desarrollo de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones. <p>La gestión de SYR está esencialmente descentralizada en las AG, Organismos Autónomos y Distritos, que son responsables de la gestión de las SyR en el ámbito de sus respectivas competencias.</p> <p>A todos ellos les corresponde el ejercicio de las siguientes funciones y responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las sugerencias y reclamaciones que les sean asignadas, siendo los responsables de controlar sus plazos de respuesta, así como de que se remita al interesado una contestación que responda a los criterios de calidad establecidos en el CBPA. • Incorporación a al sistema SYR de la contestación efectuada, así como de los datos necesarios para su evaluación y seguimiento. • Análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas para detectar las áreas donde deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios. <p>Por excepción, el procedimiento de sugerencias y reclamaciones tributarias se tramita íntegramente a través de la Oficina T-SyR, con la participación del el Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid en la emisión de informes que desde la Oficina se le solicitan, pero no interviniendo como unidad tramitadora en la aplicación, ni dando directamente la respuesta al ciudadano. Esta especial tramitación se justifica por la especialidad y sensibilidad de la materia tributaria, razón por la cual, desde el inicio, se le confirió un especial tratamiento.</p> <p>Aplicación corporativa para la gestión de SYR.</p> <p>La aplicación que actualmente se utiliza para la tramitación de SYR se pone en marcha en abril de 2012 (PLATEA-SYR). Este modelo nace con la vocación de que la tramitación dentro de este nuevo sistema se lleve a cabo en su integridad por medios telemáticos, de manera que cualquier trámite quede, en todo caso, registrado en la aplicación. Las facilidades existentes para la presentación de las sugerencias y reclamaciones por vía telemática a través de la página web municipal, da lugar a que las altas en SYR, en su mayoría (alrededor de un 60 %) se produzcan a través de internet, de manera que, al menos en estos casos, se tramitan en su integridad telemáticamente, incluida la respuesta al ciudadano.</p> <p>Esto no impide que el ciudadano pueda utilizar a este mismo fin otros canales de presentación, como los presenciales (registros y dependencias municipales) o telefónicamente, a través del Servicio de Atención al Ciudadano 010. En estos casos, puede optarse por el correo postal para la respuesta, pero dejando reflejo de esta tramitación en la propia aplicación, desde el alta hasta su terminación con la respuesta.</p> |

| NO CONFORMIDADES AENOR | Análisis de causa / Acción correctiva / Plazo / Comentarios |
|------------------------|---|
| | <p>Con la salvedad ya advertida de las sugerencias y reclamaciones tributarias, en la tramitación de las generales, la distribución de tareas y unidades participantes en el Sistema es la siguiente:</p> <p>Existe una unidad Supervisora (Oficina T-SyR que lleva a cabo la asignación de expedientes a los diversos servicios municipales (UG) en función de las competencias de cada uno, encargándose del seguimiento, evaluación y supervisión del sistema. Estas tareas vienen residenciadas actualmente en la Oficina de T-SyR, desde donde se realiza la asignación a las UG.</p> <p>Después son las UG partícipes en el sistema, en función de las materias y submaterias asignadas, las encargadas de la tramitación y respuesta al ciudadano de las sugerencias y reclamaciones asignadas.</p> <p>Incidencias detectadas en el funcionamiento del sistema:</p> <p>Excesiva dispersión competencial en la gestión de SYR.</p> <p>Un número excesivo de gestores dificulta enormemente no solo la asignación de las reclamaciones, sino también la coordinación necesaria para un funcionamiento óptimo del sistema. En lo que atañe al primero de los aspectos, debe tenerse en cuenta que en cada AG hay varias UG a las que se suman los organismos autónomos y los Distrito.</p> <p>La asignación de las reclamaciones tiene que tener en cuenta distribución de competencias en las AG, dentro de estas en las diferentes UG y entre todos ellos y los Distritos. El deslinde de competencias no siempre es tan nítido como sería preciso, siempre hay margen de interpretación lo que tiene una repercusión importante en la fase de asignación. Supone un gran esfuerzo de tiempo y recursos, que se multiplica cada vez que el número de gestores crece o se modifican la organización y la estructura de competencias del Ayuntamiento, racionalizando los esfuerzos y mejorando la coordinación interna en la gestión del sistema. Con respecto a los organismos autónomos y distritos no se produciría ningún cambio.</p> <p>Rigideces derivadas de la aplicación corporativa para la gestión.</p> <p>La aplicación PLATEA-SYR que se emplea para la gestión del sistema ha demostrado desde su puesta en marcha algunas deficiencias, con procesos ralentizados y frecuentes fallos, al tratarse de una herramienta de la que se están demandando unas prestaciones más allá de lo que permite, provocando múltiples incidencias.</p> <p>La aplicación es de difícil manejo, poco intuitiva, lo que provoca también frecuentes peticiones de apoyo por parte de las distintas UG. La Oficina T-SyR las atiende y traslada a soporte SyR IAM.</p> <p>La traslación a la aplicación de los cambios en la organización y estructura resulta compleja. Esta circunstancia, unida al gran incremento de las SyR en los dos últimos años ha generado una situación difícil y que no tiene carácter coyuntural.</p> <p>Dada esta situación, se proponen algunas medidas que pueden atenuar en parte los problemas descritos.</p> <p>Dotación deficitaria de la Oficina de Transparencia, Sugerencias y Reclamaciones.</p> <p>El aumento de la entrada de SyR en los años 2013, 2014 y 2015 no ha sido compensado por un aumento de personal. En 2013 el trabajo diario en términos de entrada era de 200 SyR que al final de la jornada eran alrededor de 100, casi todas ellas reasignaciones, actualmente, hay una entrada habitual de 400, con picos de más de 600, que ha de tramitar el mismo personal.</p> |

ANEXOS

1. Documento *Análisis de CS*
2. Informe de la DG de Estadística en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Padrón
3. Fichas de la Agencia de Actividades
4. Informe de la DG de Deportes en respuesta al Informe de Inspección de Cliente Misterioso relativo a la CS de Clases y Escuelas
5. Datos de Sugerencias y Reclamaciones solicitados